

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع

مطبوعة من أجل الترقية إلى أستاذ التعليم العالي

مطبوعة بيداغوجية في:
سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر علم الاجتماع
تخصص عمل وتنظيم (ل . م . د)

إعداد الدكتورة:
زويتي سارة

السنة الجامعية: 2022/2021

الاسناد المسؤول	الرتبة	الايمايل	الكلية	القسم	الطلبة المعنيين
د/ زويتي سارة	محاضر "أ"	zouiti-sarra@univ-eltarf.dz hamisara82@yahoo.com	الاجتماعية والانسانية	علم الاجتماع	أولى ماستر عمل وتنظيم

اسم المقياس	سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية
مطبوعة موجهة الى:	طلبة السنة الأولى ماستر علم اجتماع تخصص عمل وتنظيم
البرنامج الرسمي للمقياس	<ul style="list-style-type: none"> - التعريف سوسيولوجيا المخاطر؛ - المخاطر الصناعية (حوادث العمل، الامراض المهنية... الخ)؛ - القلق في الوسط المهني؛ - العنف في الوسط المهني؛ - التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر؛ - التحديات الاقتصادية وضغوطات العمل؛ - تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية.
أهداف المقياس	<ul style="list-style-type: none"> - تعريف الطالب بأسس علم الاجتماع المخاطر الصناعية والمخاطر التكنولوجية وعلاقته بحقل التعليم. - الإلمام بالمبادئ العامة لعلم الاجتماع المخاطر ومعرفة سبل إدارة الازمة والكوارث والحد من تطورها. - التعرف على المخاطر الصناعية كحوادث العمل، الامراض المهنية والتعب المهني وكيفية مواجهتها - التعرف على المواضيع ذات الصلة بالمخاطر والكوارث وما يربطها بهذا العلم والتخصص. كالقلق المهني، العنف المهني، الصراع المهني، الضغوط المهنية - التعرف على المخاطر التكنولوجية... الخ

الصفحة	الفهرس
	الواجهة
01	سوسيولوجيا المخاطر
01	المحاضرة 1/ علم الاجتماع المخاطر
02	1- نشأة علم الاجتماع المخاطر
03	2- مجتمع المخاطرة
03	3- مجتمع المخاطر العالمي
07-05	4- المخاطر التي تهدد المجتمعات والفرد داخل البيئة 4-1 المخاطر البيئية 4-2 المخاطر الفيزيائية 4-3 المخاطر الميكانيكية 4-4 المخاطر البيولوجية 4-5 المخاطر الكيمائية
07	5- تحليل مخاطر العمل
10	المحاضرة 2/ المخاطر والكوارث والأزمات
11	تمهيد
11	1- المفاهيم والتعاريف
17-14	2- الازمة والمصطلحات الاخرى 2-1 الحادث 2-2 الصراع 2-3 الحدث او الواقعة

	2-4 المشكلة 2-4 الخطر 2-6 الصدمة 2-7 الكارثة
10	المحاضرة 3/المخاطر والكوارث والأزمات (تابع)
19	تمهيد
19	1- خصائص وسمات الازمات
20	2- انواع الازمات
22	3- اسباب الازمات
24	4- اسس التعامل مع الأزمات واستراتيجية مواجهتها فيا لمؤسسة
	المخاطر الصناعية
26	المحاضرة 4/ حوادث العمل
27	1-مدخل عام للأخطار وحوادث العمل
27-29	2- التاصيل المفاهيمي للمصطلحات الاساسية 2-1 حادث العمل 2-2 الحادثة: 2-3 إصابة العمل
31	3- تصنيف الحوادث
32	4- العوامل المؤدية لحوادث العمل

	المحاضرة 5 / حوادث العمل-تابع
40	5-قراءات نظرية لاحتمالات وقوع حوادث العمل
41	6- آثار حوادث العمل
42	7-أهمية دراسة الحوادث والمخاطر المهنية:
44	8-معاينة وتحليل حوادث العمل
47	المحاضرة 6 / الامراض المهنية
48	1-تعريف الأمراض المهنية
49	2- المخاطر الصحية في المنظمات
53	المحاضرة 7 / التعب في الوسط المهني
54	1-مفهوم التعب المهني
55	2-أسباب التعب المهني
55	3-مصادر التعب المهني
57	4-آثار التعب المهني
57	5-أساليب مواجهة التعب المهني
59	المحاضرة 8 / القلق في الوسط المهني

60	1- مفهوم القلق
61	2-القلق المهني
62	3- أسباب القلق المهني
63	4- اعراض القلق في الوسط المهني
64	5-مستويات القلق
65	6- طرق علاج القلق المهني
67	المحاضرة 9/ العنف في الوسط المهني
68	1- مفهوم العنف
68	2- العنف المهني
69	3-العنف اللفظي
79	المحاضرة 10/الصراع في الوسط المهني
80	1- مفهوم الصراع في الوسط المهني
81	2- خصائص الصراع
82	3- علاقة الصراع بمصطلح المنافسة
82	4- مظاهر الصراع في العمل

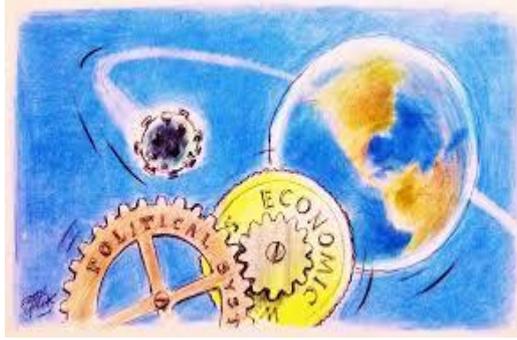
83	5- أسباب الصراع
87	6-أثار الصراع التنظيمي
91	التطور التكنولوجي وانتشار الخطر
91	المحاضرة 11 / المخاطر التكنولوجية
92	1- مفهوم التكنولوجيا
92	2- أهمية التكنولوجيا:
93	3- خصائص التكنولوجيا
94	4-المخاطر التكنولوجية
95	5- انواع المخاطر التكنولوجية
96	6-الأثار السلبية للتطور التكنولوجي
97	7-أهداف تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
98	8_اقتراح حلول علاجية لمخاطر التكنولوجيا
100	التحديات الاقتصادية وضغوط العمل
100	المحاضرة12/ضغوط العمل وإدارة الخطر
101	1- مفهوم ضغوط العمل

102	2- بعض المفاهيم لها علاقة بالضغوط المهنية
103	3- آليات إدارة ضغوط العمل من قبل المنظمة
106	المحاضرة 13 /إدارة المخاطر الصناعية
107	1- الارغونوميا والتقليل من حوادث العمل والامراض المهنية
109	2-السلامة المهنية
109	3-أهمية السلامة المهنية
110	4-برامج السلامة والصحة
111	5- تنفيذ برامج الأمن والسلامة المهنية
111	6-إجراءات السلامة المهنية والأمن الصناعي
113	قائمة المراجع

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور الاول: سوسيولوجيا المخاطر

المحاضرة 1/ علم الاجتماع المخاطر



أهداف المحاضرة

تذكير الطالب بمكتسبات مقياس علم اجتماع المخاطر المدرس سنة ثالثة

تذكير الطالب بنشأة علم الاجتماع المخاطر

التعرف على انواع المخاطر

1- نشأة علم الاجتماع المخاطر:

ادرك بعض المفكرين والعلماء ان مجتمع المخاطر سوسيلوجيا المخاطر ترتبط ارتباط وثيق بمجتمعات الحداثة، اد ان ظهوره ارتبط بظهور الاحتمالية في الحساب، حيث سجل تاريخ العلم ان القرن 17 م هو مولد الاحتمالية أي ظهور اول محاولة في التحكم فيما هو غير متوقع، وذلك بحساب إمكانية النجاح والخسارة مقابل المكان والزمان فعند التحدث على أهمية المكان نوضح ان البحث في موضوع المخاطر في الفترة المعاصرة كان وليدة ظروف مجتمعية ومشكلات ظهرت على مختلف الأصعدة أهمها الصعيد الأمني والسياسي والاقتصادي والثقافي والاجتماعي، كل ذلك كان من مخلفات الحداثة التي وجهت المؤسسات التكنولوجية والاقتصادية والخدماتية نحو خدمة وتحقيق انتصاراتها في الوقت الذي كان المجتمع يدفع ثمن الانتصارات خاصة العلمية، فبدأت تظهر في الجهة المقابلة إخفاقات مقابل تلك النجاحات.¹

تمثلت اكراها في الدمار البيئي(انسان، حيوان، ارض، هواء، مياه....الخ)، في صورة ، فالتصنيع والتجارب النووية والحروب الكيماوية وغيرها. اثر بدورهم على البعد الاقتصادي والثقافي من جهة أخرى ذلك من خلال انقطاع الرابط الاجتماعي فأصبحت العلاقات الاجتماعية علاقات طيارة تتشكل وتنتهي بصورة سريعة تتدد بالخطر من جهة ومن جهة أخرى هي غير محدودة وثابتة وانما تمتد وتتطاير متحدية المكان والزمان بفضل تكنولوجيا الاتصالات الرقمية خاصة تلك العلاقات الافتراضية، والتي شكلت خطرا على العلاقات الاجتماعية الحقيقية .

¹. أوريش بيك: مجتمع المخاطر العالمي، بحث عن الأمان المفقود، ترجمة علاء عادل واخرون، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2013، ص، 9.

فالمجتمعات في القرن العشرين باتت مرغمة على مواجهة سلبيات الحداثة وايجاد الحلول والبدائل

المناسبة لمجابهة تحديثها وادراكاتها وهو ما يسمى **بعقد المخاطر**.

2-مجتمع المخاطرة: هو حالة من توافق الظروف أصبحت فيها فكرة امكانية التحكم في الاثار الجانبية

والاخطار التي يفرضها القرارات محل الشك، ومنه نستنتج ان المخاطر:

- مرتبطة باتخاذ القرار بشأن سلوك ما، قد يحقق لنا فرصة أو خطر.

- مجتمع المخاطر يعيش حالة من عدم الامان وايضا الشك.

3- مجتمع المخاطر العالمي: هو المجتمع العالمي الذي اشترك في احتضان المخاطر والاطار في

جميع الدول، وتدفقت في جميع الحدود القومية، مجتمع المخاطر العالمي يعيش اليوم حالة من فقدان

اليقين العالمي

وفي ظل التغيرات طرأت على المجتمعات الانسانية تحولت من مجتمع الامن الى مجتمع

المخاطرة، حيث تركت اثارا على عدة جوانب ومجالات الحياة حيث يوجد خمس ملامح لهذا

التغيير هي:¹

✓ **التغيير الاول:** الانتقال من النموذج المعرفي للمجتمع الصناعي الى النموذج المعرفي لمجتمع

المعلومات العالمي الذي ينشأ عنه مجالا عالميا جديدا، هو الفضاء الافتراضي الذي تتدفق فيه

المعلومات.

✓ **التغيير الثاني:** هو الانتقال من الحداثة الى العولمة التي لها تحديات متعددة منها:

- **العولمة السياسية:** شعارها الديمقراطية واحترام حقوق الانسان واحترام التعددية

¹. نجاة يحيوي: محاضرات في مقياس علم اجتماع مخاطر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة،

- **العولمة الاقتصادية:** التي تسعى الى خلق سوق عالمية واحدة تعبر عنها وتدعو لها منظمة

التجارة العالمية، وهي تهدف الى تحويل اقتصاد الدول الى اقتصاد السوق

- **العولمة الثقافية:** وتعني بروز ثقافة كونية اساسها احداث تغيير في معتقدات الناس وعاداتهم

وقيمهم، وتعميم ثقافة السوق والاستهلاك.

✓ **التغيير الثالث:** يأتي كمحصلة للتغيرات العالمية في الاقتصاد والسياسة والثقافة والمعرفة

والتكنولوجيا، اي ظهور ظاهرة مجتمع المخاطر .

✓ **التغيير الرابع:** هو سقوط النموذج القديم للأمن القومي و بروز نموذج جديد هو الامن القومي

المعلوماتي.

✓ **التغيير الخامس:** هو بروز قيم حضارية جديدة في انحاء العالم كالمسح العالمي للقيم.

✚ **فسوسيولوجيا المخاطر او علم اجتماع المخاطر** يعرف بانه ذلك العلم الذي يهتم بفهم وتفسير

ظاهرة المخاطر بأسبابها ونتائجها في السياق التاريخي والمجتمعي ككل تفسيراً سوسيولوجياً.

ويعرف أيضا بانه دراسة المخاطر المنبعثة من عصر الحداثة وما بعدها أي يتناول بالدراسة المخاطر

التي يعرفها عالمنا اليوم وأثرها على المجتمع الإنساني.¹

علم اجتماع المخاطر هو ذلك العلم الذي يهتم بفهم وتفسير ظاهرة المخاطرة بأسبابها ونتائجها في

السياق التاريخي والمجتمعي ككل، تفسيراً سوسيولوجياً، كما أنه معنى تحديداً بدراسة المخاطر

الأخطار المنبعثة من عصر الحداثة وما بعدها، أي أنه يتناول بالدراسة المخاطر التي يعرفها عالمنا

¹. شفيقة سرار، مجتمع المخاطر والامن، شهادة لنيل الدكتوراه، جامعة جيجل ، 2009، ص54

اليوم و أثرها على المجتمع الإنساني، وهو يرتبط بشكل كبير بإسهامات عالم الاجتماع الألماني

أولريش بيك الذي يعزى له الفضل في صياغة مفهوم " مجتمع المخاطرة " ¹

فالمخطر يختلف من حيث الدرجة والنوع والادراك والتحكم، وقد تختلف باختلاف الحادثة، والبحث في المخاطر جاء وليدة ظروف مجتمعية ومشكلات طغت على السطح على مختلف الاصعدة، اهمها الصعيد البيئي الامني السياسي، والاقتصادي والثقافي والاجتماعي وكان ذلك من مخلفات الحادثة من: تكنولوجيا عولمة، الحروب، كل هذا اثر على البعد الاجتماعي والثقافي.

4-المخاطر التي تهدد المجتمعات والفرد داخل البيئة:

4-1المخاطر البيئية: وهي المخاطر التي تطرحها البيئة الطبيعية التي كانت نتيجة التسارع في التنمية

الصناعية والتقنية واهمها:

- المشروعات الصناعية الكبرى؛

- التلوث الصناعي؛

- برامج تطوير الطاقة؛ الخ

4-2 المخاطر الفيزيائية: وتتمثل بالوطة الحرارية، البرودة، الضوضاء، الاهتزازات الإضاءة، الاشعة

الضارة والخطيرة، التغيرات الجوية، الانفجارات، الكهرباء... وكل هذه المخاطر تؤدي الى العديد من

الامراض على مستوى جسم الانسان.

¹. بن عودة محمد: محاضرات في علم الاجتماع المخاطر، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، قسم العلوم

وللوقاية من هذه المخاطر لابد من:

- توفير بيئة عمل ملائمة.
- ارتداء الملابس الوقائية المناسبة (القفازاات الخوذة...الخ).
- استخدام التقنيات الحديثة.¹
- استخدام برامج الصيانة الدورية.
- الكشف الطبي الدوري.
- وضع الخطط اللازمة لتفادي وتجنب حدوث هذه الظواهر.

3-4 المخاطر الميكانيكية: وتتمثل في تطاير مواد خطرة من الآلات المستخدمة وعدم ثبات الآلات

واهترازها.

وللوقاية لابد من:

- _ استخدام إجراءات الصيانة الدورية للآلات والمعدات.
- _ التقيد بعلامات السلامة الارشادية التي توضح الوقاية من المخاطر.

4-4 المخاطر البيولوجية:

تتمثل في الإصابة بالفيروسات، البكتيريا، الفطريات، الطفليات وكذلك بسبب التعرض للكائنات الدقيقة المعدية وتتنوع الامراض حسب نوع الإصابة.

¹. أنطوني غدلز، مجتمع الخطر، ترجمة: فايز الصياغ. ط1 مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت. 2005، ص.

وللوقاية لا بد من: الفحص الطبي الدوري للعمال.¹

4-5 المخاطر الكيميائية:

وتتمثل في المخاطر الناتجة عن التعامل مع المواد الكيميائية فور وصولها الى جسم الانسان.
وتنتج من استنشاق مواد كيميائية على شكل ادخنة وغازات سامة واثرية بالمبيدات. او من ملامسة الجلد
لهذه المواد وتعتمد درجة الخطورة للتعرض للمواد الكيميائية على درجة تركيز المادة ومدة التعرض لها
والملوثات الكيميائية تكون في الهواء اما على شكل مواد صلبة مثل الاتربة والادخنة والالياف، او على
شكل غازات ويؤدي التعرض لها الى امراض مختلفة من الحساسية والربو وبعض السرطانات.
للوقاية لا بد من:

_ النظافة الشخصية.

_ الحرص على نظافة مكان العمل.²

5- تحليل مخاطر العمل:

هو أسلوب منظم لتحديد المخاطر المصاحبة للأعمال الفردية والتحطم فيها لتقليل الاثار المترتبة الى
الحدود المسموحة.

خطوات تحليل مخاطر العمل: 

_ مراقبة كيفية أداء العمل الجاري تنفيذه.

¹. انطوني غدلز، المرجع السابق ص 144

². نفس المرجع، ص144.

_ تقسيم العمل الى خطوات.

_ تحديد المخاطر في كل خطوة من خطوات العمل.

_ وضع معايير للتحكم في الاخطار.

_ خطوات التشغيل الامن.¹

✚ التسلسل المنطقي للسيطرة على المخاطرة:

(1) الاستبدال: ويعني استخدام وسيلة اقل خطورة.

(2) العزل: تحكم هندسي.

(3) السيطرة: تحكم اداري.

(4) تقليص الاثار: مهمات الوقاية الشخصية.

✚ التحكم الهندسي: يعتمد التحكم الهندسي على تامين مصدر الخطر بوضع حلول هندسية مثل:

الحواجز، الوقاية، التهوية الصناعية، العزل الميكانيكي. والمفهوم الأساسي للحلول الهندسية ان

طبيعة العمل وخطوات العمل نفسه من الأساس لا بد وان تكون مصممة لمنع المخاطر نهائيا او

تقليل التعرض للأخطار الى الحدود المسموح بها.

¹ - السيد ياسين، علم الاجتماع ومجتمع الخطر، دار النهضة العربية، القاهرة 1996. ص20.

✚ **التحكم الإداري:** وذلك عن طريق اللوائح والإجراءات أي يؤدي وضع اللوائح والإجراءات المناسبة

الى تقليل التعرض للأخطار عن طريق تصاريح العمل وتعليمات التشغيل الامن وتعتمد على تقدير

المخاطر ووضع المعايير للتحكم فيها وتقليلها الى الحدود المقبولة.

✚ **التحكم عن طريق استخدام مهمات الوقاية الشخصية:** عندما يكون الخطر لا يمكن التحكم به

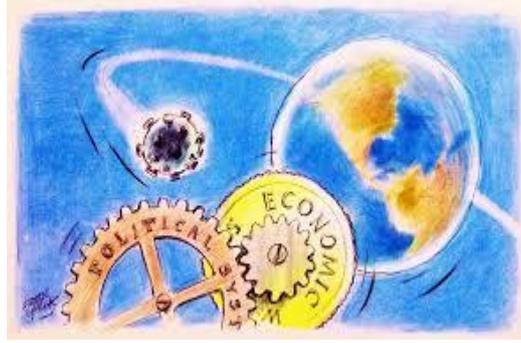
هندسيا او عن طريق اللوائح والإجراءات الإدارية ولا بد من استخدام مهمات الوقاية الشخصية.¹

¹. السيد ياسين، المرجع السابق، ص21.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ سوسيولوجيا المخاطر

المحاضرة 2/ المخاطر والكوارث والأزمات (7/1)



أهداف المحاضرة

التعرف على المفاهيم الأساسية

التعرف على الازمة وبعض المصطلحات

مثال توضيحي وتم التطرق له بالمحاضرات السابقة

- فيروس كورونا بالصين (مجتمع مخاطر) - انتشاره الى دول العالم (مجتمع مخاطر عالمي) - الانتشار وسرعته (مخاطر طيارة) - عدم السيطرة على covid 19 يؤدي خسائر مادية وبشرية (حادث، مشكلة) وامتداد الخسائر والأرقام الرهيبة للوفيات حول العالم ودخول حيز الخطر هنا تعتر (كارثة) أدت الى (ازمة صحية، بيئية اجتماعية إنسانية)، والعكس الازمة تؤدي الى كارثة .

➤ تمهيد:

تتميز كل من المخاطر والحوادث والصراعات والايخطار والطوارئ والمشاكل والأزمات والكوارث وغيرها بالاختلاف وطرق المعالجة والإدارة، وفي ظل التنافس والانفتاح وتغيير البيئات والأسواق وتطور التكنولوجيات أصبحت إدارة المخاطر أساس مهام العمليات.

كما أصبحت إدارة الازمة جزءا هاما في الإدارة عبر عمليات الإدارة والتنظيم، البيع التخزين الشراء... الخ، ويتطور استخدام نظم المعلومات والاتصال في الإدارة والتخطيط والقيادة الاستراتيجية والعلاقات والتجهيزات وتفعيل الموارد البشرية وإدارة التغيير وتحديد وتحليل المخاطر والتنبؤات ونظم اتخاذ ودعم القرار وإدارة الكوارث والمخاطر والأزمات.

1- المفاهيم والتعريفات

تتولد الازمة عند حدوث موقف يحتوي على قدر من الخطورة والتهديد والمفاجأة، وقد يتحول الى حالة خطيرة، وقد يسبب زيادة المشاكل او الاضرار الحاسمة والخسائر الجسمية بنقطة تحول تحتاج الى تدخل سريع وعاجل وسرعة استجابة حاسمة واستخدام أدوات وسياسات مع التوصل والتعاون والابداع والابتكار حتى لا تؤدي الى حدوث تحولات ونتائج سلبية على المجتمع والمنظمات والشركات...، هذه التأثيرات اما مباشرة او غير مباشرة تتسبب في خسائر واضرار سياسية واقتصادية، بشرية، باختلاف شدتها وحدتها.¹

¹ عبد الحميد بسيوني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الازمات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع القاهرة، 2016، ط1، ص، ص، 6، 5 (بتصرف)

تحدث الازمة بسبب تعارض الأهداف والمصالح أو سوء التخطيط والإدارة العشوائية، أو نتيجة تجاهل

إشارات الإنذار المبكر التي تسبق وقوع الازمة وسلبية الاستعداد، وتأخر التفاعل وضعف الاستجابة

وصعوبة الظروف والاحوال وغيرها من الأسباب.

فتحدث الازمة في المنظمات أو المؤسسات بتغييرات مفاجئة في البيئة الداخلية أو الخارجية، وتتعدد

وتختلف مجالات الازمات كما تختلف حدتها واثارها وطرق مواجهتها.¹

تتنوع تعريف الازمة في كافة المجالات (سياسية، اقتصادية، اجتماعية، امنية...)

الازمة في اللغة العربية: الجذب أو القحط أو المجاعة والضيق والشدة، ازم شدة العض.²

الازمة في معجم ويبستر هي نقطة تحول الى الأفضل أو الأسوأ. وأنها لحظة حاسمة أو وقت حرج،

كما يعرفها أيضا، بأنها وضع أو موقف بلغ مرحلة حرجة . ان الازمة حالة من عدم الاستقرار تنبئ

بحدوث تغيير حاسم وشيك قد تكون نواتجه غير مرغوبة بدرجة عالية أو على العكس من ذلك قد تكون

نواتجه مرغوبة وإيجابية للغاية.³

ويعود مصطلح الازمة في معاجم اللغة الإنجليزية الى تحديدها بأنها: لحظة حرجة ونقطة تحول من

مرض أو حياة أو تاريخ...الخ.⁴

¹ .المرجع السابق، ص، 6

² . راجع قاموس لسان العرب

³ .مختارات بميك/ سلسلة إصدارات بميك: إدارة الازمات التخطيط لما قد لا يحدث، مركز الخبرات المهنية للإدارة(بميك)، القاهرة، 2004، ط2، ص، 17.

⁴ .حمدي شعبان: الاعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث، الشركة العربية المتحدة للتشويق والتوريدات، 2005، ط1، ص، 84.

فهي نقطة تحول مهمة او لحظات مصيرية في تطور المرض يتوقف عليها اما شفاء المريض خلال

فترة قصيرة واما موته.¹

الازمة حالة خطيرة وحاسمة أو نقطة تحول تتطلب مواجهة سريعة والا حدث تغيير مادي بنشأة موقف

جديد يؤدي الى اثار ونتائج سلبية ينجم عنة الوصول الى مرحلة حرجة.

- الأزمة ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها احداث المستقبل التي

يؤدي الى تغيير كبير.²

يصعب الوصول الى تحديد مفهوم الازمة باتساع نطاق الاستعمال في كافة المجالات، تتفق معظم

التعريفات على ان الازمة حالة وصول حل الى طريق مسدود، ويمكن التعبير على هذا المفهوم

كالآتي:

" الازمة موقف أو حدث أو خلل مفاجئ أو مشكلة غير متوقعة أو تراكم مجموعة احداث غير

متوقعة، تتصف بالتهديد وضغط الموقف، وتؤدي الى تغيرات ونتائج تؤثر على النظام او جزء منه،

بتهديد بقاء النظام، وقد تسبب الخسائر او توقف الاعمال كليا او جزئيا لمدة تختلف بين الطول

والقصر، وقد تؤدي الى كارثة ان لم يتم حلها في أسرع وقت بالتصرف قبل أن تبدأ أو تتصاعد

خسائرها او تؤثر عليها عوامل التعقد والضغط ودرجة الاستجابة".

¹ العامري عباس رشيدى : إدارة الازمات في عالم متغير، مركز الاهرام للترجمة والنشر ، القاهرة، ص، 1993، ص،

.17

² مهندس عبد الحميد بسيوني مرجع سبق ذكره، ص، ص، 7، 8 .

2- الازمة والمصطلحات الأخرى:

1-2 الحادث: Accident

هو خلل يؤثر ماديا على النظام بأكمله، كان يتوقف الإنتاج في مصنع لتعطل مولدات الكهرباء، مثلا

بحيث يتوقف الإنتاج حتى الانتهاء من عمليات اصلاح المولدات.¹

فهو حادث مفاجئ مشؤم عادة او خلل او نكبة، بصورة سريعة ينتهب فور انقضاء الحادث بدون

استمرارية او امتداد، وتختفي اثاره مع اختفاء نتائج وتداعيات الحادث، وقد تكون الازمة احدى نتائج

الحادث لكنها لا تمثل هذا الحادث.²

2-2 الصراع: Conflit

هو موقف او تعارض او تصادم او نزاع او اقتتال ارادات وقوى بين الأشخاص او بين كيانات مختلفة

في حالة من المقاومة والخلاف والعداء العنيف، وتنشأ الازمات من صراع داخلي في المنظمة، او صراع

من طرف خارجي.

الفرق الجوهرى بين الصراع والازمة، ان الصراع لا يكون بنفس تأثير ونفس شدة الازمة، فغابا ما

يكون الصراع معروف الابعاد والاتجاهات والأطراف والاهداف، بينما هذه العناصر غير واضحة في

الازمة.³

¹ . الحملاوي محمد رشاد: إدارة الازمات، اجارب محلية وعالمية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ط1، 1996، ص18.

² . مهندس عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره ص، 9

³ . نفس المرجع، ص، 9

فالصراع نوع من التضاد أو التعارض في المصالح والقيم والاهداف بين اداريين او أكثر.¹

3-2 الحدث أو الواقعة: Incident

خلل في مكون او وحدة او نظام فرعي من نظام أكبر حدث وانقضى أثره

مثل: تسرب غاز يمكن السيطرة عليه بدون خسائر وإصلاح العطل، فإذا أدى تسرب الغاز الى حدوث خسائر فيمكن ان يكون حادث أو مشكلة أو قد يمتد الى كارثة عندما يمتد التسرب الى نطاق واسع داخل كتلة سكنية تنتج عنه الحرائق والخسائر والاضرار.²

4-2 المشكلة: problem

شيء يصاحبه عدم الفهم وعدد من المشاكل الضخمة مثل ما يخص الصحة والبطالة والمشكلات العائلية والمشاكل التكنولوجية.

المشكلة حالة صعوبة تعوق تحقق الأهداف أو الوصول اليها، وعدم تحقق النتائج المطلوبة، وتشير المشكلة الى حدث أو أوضاع غير مرغوبة او صعوبات أو خلل بتأثير سلبي على النظام، المشكلة عقبة ومانع امام تقدم الأوضاع وتحقيق الأهداف.³

علاقة المشكلة والازمة وثيقة فالمشكلة تكون سببا تمهيدا للأزمة ولكنها ليست ازمة بحد ذاتها ويمكن ان تؤدي المشاكل الى كوارث ان لم يتم حلها.

¹. حمدي شعبان، مرجع سبق ذكره، 91.

². مهندس عبد الحميد البسيوني، مرجع سبق ذكره، ص، 10.

³. نفس المرجع، ص، 10.

2-5 risk: الخطر

مجموعة تهديدات محتملة على المؤسسة وفقا لاحتمالات وقوع حدث ما يتسبب في خلل بدرجة تأثير أهداف ومسيرة العمل. الخطر حادث محتمل غير مؤكد الوقوع، فاذا وقع ينتج نتائج غير مرغوبة للفرد والمجتمع. الخطر حالة من عدم التأكد أو الشك أو الخوف من وقوع حادث معين أو ظاهرة تترتب عنها اضرار بشرية أو مادية أو معنوية أو اقتصادية أو غيرها¹

2-6 الصدمة: shock

شعور مفاجئ حاد ينتج عن حادث مركب بين الغضب والذهول والخوف.²

وهي غير متوقع، ويجمع بين الغضب والذهول والخوف، الصدمة إطار خارجي وعارض نتيجة الازمة، تحدث الصدمة عند انفجار الازمة فجأة بسرعة دون اذار أو تهديد. ويتطلب التعامل معها استيعاب تأثيرها بأسرع وقت ممكن للتصرف الصحيح.³

2-7 الكارثة: Disastre

يرتبط مفهوم الكارثة كثيرا مع مفهوم الأزمة، وقد تنتج الازمة عن كارثة،

لكن الكارثة بحد ذاتها لا تكون ازمة لكن نتائجها قد تكون أزمات او ان تكون الكارثة سبب حدوث أزمات، الكارثة حالة تدمير فعلي بنتائج من اضرار وخسائر مادية أو أرواح بشرية.

¹. المرجع السابق، ص 10، 11.

². جمال الدين أحمد جواش: وحدة بحوث الازمات، المؤتمر الأول لإدارة الازمات والكوارث، كلية التجارة جامعة عين شمس أكتوبر 1996، ص 47.

³. مهندس عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره، ص 11

الكارثة حالة حدثت فعلا تؤدي الى خسائر وتدمير الموارد البشرية أو المادية أو المعنوية، وقد تؤدي

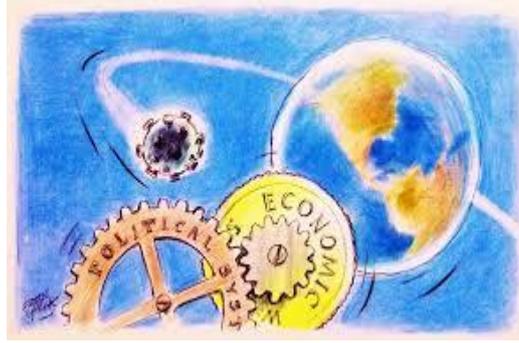
الكارثة الى ازمة أو أزمات بيئية صحية اجتماعية وإنسانية.

فقد تؤدي الازمات الى كوارث اذا لم يتم اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة لمواجهتها.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ سوسيولوجيا المخاطر

المحاضرة 3/ المخاطر والكوارث والأزمات (تابع)



اهداف المحاضرة:

التعرف على خصائص وسمات الازمات

التعرف على أنواع الازمات

التعرف على أسباب الازمات

➤ تمهيد:

التذكير بالخبرات السابقة من طرف الطالب للمحاضرة السابقة حول بعض المفاهيم والتعاريف

للأزمة والخطر وبعض المصطلحات ذات الصلة.

1- خصائص وسمات الازمات: تتميز الازمة بسمات نجد منها:

- ✚ نقطة تحول بدرجة غموض وعدم تأكد ومخاطرة وعدم وضوح الرؤية؛
- ✚ تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة ويصعب التحكم فيها؛
- ✚ تسود فيه ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات وضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ القرارات؛
- ✚ سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد الفكر.¹

كما نجد أيضا من بين الخصائص والسمات للأزمة هي:²

- ✚ عنصر المفاجأة؛
- ✚ نقص المعلومات أو عدم دقتها؛
- ✚ التصاعد والتطور المتسارع بأحداث سريعة ومتحركة؛
- ✚ ضخامة تهديد بقاء المنظمة وكيانها واستمرارها وأهدافها؛
- ✚ الخسائر المادية والبشرية والنفسية؛
- ✚ تحتاج الازمة الى قرارات سريعة حاسمة ومصيرية للمواجهة؛

¹ . زينات موسى مسك: واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة الخليل، كلية التمويل والإدارة، قسم إدارة أعمال، 2011

، ص، ص، 1، 18

² _ مهندس عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره، ص، 14

➤ الارياك وفقدان التحكم والسيطرة، الخوف والتوتر العصبي والتشتت الذهني والقلق والدعر وعدم اليقين،

الصدمة والضغط النفسي؛

➤ تعقد وتشابك وتداخل عناصر وأحداث وأسباب وقوى الأزمة؛

➤ تولد سلسلة مواقف في وقت قصير؛

➤ تعدد البدائل وحيرة وعجز اتخاذ القرار في قدرة التعامل؛

➤ تعدد الأطراف الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الازمة.

➤ قد لا تكون الازمة مفاجئة في جميع الأحوال، وقد تكون نتيجة تراكمات ومشكلات الا أن اللزمات لا

توفر مهلة او فرصة لصاحب القرار للوصول الى الحل، وقد تتواكب مع ضعف الإمكانيات، مع ذلك

يمكن الاستفادة من الموقف واكتساب خبر التعامل مع أزمت مستقبلية أو تلافي أزمت قبل حدوثها.

2-انواع الازمات:

ادارة الازمات اساليب ادارية علمية لمواجهة الازمات والاستعداد لها قبل وقوعها تقوم على التنبؤ بالازمات

قبل وقوعها وتخطيط مواجهتها، والتحكم والسيطرة على الازمة ومسارها واتجاهاتها عند وقوعها، واحتواء

الازمة وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها وتحقيق اقصى المكاسب في اقصى المكاسب في أقصر

زمن والحد من الخسائر لأدنى حد ممكن باستخدام مجموعة ادوات وجهود، وتعلم الدروس المستفادة.

تعتمد ادارة الازمات على تحديد طبيعة ونوع الازمة واسبابها وجوانبها ونتائجها، تتعدد وتتنوع انواع

الازمات بتعدد المعايير المستخدمة وتعدد وتباين وتنوع وتشعب وتداخل المجالات الاقتصادية والاجتماعية

والثقافية والعلمية والصحية والامنية والسياسية والعسكرية، وارتباط الازمات بالموارد المادية والبشرية

والسلع والمنتجات والخدمات، وبيئة النظام الداخلية والحوادث داخل وخارج النظام، وبيئة المجتمع والاقتصاد والتكنولوجيا، والبيئة الطبيعية، والمجتمع الدولي¹.

قد تتجاوز الازمات حدود الجغرافيا والزمان تأثيرا في مناطق متعددة او في اجيال متعاقبة، وقد تنتوع بين ازمات داخلية وازمات خارجية تشمل معدات الانتاج او اداء العاملين او الاخطاء البشرية، او تهديد خارجي او ازمات الخسائر المادية او الكوارث والبيئة او الامراض المهنية وغيرها.

على سبيل المثال: يمكن تقسيم الازمات الى أنواع واشكال بناء على:

التكرار وندرة الحدوث، او - اثار الازمات الشديدة او المحدودة، أو - يمكن تصنيف الازمات بناء على: نطاق التأثير الى ازمات شخصية ومحلية واقليمية وعالمية او ازمات داخلية في البيئة المنظمة او الازمات الخارجية. او - يمكن وضع إطار عام للتصنيف يجمع الانواع مثل: ازمات فجائية، ازمات تراكمية، ازمات تكنولوجية، ازمات اقتصادية، ازمات بشرية، ازمات اجتماعية، ازمات تنظيمية، ازمات امنية، ازمات صحية، ازمات سياسية² ازمات مادية. الخ.

بصفة عامة تتعدد انواع الازمات وفقا لمتغير التنوع.

كما يمكن ايضا تقسيم انواع الازمات اعتمادا على مرحلتها في دورة حياة الازمة. ويمكن ايضا تصنيف الازمات بناء على نوعية ومضمون وجهة تهديدات صنع الازمة:

تهديدات داخلية: السرقة والحريق والاعطال وتوقف خطوط الانتاج ولاضطرابات وغيرها

¹. المرجع السابق، ص، 14

². نفس المرجع، ص، 15 بتصرف

تهديدات خارجية: ضد المعلومات او ضد المنظمة الدعاية والنشويه والشائعات المغرضة او منع

الموارد والتهديدات الطبيعية او التهديدات البيئة والمرافق او تهديدات العاملين، وغيرها

ويمكن تصنيفها وفقا لمدى علاقتها بالعالم الخارجي فنجد: ¹

🚩 **أزمات عالمية لها تأثير محلي:** غالبا ما تتجح الدول الكبرى في نقل أزماتها التي تدور في

محيطها؛

🚩 **أزمات محلية لها تأثير خارجي:** مثل الأزمات كلما الدول النامية مترابطة فيمكنها ترابطها

وعلاقتها التعاونية من جعل أزماتها تطول العالم الخارجي فتدفع الدول الكبرى إلى النهوض

بمسؤوليتها تجاه تلك الأزمات؛

🚩 **أزمات محلية فقط:** وهي الأزمات التي لا يتعدى تأثيرها حدود الدولة بل تقتصر على قطاع محدود

منها ولا يمكن ترحيلها إلى الخارج ولذلك فهي تعالج في إطار محلي داخلي.

3- أسباب الازمات:

تختلف وتتنوع وتتعدد اسباب وجوانب وملامح وعوامل وأطراف نشأة الازمات فقد تكون الاسباب اقتصادية

او اجتماعية او سياسية او ثقافية او امنية وغيرها، وقد تكون اطرافها وعواملها واسبابها بشرية او تكنولوجية

او ادارية او مادية او تنظيمية او انتاجية او نظم الاتصالات والتكنولوجيات والموارد النظم الاجتماعية او

غيرها داخل النظام او جمع من داخل وخارج النظام، فهناك اسباب داخلية واخرى خارجية.

¹. سامح أحمد زكي الحفنى : إدارة الأزمات، على الموقع jsst.journals.ekb.eg، اطلع عليه بتاريخ 2022/10 /19

يمكن تصنيف اسباب الازمة بناء على عدد من المتغيرات، ويمكن ايضا تقسيم اسباب الازمة الى اسباب تأتي من العوامل الداخلية او العوامل الخارجية، وفي كل الاحوال فان المعلومات والادارة وبيئة النظام وبيئة الطبيعية عوامل ذات تأثير بالغ النشأة تطور واتساع نطاق التكنولوجيا، المعلومات، والادارة والاسباب الإدارية، والعوامل البشرية في النظام، البيئة الخارجية، البيئة الداخلية والخارجية. ونجد من منين الأسباب ما يلي:¹

3-1 التكنولوجيا والمعلومات: فشل وقصور التكنولوجيا، وفشل وقصور نظم المعلومات والاتصال نتيجة

الأداء البشري أو بسبب التكنولوجيا ذاتها، خطأ في فهم المعلومة، معلومة غير واضحة... الخ

3-2 الادارة والاسباب الادارية: فشل في توقع الازمات والتعامل معها قبل حدوثها، ضعف المهارات

والقدرات الإدارية، عدم المرونة، عدم المواجهة للضغوط وعوامل ارباك العمل، الإهمال، نقص التخطيط،

فشل استثمار الإمكانيات والطاقات والموارد البشرية والمادية المتاحة... الخ

3-3 العوامل البشرية في النظام: ضعف الأداء، عدم الاقتناع، فقدان الحماس، التغيير العشوائي في

الوظائف والمهام والتوجيهات والتعليمات، نقص التوعية والتدريب، التنافس السلبي بين العاملين، عدم الولاء،

الإحباط فقدان الامل، انعدام الثقة... الخ

3-4 البيئة الخارجية والداخلية: عدم الالمام بالتشريعات القانونية واللوائح التنظيمية، فشل رصد وتحليل

معلومات البيئة عدم كفاية الإجراءات والضوابط التنظيمية لفحص ومراقبة الاخطار الخارجية، وعدم

موضوعية البيئة الخارجية، سوء الاتصالات الخارجية، الضغوطات الخارجية بكل أنواعها.

¹. عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 17،20

4- اسس التعامل مع الأزمات واستراتيجية مواجهتها في المؤسسة:

تتعرض المؤسسات للازمات، لكن يختلف مدى تأثيرها من مؤسسة الى اخرى، ومدى استعداد الإدارة لمواجهتها، فأى أزمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، اجتماعية... الخ تتطلب من المؤسسة او الادارة الاعداد لها والاستعداد لمواجهتها، ولا يمكن اهمال أي أزمة، أيا كان نوعها فهي تشكل نقطة تحول في حياة الفرد او الجماعات او المنظمات ككل.

عند ظهور أي أزمة يتطلب وجود فريق لإدارة هته الازمة يجري تشكيله لمواجهة أي أزمة أيا كان نوعها ويجري تسميته " بفريق العمل او لجنة تحقيق أو فريق الخبراء او لجنة حل المشكلات او اللجنة الخاصة " هدفها هو معالجة الازمة، والحد من خطورتها واثارها السلبية، بالإضافة الى وجود القيادة الازمة أي تخطيط مسبق ووضع التصورات المستقبلية للتنبؤ باي أزمة يمكن ان تطرأ من خلال وجود مؤشرات حدوثها.¹

فالتخطيط الاستراتيجي هو مرحلة يمثل أسلوبا التفكير المفاضلة بين أساليب وطرق العمل واختيار أفضل البدائل الملائمة في ظل الامكانيات المتاحة من جهة، وطبيعة الاهداف المنوي تحقيقها.

وإن جوهر عملية التخطيط يكمن في التنبؤ بالأزمات المحتملة ودراسة الآثار المترتبة عليها وبالتالي الاعداد الجيد لمواجهتها ومراعاة ردود الافعال المحتملة لجميع الأطراف المتأثرة بالأزمة.²

وبالتالي فالتنبؤ الوقائي مطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سباقه وهي الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤي الإنذاري لتفادي حدوث أزمة مبكرا عن طريق صياغة منظومة

¹. محمد سعيد التميمي، ادارة الازمات والكوارث، جامعة الخليل، الموقع pulpit.alwatanvoice.com ، اطلع عليه بتاريخ 2021/09/23 على الساعة 19.30

². ادارة السلامة، جامعة الملك فيصل، الموقع kfu.edu.sa ، اطلع عليه 2021/09/23 على الساعة 19.30

وقائية مقبولة تعتمد على الابتكار وتدريب العاملين عليها من النواحي العملية.¹

وهناك قواعد يجب مراعاتها عند وضع استراتيجية لإدارة الأزمة، منها:

✚ القدرة على تحقيق التكامل بين مختلف النشاطات السياسية والاقتصادية والإدارية؛

✚ خلق مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية على

المستوى الإداري أو المركزي، والمرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي للمؤسسة وإعادة تنظيمها؛

✚ العناية بتشكيل ووضع سياسات عامة لكافة القضايا المتعلقة بإدارة الأزمة؛

✚ وجوب صياغة التشريعات المتعلقة بإدارة الأزمة والعمل على تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة

بإدارة الأزمة وتحديد أفضل الأساليب لتنمية وعي الرأي العام بمخاطر وتحديات الأزمة؛

✚ بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن سرعة المعلومات واستقراء المستقبل بالقدر

الذي يحقق الإدراك الكامل بطبيعة الأزمة؛

✚ القدرة على تحديد الأسبقيات وتوجيه الاهتمام؛

✚ تنمية العلاقات التبادلية والتكاملية وتنسيق الجهود.²

¹. المرجع السابق

². زيات موسى مسك، مرجع سبق ذكره، ص، 43.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ المخاطر الصناعية

المحاضرة 4/ حوادث العمل (11/1)



أهداف المحاضرة

➤ التعرف على المفاهيم الأساسية للمقياس

➤ معرفة أصناف الأخطار

➤ التعرف على العوامل والمسببات

1- مدخل عام للأخطار وحوادث العمل

عمدت الدولة إلى الاهتمام بالعنصر البشري من خلال إعداد برامج تختص بتكوين و تدريب و تأهيل العمال داخل الشركات والمؤسسات والحفاظ على سلامتهم وأمنهم من مختلف المخاطر الناجمة عن الحوادث التي هم معرضون لها وما أكثرها في عصرنا الحالي، فبالرغم من التطور التكنولوجي الكبير الذي شهده عصرنا الحالي خاصة في ما يخص الوسائل المتبعة داخل المؤسسات إلا أن العامل لا يزال عرضة لحوادث العمل والتي لها أضرار على الفرد من عاهات و تصل في بعض الأحيان إلى وفاة العمل ومن جهة أخرى الضرر التي تلحقه هذه الحوادث بالمؤسسات، علاوة على التكاليف المادية الباهظة لصندوق الضمان الاجتماعي.

ومما لا شك فيه أن العوامل المؤدية إلى وقوع حوادث العمل متعددة، فهناك من يرجع الإصابة بحوادث العمل إلى أرباب العمل وهناك من يرى أن السبب الرئيسي يعود إلى قلة انتباه العمال ونقص في تركيزهم أثناء العمل.

2- التأسيس المفاهيمي للمصطلحات الأساسية

1-2 حادث العمل: يعرف الحادث بأنه أي طارئ مفاجئ وغير متوقع أو مخطط له يقع خلال العمل أو يسبب ما يتصل به ويشمل ذلك أي عرض لمخاطر طبيعية أو ميكانيكية أو كيميائية أو إجهاد حاد وغير ذلك من المخاطر التي قد تؤدي إلى الوفاة أو الإصابة البدنية أو المرض الحاد للعامل المصاب، وقد

يؤدي الحادث إلى أضرار وتلف بالمنشأة أو وسائل الإنتاج دون إصابة أحد من العاملين .أو قد يؤدي

إلى إصابة عامل أو أكثر بالإضافة إلى تلف المنشأة ووسائل الإنتاج.¹

تعريف آخر يرى بأنه:"حدث يقع دون توقع أو سابق معرفة نتيجة مسببات خارجية أو أخطاء يرتكبها

العامل ينتج عنه أضرار تصيب العامل أو الآخرين أو الممتلكات والمعدات أو كل ذلك، وبالتالي هو

حدث غير مخطط له أو مقصود من قبل العامل وإن كان في بعض الأحيان سببا مباشرا للوقوع فيه،

ينتج عنه توقف العامل أو الآخرين أو المنشآت والمعدات عن العمل لفترة زمنية معينة تتناسب مع

الضرر الذي لحق بهم "².

إن الحادث هو كل ما يقع للعامل أو يتورط فيه دون سابق معرفة أو توقع، وينتج عنه أضرار تصيب

العامل أو الآخرين أو المعدات. وتعتبر حوادث العمل ومخاطرها سببا في حدوث كثير من الإعاقات

والوفيات. ولخطورة هذا الموضوع وأهميته، تدخل علماء النفس الصناعي والمختصون بالسلامة والأمن

الصناعي، لدراسة أسباب حوادث العمل وانعكاساتها وطرق الوقاية منها.³

وقد عرفه **السيكولوجيين** أنه: " نوع من أنواع السلوك الانسحابي.⁴

2-2 الحادثة: الحادثة هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه ضرر للناس أو

الأشياء في العادة ويخرج التخريب الانتقامي وكوارث الطبيعة من نطاق حوادث العمل.

¹. زويتى سارة، ساسي هادف جبير: حوادث العمل ودور الارغونوميا في تفادي الوقوع فيها، مجلة التكامل -مخبر تحليل

العمل والدراسات الارغونوميا ، العدد 2، ديسمبر 2017 ، ص، 91

². سهيلة محمد : حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية و المهنية : مجلة دمشق ، المجلد 26 العدد الرابع

2010 ص 725.

³. بوفلجة غياث، مبادئ التسيير البشري، ص 141.

⁴. بوحفص مباركي : العمل البشري ، دار الغرب للنشر و التوزيع ،وهران ،الجزائر ،الطبعة الاولى،2000،ص،200

2-3 إصابة العمل:

كما يعرف الضرر الذي يصيب العامل بسبب وقوع حادث معين بأنه (إصابة) أي أن الإصابة هي النتيجة المباشرة للحادث الذي يتعرض له العامل، وتعرف إصابة العمل بأنها الإصابة التي تحدث للعامل في مكان العمل أو بسببه، وكذلك تعتبر الإصابات التي تقع للعمال في طريق ذهابهم إلى العمل أو عن طريق الرجوع من العمل إصابات عمل بشرط أن يكون الطريق الذي سلكه العامل هو الطريق المباشر دون توقف أو إنحراف، وتعتبر الأمراض المهنية من إصابات العمل.¹

ويعتبر في حكم إصابة العمل كل حادث يقع للمؤمن عليه خلال فترة ذهابه لمباشرة العمل أو عودته منه أياً كانت وسيلة المواصلات، بشرط أن يكون الذهاب والإياب دون توقف أو تخلف أو إنحراف عن الطريق الطبيعي.²

أما فيما يخص أهم أشكال إصابات العمل وشروط كل منها كما يلي:

✚ مساس الحادث بجسم الإنسان (داخليا وخارجيا)

✚ أن تكون الإصابة نتيجة قوة (خارجية، مادية، معنوية)

1- المرض المهني: الذي يصاب العامل به بسبب عمله في مهنة ما مدة قصيرة أو طويلة نتيجة تعرضه لعوامل مختلفة ذات تأثير ضار أو يحدث تغيرات مرضية بالجسم. وهي أمراض محددة، ناتجة عن التأثير المباشر للعمليات الإنتاجية وما تحدثه من تلوث لبيئة العمل بما يصدر عنها من مخلفات ومواد وغيرها من الآثار وكذلك نتيجة تأثير الظروف الطبيعية المتواجدة في بيئة العمل عن الأفراد (الضوضاء، الاهتزازات، الإشعاعات، الحرارة، الرطوبة... الخ)

¹ - ويكيبييا، الموسوعة الحرة، إياس جعفر رشيد، حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها، ص 01.

² - ويكيبييا، الموسوعة الحرة، قانون التأمينات الاجتماعية - تعاريف ومجال التطبيق، 2012، ص 01.

ويشترط لاعتبار المرض المهني إصابة عمل ما يلي:

- 1 - أن تكون هناك علاقة مسببه بين المرض والعمل الذي يؤديه المؤمن عليه.
- 2 - أن يعمل المؤمن عليه في مهنة محددة تحتم عليه الاتصال المستمر بالعامل المسبب.
- 3 - أن تكون نسبة انتشار المرض بين العاملين في المهنة أكثر من نسبة انتشاره بين بقية فئات المجتمع.

4 - أن تكون مدة التعرض للمسبب كافية علمياً لحصول المرض.

5 - أن تقرر اللجنة الطبية الأولية بالمؤسسة أن هذه الحالة تعتبر مرضاً مهنيّاً.

2- الحادث أثناء تأدية العمل أو بسببه ويشترط لاعتبار الحادث إصابة عمل ما يلي:

1. أن يقع في المكان المخصص لأداء العمل أو ما يرتبط به.

2. أن يقع في الفترة الزمنية المحددة لأداء العمل.

ج - حادث الطريق.

3- حوادث الملاعب يشترط لإعتبار الحادث إصابة عمل ما يلي:

1. أن تكون المؤسسة التي يعمل بها المؤمن عليه مسجلة لدى أحد الإتحادات الرياضية.

2. أن يكون المؤمن عليه مسجلاً في الفريق الرياضي للمؤسسة وفي أحد الإتحادات الرياضية.

3. أن تقوم المنشأة بتزويد المؤسسة بالوثائق التي تبين أسماء وأعضاء الفريق من إداريين ولاعبين في حال وقوع حادث عمل.

4. أن تقوم المنشأة بتزويد المؤسسة ببرنامج المباريات والتدريبات التي يقوم بها الفريق ومكان إقامتها في حال وقوع حادث عمل.

كما يشترط لإعتبار الحادث إصابة عمل أن تكون هناك علاقة سببية بين الحادث وعمل المؤمن عليه وأن ينشأ عن الحادث ضرر بدني يلحق بجسم المؤمن عليه.¹

3- تصنيف الحوادث: يمكن تصنيف الحوادث من حيث:

1- النوع: حوادث مرور وحوادث مناجم وحوادث جوية، بحرية، أو حوادث خطيرة

وأخرى بسيطة

2- لنتائج: أو درجة الخطر حوادث تتلف الآلات أو المنتجات أو تصيب الأشخاص

بإصابات مختلفة كالحروق والكسور وفقد الحواس أو الأعضاء والتشوهات المختلفة

أو الموت.

3- الخطورة: حوادث مميتة، عجز كلي جزئي...

4- الأسباب: حوادث شخصية أي ترجع إلى عوامل ذاتية تتعلق بالفرد العامل نفسه

5- تجنب الحوادث: حوادث يمكن تجنبها وأخرى يتعذر تجنبها كإتلاف مفاجئ في آلة

حديثة...

¹. ويكيبييا، الموسوعة الحرة، ما هي أشكال إصابات العمل وشروط كل منها؟، إدارة الإعلام والعلاقات العامة في المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي، مركز الفينيق للدراسات الإقتصادية والمعلوماتية. تصميم وتطوير، الأردن، ص 01.

4- العوامل المؤدية لحوادث العمل :

يمكن تصنيف أسباب حوادث العمل داخل المنظمة أو المؤسسة إلى أربعة أسباب وهي: بيئة العمل المادية، وبيئة العمل النفسية والاجتماعية، والفرد نفسه والوظيفية.

1-4 العوامل البيئية¹:

تلعب الظروف البيئية المحيطة بالعامل دور كبير في وقوعه في حدوث حيث نجد:

1- الإضاءة والحرارة: أن درجة الحرارة ووضوح الرؤية تؤثران في معدل الحوادث، ومن المؤكد أن نسبة

الحوادث التي تقع في ضوء النهار في الضوء الطبيعي أقل منها من الإضاءة الصناعية.

كذلك درجة الحرارة تؤثر على العامل وتزيد من تعرضه للحوادث، فلقد كشفت دراسة فيرنون أن عددا قليلا فقط من الحوادث يقع عندما تكون حدود درجة الحرارة في حدود سبعين درجة، بينما يرتفع معدل الحوادث ارتفاعا ملحوظا كلما ارتفعت درجة الحرارة.

وفي دراسة أخرى طبقت على عمال مناجم الفحم اتضح أن هناك تزايد مضطرا في حوادث العمل كلما ارتفعت درجة الحرارة من 62 إلى 80 درجة.

2- صعوبة العمل: هناك بعض الأعمال التي تتطلب فيزيقيا كبيرا من العمال، ولا شك أن هذا يساعد

على وقوع الحوادث، ولكن الدلالة التجريبية لا تؤيد هذا، ففي إحدى الدراسات وجد أن العمال الذين يقومون بجهود عضلية نسبة ارتكابهم للحوادث في الصباح لا تختلف عنها في فترة الظهر.

3- المناخ الصناعي: لقد ركز في دراسات حديثة حول الجو المناخي للعمل الذي يساعد على انخفاض

معدل حوادث العمل، وقد كانت أول دراسة في هذا المجال أجراها كير في إحدى مصانع أجهزة الراديو

¹ - عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، بيروت لبنان، د، ط، ص، ص، 103، 105،

ووجد أن الحوادث تحدث بكثرة في الأقسام التي نقل فيها إمكانية الترقية وعدم وجود فرصة للنقل الداخلي داخل المؤسسة، وهماك فرص قليلة للتعبير عن الآراء من قبل العمال، وعدم وجود روح الشباب بين العمال.

4-2 ظروف المناخ الاجتماعي والنفسي السائد: ويقصد بالمناخ الاجتماعي والنفسي السائد، نوعية

العمل والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة. إن أهم ظروف وعناصر بيئة العمل النفسية والاجتماعية التي تسبب ضغوطا ومخاطر هي ما يلي¹:

- عدم الإحساس بالأهمية والمكانة والدور الذي يقوم به الأفراد.
- عدم توفر عنصر التحدي في العمل الذي يثير اهتمام ودافعية الأفراد للعمل.
- عدم شعور الأفراد بالعدالة والإنصاف في المعاملة.
- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
- تعقيد السياسات التنظيمية وإجراءات العمل التي تنظم سيره وممارسته.
- عدم الشعور بالحرية في العمل.
- عدم الشعور بالاستقلالية في ممارسة الأعمال.
- عدم توفر عنصر الطمأنينة في العمل بسبب الخوف من الفصل والتسريح.
- وجود صراعات تنظيمية بين الموارد البشرية في مكان العمل بشكل تؤثر معنويا فيها؛
- كثرة الخلافات وضعف الثقة بين الرؤساء ومرؤوسيههم.

¹. عمر وصيفي عقيلي - إدارة الموارد البشرية المعاصرة - دار وائل للنشر - الطبعة الاولى، الاردن 2005 ص 580

4-3 مجموعة الأسباب المرتبطة بالفرد:

وهي العوامل الإنسانية المرتبطة بالفرد كالنقص في قدرات الفرد أو في تدريبه وتأهيله أو قلة خبرته واهتمامه وضعف ذكائه أو عدم ملائمة العمل الموكل له لإمكاناته الفسيولوجية أو الذهنية¹.

ويعتبر ممارس العمل نفسه مصدراً رئيسياً من المصادر التي ينتج عنها العديد من الحوادث

والأمراض التي تقع في مكان العمل، ويكون الفرد مصدراً للخطر في الحالات التالية:²

- نقص مهاراته التي تشكل خطراً على سلامته وصحته وأحياناً على صحة من يعمل معه.
- عدم تقيد الفرد بتعليمات وإرشادات السلامة والصحة أثناء ممارسة عمله.
- حالة الفرد النفسية والمعنوية: (سلبية أو منخفضة) تؤدي إلى شرود ذهني يعرضه للإصابة.
- عدم استعمال او الاستخدام الخاطئ لوسائل السلامة والحماية المحددة له من أجل حمايته من المخاطر، كعدم وضع القناع على وجهه أو الكمامة على أنفه بالشكل المطلوب.
- الخصائص الديموغرافية للفرد: فالعمال صغار السن أكثر جراً في تحدي المخاطر من كبار السن، وبالتالي فهم أقل حذراً منهم، وهذا يجعلهم عرضة للإصابة أكثر من الكبار، وجنس الفرد فيما إذا كان ذكراً أم أنثى، فقد ثبت أن النساء أقل تعرضاً لحوادث وأمراض العمل من الذكور، بسبب طبيعتهم النفسية والفسيولوجية الأكثر حذراً والأقل جراً من الرجال، فهذه الطبيعة تمكنهم من حماية أنفسهم من المخاطر أكثر من الرجال.
- الحالة النفسية والانفعالية: التي يكون عليها العامل فالانفعال الشديد يفقد العامل السيطرة على أعصابه وتوازنه

¹ - عمر وصيفي عقيلي المرجع السابق، ص 580 - 581

² غليط شافية : محاضرات مقياس إدارة المخاطر النفس اجتماعية في العمل ، جامعة قسنطينة 2

- **الحالة الاجتماعية:** التي يكون عليها العامل وقد تبين إن هناك علاقة بين حالة العامل الاجتماعية وبين عدد حوادث العمل، فكلما زادت حالة العامل الاجتماعية سوءا زادت حوادث العمل والعكس صحيح ويشمل حياة العامل الاجتماعية والاقتصادية ومركز الاسرة الاجتماعي.....الخ
- **التعب:** وقد تبين أن للتعب آثار كبيرة على وقوع بعض الحوادث في العمل وذلك نتيجة الإجهاد الذي ينشا عنه قدرة العامل على ضبط عضلاته وأعصابه.
- **الإهمال:** يؤدي الى كثرة حوادث العمل لان أكثر الحوادث شيوعا لا تعود إلى الآلات أو المواد الخطرة بل تعود إلى أعمال عادية جدا كالتعثر أو الوقوع أو الاستعمال الخاطئ للعدد والآلات.
- **الحالة الشخصية:** الثابت أنه كلما كان العامل يتمتع بحالة صحية جيدة، كلما زادت قدرته على تحمل ظروف العمل وتجنب الإعياء والتعب السريع، خاصة في المهن التي تتطلب قدرة جسدية معينة، كالآلات الثقيلة والروافع.
- **الدكاء:** والذي يرتبط بتلك المهن التي يحتمل ان يصدر عن العامل اخطاء في التحكم.
- **عيوب في الحواس:** ضعف في الإبصار حيث أن أي ضعف في تمييز أجزاء العمل أو الأجزاء المتحركة في الآلات قد يسبب إصابة العامل، لذا من الضروري أن يتمتع العامل بقوة بصر مناسبة تمكنه من أداء عمله بدون خطورة، - ضعف السمع حيث أن تمتع العامل بقوة سمع مناسبة تجنبه الوقوع في الخطأ وتلافي حدوث الإصابات

- الحالة النفسية: إن الحالة النفسية المتأزمة التي يعيشها الفرد تزيد من الوضع سوءا، فهو

يصبح متبلدا عصبيا يفقد السيطرة على جهازه العصبي ويتشتت عقله ويقل تركيزه، والتي تتأثر

بالعديد من العوامل.

4-4 مجموعة الأسباب الخاصة بالعمل (الوظيفة ذاتها): وهي الأسباب ذات العلاقة بالعمل نفسه

كعطل الماكنة أو الآلات المستخدمة في العملية الإنتاجية كما أن السقوط المفاجئ لأشياء وانفجار بعض

المواد الخطرة تقع ضمن هذه العوامل .

4-5 عدم كفاية فترات الراحة ومدتها أثناء العمل: ثبت من خلال الممارسة والتجربة إن عدم وجود أو

قلة عدد فترات الراحة أثناء العمل أو قصر مدتها مصدر هام من مصادر وقوع حوادث وإصابات العمل،

حيث يتعرض الفرد للإجهاد والإعياء بسبب ذلك وظهور احتمال وقوع إصابة أو حادثة عمل

4-6 عدم كفاءة أعمال الصيانة: الكثير من حوادث وإصابات العمل يعود لعدم كفاءة عملية الصيانة

الفنية للآلات والأدوات والمعدات.

4-7 الصراعات والنزاعات في العمل: وجود صراعات تنظيمية بين أعضاء جماعات العمل في

أماكن العمل بشكل تؤثر معنويًا فيها.

- تيلد شعور العمال بالأهمية والمكانة والدور الذي يقوم به الأفراد.

- عدم الشعور بالعدالة والإنصاف في المعاملة يولد حالات ومزاجيات في السلوك ينعكس سلبا

على الأداء ونوعيته.

- تأدية العمل تحت إشراف أوتوقراطي مما يولد عدم الشعور بالحرية في العمل.

- التبعية والخضوع للسلطة يؤدي إلى عدم الشعور بالاستقلالية في ممارسة الأعمال.

- عدم شعور العامل ب: الأمان والاستقرار في العمل.

- كثرة الخلافات وضعف الثقة بين الرؤساء ومرؤوسيهـم.

- انتشار السلوكيات المضادة للإنتاجية تزيد من السلوكيات التخريبية والعدوانية والعنيفة.

4-8 عوامل ارغونومية: هناك جهات أكاديمية وعلمية تستخدم تعريفات أخرى_ فمثلا فان **جمعية**

الارغوموميا الأوروبية تعرف الأـرغونوميا: (بالتوافق والملائمة والمطابقة. التوافق بين البشر والأشياء

التي يستخدمونها والأشياء التي يفعلونها والبيئة التي يعملون خلالها وينتقلون في أرجائها والتي يلهون

ويلعبون فيها). وإذا تحقق هذا التوافق والملائمة بشكل جيد فإن الضغوط التي تقع على البشر سوف

تقل، كما تسهم الارغونوميا في تصميم وتقييم المهام والوظائف والمنتجات والبيئات والنظم بغرض جعلها

متوافقة مع احتياجات وقدرات ومعوقات أداء الناس. وباعتبارها تعني بقوانين العمل فذلك يشير إلى أن

الإرغونوميا هو علم العمل؛ علماً ونطاقاً منظومياً يمتد ليشمل جميع العناصر المتعلقة بالحياة البشرية

وعلى هذه المهمة تعتبر العوامل الارغونومية شرط اساسي يجب ان يدرج ويدرس ضمن العوامل المسببة

في الحوادث او الامراض هذا من جهة ومن جهة اخرى إن الإصابات والأمراض العديدة بسبب عوامل

الارغونوميا هي موجودة على نطاق واسع في العديد من المهن.

4-9 أساليب غير مأمونة : والتي ترجع الى بعض الاساليب التي تزيد من احتمال الوقوع في

الحوادث والتي تتمثل في استخدام العدد اليدوية بطريقة خاطئة، ، وعدم استعمال معدات الوقاية

الشخصية، وعدم مراعاة النظافة ،عدم الترتيب في مكان العمل ، الثثرة والحديث و المزاح واللعب أثناء

أداء العمل ،الخصام والمشاجرة

4-10 أسباب متفرقة : عدم مواءمة العمل للعامل

4-11 الإختيار والتوجيه المهني : عدم اختيار ووضع العامل المناسب للعمل المناسب مما يلائم

قدراته العقلية والنفسية والجسمية و خبرته و مهاراته في أداء العمل و يلائم مؤهلاته و طموحاته (نقص

الاعلام المهني) جهل العامل بمخاطر الآلة التي يعمل عليها وما هي الاساليب الصحيحة لكيفية استعمالها، العمل على اساس الكم تحديد يؤدي إلى زيادة سرعة العامل وتخليه عن قواعد السلامة وانشغاله بمقدار الراتب.

- تهاون ولا مبالاة العامل وإهماله لقواعد و تعليمات الأمن.
- الركض وراء العمل الإضافي لزيادة الدخل دون التفكير في حاجاته للراحة.
- الاستهداف للحوادث: هناك اشخاص لديهم الميل للحوادث حيث لوحظ أن بعض الحالات الفردية لديهم ميول للتعرض أو التسبب في وقوع حوادث العمل المختلفة وإصاباتهم. دون غيرهم من العمال

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ المخاطر الصناعية

المحاضرة 5 / حوادث العمل - تابع



أهداف المحاضرة

- ✚ التعرف على احتمالية وقوع الحادث
- ✚ معرفة آثار حوادث العمل
- ✚ التعرف على أهمية دراسة الحوادث
- ✚ إعطاء نموذج لحادث العمل

تمهيد:

التذكير بما جاء بالمحاضرة السابقة من مفاهيم حول حوادث العمل وتصنيفها والعوامل المسببة لها

5- قراءات نظرية لاحتمالات وقوع حوادث العمل

جدول رقم : (01) النسب التقديرية لاحتمالات وقوع حوادث العمل.¹

إجمالي	الاعتبارات في نفس الوقت	ظروف غير آمنة	غير آمنة	الجهة التي قامت بإعداد الدراسة
%100	%65	%3	%32	دراسات مكتب عمل بسلفينيا
%100	%53	%18	%29	دراسة المركز الأمريكي السلامة المهنية
%100	-	%12	%88	دراسة هينريش
%100	%84	-	%16	دراسة فرنيس
%100	%68	%14	%28	دراسة مينتر
%100	%30	%16	%54	دراسة هيجلاند

أثبتت أغلب الدراسات بأن أسباب وقوع الحوادث هو نتيجة الاعتبارات في نفس الوقت(أسباب

إنسانية و أسباب مادية)إن إصابات العمل تزداد سنة بعد أخرى في معظم الدول و قد يعزى السبب أما

لتحسين أسس تسجيل الإصابات أو سبب توسع الصناعة أو زيادة القوى العاملة أو لسوء بيئة اعمل أو

لأي سبب آخر يمكن أن تكشفه دراسة ميدانية.إن الأمراض المهنية لا تزال في معظم هذه الدول هو

¹. بوخمخ عبد الفتاح، علي موسى حنان، مداخلة بعنوان: أثر الصحة و السلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في

مؤسسة هنكل في الجزائر الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة ،كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية ،. 2009، ص 2 /11/11/ جامعة مسيلة، 10

تأثير الضوضاء على السمع و كثرة انتشار الأمراض الجلدية المهنية وأمراض الرئة المهنية، كما هناك بداية في تسجيل حالات التسمم المهني خاصة بالرصاص والمبيدات. يشكل القطاع الخاص في معظم الدول النامية، العبء الرئيسية في تطبيق خدمات الصحة و السلامة المهنية للعاملين فيها، علمابأن هذا القطاع يشكل نسبة عالية جدا مقارنة بقطاع الدولة.

6- آثار حوادث العمل:

تعددت آثار حوادث العمل إذ نجد من بينها اقتصادية واجتماعية تتمثل فيما يلي:

✓ التأثيرات الاقتصادية:

تعمل حوادث العمل على ضرب الاقتصاد الوطني لأي بلد وذلك من خلال الخسائر التي تتكبدها أي مؤسسة بالدولة، ما يؤدي إلى إضعاف منتجوها، وكذا الأضرار التي يتحملها الصندوق الوطني للتأمين، هذا كله يصب بشكل سلبي في الاقتصاد الوطني.

بالإضافة إلى التكاليف غير ظاهرة والتي تتمثل فيما يلي¹ :

-تكلفة الوقت الضائع للعامل المصاب.

-تكلفة الوقت الضائع لباقي العاملين أيضا والمتعاطفين مع زميلهم المصاب ،لعدة أسباب منها:

الفضول، التعاطف، مساعدة المصاب.

-تكلفة الوقت الضائع من المشرفين والمديرين لأسباب منها: مساعدة المصاب ،تحقيق في أسباب

الحادث ،الترتيب لتدبير عامل آخر ليحل محل العامل المصاب ،اختيار وتدريب عامل جديد بدلا من

¹. خالد فتحي ماضي، احمد راغب الخطيب، السلامة المهنية العامة، دار كنوز المعرفة، الأردن، ط 2010، ص

المصاب) في حالة العجز (إعداد التقارير الطبية اللازمة عن الحادث وأسبابه وملابساته، التكاليف التي يتحملها صاحب العمل نتيجة استمرار دفع أجور العامل المصاب خلال فترة الإصابة.

✓ التأثيرات الاجتماعية: ¹

- أن هناك دائما تخوف من احتمال وقوع حوادث في ظل مجالات النقاط البشري.
- أن حوادث العمل ما هي إلا الناتج النهائي لتصرفات وظروف وأخطاء إنسانية وأعطال إنتاجية غير مأمونة.
- أن بعض الحوادث ينتج عنها الوفاة والبعض الآخر ينتج عنه عجز كلي أو جزئي مؤقت ولكل منها أثر العميق في نفس المصاب أو في نفوس أهل المتوفي إذا تحولت الإصابة إلى وفاة.
- إن كل حادثة أو إصابة ينتج عنها معاناة المصاب وبأسرته لما لها من تأثير اجتماعي ونفسي سيئ على المدى الطويل وخاصة عند استقرار الحالات عجز كلي أو جزئي.

7- أهمية دراسة الحوادث والمخاطر المهنية: ²

يعمل المختصين في علم الاجتماع العمل والتنظيم على تقدير الإمكانيات المختلفة للفرد تقديرا دقيقا بحيث يمكن توجيه العمال إلى الأعمال التي تتفق مع استعداداتهم وإمكانياتهم فالعمال الذين يبذلون فشلا في بعض الأعمال يستطيعون بالتوجيه المهني السليم أن ينجحوا في بعض الأعمال الآخر ولذلك أهمية كبيرة من حيث زيادة الإنتاج الصناعي وتحقيق التوافق النفسي للعمال، ومنه التقليل من المخاطر المهنية، والتي تتجلى هذه الأهمية في النقاط التالية:

- ✓ الاهتمام بمستوى العناصر البشرية والمادية.
- ✓ الاهتمام بالظروف الفيزيائية للعمل ومدى وملاءمتها للفرد العامل.

¹. فتحي ماضي، احمد راغب الخطيب، نفس المرجع ، ص-104

². غليط شافية، مرجع سبق ذكره

- ✓ العمل على التوجيه المهني للعمال بما يتفق مع قدراتهم واستعداداتهم مما يؤدي إلى نجاح العامل في عمله.
- ✓ العمل وفق المبادئ الارغونومية في العمل (تكيف العمل للعامل وذلك بتصنيف الأعمال وتحليلها لتقدير الجهد اللازم لأدائها).
- ✓ اثر التدريب على الفروق الفردية.
- ✓ تصنيف النتائج المترتبة على إصابات العمل
- ✓ أهمية التنبه والاهتمام بموضوع الحوادث والأمراض في المنظمات.
- ✓ الاهتمام بموضوع الامن والسلامة المهنية من الحوادث والاصابات والامراض المهنية في المنظمات يؤدي الى:
 - ✓ الشعور بالأمان والطمأنينة وبالتالي ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وبالتالي زيادة الرغبة في العمل.
 - ✓ يزيد ويقوي انتماء الأفراد في العمل وحبهم له وبالتالي يزيد من تمسكهم لمنظماتهم وولائهم لها.
 - ✓ يزيد ويقوي اندماج وانسجام الأفراد في العمل وحبهم له.
 - ✓ ارتفاع في مستوى الكفاية إنتاجية الفرد وبالتالي في الكفاية الإنتاجية للمنظمة ككل.
 - ✓ التقليل من السلوكيات المضادة للإنتاجية وبالتالي المحافظة على أفراد القوى العاملة وعدم تركها للعمل) انخفاض معدل دوران العمل، الحضور الجسدي والغياب الذهني..)
 - ✓ التقليل من تكاليف المنظمة (انخفاض تعويضات حوادث العمل، انخفاض عدد ساعات توقف العمل نتيجة الإصابات، انخفاض تكاليف التكفل بالمريض من تعويضات، ...)

8- معاينة وتحليل حوادث العمل:

1- معاينة وتحليل الحوادث:

إنه من الضروري إجراء بحث وتحليل للحوادث التي تقع مهما كانت بسيطة وذلك لمعرفة أسبابها

ووضع الاحتياطات واتخاذ أفضل الوسائل الكفيلة بمنع تكرارها مستقبلاً، ولا يجب أن يكون هدف

المؤسسة من بحث وتحليل الحادث هو تحديد المسؤولية لمعرفة المتسبب في الضرر فحسب، بل يجب

أن يكون الهدف الأساسي هو الكشف عن أسباب الحادث لتحديد وسائل تصحيح الأوضاع .

2- ما هي عناصر البحث في الحادث؟

للحادث شقين أساسيين هما (السبب، النتيجة)، قد تكون نتيجة بحث حادث نتج عنه إصابة

بسيطة جداً مفيدة، كما لو كان هذا الحادث قد أدى إلى إصابة قاتلة.

3- المسؤول عن معاينة الحادث:

ملاحظ العمل أو رئيس القسم المباشر هو أول من يقوم بمعاينة الحوادث .

4- وقت معاينة الحادث:

يجب بحث الحادث عقب وقوعه مباشرة أو بأسرع ما يمكن.

5- كيف نبحت الحادث؟

إن السبب الثابت الذي لا يتغير في أي حادث هو (أن شخصاً ما قد قام بعمل شيء ما لم يكن له

أهمية) أو (أن شخصاً ما قد أخفق في عمل شيء كان يجب أن يعمله)، وقد يكون هذا الشخص هنا

العامل أو رئيس القسم أو مدير المؤسسة أو صاحب العمل نفسه وفي كل حالة يجب أن يصل المسؤول

عن معاينة الحادث إلى أكبر قدر من المعلومات التي أدت إلى وقوع الحادث وهي :

1- الحادث.

2- الشخص المصاب نفسه.

3- الإصابة نفسها.

6- التقرير عن الحادث:

يجب أن يشمل تقرير بحث الحادث:

1- التاريخ المهني للعامل: تدوين كل المعلومات التي يمكن الحصول عليها بالنسبة للعامل المصاب وطبيعة عمله، وما الذي كان يقوم به فعلاً، والحوادث التي سبق أن وقعت له، وماذا كان يجب أن يفعله أو لا يفعله حتى لا يقع الحادث.

2- فحص الآلة أو الماكنة أو الأسباب الظاهرة للحادث.

3- النتيجة.

7- نموذج تقرير حادث:

* إسم المؤسسة:

* إسم المصاب:

* رقم العامل:

* عمر العامل:

* مدة الخدمة في العمل بالمؤسسة:

* مدة خدمة العامل بالقسم الذي وقع به الحادث:

* المهنة:

* تاريخ الإصابة :

* ساعة الإصابة:

* نوع الإصابة: (قطع في نهاية الإبهام الأيمن، كسر في القدم اليسرى،.... الخ).

8- نموذج لوصف حادث:

وقع حادث لأحد العاملين بورشة المؤسسة وهو يعمل على آلة أدى إلى قطع في إصبعه الإبهام . وحادث آخر تسبب في إصابة بقدم عامل أثناء قيامه بمناولة جسم معدني. لتحليل هذين الحادثين يجب علينا الإجابة على الأسئلة التالية والتي يمكننا تحديد سبب الإصابة والمقترحات التي يجب تنفيذها لمنع تكرارها مستقبلاً:

✓ ما العمل الذي كان يقوم به العامل المصاب والأدوات والآلات والماكنات والمواد المستعملة عند

الإصابة؟

✓ كيف أصيب العامل؟

✓ ما التصرف الغير مأمون الذي قام به العامل وأدى إلى إصابته؟

✓ ما هي أوجه القصور التي كانت موجودة سواء في وسيلة العمل أو طريقة أداء العمل أو في محيط

العمل؟

✓ ما هي طريقة الوقاية المناسبة التي يجب أن تستعمل لمنع الإصابة؟

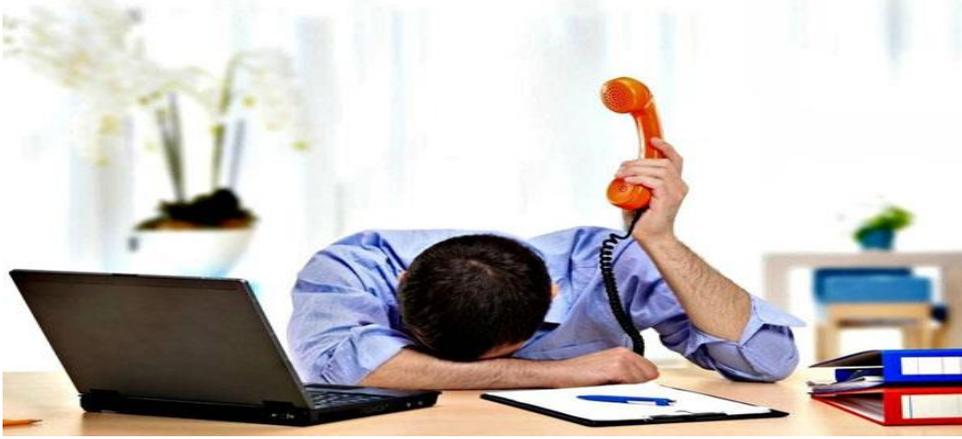
ما هي الإجراءات الواجب اتخاذها لمنع تكرار الحادث مستقبلاً¹؟

¹. ويكيبييا، الموسوعة الحرة، حوادث واصابات العمل والآثار المترتبة عليها، المرجع السابق، ص 01.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ المخاطر الصناعية

المحاضرة 6 / الامراض المهنية



أهداف المحاضرة

➤ التعرف ببعض المفاهيم للمقياس

➤ تصنيف المخاطر

➤ التعرف الأسباب والعوامل

تمهيد:

التذكير بما تم التطرق اليه في المحاضرة الرابعة والخامسة والعمل على ربط الأفكار والمعلومات قصد المحافظة على المعلومات والاهداف القاعدية للمقياس والتي من الضروري ان تكون راسخة في تكوين الطالب.

➕ الأمراض المهنية:

وفق منظمة العمل الدولية بأنّ المرض المهني هو: "كل مرض تكثر الإصابة به بين المشتغلين في مهنة ما او بين مجموعة ممن يصاب بها أحد العاملين في تلك المهنة وتلك المهن.¹

1- تعريف الأمراض المهنية

هي الأمراض التي تنشأ بسبب المهنة والتي تظهر أثناء فترة العمل فمثلا قد يصاب العاملين بالمستشفيات بالأمراض الصدرية والتدرن الرئوي نتيجة لاحتكاكهم بالمرضى، ويعتبر في هذه الحالة مر **المرض المهني** هو ذلك المرض الذي يحدث بين الافراد في المهنة او مجموعة من المهن، او المرض الناتج عن القيام بعمل ما، او قد يكون المرض كامنا في الجسم ويظهر نتيجة القيام بعمل يؤدي الى ظهوره.²

كما يعرف المرض المهني بأنه المرض الذي ينشأ بسبب التعرض لعوامل البيئة المصاحبة للعمل مثل العوامل الفيزيائية أو الكيميائية أو الفيزيولوجية الخطرة أو المضرة بالصحة وبمستويات ولفترات تعرض تزيد عن الحدود المسموح بها، مما قد يؤدي إلى الوفاة أو الإصابة بمرض مزمن، وينشأ المرض المهني

¹. غليط شافية، مرجع سبق ذكره

². محمود العقابلية: الادارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2002، ص 160

نتيجة التعرض في العمل لمخاطر مثل التسمم أو التعرض لغبار أو رذاذ أو أبخرة بعض المواد الضارة كالاسبستوس والزئبق والرصاص أو التعرض للضوضاء التي تصيب العامل بالصمم المهني، واختلاف الضغط أو التعرض للوهج المباشر أو ارتفاع أو انخفاض درجة الحرارة كما يحدث بالقرب من الأفران وداخل الثلجات ، كذلك تعرض بعض العاملين لمخاطر التعامل الطويل مع الحاسوب والنتائج عنه عدد من الأمراض المهنية أكثرها شيوعاً تصلب الظهر والآلام الرقبة والكتف وخطر الأيدي والإصابة بإجهاد العينين ،ناهيك عن المخاطر النفسية الاجتماعية.

2- المخاطر الصحية في المنظمات

مخاطر الية-مخاطر طبيعية-مخاطر كيميائية-مخاطر بيولوجية... والتي ترجع الى عدة عوامل او مصادر نذكر منها:

- ✓ **العوامل النفسية:** حالات الانقباض النفسي من الرقابة في العمل، جنون العزلة في الاماكن النائية والبعيدة عن التجمعات العمرانية، النمط القيادي، جماعة العمل، العوامل الذاتية، العوامل المحيطة...
- ✓ **العوامل الكيميائية والحيوية:** ان المرض المهني الناتج عن العوامل الكيميائية والحيوية ينشا من خلال الاستنشاق او ملامسة الجلد وهذا من خلال استنشاق الاتربة، الابخرة، الغازات، او عن طريق الملامسة لمختلف المواد الكيميائية.
- ✓ **العوامل السلوكية:** الثقة الزائدة في النفس الذي يمكن ان يفقد العامل توازنه فيؤدي الى :
 - حالة من التهور وعدم الاخذ بمبادئ الامن والسلامة
 - عدم القدرة على التنبؤ بادراك الفرد العامل لأنواع أخرى من العوامل المؤدية إلى حوادث وبالتالي أضرار.

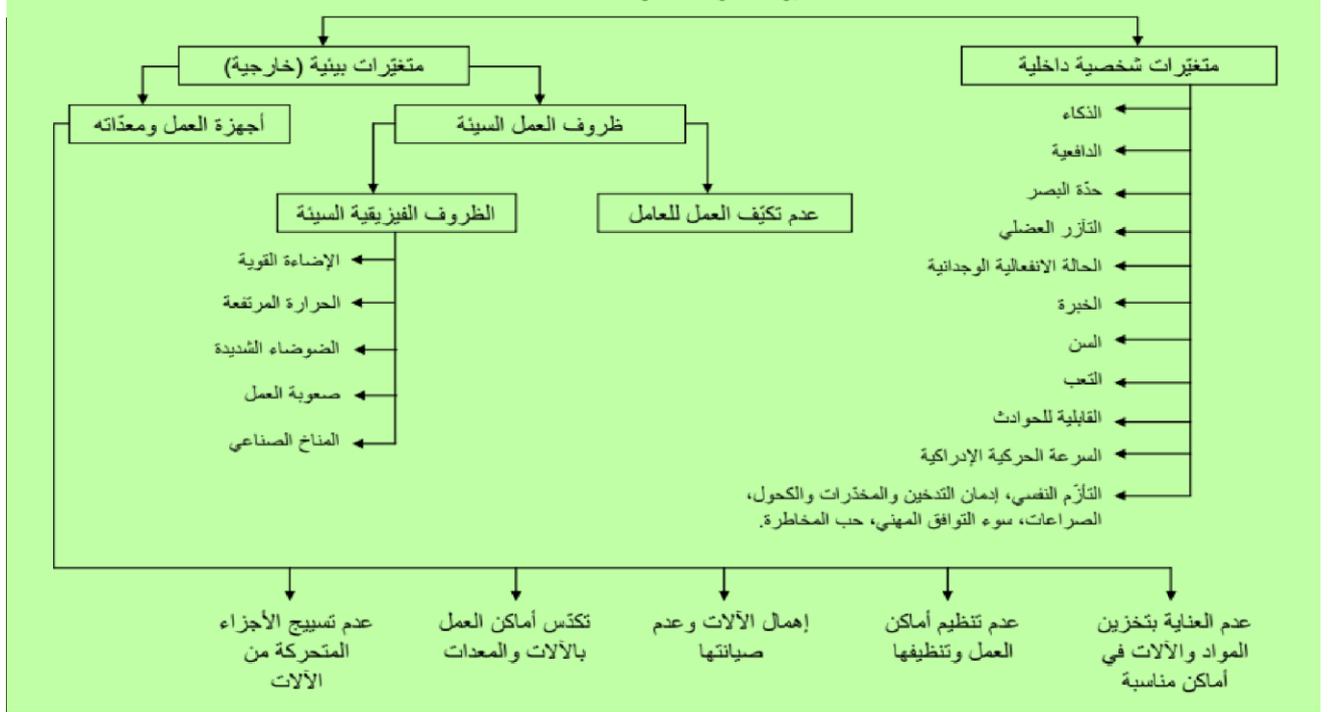
- محدودية إدراك الفرد بالتنبؤ بالتأثيرات والمصادر المختلفة التي يحدثها متطلبات المنصب وحالات عدم الإدراك بمختلف أنواعه، وعلاقاته بالظروف المحيطة الأخرى.
- فقدان الفرد لتوازنه، لأنه في الحالة الطبيعية وحسب فستتجر ان الفرد يتميز بنوع من التماسك الداخلي في عواطفه وافكاره وتصوراته عن الآخرين فينشأ حالة تنافر ادراكي تسبب اضطراب نفسي للفرد.
- عيوب خلقية أو إعاقات وجود عاهة أو نقص بدني، من شأنها ان تكون عامل من عوامل الوقوع في الحوادث.
- إهمال العامل وشروء ذهنه بإمكانه أن يسبب الوقوع في الحادث وبالتالي المرض المهني.
- نقص المهارة أو الخبرة. عامل من عوامل الحوادث والاصابات المتفاوتة الخطورة.
- إصدار تعليمات خاطئة أثناء التعامل مع الآلة أو الماكنة أو التعامل الخاطيء بصفة عامة مع بيئة العمل.
- عدم التحكم الجيد في معطيات العمل بسبب دقة وتعقد العمل.

✓ أسباب في بيئة العمل:

- عدم العمل بالمبادئ الارغونومية
- عيوب في تصميم اماكن العمل

والجدول التالي يلخص اهم العوامل المسئولة على حدوث الحوادث والامراض المهني وهذا كالتالي

شكل 1: العوامل المسئولة على حدوث الحوادث والامراض المهنية



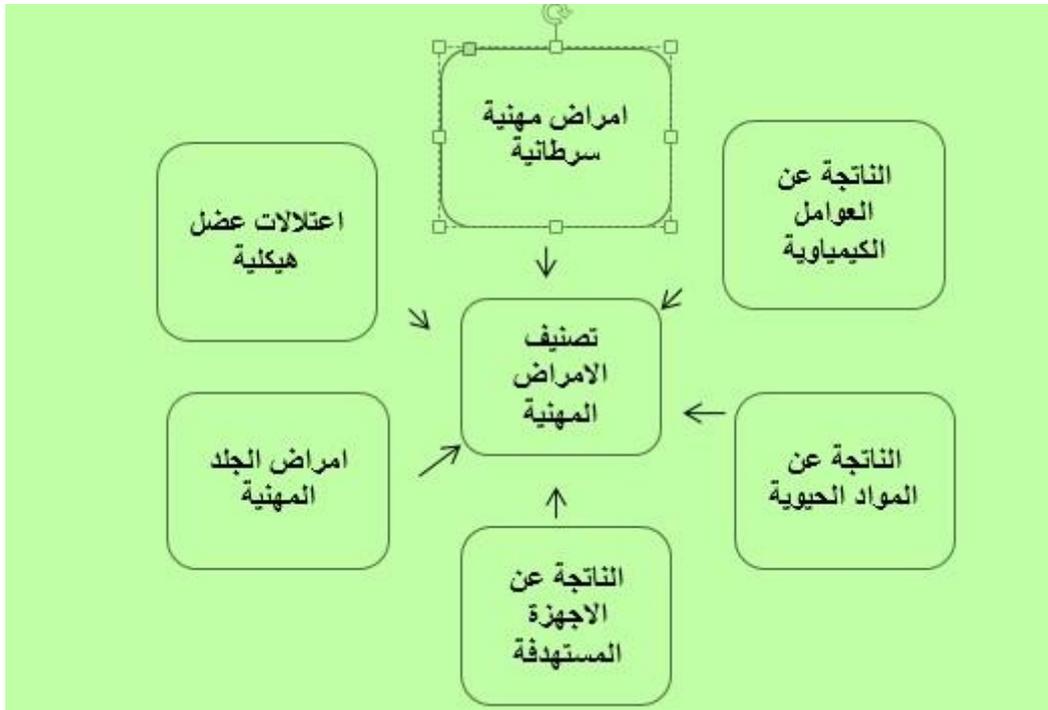
المصدر غليط شافية ، مرجع سبق ذكره

3- تصور الخطر:

الشكل التالي يبين تصور المخاطر والتي تتجلى في أهم الاعتلال التي تمس الفرد العامل في بعض

المهن لان كل مهنة تولد نوع معين من المرض المهني:

شكل 2: تصور عام للمخاطر



مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ المخاطر الصناعية

المحاضرة 7/ التعب المهني والاحتراق النفسي



أهداف المحاضرة

+ التعرف على المفاهيم الأساسية للمقياس

+ معرفة أصناف الأخطار

+ التعرف على العوامل والمسببات

1. مفهوم التعب في الوسط المهني:

يعرف التعب بأنه هبوط وفتي في مستوى القدرات الوظيفية المختلفة بدنية او عقلية، نفسية او حسية وانفعالية، وذلك عند القيام بعمل متعلق بتلك القدرات.

حيث نجد العديدة من التعريفات للتعب المهني من بينها:

هو نتيجة لضغوط التنظيم وصراعات الافراد وتأثيرات العوامل البيئية، فأى من هذه العوامل او مجموعها تؤدي عادة الى التعب وعندها يستجيب الفرد الى الحالة الراهنة اما إيجابيا او سلبيا.

فمجموعة العوامل البيئية السلبية مثل، غموض الدور أحوال العمل البيئية والاعياء الزائدة، والتي لها علاقة بأداء عمل معين.¹

كما يعرف أيضا: بفقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني. وينشأ التعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف، وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم.²

¹. محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان ، 2004، ص، 106.

². الصيرفي محمد: السلوك الإداري(العلاقات الإنسانية)، (ط1)،: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. الإسكندرية، 2007،

2. أسباب التعب المهني:

يمكن تلخيص بعض اهم الأسباب التي تؤدي الى التعب والارهاق داخل العمل من بينها:

✚ عدم وضوح الدور الوظيفي؛

✚ صراع الدور ويظهر عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه او خارج عن ارادته؛

✚ زيادة المسؤولية،

✚ طبيعة العلاقات بين الافراد داخل بيئات العمل؛

✚ عدم تطور الوظيفة.

3. مصادر التعب المهني:

للتعب مصدر نجدها اما على مستوى الفرد او على مستوى المنظمة منها:³

1. غموض الدور: يكون نتيجة عدم فهم الافراد العاملين لما هو متوقع منهم وهناك صعوبة في تحديد

ابعاد الدور، ويعني غموض الدور الافتقار الى المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء دوره في المنظمة.

2. التقدم المهني: يسعى الفرد خلال مدة حياته العملية الحصول على المزيد من المهارات التي تنمي

قدراته وتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي وأشياء طموحاته، وإذا ما شعر العامل بعدم حصوله

على المهارات الجديدة يؤدي الى الشعور بالإجهاد والتعب.

³. يعقوب نشوان: الإدارة والاشراف التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، 1992، ص112.

3. العمل الروتيني: العمل الروتيني يؤدي الى مشاعر الملل وضيق، حيث تتسم بعض الاعمال بالروتين والتكرار والجمود أي عدم التجديد، بحيث يتسرب الشعور بالملل والضغط النفسي للعامل وهذا بدوره يؤدي الى التعب.

4. عبئ الدور: بمعنى العمل الذي يتضمن زيادة في الدور الذي يتكلف به الموظف مثلا كالمطالبة بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد.

5. عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: ان عدم المشاركة في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للعاملين باعتبارهم افراد بحاجة للاحترام والتقدير واثبات وجودهم وهذا يؤدي الى انخفاض الروح المعنوية للعاملين وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

6. الاتصالات: كلما كان الاتصال واضح بين الإدارة والعاملين ويكون مبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين كلما نقص التعب والاجهاد في بيئات العمل.

7. العلاقة مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين: اذا اتسمت العلاقة بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين بالتعاون والمودة وكل طرف يشعر بمشاكل الطرف الاخر فان النتيجة لا يكون التوتر والقلق والملل والتعب.

4. اثار التعب المهني:

يمكن تلخيص اثار التعب المهني من خلال النقاط التالية:⁴

- ✚ تقليل الإحساس بالمسؤولية؛
- ✚ تمتاز العلاقة مع الزميل بالبعد؛
- ✚ اضطرابات فيزيولوجية واضطرابات سلوكية؛
- ✚ عدم دقة القرارات، التغيب، والتسرب الوظيفي؛
- ✚ تدني مستوى الإنتاج والصراع داخل بيئة العمل وارتفاع معدلات الشكاوى.

5.أساليب مواجهة التعب المهني:⁵

1. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: ويكون ذلك من خلال عدة طرق للتخفيف من معاناة العاملين من التعب المهني مثل: دمج بعض الوظائف او تقسيم إدارة كبيرة الى ادارتين أصغر في الحجم، إعادة تصميم إجراءات العمل بالشكل الذي يجعل العمل يتناسب مع العاملين .
2. تحليل الوظائف: من خلال وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة والمنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة حتى يزول التعب المرتبط بهذه العوامل.

⁴ . عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان: الضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها،

معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988، ص، ص، 93، 94

⁵ . عبد الرحمان توفيق: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر 1994، ص 24.

3. تنظيم دورات تكوينية: تعتبر محاضرات التوعية أحد الأساليب التكوينية الأكثر استعمالا من قبل

المنظمات من اجل التخلص او التخفيف من حدة التعب المهني.

4. الأنشطة المهنية العلاجية في مناخ العمل: ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي

للعمل وتخصيص حبرات لممارسة التمرينات والتركيز والاسترخاء.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ القلق في الوسط المهني

المحاضرة 8 / (8/1)



أهداف المحاضرة

- + التعرف على المفاهيم الأساسية
- + معرفة أسباب القلق والخطر في الوسط المهني
- + التعرف على العوامل والمسببات
- + الاثار وطرق إدارة الخطر

تمهيد:

يعد القلق المهني أكثر الظواهر انتشارا في شتى مجالات الحياة، وفي مجال العمل بصفة خاصة، فقد استحوذ القلق على اهتمام العديد من الباحثين. لما له انعكاسات على المستوى المادي والبشري، وهي لا تصب لافي صال المورد البشري ولا في صالح المؤسسة لما له من اثار سلبية غير مرغوب بها.

1- مفهوم القلق:

القلق مجموعة من النوبات المزمنة التي لا تتصل بموضوع معروف، وقد تترافق هذه النوبات بأعراض فيزيولوجية خفان القلب والشعور بالألم في منطقة القلب والشعور بضيق التنفس والاختناق.¹

فهو حالة من عدم الارتياح والاضطراب المتعلق بحوادث.²

كما يعرف **القلق** بأنه الشعور بعدم الارتياح والاستقرار الذهني والفرع الغامض والتوتر الزائد، وهو كثير في حياتنا اليومية.³

ومن خصائص القلق هو ان يعاني الشخص قلقا كبيرا وعدم الشعور بالراحة، وقد تصاحب هذا الشعور اعراض جسدية كالعرق عندما يواجه الشخص بعض المواقف التي تثير فيه هذا الشعور.⁴

¹. راضي الوقفي: مقدمة في علم النفس، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ط3، 2014، ص،222.

². عصام نورة: سيكولوجية الطفل، مؤسسة الشباب الجامعي، القاهرة، مصر، 2006، ص،42.

³. انتصار يونس: السلوك الإنساني، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1999، ص، 391.

⁴. مصطفى عشوي: علم النفس المعاصر، دار الامة للنشر والطباعة والتوزيع، الجزائر، 2016، ص، 348.

2_ القلق المهني: هو حالة من المشاعر والسلوكيات التي تكون غير إيجابية، تصدر من الفرد تجاه المؤسسة المهنية التي يعمل بها، بحيث يشمل القلق المهني سلبية الفرد تجاه كل شيء يخص العمل، يأتي القلق المهني من عوامل بيئية تؤثر على الفرد مثل: الاختيار والتوجيه الظروف الفيزيائية، وعوامل ذاتية، مثل شعور الفرد بالتردد والحيرة والتعب والارهاق من المهام غير المرغوبة.¹

القلق هو الشعور بالهلع والخوف من شيء ما، وتوقع الشر والخطر في الظروف العادية، وهو من اهم الامراض في الميدان الصناعي، نظرا لان صاحبه يمير دائما بالعجز عن العمل بكفاءة، كما انه يتميز بالتركيز حول الذات فيعجز عن تكوين علاقات إنسانية سوية كما انه لا يتصف بالسرعة والحزم في اتخاذ القرارات، ويخلق أنماط سلوكية جديدة، وفي الوقت نفسه يكون على درجة كبيرة من الحساسية الزائدة نتيجة لما يعانيه من توتر نفسي شديد، وعلى درجة كبيرة من النسيان لانشغاله باطنيا بمخاوفه واوهامه.²

القلق وهو حالة غير محددة للفرد تعبر عن عدم شعوره بالسعادة تجاه المستقبل وهو يعتبر نتيجة سلوكية لتعرض الفرد للضغط ولتقوض إشباع الحاجات، كما أنه أكثر الأغراض السيكلوجية الملحوظة لضغط العمل كما يقل الشعور بالقلق بزيادة الشعور بالذات.³

¹. ماجد رحيمة الحلفي: القلق الوظيفي لدى القيادات الجامعية العليا في جامعة ميسان وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من

وجهة نظر الموظفين العاملين معهم، كلية التربية، جامعة ميسان، العراق، 2014، ص، 28 (بتصرف).

². مطاطلة موسى: مطبوعة بيداغوجية في مقياس الصحة النفسية والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم

النفس، جامعة سكيكدة، ص، 51.

³. محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص، 69

فالقلق المهني هو حالة من التوتر تصيب العامل أثناء قيامه بعمل او وظيفة ما، وذلك بسبب الظروف المحيطة به والمتغيرات التي تطرأ على بيئة العمل سواء متغيرات داخلية أو خارجية.

3_ أسباب القلق المهني:

يوجد عدة أسباب للقلق في الوسط المهنة نجد منها:¹

- ✓ حمل العمل الزائد: يعتبر حمل العبء الزائد من الأسباب الرئيسية في حدوث القلق والتوتر.
- ✓ نوعية العمل: هناك اشخاص يعانون من القلق المهني على الرغم من ان ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب الدقة والمهارة.
- ✓ العمل الروتيني : يؤدي العمل الروتيني الى الشعور بالملل والضيق حيث تتسم العديد من الاعمال التي يقوم بها الفرد بالروتين والتكرار والجمود وعدم الجديد بحيث يتسبب في الشعور بالملل والانضغاط النفسي للعامل.
- ✓ العمل بالتخصص: يحدث القلق المهني بسبب العمل في غير مجال التخصص بحيث يشعر العامل او الموظف انه قضى فترة تعليم طويلة لا يستفيد منها ويؤدي عملا لا علاقة له بتخصصه الأصلي.

✚ الكثير من الافراد يكون اختيارهم للمجال المهني خاطئ وهذا ما يؤثر عليهم لاحقا، وكذا عدم تناسب قدراتهم ومهاراتهم الابداعية والمهنية يؤدي الى خوف الفرد وشعوره بعدم الأمان والتوتر والارهاق، وهذا ما يؤثر على الصحة المهنية والنفسية له أولا ويؤثر المنظمة ثانيا.

¹ - محمد شحاتة ربيع : علم النفس المهني، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2010 ص، 259.

4_ اعراض القلق في الوسط المهني

هناك هدة اعراض واثار للقلق المهني نجد منها:¹

4-1 الاعراض النفسية: تتجسد في عدة مظاهر هي:

- الشعور بالخوف وعدم الراحة الداخلية.
- عدم القدرة على التركيز في الاعمال المهنية التي يقوم بها، كثرة النسيان.
- اختلال مركز التسجيل في الذاكرة والفرد القلق لا يستطيع التركيز وتشتت الانتباه.
- عدم الثقة والطمأنينة والرغبة في الهرب عن مواجهة الاعمال المهنية ومواقف الحياتية.
- توتر الاعصاب وكذلك توهم في المرض.

4-2 الاعراض الجسمية: نجد منها

- الرعشة وزيادة نبضات القلب.
- ضيق التنفس والاحساس بالاختناق شحوب الوجه.
- الشد العضلي والاحساس بالتعب والفضل
- الضعف العام ونقص الطاقة الحيوية في النشاط المهني والمثابرة.
- الغثيان، الدوران، جفاف الفم والحلق.
- الصداع المستمر

¹ - المشيخي غالب محمد: قلق المستقل وعلاقته بكل فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من صلاب الجامعات،

رسالة دكتوراه، مكة المكرمة 2009 ص 19

4-3 الاعراض السيكوسوماتية:

- الذبحة الصدرية.
 - روماتيزم المفاصل.
 - جلطة الشرايين.
 - فقدان الشهية والصداع النصفي والقلولون العصبي.
- كما نجد عدة اثار سلبية على الفرد والمؤسسة معا للقلق المهني، حيث نجد عدم تكييف الفرد مع العمل المهني الذي يقوم به، الشعور الدائم بالتعب الذهني فلا يستطيع الفرد ان يركز بشكل سليم وجيد مما يؤدي الى الوقوع في الازطاء، وكذا الشعور بالتعب الجسدي (اضطراب النوم، الاكل..)، وزيادة التوتر، اضطرابات في التفكير وعدم التركيز في العمل، والاندفاعية به، وجود تدبب في العلاقات الاجتماعية المهنية، ظهور قلة وندرة في المردودية، عدم القدرة على الابداع والابتكار

5_ مستويات القلق: هناك ثلاث مستويات¹:

1- المستوى المتوسط للقلق:

هنا يصبح الفرد اقل قدرة على السيطرة على استجاباته، حيث يفقد السلوك مرونته ويستولي عليه الجمود بوجه عام على الفرد في مواقف مختلفة، يحتاج الى المزيد الى بذل الجهود للمحافظة على السلوك المناسب في اوساط المهنية.

¹ . محذب رزيقة: الصراع النفسي الاجتماعي للمراهق المتمدرس وعلاقته بظهور القلق حالة سمة دراسة ميدانية بولاية

تيزي وزو . رسالة لنيل شهادة الماجستير . جامعة مولود معمري تيزي وزو ص 59

2_ المستوى المنخفض للقلق :

هذا المستوى من القلق يحدث عند الفرد بدرجة منخفضة في البيئة التي يعيش فيها ويعتبر قلق عادي لان وظيفة تنبيه الفرد لخطر ما على وشك الوقوع.

3_ المستوى المرتفع للقلق :

يتأثر التنظيم السلوكي للفرد بصورة سليمة او يقوم بأساليب سلوكية غير ملائمة للمواقف المختلفة ولا يستطيع الفرد التميز بين المثيرات الضارة والغير ضارة. ويرتبط بعدم التركيز والانتباه وسرعة التهيج والسلوك العشوائي.

6_ طرق علاج القلق المهني :

هناك بعض الطرق للتخلص من القلق نجد منها:¹

- ✓ الدعم العاطفي الذي يقوم به المشرقون في بيئة العمل للتاثير على مشاعر ووجدان الافراد العاملين نحو التغلب على الضغوط التي يتعرضون بها.
- ✓ استخدام منهج الموائمة والتهيئة في تسوية الصراعات التنظيمية.
- ✓ وضع وتطبيق البرامج الخاصة مثل: برامج تهدف لتحسين صحة الافراد او برامج لتدريب القيادات العليا وتدريب الافراد.
- ✓ تقديم النصح والإرشاد.

¹ - مهد جاد: السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، مصر، 2005، ص. 542

✓ تطبيق برامج الوقت المرن وبما يسمح للعاملين بان يعملون في الوقت الذي يناسب ظروفه

العائلية والصحية وهي تخلص الفرد من الارق والقلق والارهاق والتشتت.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ العنف في الوسط المهني

المحاضرة 9/



أهداف المحاضرة

- التعرف على المفاهيم الأساسية
- معرفة على ظاهرة العنف والخطر في الوسط المهني
- التعرف على العوامل والمسببات
- الاثار وطرق إدارة الخطر

1- مفهوم العنف هو الخرق بالأمر وقلة الرفق به، وهو ضد الرفق، وأعنف الشيء أي أخذه بشدة،

والتعنيف هو التفريع واللوم¹.

وهو مضاد للرفق، ومرادف للشدة والقسوة، والعنيف هو المتصف بالعنف فكل فعل شديد يخالف طبيعة

الشيء ويكون مفروضا عليه من خارج فهو بمعنى فعل عنيف².

و**عرف في العلوم الاجتماعية** بأنه استخدم الضغط أو القوة استخداما غير مشروع وغير مطابق

للقانون من شأنه التأثير على إرادة فرد ما³.

وكلمة **العنف** "violence" مشتقة من الكلمة اللاتينية violonce التي تعني ينتهك أو يؤدي أو

يغتصب فالعنف انتهاك أو أذى يلحق بالأشخاص والأشياء⁴.

2- **العنف المهني** : هو أي عارض يساء فيه العامل أو يهدد خلاله أو يتعدى عليه من قبل احد

الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمل العامل أو العاملة ويمكن ان يكون المعتدون مرضى او زبائن

او حتي زملاء في العمل⁵.

1 . ابن منظور لسان العرب، بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956، ص 257.

2 . جميل صليبي، المعجم الفلسفي، دار الكتاب اللبناني، بيروت، الجزء 2، 1982، ص 112.

3 . أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر والتوزيع، بيروت، 1982، ص 193.

4 جميل صليبي، مرجع سبق ذكره، ص 120.

5 . مكتب العمل الدولي جينيف: موسوعة الصحة والسلامة المهنية، الفصل الخامس حول العنف. ترجمة منظمة العمل

العربي المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية دمشق، المجلد 2، ط 1. 2015. ص 12

3- العنف اللفظي: وهو أشد أنواع العنف خطرا على صحة النفسية للضحية، مع أنه لا يترك أثارا ما

دية واضحة، إذ يقف عند حدود الكلام والإهانات، وهو أكثر أنواع العنف شيوعا لدى المجتمعات الغنية والفقيرة على حد سواء.¹

ويعرفه **بوطالب محمد نجيب** : بأنه سلوك لفظي منطوق أو مكتوب يتخذ طابعا هجوميا أو دفاعيا يمارسه فرد أو جماعة ضد فرد أو جماعة، أو هيئة مقابلة حاضرة أو غائبة، أو ذلك عند حصول مواجهة، أو تنافس، أو صراع، أو اعتداء.²

كما يعرفه **حسن مصطفى عبد المعطي** : بأنه إلحاق الأذى بشخص آخر عن طريق سبه أو لومه أو نقده، أو السخرية منه أو نشر الإشاعات المغرضة عنه.³

أما **فرشان لويزة**: فبينت أن العنف اللفظي هو نوع من السلوك العنيف ويشمل كل من السب والشتم ووصف الآخرين بالعيوب أو الصفات السيئة، ويهدف إلى إلحاق الأذى بالآخرين عن طريق استخدام

¹. مي سليم عبد الحميد طاهر: مظاهر العنف ضد الزوجات وعلاقته ببعض سمات الشخصية وتقدير الذات وأساليب التعامل معه لدى الزوجات المعنفات في الأردن، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة عمان العربية، للدراسات العليا، الأردن، 2006، ص29.

². محمد نجيب بو طالب والمبروك المهدي: ظاهرة العنف اللفظي لدى الشباب التونسي، دراسة سوسيو ثقافية، المرصد الوطني للشباب، تونس، ط2، 2004، ص 20.

³. حسن مصطفى عبد المعطي: الاضطرابات النفسية في الطفولة والمراهقة، دار القاهرة، ط1، 2001، ص 444.

الألفاظ الحادة، مثل ارتفاع الصوت ليصل إلى درجة المشادات الكلامية ، واستخدام عبارات التهديد والتخويف ، ويترك هذا النوع من العنف أثارا سلبية كبيرة على نفسية المعتدى عليها (الضحية)¹.

1.3. مجالات العنف اللفظي:

- **السب:** وهو أحد مجالات العنف اللفظي والذي يسبب الاذى المعنوي، والذي قد يكون وقعه أحيانا أشد من الأذى الجسدي كالضرب، لأن الضرب ألمه يزول بعد ساعات أو أيام، بينما ألم السب والشتم قد يستمر طول العمر، ومن أنواع السب نجد:
 - **سب الدين:** ويجسده سب الجلالة والدين، وكثيرا ما يرتبط استعماله بحالات الغضب، كما يرتبط الملفوظ العنيف بسب دين الأب، دين الام، أو الوالدين معا.
 - **الاستهزاء:** كأن يذكر الفرد الوقائع أو المعلومات بلهجة هزلية، كما يحمل الاستهزاء معنى الازدراء، ووصف الآخرين بالقبيح من الأسماء والصفات، فيكون التنايز بالألقاب نوع من السخرية والاستهزاء.
 - **التحقير:** كإطلاق العبارات والشتائم التي تنقص من قيمة الطرف الآخر وجعله موضعا للسخرية.
 - **الدعاء:** ويستجد فيه بقوى غيبية: الله، الولي الصالح، أما موضوع الدعاء فهو الأمراض والكوارث والفضائح، وينتشر في الغالب عند الإناث.
 - **التهديد:** يعتبر هو الآخر من مجالات العنف اللفظي، والذي بدوره يلحق الأذى المعنوي، فقد يورقه الضحية، ويهدد طمأنينته وسلامته.²
- **الجنس:** ويتخذ الملفوظ الجنسي طابعا هجوميا ويقترن عادة بالدعاء وسب الأعضاء التناسلية ، كما يتخذ شكلا عاديا في استعمالات قلب الألفاظ (أسماء وأفعال) وتجمع بين سب جنسي فعلي وآخر هزلي.

¹ لويوزة فرشان: علاقة المحيط الاجتماعي والمدرسي بالسلوك العنيف لدى تلميذ الطور الثالث، أطروحة دكتوراه غير

منشورة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 69.

² محمد نجيب بوطالب والمبروك المهدي: مرجع سبق ذكره، ص 20.

- **عنف الإشارات :** ويشمل حركات وإشارات باليد والإصبع أو الرأس وفيه رجاءات ، إذ قد يتخذ طابع السخرية أو الاحتقار .

1.1.3 الهدف من استخدام العنف اللفظي:

يهدف العنف اللفظي إلى:

- **الإقصاء:** والمقصود به أن يلجأ التلميذ إلى العنف اللفظي من أجل استبعاد الضحية.
- **التخويف:** والمقصود بذلك استعمال الجاني للعنف اللفظي من أجل إرهاب الضحية وبث الرعب فيه حتى يخافه.
- **العرقلة :** وهي منع الفرد أو مجموعة من مواصلة التقدم في المحادثة وتكون بالمقاطعة حيث يستعمل بموجبه الجاني العنف اللفظي لمقاطعة المتكلم ، أو لجوءه بطريقة الصد.
- **الحط من القيمة :** أي الحط من قيمة الأشياء ، وذوات الآخرين ، ويدرك من خلال استصغار الذات.¹

2.3 العنف الجسدي:

يستخدم هذا النوع من السلوك العنيف قوة الجسد، كالجوء إلى اليدين أو الرجلين، الأصابع أو الرأس، وقد يحدث العنف الجسدي دون مقدمات لفظية أو يحدث كمرحلة ثانية، حيث يتعدى الفرد مرحلة الكلام القبيح والسخرية وغيرها، ليصل إلى مرحلة إلحاق الأذى عن طريق الجسد، وقد يتعدى هذا الأذى حدوده ليصل حتى حدّ القتل.

ويعرفه هالبرين (Holperin) بأنه : أكثر أنواع العنف شيوعا ، كما أنه أكثرها سهولة من حيث التعرف عليه ، لأن علامات الاعتداء البدني تظهر واضحة على الضحية ، وتعتبر منطقة الوجه واليدين من أكثر المناطق المستهدفة في عملية الإساءة البدنية .¹

¹. المرجع السابق، ص 22.

أما مي سليم عبد الحميد طاهر فتعرفه بأنه: الأيذاء الذي يقع على ضحية هذا العنف بغض النظر إلى العوامل المؤدية إليه، وهو من أكثر أشكال العنف وضوحا، ويتم باستخدام الأيدي أو الأرجل أو أي أداة أخرى مثل: عصا، سكين، حجارة ... إلخ.

ويكون العنف الجسدي على شكل الضرب، أو الركل أو العض أو الصفع، الرفع، اللكم، الحرق أو شدا لشعر، وهذا النوع من العنف يعتبر ظاهرة متفشية في مختلف المجتمعات على مختلف انتماءاتها العرقية وأواسطها الاجتماعية.²

أما في الدراسة التي أجراها بين الخبرة للدراسات والاستشارات حول وضع المرأة في نابلس فعرفت العنف الجسدي : بأنه العنف الذي يتم فيه الاعتداء على جسد الضحية ، ويترك أثره عليه وقد تستعمل فيه الأدوات الحادة ، وقد يتخذ شكل الضرب، أو الطعن، أو رمي الأدوات الثقيلة ، أو الحرق ، أو إحداث الكسور في العظام ، وفي بعض الأحيان تكون نتيجة موت الضحية .³

أما عن مظاهر العنف الجسدي فتتمثل فيما يلي:

- **الضرب :** هو كل ضغط أو مساس أو تأثير يصيب أنسجة جسم الانسان أو مصادمتها بجسم خارجي دون أن يترتب عن ذلك قطع أو تمزيق في هذه الانسجة ، كالضرب باليد ، والصفع ، والركل بالقدم ، والقذف بالحجارة، أو بأداة صلبة، والضغط على العنق واللكم، والاحتكاك بجسم الضحية سواء ترك أثر أو ألم يترك أثر .

¹ رشاد علي موسى وزينب بنت محمد زين العايش : سيكولوجية العنف ضد الأطفال عالم الكتب ، القاهرة ، ط1، 2009، ص 190.

² مي سليم عبد الحميد طاهر : مرجع سبق ذكره، ص 29.

³ توفيق برغوتي : علاقة بعض المتغيرات السيكولوجية باتجاه الطلبة الجامعيين نحو ظاهرة العنف ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014-2015 ، ص 86.

- **الجرح** : وهو كل تمزيق أو قطع يصيب أنسجة الجسم سواء كان سطحيا كقطع في الجلد، أو كان باطنيا كتمزيق في أجهزة الجسم الداخلية أو الخارجية، وسواء كان التمزيق ضئيلا أو كبيرا.¹

3.3 العنف ضد الممتلكات:

وهو عنف يهدف إلى إلحاق الضرر (من حرق، سرقة، إتلاف ...) أشياء مادية خاصة بالأفراد أو الجماعات.²

ويعرفه **علا علي الختاتنة** : بأنه يتمثل في الاستيلاء على ممتلكات الغير والتخريب.³

أما **الشربيني** فيعرفه لأنه : تخريب لممتلكات الآخرين وإتلافها مثل تكسير ، أو حرق أو سرقة هذه الممتلكات والاستحواذ عليها.⁴

ومن أهم مظاهر العنف ضد الممتلكات نجد:

- **السرقة**: أورد عبد العزيز القوصي أن السرقة تعني الاستيلاء على ممتلكات الآخرين، سواء تم هذا الاستيلاء في حضورهم أو في غيابهم ، وهي تعني بذلك استيلاء الشخص على أشياء لا خصه . وهي الاستيلاء على ما يملكه الآخرون بدون وجه حق .

وتعد السرقة من بين السلوكيات غير السوية المنتشرة بين صفوف التلاميذ، ويرجع ذلك إلى الرغبة في توكيد الذات فالتلميذ الذي يمارس هذا السلوك يعتقد في ذلك أن الكسب أو الحصول على المال أو

¹ نائلة سليمان الصرايرة: واقع العنف لدى طلبة الجامعات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، 2006، ص. ص 36-37.

² زوييدة بن عويشة: ظاهرة العنف لدى الشباب الجزائري، دراسة سوسولوجية على عينة من شباب الجزائر، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزء الاول، 2008-2009، ص 110.

³ علا علي الختاتنة: أشكال سلوك العنف الجامعي المسجل لدى طلبة جامعة مؤتة وأسبابه من جهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، 2007، ص 10.

⁴ أحمد رشيد عبد الرحيم ريادة: العنف المدرسي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق، للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص 20.

الأشياء المادية تمكنه من تحقيق ذاته خاصة إذا كان هذا التلميذ ينحدر من أسرة فقيرة التي قد تحرمه من مصروفه اليومي وسدّ حاجياته الخاصة.¹

• **الابتزاز:** قد يلجأ التلميذ العنيف إلى الاستيلاء على الممتلكات الخاصة لتلميذ آخر مثل: الأقلام، الكتب، الآلات الحاسبة ... الخ، ثم يهدده بأنه إذا أبلغ الأستاذ أو الإدارة أو الوالدين فإنه سيكون عرضه للضرب والشتم.

وحسب **منير موسى:** يكون ابتزاز التلميذ الضحية بأخذ نقوده أو ممتلكاته بالقوة تحت التهديد باستخدام العنف، أو كشف أسراره ونقاط ضعفه، أو ترويح الإشاعات عنه.²

4.3 العنف النفسي :

تعرفه **زوييدة بن عويشة** بأنه : عنف غير مادي يلحق الضرر بالجوانب النفسية للفرد في مشاعره وأحاسيسه عن طريق الاتهام والتخويف، الترويع، وقد يمس سمعة وكرامة وحرمة الفرد وأمنه وسكينته فهو عبارة عن ضغط يمارس على الفرد للسيطرة على أفكاره وتصرفاته والحد من حريته.³

أما **ويلسون (Wilson)** فينظر على هذا النوع من العنف بأنه أكثر أشكال الإساءة انتشارا وشيوعا، ولكنه في نفس الوقت من أصعب الأشكال من حيث الاكتشاف، ولكن غالبا ما تكشف عنه تلك الآثار اللاحقة التي ربما تعوق نمو الشخصية بشكل سوى.⁴

1.4.3 مجالات العنف النفسي:

¹ محمد أبو سمرة : استراتيجيات العنف التربوي ، دار أسامة للنشر ، عمان ، الاردن ، ط1، 2009، ص 149.

² خيرة خالدي : مرجع سبق ذكره ، ص 119.

³ زوييدة بن عويشة مرجع سبق ذكره، ص110.

⁴ رشاد علي موسى وزينب محمد زين العايش : مرجع سبق ذكره ، ص 246.

قام منير مرسي بذكر مظاهر العنف النفسي التي يتعرض لها التلميذ في المدرسة من قبل زملاءه فيما يلي:¹

● **السيطرة بالعزلة أو المقاطعة:** وهي صورة من صور بسط النقود وذلك عندما يعمل التلميذ المعتدي ومن معه على عزل التلميذ الضحية ومقاطعته وعدم إشراكه في أي نشاط معهم، وهذا ما يسبب ألما للضحية لأنه يرى في انتماءه للمدرسة تحقيق لانتمائه للآخرين وتكوين صداقات وعلاقات ودية معهم، واللعب معهم.

● **السيطرة بالإشارة:** من الإشارات ما تحمل معنى محاولة السيطرة وفرض النقود، فعندما يضم التلميذ المعتدي قبضة يده ملوفا بها للتلميذ الضحية يكون معنى ذلك التهديد والوعيد، ويحمل الضحية على الشعور بالخوف، وهناك أمثلة أخرى من هذه في وضعية الأمام، ومع أن هذه الإشارات تصدر عمدا عن التلميذ المعتدي، فمن الصعب ملاحظتها لأنه يتحين أفضل الظروف للقيام بها عندما يكون في مأمن ويعيد عن مراقبة المعلم، أو أي مسؤول آخر، ويكون التأثير السيئ في نفسية الضحية، لأن مما يؤلم الإنسان ويخيفه قد يكون مجرد الشعور بأنه مهدد.

كما أشار أيضا هورست وفيستا (Hurist and Vasta) إلى عدة مظاهر للعنف النفسي وتمثلت حسبها فيما يلي:

- **السلبية والاشمئزاز:** وذلك بذكر الوقائع بلهجة ساخرة.
- **التحقير:** وذلك بالتقليل من قيمة الضحية.
- **الاستفزاز بالحركات:** كالدق على الحائط والطرق، أو التخبيط على الأرض.
- **العبارات الساخرة:** أي يجعل الضحية موضوع سخريه وضحك.

¹ منير مرسي : المعلم والنظام : دليل المعلم إلى تعليم المتعلم ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط1، 1998، ص 38.

- الإيماءات والإشارات : التي تحمل في مضمونها سلوكا عنيفا يؤثر على الضحية فيشعر بسببها بالاحتقار.¹

5.3 التحرش الجنسي:

ورد تعريف منظمة الصحة العالمية للتحرش الجنسي من خلال التقرير العالمي حول العنف لا(2004) على أنه " يتمثل في التعليقات الجنسية غير المرغوبة، أو عمل (أي نشاط) جنسي باستخدام الإكراه، أو التهديد بالأذى، أو استخدام القوة الجسدية من قبل أي شخص، بصرف النظر عن علاقته بالضحية ، وفي أي مكان .²

كما قدمت ماري خوري تعريفا للتحرش الجنسي " بأنه عمل واعي مقصود يقوم به إنسان عنده نزعة جنسية، أو شهوة يمارسها بأساليب مختلفة، سماعية بصرية، رمزية، وحتى ببعض الأحيان جسدية مباشرة مثل الملامسات، التقارب الجسدي من أجل إثارة أو أتساع لذة جنسية ، وعادة يقوم باقتحام جسدي مباشر، أو تخطي المسافة الحميمية"³ .

ومن خلال هذه التعاريف نستطيع أن نقول بأن التحرش الجنسي هو أي قول أو فعل يحمل دلالة جنسية تجاه شخص آخر يتأذى منه، أي أنه يتضمن السلوك البصري والإيماءات، والحركات والإشارات، والسلوك اللفظي والسلوك الجسدي ذي الطبيعة الجنسية.

1.5.3 مجالات ومظاهر التحرش الجنسي:

¹ علا علي الختاتنة: مرجع سبق ذكره، ص 10.
² نائلة سليمان الصرايرة: مرجع سبق ذكره، ص 39.
³ لبنى يسعد: أشكال التحرش الجنسي في الجامعة، دراسة حالة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، كلية الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11، سبتمبر 2014، ص 133.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن يأخذ التحرش الجنسي الصور التالية:

- السلوك البصري: يعني الإيماءات والنظرات ذات الطبيعة الجنسية والتي تصدر من الشخص المقابل.
- السلوك غير الشفهي (غير اللفظي): يتضمن عرض الصور والرسوم والمواد والإشارات والحركات اللاأخلاقية.
- السلوك اللفظي: ويتضمن الأقوال والعبارات ذات الطبيعة الجنسية مثل الملاحظات والتعليقات والخطابات سواء تمت عبر البريد الإلكتروني، أو عبر النقال، أو الرسائل المكتوبة.
- السلوك الجسدي: وهي الأفعال ذات الطبيعة الجنسية التي تتضمن الملامسة الجسدية غير المرغوبة ، التعرض للملاحقة ، أو إغلاق الطريق ، أو إعاقة الحركة ¹.
وقد أوردن أمل سالم العوادة: عدّة صور للتحرش الجنسي كما يلي:
- التحرش المادي (الجسدي) : يتضمن التقليل ، القرص ، التمس ، التحسس لأحد أعضاء الجسم .
- التحرش اللفظي: ويتضمن التعليقات غير المرغوب فيها مثل الإيحاءات الجنسية، والحديث الجنسي المنفتح، والتعليقات على الأشخاص، أو الاستهزاء بأعضاء جسدية.
- التحرش الحركي: يتضمن استخدام حركات جنسية معينة مثل الإيماءات بالرأس أو الأصابع، أو القيام بحركات مقترنة بالأيدي أو الأرجل.
- بعث الصور الجنسية الفاضحة: وتتضمن في إرسال الصور الفاضحة ذات الطبيعة الجنسية، أو الرسائل العاطفية عبر البريد الإلكتروني.²

¹. نائلة سليمان الصرايرة : مرجع سبق ذكره ، ص 40.

². أمل سالم العوادة : العنف ضد المرأة العاملة في القطاع الصحي ، دار اليازوري العلمية ، للنشر والتوزيع ، عمان ،

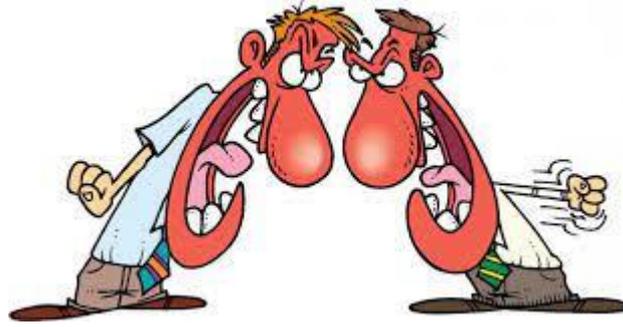
الأردن ، ط1 ، 2009، ص 71.

وبعد عرض مختلف مظاهر العنف يمكن القول أنّ التلاميذ في مرحلة التعليم المتوسط يتعرضون إلى هذا النوع من العنف بمختلف صورة ويشمل الذكور والإناث على حد سواء إلا أن نسبة تعرض التلميذات للتحرش هي الأعلى.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ الصراع في الوسط المهني

المحاضرة 10 /



أهداف المحاضرة

➤ التعرف على المفاهيم الأساسية؛

➤ معرفة أسباب الصراع والخطر في الوسط المهني؛

➤ الاثار السلبية والايجابية.

1. مفهوم الصراع في الوسط المهني:

الصراع في اللغة تعني: النزاع و الخصام و الشقاق، وتعني في الانجليزية العراك و الصدمة أو

الخصام أي هو التعارض بين المصالح والآراء والخلاف¹

والنزاع ككل جاء في الصحاح - نازعه - أي جادبة في الخصومة والنزاع هو التخاصم.²

نجد أن التعارض والتضارب والاختلاف يقابله في اللغة الفرنسية conflit وفي اللغة الانجليزية

confliction تعني (صدمة)، معركة عسكرية أو معركة الأعصاب³

فبتعدد الباحثين وتخصصاتهم تتعدد تعاريف الصراع في وسط العمل، وسوف نتطرق إلى بعضها وهذا

لتوضيح ماهية الصراع في المنظمات.

الصراع التنظيمي: هو وضع تنافسي يكون فيها أطراف الصراع مدركين للتعارض في

إمكانية الحصول على المراكز المستقبلية، ويرغب كل طرف في الحصول على المركز الذي

يتعارض مع رغبة الطرف الآخر⁴

وهو أيضا أحد أنماط التفاعل الاجتماعي الذي ينشأ عن تعارض المصالح وهو الموقف التنافسي حيث

يعرف كل من المتنافسين غريمه ويدرك أنه لا سبيل إلى التوفيق بين مصالحه وبين مصالح الغريم فتقلب

المنافسة إلى صراع ويسعى كل طرف إلى تحطيم الآخر.⁵

وهناك من يرى أن الصراع على أنه العملية التي من خلالها يدرك أحد الأطراف أن اتخاذ طرف آخر

لبعض الخطوات سيؤدي لنتائج سلبية على مصالحه الخاصة.¹

¹ - richard bréard . perre pastor : gestion des conflist. Editions liaison .paris .2000 .p 11.

² . الفارابي إسماعيل حماد، الصحاح، بيروت، دار احياء التراث العربي، 1999، ص 1067.

³ منير البعلبكي، المورد القريب، قاموس انجليزي عربي، 1981، ص 92.

⁴ . محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 03، 2005، ص

363.

⁵ .أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1986، ص 79.

فالصراع التنظيمي عبارة عن تعارض لرغبات معينة داخل الفرد، أو تعارض أو توتر بين فرد وآخر

أو بين مجموعة من الأفراد وأخري نتيجة لعدم وجود توافق حقيقي أو مدرك لرغبات الفرد أو لأهداف الأفراد وأهداف المجموعات أو نتيجة عدم التوافق على وسيلة لتحقيق الأهداف والرغبات.²

الصراع ظاهرة سلوكية تأتي نتيجة بعض العلاقات التي تسود جماعة العمل و هو ينتج كصدى لاختلاف وجهات النظر أو طرح الأدوار و الحاجات و الرغبات أو البحث عن السلطة أو السيطرة أو المكسب المادي أو المعنوي³

هو نزاع حاد من أجل حصول الفرد على النتيجة المرغوبة و التي إن تحققت تحول دون حصول الآخرين على نتائجهم المرغوبة مما يؤدي إلى ظهور العداة.⁴

2. خصائص الصراع:

من خلال التعاريف السابقة الذكر نجد تشابهها في التحليل ومنه استنتاج عناصر الصراع وهي :

✚ هناك شخصين في الصراع على الأقل؛

✚ ينطوي الصراع على وجود أهداف أولية غير متكافئة لدى أطرافه وتكون عملية الحوار

الوسيلة بينهما للوصول للتكافؤ في الأهداف⁵ ؛

✚ يسعى كل طرف فيه إلى التغلب وتحطيم الطرف الآخر؛

✚ معرفة وإدراك الطرفين للتعارض الذي بينهما؛

1. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003 ، ص، 316 .

2. حسين حريم، إدارة المنظمة منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1 ، 2003، ص 254.

3. ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، مرام للطباعة الالكترونية، السعودية ، ط 1 ، ص 343 .

4. بوفلجة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات، الجزائر، 1992، ص 47.

5. بدر حامد أحمد، قراءات في السلوك التنظيمي، دار النهضة العربية، 1994، ص 194.

ينطوي الصراع على محاولة الطرف الآخر على إجبار الطرف الثاني على قبول حل أو اتفاقية

قد لا يكون راغبا فيه؛

من عناصر الصراع هو الاختلاف حول وسائل تحقيق الأهداف وانجازها؛

يتضمن صعوبات في التفاعل بين الأفراد بسبب مشاعر الغضب، عدم الثقة، الرفض.

3. علاقة الصراع بمصطلح المنافسة:

المنافسة هي عملية تفاعلية يدخل فيها فردان أو أكثر من أجل إشباع حاجات مادية ومعنوية ،

وفق قواعد مضبوطة أو محددة سلفا يكون فيها بذل الجهد، العضلي أو الفكري هو أساس فوز

طرف على آخر.¹، فالمنافسة لا تلحق ضررا مباشرا للوصول إلى الأهداف المرجوة مثل: كرة المضرب

فهي منافسة سليمة، إلا انه من الصعب وضع حدود بين المصطلحين ذلك انه قد تتطور المنافسة إلى

صراع².

فعندما تتعدى المنافسة الحد الأقصى للتنافس السلمي فهي تتطور إلى صراع ما بين الأطراف

المنافسين.

4 -مظاهر الصراع في العمل:

وفق وظيفة الموارد البشرية نجد أن مفهوم الصراع هو واسع عن مفهومه من الجانب القانوني،

حيث نجد أن المؤسسات تتكلم عن عدم الرضا للعاملين إذ نجد أشكال التعبير عن الصراع في العمل

تظهر في صورتين هما.³

الصورة الخفية غير المباشرة: ضمن هذا الشكل الصراع لا يظهر مباشرة وتتجلى مظاهره في:

¹ . مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 176 .

² . richard bréard . perre pastor . ibid .pp 17.18.

³ . n .djebl:les conflits.de travail.revue ressources humaines .somatrach.juillet.2004 .p16 .

- التغيب

- السلبية في العمل

- ترك المؤسسة

✚ الصورة الظاهرة والمباشرة: وتتجلى مظاهره في

- الاحتجاجات

- الشكاوي: حيث تعرف بأنها شعور شخصي حقيقي أو متصور من جانب الموظف بالعين وعدم العدالة في علاقته الوظيفية¹.

وبالتالي فقد تكون الشكوى نتيجة خلافه مع عامل آخر داخل العمل.

- الإضراب: حيث يعتبر كمظهر للصراع المفتوح أو الظاهر².

5-أسباب الصراع:

هناك أسباب عديدة للصراع داخل المنظمة من الصعب حصرها ولكن يمكن الإشارة إلى أسباب تنظيمية وأخرى شخصية.

1-الأسباب التنظيمية: ترجع هذه الأسباب إلى وجود بعض الظروف في المنظمة تؤدي إلى خلق

حالة الصراع وهي:

✚ نمط اتخاذ القرار : إن إتباع تطبيق مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرارات تتيح الفرصة

للتعبير عن النزاعات والتعارضات المتواجدة وتوفر فرصة لظهور الاختلافات³.

✚ الاعتماد على موارد محدودة ومشاركة:

2. كيث ديفيز، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد مرسي، محمد إسماعيل يوسف، دار النهضة للطبع والنشر، مصر، 1974، ص 385.

2 . pierre lomart :gestion des ressources humaines .ire de lille .p 170.

3. حسين حريم، ادارة المنظمات، منظور كلي، مرجع سابق، ص 247.

تزداد احتمالات الصراع بين الوحدات خاصة عندما تعتمد على نفس الموارد المحدودة، وتزيد حدة الصراع نتيجة لاعتقاد كل طرف أنه أحق بتلك الموارد من غيره، ويعتبر هذا مجرد تبرير للحصول على جانب أكبر من الموارد وبالتالي يحدث الصراع تتنافس الجماعات المتفاعلة حول الموارد المحدودة والتي تحتاجها كل منها لإنجاز أهدافها¹.

✚ **اختلاف الأهداف:** وهو ما يعرف بتعارض الهدف ويتضمن الاختلاف حول اتجاه الجماعة والمعيار الذي يتم بموجبه تنظيم الأداء أو الإنجاز كما يعتبر من أكثر مصادر الصراع حدوثا. كما يشتمل على عاملان يساعدان على ظهور تعارض الهدف هما:

- توجه الوقت أي اختلاف الفترة الزمنية (طويلة – قصيرة المدى)
 - الهدف سواء كان (تكنولوجي – اقتصادي والمرتبط بالسوق والمجال العلمي)
- وبالتالي فحالة التمايز في توجيه الوقت والهدف يعتبران مصدران للصراع.² مثل: قسم إدارة الإنتاج يسعى للحصول على الموارد التشغيلية لكن المالية ليس لها ميزانية كافية .

✚ **العلاقات الاعتمادية:** هي العلاقات القائمة على اعتماد الأفراد والجماعات في المنظمة على بعضهم البعض في تحقيق أهدافهم ونشاطاتهم الإنتاجية.

أما إذا كان ميزان القوة لصالح جماعة ما فقد لا يكون لها حافز للتعاون مع جماعة أخرى، هذا ما يزيد فرص نشوب الصراع.

✚ **تفاوت لمعايير المتبعة في تقييم الأداء وتحديد المكافآت:** إن تفاوت المعايير المتبعة في تقييم الأداء وفي صرف المكافآت ذلك يقود لبروز الصراعات.

¹ . أندرودي سيزلاقي مارك جي والاس ، السلوك التنظيمي و الأداء ، مرجع سابق، ص 273 .

² . نفس المرجع، ص 272.

فكلما اهتمت الإدارة بالتقييم على أساس أداء كل وحدة منفردة بدلا من الأداء العام الموحد للمنظمات زادت احتمالات الصراع¹.

2- الأسباب الشخصية: تعود هذه الأسباب إلى شخصية الفرد واتجاهاته وانفعالاته. ومن بين تلك الأسباب ما يلي:

✚ **التركيب النفسي للفرد :** يختلف الفرد من حيث التركيب النفسي فمنهم من يميل إلى العدوانية وعدم التعاون مع الآخرين والعدوان سلوك فيزيولوجي ونفسي موجه لأداء الآخرين، وهناك ممن يتميز بحدة الطبع والحساسية الزائدة الأمر الذي يجعل التعامل معهم صعب ويزيد من احتمال ظهور النزاعات بينهم².

✚ **سوء إدراك الفرد لظروفه ودوافعه:** إن طريقة إدراك المشكلات وسوء تفسير الأمور توقع الفرد أحيانا في الصراع، كأن يرجع أسباب ذلك الفشل إلى تدخل متعمد من شخص أو جماعة أخرى³.
فالتفسيرات الخاطئة تلعب دورا قويا في خلق الصراع.

✚ **العلاقات الغير طيبة مع الآخرين:** فسوء العلاقات الشخصية والتفاعل السلبي بين الأفراد والعاملين يساهم في بروز الصراعات فيما بينهم، كانهدام الثقة بين الأفراد فهذا يؤدي إلى انعدام التفاعل أو تفاعل سلبي.

¹. خذير كاظم حمود، السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص151.

². كمال محمد المغربي، السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الفكر، الأردن، ط3، 2004، ص 312.

³. جيرالد جرينبرج و روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004، ص، ص، 481.480.

✚ **تفاوت الخلفيات الثقافية والاجتماعية:** إن أي تنظيم هو تجمع كبير للأفراد على درجات متفاوتة من

التعليم ومن خلفيات ثقافية واجتماعية متنوعة وهذا ينجم عنه تفاوت في اتجاهاتهم، معتقداتهم والتي

تعتبر كمصادر أساسية للنزاع.

✚ **الاتصالات السيئة:** إن اتصال الفرد بطريقة خاطئة مع الآخرين تؤدي في بعض الأحيان إلى

إغضابهم وهذا يؤدي إلى ظهور نزاع.

كذلك سوء الفهم وعدم وضوح الاتصال يؤدي بالفرد إلى الانعزالية وعدم مشاركته في اتخاذ

القرار، حيث يشير البعض إلى أن تواجد الصراع وبروزه فهو ناتج عن سوء الفهم لتعليمه العمل

من طرف العامل¹.

كما يميز الباحثان " كانز « و "كاهن " بين الأسباب العقلانية للصراع والأسباب الغير العقلانية

ويمكن تلخيصها فيما يلي²:

✚ **الأسباب العقلانية:**

الصراع الوظيفي: هو الصراع الذي يحدث في المنظمة بين وظائفها المختلفة مثل: التمويل أو الإنتاج

والأفراد.. إلخ

الاعتمادية المتبادلة بين الأنظمة الفرعية داخل المنظمة على بعضها البعض في الأداء.

الصراع الهيكلي: هو الصراع الذي يحدث بين مجموعات المصالح المختلفة في المنظمة على نظام

المكافآت والمراكز والمكانة والحوافز.

✚ **الأسباب اللاعقلانية** هي العدوانية في السلوك وتحريف المعلومات وغيرها من العوامل الشخصية

والاجتماعية للصراع.

¹ .c. lévy-leboyer : la psychologue et l'entreprise .masson .paris .1980 .p 141 .

² . محمود سليمان العميان، نفس المرجع، ص، ص، 365،366.

- ويشير كل من " كراينر" و " كنيكي " (1992) إلى المواقف التي قد تؤدي إلى الصراع على النحو

التالي:¹

- اختلاف القيم والشخصيات؛
- تداخل الأعمال وعدم وضوحها؛
- المنافسة على الموارد المحدودة؛
- الاعتمادية بين الأنشطة والأعمال؛
- تعقد المنظمة (تزايد عدد المستويات التنظيمية والتخصص الضيق)؛
- سياسات وقواعد ومعايير غير واقعية أو غير واضحة؛
- العمل أو ضغوط زمنية شديدة؛
- عدم تحقق توقعات معينة؛
- صراعات مكبوتة أو لم تحل.

6-أثار الصراع التنظيمي:

- يحمل لفظ الصراع معنى سلبي في الحديث العادي، انه يحضر للذهن صورة الغضب والمواجهة والسلوك الفظ المدمر، أما الصراع في أماكن العمل فانه يعمل في المنظمات مثل السيف ذو الحدين، فيمكن ان يترتب عن النزاع آثار ايجابية مفيدة للتنظيم أو نتائج سلبية مدمرة للتنظيم.
- و في هذا الصدد يرى الكاتبان " نيورايت " 1996 إن غياب الصراع كليا في المنظمات غير مرغوب فيه، وكذلك الصراع الشديد المفرط ، فغياب الصراع يشير إلى عدم مبالاة العمال وتخليهم عن المشاركة، وأن المنظمة تكبت التفكير الإبداعي الخلاق، أما الصراع الشديد المفرط فهو يعيق العمل

2- حسين حريم، إدارة الصراع التنظيمي، دراسة ميدانية في القطاع المصرفي، الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، مجلد 6، العدد 2، 2003، ص 51.

لأنه يضر بالمعنويات فهو يعيق التنسيق ويحول دون قيام العمال بتحقيق أهدافهم بكفاءة

ولذلك تكون النتائج أفضل ما يمكن إذا ما كان الصراع معتدلاً¹.

✚ الآثار السلبية للصراع: يمكن أن يؤدي الصراع داخل التنظيم إلى جملة من الآثار السلبية منها:

- يؤدي الصراع داخل التنظيم إلى تدني المعنويات والرضا الوظيفي ويظهر تدهور المعنويات في سلوك التهرب مثل: التغيب عن العمل، والدوران الوظيفي.
- كما أن الصراع يحول الطاقات بعيدا عن أهداف المنظمة مما يؤثر على فاعلية التنظيم ككل².
- يمكن أن يولد لدى العمال الإحباط، الغضب والتوتر.
- يضعف التنسيق ويظهر ذلك من جراء قيام كل فرد بالنظر إلى آخر نظرة سلبية أو على مستوى الجماعات ونظرة كل جماعة للأخرى، حيث يشير في هذا الصدد كل من "رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني" على أنه يزيد من اتجاه كل طرف إلى وضع الطرف الآخر في قالب سلبي، وبالتالي فإن أعضاء الجماعات والوحدات المتنازعة يميلون إلى تعظيم الاختلاف بينهم كما أن هذه الاختلافات تشرح بطريقة سلبية³.
- خلق المشاعر السيئة بين الأفراد وهو ما يؤدي إلى تكوين علاقة سيئة بين الأفراد والمجموعات وإدارة المنظمة وهو ما يقلل من التعاون أي يعيق العمل التعاوني الجماعي.
- يعمل على إحداث الاختلال حيث أن البحث عن الربح من قبل أطراف الصراع مهما كان الثمن ذلك يحمل خطر أي يسبب التوسع في الاختلاف و الاضطرابات داخل محيط العمل⁴.

¹ . حسين حريم، إدارة الصراع التنظيمي، مرجع سابق، ص 52.

² . محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 321.

³ . جيرالد جرينبرج، روبرت برون، مرجع سابق، ص 483 .

⁴ . sekiou , blondin ,fabi:gestion des ressources humaines ,editions de book , montreal , canada ,p 886.

* وحسب ما أشار إليه محمود سليمان العميان فيما يتعلق بآثار الصراع السلبي ما يلي¹:

- قد يدفع كل طرف من أطراف الصراع إلى التطرف في تقدير مصلحته على حساب المصلحة الكلية للمنظمة.

- يهدم المعنويات ويهدر الوقت والجهد والمال مما يضعف من مستوى الكفاية والفعالية.

- يستقطب الأفراد والجماعات وينجم عنه ذلك فقدان الثقة بين الإدارة والعمل ولجوء الأفراد إلى أعمال

الانتقام مثل: إخفاء المعلومات وعدم التعاون والقيام بترويج إشاعات كاذبة، وهذا يدخل ضمن سوء الاتصالات.

- انخفاض الإنتاجية ويعاني الأداء من الخمود.

- الشلل في التصرف يرافقه التوتر النفسي الذي يؤدي إلى إحباط وعدم التأكد وفقدان القدرة على الحزم وضعف الثقة.

- يحول الطاقة والجهد عن المهمة الحقيقية في المنظمة.

✚ الآثار الايجابية: ليست الصور كلها قاتمة فصحیح أن الصراع قد يؤدي إلى تمزيق المنظمة، ولكنه

قد يؤدي إلى تحقيق بعض المزايا، ومن بين الآثار الإيجابية للصراع المعتدل المعقول ما يلي:

- إن الصراع يكشف المشاكل التي يريد كل فرد إخفائها.

- قد يؤدي الصراع إلى إزاحة الستار عن الحقائق والمعلومات التي تساعد في تشخيص بعض

المشاكل الفعلية في المنظمة.

- يعمل على فتح قضايا للمناقشة بطريقة المواجهة المباشرة.

¹. محمود سليمان العميان، مرجع سابق، ص 380.

- الصراع أساسه هو التفاعل ما بين الأفراد وبالتالي فالصراع نوع من الاتصال، وحل هذا الأخير يقترح طرقا جديدة ودائمة للاتصال.

وذكر "حسين حريم" في دراسته " إدارة الصراع التنظيمي " أن الصراع في التنظيم يحافظ على

حيوية الجماعات والنقد الذاتي والإبداعية، ويعمل على تحسين جودة القرارات ويوفر وسيلة يتم من خلالها طرح مشكلات في العلن كما يطور مناخا يتصف بتقييم الذات والتغيير.¹

يساعد الصراع على إشباع الحاجات النفسية للأفراد وخاصة ذوي الميول العدوانية الصراع يعمل على

تحفيز العمال، من خلال وضع الاهتمامات المختلفة للأطراف، حيث يصبح كمصدر للإبداع والابتكار.

- يعمل على زيادة الإنتاجية والنمو.

- يعمل على توضيح القضايا الخلافية بين الأفراد.

• إن الإدارة الصحيحة للصراع التنظيمي تحول الطاقة المولدة عن الصراع إلى قوة وأثر يأخذ

الطابع الإيجابي بدلا من السلبي، هذا لا يعني القضاء على الصراع بل الاستفادة منه لتحويل

هذه الطاقة والأفكار من أطراف الصراع إلى نتائج جيدة للمنظمة وأفرادها.

¹. حسين حريم ، إدارة الصراع التنظيمي، مرجع سابق، ص، 52.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ التطور التكنولوجي وانتشار الخطر

المحاضرة 11 / المخاطر التكنولوجية



أهداف المحاضرة

- التعرف ببعض المفاهيم للمقياس
- تصنيف المخاطر التكنولوجية والتعرف الأسباب والعوامل
- التعرف على اهم استراتيجيات إدارة المخاطر التكنولوجية
- التعرف على أهمية دراسة التحديات الراهنة للأزمات التكنولوجية

تمهيد:

التذكير بما تم التطرق اليه في المحاضرة السابقة والعمل على ربط الأفكار والمعلومات قصد المحافظة على المعلومات والاهداف القاعدية للمقياس والتي من الضروري ان تكون راسخة في تكوين الطالب.

1- مفهوم التكنولوجيا: هي عملية شاملة تقوم بتطبيع العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة علمية للمجتمع، وتعرف بأنها الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الانسان ورفاهيته.¹

فالتكنولوجيا هي طريقة التفكير وحل المشكلات وهي أسلوب التفكير الذي يصل به الفرد الى النتائج الموجودة أي انها وسيلة وليست نتيجة، فالتكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الانسان ورفاهيته.²

ويراها غالبرت" انها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية، واية معرفة أخرى من اجل تحقيق مهام علمية"³

2- أهمية التكنولوجيا: نذكر بعض من الأهمية التي لا بد لوجود التكنولوجيا وما تعود على المجتمع والفرد من فوائد حيث نجد:⁴

✓ الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات بشكل فوري.

1. حمزة لعزيزي، تعريف ومفهوم التكنولوجيا، موسوعة المبتكر ، 2021/10/22 على الساعة 19.00

2. نسرين حسونة: تكنولوجيا الاتصال الحديثة - المفهوم والمصطلح- موقع الالوكة ، 2019.430

3. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، د، ط دار العربي ، ص، 15

4. هارون منصر: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإبداعي، دراسة على القائم بالاتصال بإذاعة تبسة، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية . جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012، صص، 78، 79.

- ✓ التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها.
- ✓ نقل الرسائل بسرعة، باستخدام وسائل جديدة مثل البريد الالكتروني، الفاكس...الخ
- ✓ ان التطور التكنولوجي الكبير الذي قدمته التكنولوجيا، أدى بشكل كبير الى ثروة علمية ومعرفية في ظل التطور في الوسائل، اكتشاف الحقائق، والحصول على المعلومات وجمعها وتطويرها وتوفير الخدمات....الخ
- ✓ توفير خدمات الاتصال بكل انواعها والتعليم والتنقيف...
- ✓ توفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات.
- ✓ جهلت العلم قرية صغيرة يستطيع افرادها الاتصال فيما بينهم، وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.
- ✓ تتسم بشرة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.
- ✓ نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة.
- ✓ الوصول للمعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم وفي نفس اللحظة تقريبا
- ✓ سهلت عمليات التبادلات التجارية والشركات الاقتصادية الضخمة.

3- خصائص التكنولوجيا:

- لكل علم خصائص يميزها حيث نجد من خصائص التكنولوجيا ما يلي:¹
- ✓ التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.

¹ - عزت السيد أحمد : الثورة التكنولوجية وأثرها على تغير القيم، مجلة دمشق، العدد 34، المجلد، 29، ص، ص، 473-

- ✓ التكنولوجيا علم تطبيق يسعى الى تطبيق المعرفة.
- ✓ التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.
- ✓ التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- ✓ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- ✓ التكنولوجيا عملية ديناميكية، أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- ✓ التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها، نظم كاملة أي أنها نظام من نظام.
- ✓ التكنولوجيا هادفة، تهدف للوصول الى حل المشكلات.
- ✓ التكنولوجيا متطور ذاتيا، تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

4-المخاطر التكنولوجية

بدأ الرأي العام العالمي يهتم كثيرا بخطورة ما توصلت اليه التكنولوجيا في العقود الأخيرة من هذا القرن لأنها أصبحت تهدد البيئة بما فيها الانسان نفسه

مخاطر التكنولوجيا: منذ القدم سعي الانسان الى تحقيق حاجياته ومع مرور الزمن توصل الى درجة عالية من التقدم الصناعي بفضل التطور التعليمي والتكنولوجي مما نجم عنه انتاج الاف الاطنان من الغازات السامة والنفايات الضارة لما تحمله من اشعاع او روائح كريهة او مواد صلبة من معادن وبلاستيك وقد انعكست على البيئة عامة وأصبحت تهدد الانسان الذي ابتكر آلة دماره.¹

¹ - حواء: مخاطر التكنولوجيا، نادي المرأة الجزائرية، تم زيارة الموقع، 26 ماي 2019 على الساعة 19:00

ان المخاطر التكنولوجية هي مخاطر الخسائر الناجمة عن انتهاكات تكنولوجيا العمليات المدارة بسبب صعوبات التنفيذ التقني والتكنولوجي للابتكار، فهي مرتبطة بعوامل التأثير على التقنية والمكون التكنولوجي، حيث ترتبط المخاطر التكنولوجية بخصائص التقنيات المستخدمة ، فهي تلك المخاطر الناجمة عن الاستخدام الغير عقلاني للادوات التكنولوجية والتي قد تتسبب في فشل المؤسسات.¹

5- انواع المخاطر التكنولوجية²:

5-1 مخاطر الطاقة النووية أو الطاقة الذرية:

هي الطاقة التي تتحرر عندما تتحول ذرات عنصر كيميائي إلى ذرات عنصر آخر، (الذرات هي اصغر الجسيمات التي يمكن ان يفتت إليها أي شيء كان). ومن ناحية اخرى، يخاف بعض الناس الطاقة النووي لأنها عملية الانشطار تكون سامه للغاية لتسرب الاشعاع النووي خارج محطات الانتاج وهي اشعة ضارة بالكائنات الحية والنباتية

5-2مخاطر الغازات السامة:

هي غازات ضارة تنتشر في الجو التفاعلات الكيماوية في المصانع وفي الطبيعة كتفاعل المفارغ العمومية والحرائق وتكون ضارة للغلاف الغازي وعلى الكائنات الحية والنباتية والمصادر المائية

¹. كاسر نصر المنصور: إدارة المخاطر واستراتيجية التامين في ظل التكنولوجيا، المؤتمر الدولي السنوي السابع، إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة 2016/2017، ص،10

² - حواء: المرجع السابق.

3-5 مخاطر المواد الكيماوية:

هي عمليات معقدة ينج عنها مواد مركبة يستغلها الانسان استهلاكا او انتفاعا وقد تكون صلبة او سائلة او غازية ولكن لها اثار سلبية على البيئة مثل المواد الكيماوية السائلة او الغازية التي تؤثر في الغلاف الغازي خاصة طبقة الازون او تلوث المياه بالقرب من المناطق الصناعية مثل المجاري المائية او السواحل البحرية كما هو الحال في الدول الصناعية وبعض الدول المتخلفة مثل الهند نهر يمونه الذي تصب فيه مصارف مدن الهند وسواحل مدينة بومباي هي بقايا المصانع من مواد صلبة او مشعة او فضلات الانسان حيث ترمى هذه النفايات في مفرغ عمومية ومع الزمن تتحل وتتحول الى مواد ضارة وتنقلها المياه او الرياح الى أماكن اخرى مثل نفايات المواد المشعة

4-5 مخاطر النفايات: هي بقايا المصانع من مواد صلبة أو مشعة أو فضلا الانسان، حيث ترمى هذه النفايات في مفرغ عمومية مع الزمن تتحول الى مواد ضارة وتنقلها المياه والرياح الى أماكن أخرى مثل: نفايات المواد المشتعلة.

6- الآثار السلبية للتطور التكنولوجي:

هناك العديد من السلبيات التي تنتج عن التطور التكنولوجي الى جانب الانسان ومن اهم هذه السلبيات ما يلي:¹

- صناعة بعض أنواع الأسلحة المتطورة التي تزيد من حصد الأرواح البشرية

¹ - الاء جابر: سلبيات التطور التكنولوجي: من موقع <https://mawdoo3.com> يوم 2022/04/23 على الساعة،

- زيادة تلوث الماء والهواء والتأثير على صحة الانسان بشكل سلبي نتيجة عمل المصانع
- زيادة عزلة الانسان وقلة الاحتكاك بالأخرين نتيجة الإدمان
- ظهور القلق والتوتر عند الفرد العامل نتيجة حل الالة مكان الانسان والذي ينجم عليه تسريح العمال (تخفيض الجهاز الإداري)
- استخدام التكنولوجيا بشقها السلبي يؤثر على صحة الفرد العامل مثل ك الام الظهر الرقبة من الحاسوب، ضعف النظر... الخ

7- أهداف تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المخاطر والكوارث والأزمات:

- تتضمن أنظمة تكنولوجيا المعلومات جوهر الاستخراجية للأزمة لتحقيق إدارة فعالة للأزمات والحوادث والكوارث بالأهداف التالية:
- الانتشار السريع والانشاء والاعداد.
- الوصول الى المعلومات في الوقت الحقيقي لدعم اتخاذ القرارات الحاسمة.
- قدرة أداء فرز البيانات والمعلومات المستخدمة من قبل صناع القرارات ودارة الازمة
- توفير معلومات قيمة وعالية الجودة في مقابل متغيرات قوالب أو نظم دعم القرار المحدد مسبقا

- سهولة استخدام ومرونة العمل في الضغوطات العالية وبيئة الموارد المحدودة
- تحقيق الاتصال مع الأنظمة المنفردة أو الشبكات التي تجمع المعلومات أو تعمل في

الاتصالات

- أنظمة تسهيل تبادل المعلومات والتواصل بين الإدارة والمنظمة والأجهزة الحكومية وأجهزة المرافق المحلية والقطاع الخاص.
- تحديد الاحتياجات وتقليل الجهود المطلوبة.
- نظم مفتوحة وحلول تطبيقات وتكنولوجيا مرنة وامنة وقابلة للتطوير
- توليد التقارير المرنة والشاملة
- أنظمة تتيح التكيف لتلبية مهارات ومتطلبات الاستخدام التنظيمية والثقافية والقانونية والاجتماعية.

➤ يبسر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نجاح وتوطيد وتعزيز ومشر أفضل التطبيقات والتقنيات التي يمكن استخدامها في التأهب للزمات والكوارث والاستجابة والتعافي.

8_ اقتراح حلول علاجية لمخاطر التكنولوجيا¹:

- تطوير الطاقة البديلة مثل الطاقة الشمسية .الرياح . حارة باطن الارض؛
- تطوير عملية الاحتراق في محركات وسائل النقل والمصانع؛
- تشجيع النقل العام والحد من السيارات الخاصة؛
- حديد اماكن لرمي النفايات بمختلف انواعها ومراقبتها علميا وتكنولوجيا؛
- اعادة استغلال النفايات القابلة للاستغلال؛
- تشجيع البحث لإنتاج وسائل لتحطيم النفايات بمختلف انواعها خاصة المشعة والسامة؛
- مراقبة الشركات المنتجة واجبارها على تطبيق المقاييس العلمية؛

¹. الراوي خالد وهيب: إدارة المخاطر ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ط1، 1999،ص، 73.

- في مخططات التهئية العمرانية مراعاة الفصل بين المناطق السكنية والمناطق الصناعية لتجنب

الكوارث التكنولوجية؛

- انجاز مساحات خضراء وبساتين وتجديد الغابات خاصة بالمدن وبالقرب منها لدورها في عملية

تجديد وتطهير الجو من بعض الغازات مثل ثاني أكسيد الكاربون المساعد على ارتفاع الحرارة في

الجو.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ التحديات الاقتصادية وضغوط العمل

المحاضرة 12 / ضغوط العمل



أهداف المحاضرة

- ✚ التعرف على المفاهيم الأساسية
- ✚ إدراك الأسباب المؤدية لخطر الضغوط
- ✚ التحكم وإدارة الضغوط بالمؤسسات

1- مفهوم ضغوط العمل

عرفها "سيزلاقي و ولاس" (1991) على أنها: >> تجربة ذاتية تحدث اختلالا في التوازن الفيزيولوجي

والسيكولوجي للفرد، وتنتج عن عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه<<¹.

كما عرفها جيبسون وآخرون(1994) على أنها: >>استجابة متكيفة تنشأ نتيجة عمل أو موقف

أو حدث بيئي يفرض على الفرد مطالب نفسية و/أو جسدية عالية<<².

وعرفت الوكالة الأوروبية للأمن والصحة النفسية الضغوط المهنية على النحو الآتي:

>> ينتج الضغط عندما يحدث خلل أو عدم توازن بين إدراك الشخص للمخاوف التي تفرض عليه من

قبل المحيط وموارده الشخصية من أجل مواجهة أو مقاومة هذه المخاوف<<³.

ومن خلال التعريفات السابقة للضغوط نلاحظ صعوبة في إيجاد تعريف موحد للضغوط المهنية نظرا

لاختلاف الاتجاه النظري الذي يتبناه أصحابها، ويعود هذا التباين إلى ارتباط الدراسات المتعلقة بالضغوط

المهنية بعلوم ومجالات كالطب، والفيزياء، وعلم النفس، والإدارة، وغيرها من العلوم الأخرى، إضافة إلى

تباين هذه الضغوط كما وكيفا من مجتمع لآخر ومن فترة زمنية لأخرى تبعا لاختلاف الظروف

الاجتماعية و الثقافية والاقتصادية.

¹. العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال الأردن: دار وائل للنشر. ط3 2005، ص،120

²- حسين حريم، السلوك التنظيمي(سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، عمان- الأردن: دار الفكر للنشر،

ط3، 2009، ص، 99

³- faycel bencheman , Géraldine galindo, gestion de ressource humaines ,paris : gualino

,lextenso edition , 2ed, 2009 ,P :101

2- بعض المفاهيم لها علاقة بالضغوط المهنية:

1- القلق: هو حالة من الخوف الشديد الغامض الذي يمتلك الفرد ويسبب له الكثير من مشاعر الضيق واللامن، والانزعاج فالشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو متشائما، ومتوتر الأعصاب ومضطربا، كما يتميز بفقدان الثقة بالنفس، كما تبدو عليه كل من مظاهر العجز في البث في القضايا المختلفة وفقدان القدرة على التركيز.

2- الإحترق النفسي: إن الإحترق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني، والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الإحترق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها الإرهاق، عدم الاهتمام بالعمل، عدم الاهتمام بالآخرين، الكآبة، الشعور بالعجز والسلبية في تقدير الذات

3- الإجهاد: يشير إلى ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية، بحيث لا يستطيع أداء المهام المطلوب منه إنجازها على الوجه الأكمل بسبب الإجهاد الذي يعيشه الناتج أساسا عن الخلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية، وخصائصه النفسية، العقلية، الجسدية والاجتماعية مما يتيح فرصة ظهور التوتر والألم بصورة طاغية على حياته النفسية والتي بدورها تؤدي إلى إفرازات فيزيولوجية أهم معالمها كل من التعب والإنهاك¹

4- الإحباط: ويعبر عن إعاقة الفرد للوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها، أو منعه من التصرف بالطريقة التي يفضلها للقيام بعمله، كما يزداد هذا الشعور كلما تزايد مستوى الضغط الذي يواجهه الفرد.

¹ - لعريط بشير، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناسبة، أطروحة دكتوراه منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، 2007 جامعة منتوري قسنطينة. ص، 115

5- التعب: يعرف التعب بأنه فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني وينشأ التعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف، وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم، ويعضد ذلك ما جاء بالموسوعة الأمريكية حيث أوضحت أنه يحدث نتيجة للمجهود العقلي والذهني الزائد والمكثف، كذلك عرفته الموسوعة العالمية بأنه استجابة تنشأ عن طريق العمل بشكل كثيف، وينتهي الإحساس به عن طريق الراحة¹.

3- آليات إدارة ضغوط العمل من قبل المنظمة:

كما أشرنا سابقا فإنّ ضغوط العمل لها مصادر عديدة جانب منها يتعلق بالفرد والآخر بالمنظمة، لذلك فإنّ إدارة ضغوط العمل لا تقتصر على الفرد فحسب وإنما تشمل كذلك المنظمة، ومن أجل التخفيف من شدة الضغوط على مستوى هذه الأخيرة يجب عليها القيام بعدة إستراتيجيات نذكر منها:

*** بناء هيكل تنظيمي واضح:** فالهيكل التنظيمي الواضح يسمح للمرؤوسين باستقبال معلومات واضحة حول الهيكلية والتطبيقات والأهداف الخاصة بالتنظيم ككل².

أي سهولة الاتصال بين القادة والمرؤوسين وبالتالي تدفق المعلومات وتوفيرها على كافة المستويات الإدارية مما يؤدي إلى التخفيف من ضغط الوقت³.

*** تطوير نظم الاختيار والتعيين:** يجب أن تكون الكفاءات والقدرات والمعارف الخاصة بكل عامل تتناسب قدر الإمكان مع متطلبات كل منصب⁴، يجب أن يخضع المرشحين للتقييم لكي نضمن بأنهم

¹. الصيرفي محمد ، مرجع سابق: 316-317

² leka stavrola, sandrin kurth,organisation de stress et travail, France : bibliothèque .l'oms,n.ed, 2004 ,P :E&

³. الصيرفي محمد ، مرجع سبق ذكره ،ص، 354

⁴ leka stavrola, op.cit ,P : 21

قادرين على التكيف مع متطلبات المنصب، إذن ضروري إجراء تدريب حول طرق تطوير نظم الاختيار والتعيين. وتعتبر الرقابة والنصائح الفعالة هامة وبإمكانها أن تساعد في حماية الشخص ضد الضغوط¹.

* **وصف الوظيفة:** للقيام بوصف المنصب يجب في البداية فهم سياسة، وأهداف، وإستراتيجية المنظمة بهذا تكون طريقة العمل منظمة و الهدف والنمط الخاص بالنتائج القياسية سوف يتحسن. يجب أن يكون وصف المنصب واضح، ضروري على رئيس العمال وباقي أعضاء الموارد البشرية أن يكون على علم بكافة تفاصيل العمل وذلك ليضمنوا بأن المطالب المصاغة متلائمة مع أداء العمل.

* **الإتصال:** الفهم الدقيق للعمل المطلوب من العمال أدائه يجعلهم قادرين على بذل أقصى جهد ممكن لأدائه بشكل جيد. يجب على الرئيس أن يتحدث مع موارده البشرية لهم كيفية أداء العمل وعليهم أن يفهموا بوضوح ما سمعوه، فالإصغاء الجيد للمعلومات يؤدي إلى الاستيعاب الجيد وبالتالي تنفيذ التعليمات بطريقة مرنة.

الاتصالات تخص كل ما ينتظر من العمال أدائه، لذلك يجب أن تكون المعلومات المقدمة واضحة، كاملة وتتعلق بوصف المنصب.

* **البيئة الإجتماعية:** يجب أن تكون الواجبات المسندة للعمال واضحة وعليهم احترامها، مستوى الثقة والتواصل الاجتماعي والعمل في فريق دائما منتج، لأنه يخلق الدافعية لدى العامل في كل أوقات عمله ويحبذ العمل مع الجماعة².

كل هذه العوامل التي عرضناها سابقا إن لم تكن موجودة في محيط العمل فلا يمكننا إدارتها، لذلك على كافة المنظمات أن تقوم بدراسة المطالب و الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل من جهة والمعارف

¹ – Ieka stavrola , op.cit ,P : 21

² Ieka stavrola, op.cit ,P : 22

والقدرات المتعلقة به من جهة أخرى، وذلك لتثبيت الأولويات الخاصة بالتغيير وتسييره بطريقة فعالة
تخفف من خطر الضغط.

مقياس: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

المحور/ التحديات الاقتصادية وضغوط العمل

المحاضرة 13 /إدارة المخاطر الصناعية



أهداف المحاضرة

- ✚ التعرف على اهم استراتيجيات إدارة المخاطر الصناعية
- ✚ التعرف على أهمية دراسة الأرغونوميا وبرامج السلامة والامن المهني

تمهيد:

التذكير بما تم التطرق اليه في الدرس السابق والعمل على ربط الأفكار والمعلومات قصد المحافظة على المعلومات والأهداف القاعدية للمقياس والتي من الضروري ان تكون راسخة في تكوين الطالب.

1- الارغونوميا والتقليل من حوادث العمل والامراض المهنية:

إن الهدف الأساسي من الارغونوميا هو توفير بيئة عمل آمنة من مخاطر الصناعات المختلفة ورفع مستوى كفاءة ووسائل الوقاية وهذا ما سيؤدي بلا شك إلى الحد من الإصابات والأمراض المهنية وحماية العاملين من الحوادث ومن ثم خفض عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة الغياب بسبب المرض أو الإصابة، وكذلك الحد من تكاليف العلاج والتأهيل والتعويض عن الأمراض والإصابات المهنية مما سينعكس على تحسين وزيادة مستوى الإنتاج ودفع القوة الاقتصادية للدولة. و في هذا السياق يسعى المختص في الهندسة البشرية او الارغونوميا إلى تصميم الآلات و الذي كان في وقت قريب يهدف إلى اكتشاف الطرق لتحسين نوع العمل وزيادة الإنتاج ولم توجه العناية لوضع قواعد سلامة العامل ولكن الاتجاه الحديث يأخذ عوامل السلامة وتلافى الحوادث في الاعتبار عند التصميم بجانب زيادة الإنتاج ودقته وقد يقتضى الأمر ابتكارا لتصميم الآلة أو تغيير طريقة عملها لتحقيق الأمان المطلوب والحفاظ على سلامة العامل وقد يكون المطلوب بناء حواجز ووسائل وقائية حول الآلات الخطرة أو احتياطات أخرى كوضع أزرار إدارة الآلة بعيدا عنها حتى يضطر العامل البعد عنها عند تشغيلها وينبغي ألا تتطلب الآلة جهدا أو قدرة من العامل تفوق قدرته فالآلات التي تتطلب قوة غير عادية أو سرعة في الاستجابة أو نماذج حركة لا يستطيع العامل العادي القيام بها بسهولة تعتبر سيئة التصميم كما يجب أن تبين الآلات البيانات التي يحتاج إليها العامل بسهولة لمعرفة مصدر الخطر عند وقوعه أو تستخدم لذلك إشارات

التحذير لتوجيه نظر العامل إلى نواح خاصة فظهور ضوء من لون معين يبين للعامل قرب انتهاء المواد الخام أو الوقود وهكذا ويتطلب الأمان بعض النواحي السيكلوجية التي سنناقشها ، واستخدام الحواجز التي لا تسمح بمرور أجزاء الجسم إلى الأجزاء الخطرة وتسمح فقط بمرور المواد لتصل إلى الأجزاء القاطعة وكذلك استخدام بعض الطرق لقطع التيار الكهربائي وتوقف الآلة إذا وضع العامل نفسه في موقف خطر في حالة وجود جسمه قريب من الأجزاء الحادة في تلك الآلة حتى تتوقف الآلة تماما ولا يصاب بأي حادث.

فالسلامة: يقصد بها حماية الموارد البشرية من الأذى و الضرر الذي تسببه لهم حوادث مختلفة في مكان العمل ، وهذا الأذى تظهر نتيجته فورا كالكسور بكافة أنواعها ، والجروح والحروق والاختناق ، وبمعنى اخر السلامة تعنى "سلامة الفرد من الحوادث وتجنبه الإصابة بها".¹

وهي عبارة عن توفير بيئة عمل آمنة و خالية من العوامل التي تؤدي إلى أسباب الخطر التي يتعرض

لها الأفراد العاملين في المنظمات .²

¹.محمد هاني محمد: اداره الموارد البشرية، دار المعترف للنشر والتوزيع، ط 2 ، عمان ، 2014 ، ص 206 .

².الطائي و آخرون : ادارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي ، ط 1 ، مؤسسة الورق للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2006 ، ص 76.

2- السلامة المهنية: هي العلم الذي يهتم بخلو العاملين من أمراض بدنية أو نفسية ذات صلة بالعمل.³

3- أهمية السلامة المهنية : تتجلى أهمية السلامة المهنية في بعض النقاط:⁴

✚ **تعليق تكاليف العمل:**تجنب المنظمة الكثير من المشاكل المتمثلة بحوادث الأمراض

الصحية، هذه الحوادث التي تكلف المنظمة الكثير من التكاليف المادية والمعنوية المتضمنة التعويضات المدفوعة للعاملين أو لعائلتهم من بعدهم و كذلك تعطل العمل.

✚ **توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر:**وذلك بتوفير المكان المناسب والخالي من

المخاطر المؤدية إلى الأضرار بالعاملين أثناء عملهم، إن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي وبصورة خاصة في المنظمات الصناعية.

وتوفير نظام العمل المناسب من خلال توفير الأجهزة والمعدات الواقية واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابات أو حوادث أو أمراض.

✚ **المسؤولية في الصحة المهنية :** تنصب برامج توفير الصحة والسلامة للعاملين على

محاولة تجنب وقوع الحوادث و الإصابات.⁵

والهدف منها إذا كان مدى السلامة المهنية ونطاقها يختلف من منظمة إلى أخرى وفقا لعوامل

تتعلق بالبناء التنظيمي ،حجم المنظمة ،و طبيعة الإنتاج،والتكنولوجيا المستخدمة فإن السلامة

المهنية في إطارها العام تستهدف أولا المحافظة على صحة العاملين و سلامتهم و تقليل

معدلات الحوادث و الأمراض وتحسين صحتهم و تستهدف ثانيا الوصول إلى أفضل مستويات

³ عماد محمد نياح الحفيظ : الأمن و السلامة العامة ، الدار المنهجية للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2016 ، ص

14.

⁴ سهيلة محمد عباس : إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط 2، عمان، 2006، ص ص 306، 307 .

⁵ حنا نصر الله ، إدارة الموارد البشرية ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 2013 ، ص ص 267 ، 268 .

الإنتاج والإنتاجية للعاملين من خلال توفير نظم السلامة التي تتيح بيئة عمل آمنة ومريحة، ومن أسباب ضعف إنتاجية العامل تعرفه بمختلف أشكاله كالتعب الغير الفيزيقي العام والتعب البصري والتعب النفسي والعصبي وغيرها، وإن أهم أسباب التعب تكليف العامل حيث يعمل فوق طاقته أو تشغيله في ظروف عمل مادية سيئة⁶.

4-برامج السلامة والصحة:

تضم برامج السلامة والصحة كافة أو معظم العناصر التالية:

- 1- الاجتماعات اليومية أو الأسبوعية في مكان العمل لمن له علاقة بالموضوع.
- 2- الإعلانات التحذيرية
- 3- أنظمة السماح في سلامة العمل.
- 4- البرامج المنظمة للتفتيش.
- 5- لوحة الإعلانات، غالبا ما تنشر صوراً للحوادث أو ما يمكن أن يسببها.
- 6- الشرائح والأفلام والإرشادات والإعلانات.
- 7- المنشورات التي تبين التحقيقات الخاصة بالحوادث والقرارات المتخذة بشأنها.
- 8- المكافآت والعلاوات المدفوعة.
- 9- الإجراءات التأديبية في حالة التقصير.
- 10-أشرطة الفيديو حول الحوادث وأسبابها.
- 11-المواضيع المتعلقة بملايين ومعدلات السلامة
- 12-الإحصاءات والسجلات.

(1) نادر أحمد أبو شيخة: إدارة الموارد البشرية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2010 ، ص

5- تنفيذ برامج الأمن والسلامة المهنية:

أثناء تنفيذ البرامج المخططة للأمن والسلامة يراعي الاهتمام بالمهام العالية وغالبا

ما تتقدم على عاتق إدارة الموارد البشرية:

- الحصول على أحدث المعلومات في مجال طرق ووسائل توفير الأمن والسلامة للعاملين.
- جمع وتوثيق وتحليل المعلومات حول حوادث وإصابات العمل.
- تقديم التقارير الدورية للإدارة العليا حول مستوى الأمن والسلامة.
- التعاون المستمر مع المراكز أو الجهات الطبية المعنية بالجوانب الصحية للعاملين.
- القيام بجولات ميدانية لتتأكد مواقع العمل ومدى تطابقها مع القواعد والشروط التي حددتها برامج الأمن والسلامة وفقا للقوانين المنظمة.

6- إجراءات السلامة المهنية والأمن الصناعي:

اعتمدت المؤسسات والمنشآت على وضع برنامج شامل للسلامة المهنية والأمن

الصناعي يتضمن الإجراءات والخطوات التالية:

أ- القيام بالفحص الدوري لجميع العاملين.

ب- إيجاد الخدمات الاجتماعية والنفسية ومساعدة العاملين على حل مشاكلهم أولا بأول.

ج- نشر الوعي الوقائي بين العاملين عن طريق الإعلانات والندوات وتوجيه انتباههم إلى

ضرورة الأخذ بالأسباب الوقائية وإتباع وسائلهم.

د- استبعاد العاملين المستهدفين للحوادث وتكليفهم بأعمال لا يتعرضون فيها لأخطار الحوادث.

هـ- القيام من وقت لأخر بحملات مكثفة لمنع الحوادث والعناية بأعمال الإسعاف والإنقاذ وتدريب العمال عليها.

و- تحسين المستوى الصحي لبيئة العمل والعناية بنظافة مكان العمل وتعميمه باستمرار وضمان تهويته وإضاءته.

ز- تشجيع العاملين على تطبيق تعليمات السلامة المهنية وخاصة تلك التي تتصل باستخدام الملابس الواقية والنظارات والخوذة والأقنعة والواقيات وغير ذلك من أدوات الوقاية الشخصية.

ك- تقليل الأخطار الناجمة عن ظروف العمل مع الصيانة الدورية للآلات والمعدات.

ل- إعداد دراسات في العلاقات الإنسانية للمشرفي وتضمينها منع الحوادث مع نشر تعليمات الوقاية وبت المفترقات الخاصة بها.

أدى التطور التقني الذي شهده العالم إلى ظهور العديد من المخاطر التي ينبغي على العاملين إدراكها وتجنب الوقوع في مسبباتها لذلك فإن وجود بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر لا يكون إلا من خلال برامج الصحة والسلامة المهنية التي ترفع من مستوى الكفاءة والحد من حوادث العمل والأمراض المهنية وحماية العاملين هذا من جهة وضمان المؤسسة تحقيق أهدافها والاستمرارية من جهة أخرى.

قائمة المراجع

1. عبد الرحمان توفيق: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر 1994.
2. حسن مصطفى عبد المعطي: الاضطرابات النفسية في الطفولة والمراهقة، دار القاهرة، ط1، 2001.
3. الاء جابر: سلبيات التطور التكنولوجي: من موقع <https://mawdoo3.com> يوم 2022/04/23 على الساعة، 22:00
4. ابن منظور لسان العرب، بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956.
5. أحمد رشيد عبد الرحيم ريادة: العنف المدرسي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق، للنشر والتوزيع، ط1، 2011.
6. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر والتوزيع، بيروت، 1982.
7. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة، لبنان، بيروت، 1986.
8. ادارة السلامة، جامعة الملك فيصل، الموقع kfu.edu.sa، اطع عليه 2021/09/23 على الساعة 19.30
9. أمل سالم العواودة : العنف ضد المرأة العاملة في القطاع الصحي ، دار اليازوري العلمية، للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1 ، 2009.
10. انتصار يونس: السلوك الإنساني، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1999.
11. أنطوني غدلز ،مجتمع الخطر ،ترجمة :فايز الصياغ .ط1 مركز الدراسات الوحدة العربية ،بيروت 2005.
12. أوريش بيك: مجتمع المخاطر العالمي، بحث عن الأمان المفقود، ترجمة علاء عادل واخرون، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2013.

13. بدر حامد أحمد، قراءات في السلوك التنظيمي، دار النهضة العربية، 1994.
14. بن عودة محمد: محاضرات في علم الاجتماع المخاطر، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، قسم العلوم الاجتماعية، 2018
15. بوحفص مباركي : العمل البشري ، دار الغرب للنشر و التوزيع ،وهران ،الجزائر ،الطبعة الأولى، 2000 .
16. بوخمخ عبد الفتاح، علي موسى حنان، مداخلة بعنوان: أثر الصحة و السلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في مؤسسة هنكل في الجزائر الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية ، 2009، ص 2 /11/11/ جامعة مسيلة.
17. بوفلجة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات،الجزائر، 1992.
18. توفيق برغوتي : علاقة بعض المتغيرات السيكولوجية باتجاه الطلبة الجامعيين نحو ظاهرة العنف ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2014.-2015
19. جمال الدين أحمد جواش: وحدة بحوث الأزمات، المؤتمر الأول لإدارة الأزمات والكوارث، كلية التجارة جامعة عين شمس أكتوبر 1996.
20. جميل صليب، المعجم الفلسفي، دار الكتاب اللبناني، بيروت، الجزء 2 ، 1982
21. جيرالد جرينبرج و روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر،السعودية ، 2004.
22. حسين حريم، إدارة الصراع التنظيمي، دراسة ميدانية في القطاع المصرفي، الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، مجلد 6، العدد 2، 2003 .
23. حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1 ، 2003.
24. حسين حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، عمان -الأردن: دار الفكر للنشر، ط3، 2009.

25. حمدي شعبان: الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث، الشركة العربية المتحدة للتشويق والتوريدات، 2005، ط1.
26. حمزة لعزيزي، تعريف ومفهوم التكنولوجيا، موسوعة المبتكر، 2021/10/22 على الساعة 19.00.
27. الحملاوي محمد رشاد: إدارة الأزمات، تجارب محلية وعالمية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ط1، 1996.
28. حواء: مخاطر التكنولوجيا، نادي المرأة الجزائرية، تم زيارة الموقع، 26 ماي 2019 على الساعة 19:00.
29. خالد فتحي ماضي، احمد راغب الخطيب، السلامة المهنية العامة، دار كنوز المعرفة، الأردن، ط1 2010.
30. راضي الوقفي: مقدمة في علم النفس، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ط3، 2014.
31. الراوي خالد وهيب: إدارة المخاطر ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ط1، 1999.
32. رشاد علي موسى وزينب بنت محمد زين العايش : سيكولوجية العنف ضد الأطفال عالم الكتب ، القاهرة ، ط1، 2009.
33. زوييدة بن عويشة: ظاهرة العنف لدى الشباب الجزائري، دراسة سوسيوولوجية على عينة من شباب الجزائر، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزء الأول، 2008-2009.
34. زويتني سارة، ساسي هادف جبير: حوادث العمل ودور الارغونوميا في تفادي الوقوع فيها، مجلة التكامل -مخبر تحليل العمل والدراسات الارغونوميا، العدد 2 ديسمبر 2017 .
35. زينات موسى مسك: واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة الخليل، كلية التمويل والإدارة، قسم إدارة أعمال، 2011
36. سامح أحمد زكي الحفنى : إدارة الأزمات، على الموقع jsst.journals.ekb.eg، اطلع عليه بتاريخ 19/10/2022، الساعة 19.00

37. سهيلة محمد : حوادث العمل و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية و المهنية : مجلة دمشق ، المجلد 26 العدد الرابع 2010 .
38. السيد ياسين، علم الاجتماع ومجتمع الخطر، دار النهضة العربية، القاهرة 1996.
39. شفيقة سرار، مجتمع المخاطر والامن، شهادة لنيل الدكتوراه، جامعة جيجل , 2009.
40. الصيرفي محمد: السلوك الإداري(العلاقات الإنسانية)، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر. الإسكندرية، 2007.
41. العامري عباس رشدي : إدارة الازمات في عالم متغير، مركز الاهرام للترجمة والنشر ، القاهرة، ص، 1993.
42. عبد الحميد بسيوني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الازمات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع القاهرة، 2016، ط1.
43. عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان:الضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988 .
44. عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، بيروت لبنان، د، ط.
45. عزت السيد أحمد : التورة التكنولوجية وأثرها على تغير القيم، مجلة دمشق، العدد 34، المجلد، 29.
46. عصام نورة: سيكولوجية الطفل، مؤسسة الشباب الجامعي، القاهرة، مصر، 2006.
47. علا علي الختانية: أشكال سلوك العنف الجامعي المسجل لدى طلبة جامعة مؤتة وأسبابه من جهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، 2007.
48. عمر وصيفي عقيلي - إدارة الموارد البشرية المعاصرة - دار وائل للنشر - الطبعة الأولى، الاردن 2005 .
49. العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال الأردن: دار وائل للنشر. ط3 2005.
50. غليط شافية : محاضرات مقياس إدارة المخاطر النفس اجتماعية في العمل ، جامعة قسنطينة

51. الفارابي إسماعيل حماد، الصحاح، بيروت، دار احياء التراث العربي، 1999.
52. قاموس لسان العرب
53. كاسر نصر المنصور: إدارة المخاطر واستراتيجية التامين في ظل التكنولوجيا، المؤتمر الدولي السنوي السابع، إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة 2016/2017.
54. كمال محمد المغربي، السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الفكر، الأردن، ط3، 2004.
55. كيث ديفيز، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد مرسي، محمد إسماعيل يوسف، دار النهضة للطبع والنشر، مصر، 1974.
56. لبنى يسعد: أشكال التحرش الجنسي في الجامعة، دراسة حالة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، كلية الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11، سبتمبر 2014.
57. لعريط بشير، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، أطروحة دكتوراه منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، 2007 جامعة منتوري قسنطينة.
58. لويزة فرشان: علاقة المحيط الاجتماعي والمدرسي بالسلوك العنيف لدى تلميذ الطور الثالث، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2006.
59. ماجد رحيمة الحلفي: القلق الوظيفي لدى القيادات الجامعية العليا في جامعة ميسان وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين معهم، كلية التربية، جامعة ميسان، العراق، 2014
60. محذب رزيقة: الصراع النفسي الاجتماعي للمراهق المتمدرس وعلاقته بظهور القلق حالة سمة دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو . رسالة لنيل شهادة الماجستير . جامعة مولود معمري تيزي وزو .
61. محمد أبو سمرة : استراتيجيات العنف التربوي ، دار أسامة للنشر ، عمان ، الاردن ، ط1 ، 2009.
62. محمد سعيد التميمي، إدارة الأزمات والكوارث، جامعة الخليل، الموقع pulpit.alwatanvoice.com، اطلع عليه بتاريخ 2021/09/23 على الساعة 19.30
63. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.

64. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003 .
65. محمد شحاتة ربيع : علم النفس المهني، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2010 .
66. محمد نجيب بو طالب والمبروك المهدي: ظاهرة العنف اللفظي لدى الشباب التونسي، دراسة سوسيو ثقافية، المرصد الوطني للشباب، تونس، ط2، 2004.
67. محمود العقابلية: الإدارة الحديثة للسلامة المهنية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، ط2، 2002.
68. محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2004.
69. محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2005،3.
70. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، د، ط دار العربي.
71. مختارات بميك/ سلسلة إصدارات بميك: إدارة الازمات التخطيط لما قد لا يحدث، مركز الخبرات المهنية للإدارة(بميك)، القاهرة، 2004، ط2.

المراجع

72. المشيخي غالب محمد: قلق المستقبل وعلاقته بكل فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من صلاب الجامعات، رسالة دكتوراه، مكة المكرمة ، 2009.
73. مصطفى عشوي: علم النفس المعاصر، دار الامة للنشر والطباعة والتوزيع، 2016، الجزائر
74. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
75. مطاطلة موسى: مطبوعة بيداغوجية في مقياس الصحة النفسية والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة سكيكدة.

76. مكتب العمل الدولي جينيف: موسوعة الصحة والسلامة المهنية، الفصل الخامس حول العنف. ترجمة منظمة العمل العربي المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية دمشق، المجلد2، ط 1. 2015.
77. منير البعلبكي، المورد القريب ، قاموس انجليزي عربي،1981 .
78. منير مرسي : المعلم والنظام : دليل المعلم إلى تعليم المتعلم ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط1، 1998.
79. مهد جاد: السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، مصر، 2005.
80. مي سليم عبد الحميد طاهر: مظاهر العنف ضد الزوجات وعلاقته ببعض سمّات الشخصية وتقدير الذات وأساليب التعامل معه لدى الزوجات المعنفات في الأردن، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة عمان العربيّة، للدراسات العليا، الأردن، 2006.
81. ناصر محمد العديلي ،إدارة السلوك التنظيمي،مرام للطباعة الالكترونية ،السعودية ، ط 1
82. نائلة سليمان الصرايرة: واقع العنف لدى طلبة الجامعات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة مؤتة،الأردن،2006.
83. نجاه يحيوي: محاضرات في مقياس علم اجتماع مخاطر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2019-2020
84. نسرین حسونة: تكنولوجيا الاتصال الحديثة - المفهوم والمصطلح- موقع الالوكة ، 2019.4.30
85. هارون منصر: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإبداعي، دراسة على القائم بالاتصال بإذاعة تبسة، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية . جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012.
86. ويكيبييا، الموسوعة الحرة، ما هي أشكال إصابات العمل وشروط كل منها؟،إدارة الإعلام والعلاقات العامة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية. تصميم وتطوير ، الأردن.
87. ويكيبييا، الموسوعة الحرة، إياس جعفر رشيد، حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها
88. ويكيبييا، الموسوعة الحرة، قانون التأمينات الاجتماعية - تعاريف ومجال التطبيق ، 2012.

89. يعقوب نشوان: الإدارة والإشراف التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، 1992.

المراجع بالأجنبية:

1. lekastavrola, sandrinkurth, organisation de stress et travail, France : bibliothèque l'oms, n.ed, 2004
2. richard bréard .perrepastor : gestion des conflits. Editions liaison .paris .2000
3. faycelbenchewan , Géraldine galindo, gestion de ressources humaines ,paris : gualino ,lextensoedition , 2ed, 2009
4. sekiou , blondin ,fabi:gestion des ressources humaines ,editions de book , montreal , canada ,p 886.
5. n .djebl:les conflits.de travail.revue ressources humaines .somatrach.juillet.2004 .
6. c. lévy-leboyer : la psychologue et l'entreprise .masson .paris .1980 .
7. pierre lomart:gestion des ressources humaines .ire de lille