

الضغوطات النفسية الناجمة عن الأداء في بيئة العمل وعلاقتها بالحوادث المهنية  
- تشخيص للأسباب ، وإستراتيجيات السلامة المهنية-

-دراسة ميدانية على عينت من الأطفال المتمدرسين بولاية قسنطينة

**Psychological stress caused by performance in work environment and its relationship to occupational accidents - diagnosis of causes, and occupational safety strategies - a field study on a sample of school children in the province of Constantine**

د. بن رمضان سامية

جامعة خنشلة

د. لفقير زوبير

جامعة برج بوعريريج

### ملخص:

تعالج هذه الدراسة موضوع الضغوطات النفسية الناجمة عن الأداء في بيئة العمل وعلاقتها بالحوادث المهنية بالمؤسسة - تشخيص للأسباب، وإستراتيجيات السلامة المهنية- ، مفهوم الضغوطات اليوم يشهد تغيرات فكرية جوهرية فرضتها طبيعة ما تشهده المؤسسات من تحولات اجتماعية واقتصادية ونتيجة لتراكم أعباء وواجبات كبيرة على عاتق العاملين في المؤسسة، و هذا ما اكده الأدبيات والدراسات التنظيمية المعاصرة .

ولهذا هدفت الدراسة إلى رصد أهم مصادر وأسباب هذه الضغوطات النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها الفرد العامل في عمله وكيفية تأثير ذلك على وقوعه في أخطاء أثناء العمل وتعرضه لحوادث ينجر عنها إصابات قد تؤدي إلى وفاته في بعض الأحيان ، مع التركيز في آخر الدراسة على إستراتيجيات المواجهة والصحة والسلامة المهنية التي تعد من أولويات المؤسسة وهذا وفق مقاربة سوسيو- نفسية ، بالإضافة إلى الكشف عن أهم الآثار على مستوى الصحة النفسية للفرد وعلى مستوى المؤسسة .

**الكلمات المفتاحية:** العمل، الضغوطات النفسية والتنظيمية، حوادث العمل، المؤسسة.

### Résumé :

Cette étude traite du stress psychologique résultant de la pratique du travail et de sa relation avec les accidents liés au travail dans l'établissement - Le diagnostic des raisons et des stratégies pour la sécurité sur le lieu de travail - le concept de pressions qui sont exposés aujourd'hui. Les changements intellectuels fondamentaux associés à la nature des changements sociaux et économiques observés par les institutions et à l'accumulation de fardeaux. L'institution, et cela est confirmé par les spécialistes contemporains et les études organisationnelles.

L'étude visait à découvrir les sources et les principales raisons de ces pressions psychologiques et sociales sur la personne qui travaille dans son travail et son impact sur la survenue d'irrégularités sur le lieu de travail et sur l'exposition aux accidents et aux blessures. Ce qui peut entraîner la mort dans certains cas, en se concentrant sur la dernière étude sur les stratégies d'adaptation et la santé et la sécurité au travail, l'une des priorités de l'institution socio-psychologique, en plus de révéler les effets les plus importants sur le niveau de santé mentale de l'individu et au niveau de l'institution.

**Mots-clés:** travail, stress psychologique et organisationnel, accidents du travail, L'établissement.

## مقدمة:

نتناول في هذه الورقة البحثية موضوع الضغوطات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الأداء في بيئة العمل وعلاقتها بالحوادث المهنية بالمؤسسة - تشخيص للأسباب و استراتيجيات السلامة المهنية-، ونعني بها كل ما يرتبط بضغوطات عمل الافراد وكذا أعباء العمل المتزايدة والمسؤوليات المتعددة والتي تعرضهم للعديد من المشكلات الصحية والنفسية (كالأمراض، والقلق والاكتئاب،..) والتي تزيد من نسبة الحوادث داخل مكان العمل. لأن الضغط يمثل نوع من التأثير النفسي أو المادي على الفرد في موقف ما يجعله في حالة عدم التوازن النفسي مما يعرضه للإصابة بحادث عمل.

## إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

إن موضوع حوادث العمل من الموضوعات الهامة حيث كشفت معظم الدراسات التي أجريت في مجال حوادث العمل أن هناك تعدد في الأسباب التي تساهم في وقوع الحوادث (عوامل نفسية وتنظيمية متعلقة بنوعية العمل أو النقص في قواعد السلامة المهنية في بيئة العمل)، وما ينجر عنها من آثار سواء على مستوى الصحة النفسية للفرد أو على مستوى المؤسسة التي يعمل بها.

لذلك اهتمت العديد من الدول بسنّ العديد من القوانين ووضع الاستراتيجيات التي تسعى من خلالها إلى الحدّ من الحوادث أو الإصابات المتعلقة ببيئة العمل، ومن أهم هذه الاستراتيجيات هي محاولة التخفيف من معاناة العمال والتقليل من الضغوطات النفسية، ورفع مستوى إحساسهم بالشعور بالأمن والوقاية في حياتهم المهنية. وعليه تأتي هذه الورقة البحثية للكشف عن العلاقة المتبادلة بين ضغوطات العمل (النفسية والاجتماعية) و الحوادث المهنية داخل المؤسسة مع تحقيق الصحة النفسية والاجتماعية، و الاخذ باستراتيجيات السلامة المهنية في بعديها النفسي والصحي ومدى تأثر كل منهما بالآخر في بيئة العمل. وبالتالي يمكن طرح التساؤل التالي: ما هي طبيعة العلاقة بين الضغوطات النفسية والتنظيمية وزيادة معدلات حوادث العمل؟ وما هي الإستراتيجيات المتبعة للسلامة المهنية للتخفيف من المعاناة في بيئة العمل؟

## أولاً- مفاهيم أساسية

## 1- العمل:

يعرف عالم الاجتماع برودونب العمل بأنه " قدرة الإنسان المنطقية اتجاه العوامل المادية، فكل ما في العالم، وما في الإنسان من قدرة على الإبداع تتمثل في العمل" <sup>1</sup>والعمل لا يغدوا أن يكون وسيلة أو أداة، ولهذا يتحتم إدارته كوسيلة، وتنظيمه كطريقة، واكتماله كأداة ليكون الإبداع غايته. أما التعريف الاقتصادي فيشير حسب "مارشال" انه الجهد الذي يبذله الإنسان بغرض الكسب على وجه العموم، ويعرفه في نفس الوقت بأنه الجهد العقلي والبدني المبذول بشكل جزئي أو كلي لغرض نافع غير التسلية التي قد تستمد من العمل" <sup>2</sup>، إلى انه أحد العناصر الأساسية في الإنتاج.

## 2- الضغوطات النفسية والتنظيمية:

للضغط معاني مختلفة بالنسبة للأفراد في مكان العمل، فقد يعني بالنسبة لمراقب الإنتاج في مصنع هو: التوتر الناتج عن عدم مقابلة موعد شحن طلبية لأحد العملاء الرئيسيين، وذلك بسبب تعطل بعض المعدات بالمصنع أو الإحباط المرتبط بعدم الحصول على قروض قصيرة الأجل بالنسبة لمديري أحد المؤسسات التجارية. ولكن يمكن القول إجمالاً أن الضغط هو "مجموعة من الوقائع والأحداث التي تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"<sup>3</sup>، ويتيح لنا هذا التعريف تحديد ثلاث مكونات أساسية للضغط في المنظمات هي: المثير (القوى المسببة للضغط)، والاستجابة (ردود فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية)، والتفاعل (بين المثير والاستجابة).

فالضغط يمثل نوع من التأثير النفسي والمادي على الفرد في موقف ما، يجعله في حالة عدم توازن نفسي أو انفعالي أو فيسيولوجي أو معرفي أو اجتماعي بصورة مؤثرة على سلوكه اتجاه المواقف الضاغطة التي تواجهه، وذلك بالاستجابة غير المحددة للمواقف وفقاً لنوع المثير أو طبيعة الاستثارة، ويعتبر سلي selye هو أول من قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العملية، وذكر أن الضغط له دور هام في إحداث معدل هائل من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم، فأى إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب لها علاقة بتلك الضغوط<sup>4</sup>.

### 3-حوادث العمل:

يعرّف الحادث بتعريفات مختلفة، حيث عرّف بأنه "حدث يقع للفرد أو يتورط فيه دون سابق معرفة أو توقُّع، وينتج عنه أضرار قد تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات أو الممتلكات، فإذا نتج عن الحادث جرح أو عاهة أو وفاة يمكن تسميتها عندئذ إصابة، وإذا كانت الإصابة بسبب العمل أو مرتبط به سميت إصابة عمل"<sup>5</sup>.

### 4-المؤسسة:

المؤسسة هي **كلمة** معقدة تدل من جهة على (فعل أسس: هو بهذا المعنى خلق وإيجاد شيء)، ومن جهة أخرى على نتيجة هذا العمل، بحيث يصبح معطى اجتماعي متميز، وتستعمل الكلمة عادة للدلالة على الشيء المؤسس، فيقال: مؤسسات **إدارية**. واقتصادية...إلخ، والفكرة الأساسية التي تميز المؤسسة عن غيرها من أشكال التنظيم الاجتماعي هي استقلاليتها عن العناصر المتشكلة منها، وتميزها عن هذه العناصر بحيث أنها تضيف إليها شيئاً جديداً، ومن أهم التعريفات أن المؤسسة "كيان اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف محددة، ولها بناء وظيفي واضح ومقصود، ومحددات واضحة"<sup>6</sup>، وهكذا يتضح أن المؤسسة تتكون من أفراد لديهم نقاط قوة وضعف وهي من تحدّد نوع المسؤوليات والأنشطة التي يجب أن يقوموا بتحقيقها، في حين اعتبرها البعض كوحدة اجتماعية بأنها مجموعة من الأفراد والجماعات المتجانسة نسبياً والتي ترتبط بشبكة من العلاقات الرسمية وغير الرسمية<sup>7</sup>.

### ثانياً- النظريات المفسرة لأسباب الحوادث:

للحوادث أسباب كثيرة سواء كانت إنسانية أو خارجية. ونعرض الآراء المختلفة لنشوء حوادث العمل وفق النظريات التالية:

**1- النظرية القدرية:**

أصحاب النظرية يرون أن الناس صنفان أحدهما سعيد الحظ والآخر تعيس الحظ فمنهم من لديه حصانة نحو الحادث والآخر أكثر قابلية للحادث، ويفسرون ذلك ويرجعونه إلى القدر ولكن هذه النظرية ينقصها المنطق العلمي.

**2- النظرية الطبية:**

وتقول هذه النظرية أن الشخص دائم الإصابة إنما يعاني خلا جسديا أو وعصبيا وأن هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث ونحن ننكر أن يكون هذا هو السبب القوي الفعال في هذه الحوادث.

**3- النظرية تحليل النفسي:**

وتعتبر هذه النظرية أن الحوادث إنما هي أفعال مقصودة أو شعورية ويعتقد أصحاب هذه المدرسة التحليلية أن الإصابة الجسدية هي عدوان لا شعوري موجه للذات ويعتبر فرويد أن سبب معظم الحوادث هو "الدافعية اللاشعورية".

**4- نظرية علم النفس التجريبي:**

هذه النظرية تقول أن للحوادث أسباب كثيرة ومتنوعة والعامل يقع تحت تأثيرات كثيرة ومتغيرة وإذا كان هناك أسباب متعددة للحوادث فإن لها أيضا أهداف متعددة فقد يكون الدافع لها الرغبة في الحصول على تعويض مادي أو في تخفيف المسؤولية عن نفسه، إذ يمكن القول أن هناك أسباب شخصية وأخرى خارجية للحوادث.

**ثالثا- مصادر ضغوطات العمل:**

تنشأ ضغوطات العمل من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل بيئة العمل قد يكون مصدرا للقلق والتوتر، ويعتمد هذا على إدراك الفرد العامل لهذه الأسباب وبيئة عمله ، لذلك هناك العديد من مسببات ومصادر التي تسبب ضغوط العمل نذكر منها <sup>8</sup>:

1- متطلبات العمل: وتشتمل تطور ونمو المهنة ومستويات العمل المهني المختلفة وزيادة كمية العمل بصورة تشكل عبء لدى الفرد.

2- صراع الدور الذي يلعبه الفرد فهو مرسل خارجي وداخلي ومستقبل داخلي ومستقبل خارجي سواء من بيئة العمل أو البيئة الإشرافية أو الاجتماعية ، كذلك تداخل الدور الشخصي مع الدور الذي يتطلبه العمل.

3- المسؤولية عن الآخرين فأحساس المدير بأنه مسؤول عن غيره يشكل ضغط في حد ذاته.

4- غموض الدور الذي يلعبه الفرد يمثل ضغطا عليه، نظرا لافتقاره عنصر الخبرة أو الفهم أو السعة أو نقص في المعلومات.

5- وجود مشكلات فنية أو تكنولوجية أو نقص المهارات التدريبية الوظيفية للتعامل معها.

6- المؤثرات المادية في بيئة العمل كالضوضاء والموجات الضوئية العالية والحرارة والتهوية والروائح الكريهة والافتقار إلى النواحي الجمالية للتصميم.

7- العبء الكيفي للعمل وينشأ حينما يدرك العامل أن هناك تباين بين متطلبات العمل وما يطلب منه فعلا .

8- ضغوط الجماعة وتمثل العلاقة الهشة بزلاء العمل والمرؤوسين والمدير.

9- ضغوط تنظيمية: وتشمل الافتقار إلى سياسة واضحة في اتخاذ القرارات والنظم المشاركة والتخطيط وعدم مرونة الهياكل الوظيفية ونظام العقاب والثواب.

10- صعوبات العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، ويرجع ذلك لعدم فهم الفرد لوظائفه أو لبعض جوانبها، أو أن كمية العمل أكبر من طاقات الفرد وكذلك دور المشرفين على الفرد له دور في زياد أو نقص القلق والتوتر بمكان العمل<sup>9</sup>.

11- الأحداث الشخصية: يتعرض الفرد من آن إلى آخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل الإثارة ومقدار من الضغط النفسي، كالمشاكل العائلية، فقدان أحد الزوجين، التغيير في المسؤوليات الوظيفية، الطلاق،... الخ

رابعا- تأثيرات ضغوط العمل على العامل

### 1- آثار نفسية واجتماعية:

تشمل التدخين والإدمان والانحراف السلوكي وفقدان الالتزام بالقوانين وغياب الوازع الديني الأخلاقي . واضطرابات النوم والقلق والاكتئاب وكثرة المشاجرات<sup>10</sup>.

### 2- آثار صحية:

تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد من قدرته على التحمل قد يصاب بأمراض صحية خطيرة مثل الصرع والذبحة الصدرية ومرض القلب والكبد وزيادة ضغط الدم ، ويرتبط الضغط النفسي والانفعال بالعديد من الوظائف الحيوية ووظائف الجسم البشري، ولا يوجد توتر أو انفعال إلا ويصاحبه نشاط حيوي وعضوي، فالقلق، والاكتئاب والخوف و مثل هذه الحالات من الضغط النفسي والانفعال يؤدي إلى استجابة حيوية وعضوية في الجسم ، ومن مفرزاتها (الحزن، عدم التركيز في العمل، الميل للإصابة والوقوع في حوادث العمل،... الخ)<sup>11</sup>.

### 3- آثار تنظيمية:

هناك آثار مباشرة كالغياب عن العمل أو التأخر في الحضور وكثرة الشكاوي والتظلم وزيادة معدلات الدوران في العمل ونقص كمية الإنتاج وجودة المنتج وكثرة حوادث العمل وفقدان الروح المعنوية والحماس للعمل وعدم الرضا عن المهنة.

4- آثار على أداء العمل: أن وجود مقدار من الضغط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر، الذي يكون له تأثير سلبي على أداء العمل بالنسبة للفرد ويؤدي إلى تدهور الأداء فيؤدي لسوء التحكم والتقدير، وعدم القدرة على التركيز، والميل للحوادث، وارتفاع معدل النزاع والخلافات.

### خامسا - طبيعة العلاقة بين الضغوطات النفسية والتنظيمية وزيادة معدلات حوادث العمل

زاد في الفترة الأخيرة وعي إدارة المنظمات لمسؤولياتها الاجتماعية اتجاه المجتمع، وأهمية ذلك في علاقة المنظمة ببيئتها المحيطة وبجماهيرها وقدرتها على الاستمرار والنجاح على المدى البعيد ، فالعامل في المنظمة إنسان، وهو محور العملية الإنتاجية ولا بد من الاهتمام به كإنسان. وهو فرد في المجتمع له تأثير كبير في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمة لدى جماهيرها وأهدافها وسياستها وإدارتها.

كما يقدم الاهتمام بصحة وسلامة العاملين نتائج اقتصادية ايجابية، مثل تحسين الخدمات المقدمة وتقليل تكاليف مرض العاملين ومعالجتهم وغياهم عن العمل أو تركهم له ونفقات التحقيق في الحوادث الناجمة .

يتبين من خلال الدراسات الكثيرة خاصة في علم النفس التنظيمي والصناعي، أن تعرض الفرد العامل للضغوطات في بيئة العمل، يعرضه ذلك إلى الوقوع في حوادث عمل تنجر عنها إصابات كالجرح أو الوفاة، وعليه فالضغط الذي يتعرض له العامل يعد عاملا مسببا للحوادث ، فتعرض العامل للتعب أو الملل، أو لانخفاض الروح المعنوية وعدم رضاه عن العمل يؤدي إلى التأثير السلبي على الجانب النفسي ثم الجسمي للعامل مما يشكل ضغط نفسي واجتماعي وجسمي عليه ، وعلى سلامته وصحته فكلما ارتفع معدل الضغط لديه كلما زادت إمكانية تعرضه لحوادث العمل ، حيث يعد الضغط عامل رئيسي في كثير من المشاكل التنظيمية ومسبب لانخفاض في الأداء ودوران العمل والتغيب عن العمل، وهو يؤدي بذلك الى الوقوع في الحوادث التي تؤدي إلى خلل صحي على جسم ونفسية العامل.

و نظرا لنوعية العمل الذي يقوم به الفرد العامل داخل المستشفيات فإن التعب المنجر عن طبيعة عملهم قد يكون له تأثير كبير على معدل الحوادث، فالعامل ذو ساعات العمل الكثيرة والمتواصلة والتي تفوق 12 ساعة قابل للوقوع في أخطاء تسبب له حوادث وإصابات له وللمرضى، وهنا الحادث سببه طول فترة العمل وبالتالي طول التعرض للأخطار في يوم العمل<sup>12</sup>.

إن البيئة النفسية للعمل في كثير من الدراسات يؤكد علماء النفس من خلالها على وجود صفات معينة في الشخصية تجعل لصاحبها درج عالية من الاستعداد للتورط في الحوادث، وهي تعد بذلك سمة شخصية تميز فردا عن آخر. فيمكن أن تكون ظاهرة نفسية جماعية تميز قسما من مؤسسة العمل دون غيره، ولذلك يرى العالم "كبير" ضرورة دراسة الجو النفسي الكلي الذي يعمل فيه العامل والذي يختلف من قسم لآخر ومن مؤسسة لأخرى لتبين مدى تأثيرها على الحوادث ، بينما أكد "هيرسي" في دراسة عام 1936، أن الأفراد العاملين يتعرضون لحوادث العمل في فترات حالاتهم الانفعالية المكتئبة وهي التي تتصف بالحزن والخوف والشك والغضب. ويرى هيرسي أن مثل هذه الحالات تحول ما بين الفرد وبين استخدام ذكائه وإمكاناته الخاصة في معالجة المواقف التي يتعرض لها بكفاءة مناسبة، ومن ثم تكثر حوادثه في مثل هذه الحالات<sup>13</sup>.

وعليه فالتعرض للحوادث أسبابه أكثرها إنسانية شخصية متعلقة بالفرد العامل أكثر من الأسباب التنظيمية لأن الفرد الذي يتعرض للحوادث هو الذي يرتكب الأخطاء أكثر ويعرض غيره إليها فيكون سبب في وقوع حوادث لزملائه، و نجد أن أكثر الحوادث سببها الفرد العامل الذي يتعرض لضغوطات قد تكون خارجية كالمشاكل الاجتماعية مثل مشكل السكن ، العلاج، بعد مكان العمل... الخ ، فتؤثر في أداء العامل ونفسيته فيحدث أن العامل لا يركز أثناء عمله مما يعرضه لحوادث كثيرة و متكررة ، وقد تكون ضغوطات داخلية متعلقة ببيئة العمل كدوران العمل، التعب، العمل دون انقطاع ولساعات كثيرة، أو عمل بالمناوبة، كل هذا له تأثير سلبي على صحة الفرد العامل النفسية والجسمية مما يعزز الضغوط لديه مما يجعله أكثر عرضة لحوادث العمل ، فالتعرض المستمر والشديد للضغوط يؤدي إلى الاضطرابات شديدة تدفع بالعامل لبذل جهد وقدرة و طاقة أكثر لمواجهة هذه الضغوطات مما يستنفد قدرته و تضعف مقاومته ويكون عرضة للحوادث.

وقد أظهرت كذلك بعض الدراسات أن الحوادث التي تعود لعوامل إنسانية تشكل النسبة الأكبر من حوادث العمل حيث بلغت نسبة 90% من مجموع الحوادث بينما حوادث البيئة تراوحت بين 10% إلى 20%<sup>14</sup>.

فهذه الحوادث تقع بسبب وجود ظروف اجتماعية و وراثية تشكل ضغوطات على الفرد فتؤثر في أداءه للعمل مما يجعله غير مركز على عمله مما يوقعه في حادث عمل داخل بيئة العمل، وقد يكون الحادث بسبب حدوث أفعال وتصرفات غير مأمونة من طرف العامل. فالأسباب أو العوامل الإنسانية وهي التي تتعلق بالسمات والخصائص الفردية للعاملين والتي تؤدي إلى سلوك أو تصرف يؤدي إلى حادث ومن هذه العوامل المتصلة بسمات وخصائص الفرد العامل كسمات شخصية أو اتجاهات غير ملائمة للعمل: مثل حب المغامرة، الكسل، الخوف الزائد، الإهمال.. الخ ، أو نقص المهارة أو الخبرة فقد تكون مهارات الفرد العامل غير ملائمة لنوعية العمل مما يشكل ضغوط نفسية ومهنية على العامل فيعرضه لحادث<sup>15</sup>.

وأخيرا يرى الكثير من الباحثين أن الضغوطات النفسية والتنظيمية هي ضغوطات ناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد العامل من حيث مسؤولياته وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه الفرد العامل، فهي تشير إلى مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد ويمكن النظر إلى ضغوطات العمل على أنها أي خاصية لبيئة العمل والتي تمثل تهديدا للفرد مثل متطلبات العمل التي لا يستطيع الوفاء بها ، وهذه الضغوطات مرتبطة بالتوتر والشدة الناتجة عن بيئة العمل، التي تؤدي إلى ضغوط ناتجة من المواقف والأحداث السلبية التي يتعرض لها الفرد العامل يوميا في بيئة العمل.

#### سادسا- الإستراتيجيات المتبعة للسلامة المهنية والتخفيف من المعاناة في بيئة العمل

يجب باستمرار إعادة النظر بأنظمة وأساليب وأدوات الوقاية والسلامة المهنية لتلائم متطلبات العمل والتطورات الحديثة في هذا المجال ، وتوجد بعض العوامل المتعلقة ببيئة العمل لها تأثير في نفسية العاملين مما يؤثر بدوره في معدلات الحوادث والإصابات، وان الصحة والسلامة النفسية والاجتماعية للعاملين تساعد على المحافظة عليهم من الأزمات والضغوطات داخل العمل أو خارجه، ويمكن للإدارة القيام بمساعدة العمال الذين يعانون من الضغوطات من خلال العيادات النفسية والاجتماعية، واستخدام المتخصصين النفسيين والاجتماعيين، وكذلك إجراء لقاءات مشتركة والاستماع لشكاوي العاملين وتقديم الاقتراحات و القيام ببرامج ترفيهية كالرحلات ، حيث من الممكن أن يواجه الفرد العامل في حياته العديد من الضغوط ويتعامل معها بفاعلية ويحد من آثارها السلبية عليه، لكن هناك من لا يستطيعون المقاومة وتظهر عليهم سوء في الصحة النفسية والجسمية وأعراض التوتر طفيفة مما يواجهونه من ضغوط، وعدم قدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع العمال الذين يتأثرون بضغوط العمل و تسوء حالاتهم ما يلي :

-توفير فرص الترقية مما يساهم في تحسين ظروف العمل ، او تغيير منصب العمل مما يساهم في تغيير نفسية العامل وهذا ما يدفع العاملين إلى زيادة الحرص و التقليل من الحوادث والإصابات.

-تنظيم أماكن العمل ونظافتها ما يساهم في تقليل التوتر النفسي لدى العاملين و بالتالي زيادة الحرص على السلامة المهنية.

- طلب المساعدة من المتخصصين: حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم عليه طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء ، و متخصصين علم النفس و الارشاد المهني ،للاخذ بيد العامل للتقليل من أعراض الضغوط المهنية والكشف المبكر للأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب و الاكتئاب. لتفادي طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، مما يؤدي لسهولة التخفيف منها و علاجها قبل ان تؤدي بالعامل الى امراض عضوية قد تكون مزمنة و تؤدي في بعض الاحيان الى الوفاة.

#### الخاتمة والتوصيات:

يمكن أن نستخلص مما تقدم في هذه الدراسة أن الضغوطات النفسية والتنظيمية التي يتعرض لها الفرد العامل سبب مباشر في كثرة حوادث العمل، وعليه للتخلص وتقليل ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات الوظيفية دور مهم جداً يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، حيث إن الحد من مشكلات العمل وضغوطه من شأنه ان يقلل من الإصابات وحوادث العمل والحفاظ على الصحة والسلامة للعاملين داخل المؤسسة، ومن أهم التوصيات التي يمكن التوصل إليها هي :

- تحسين ظروف العمل المناسب ليصبح أكثر ملائمة للعامل من حيث الظروف الفيزيائية (الإضاءة، الحرارة،..) مما يقلل ويخفض معدلات الحوادث في بيئة العمل.
- موائمة العامل للعمل بوضع و إستخدام إختبارات مختلفة ودقيقة عن السمات اثناء عملية الاستقطاب التي تفيد في تخفيض معدلات الحوادث، من حيث الاضطرابات الانفعالية ، الاندفاع، نقص النضج النفسي..الخ
- الاهتمام ببيئة العمل النفسية ودورها في خفض معدلات الحوادث أو التقليل منها كالتقليل من التعب والملل.



- 1 - السيد حنفي عوض، حنفي عوض، العمل وقضايا الصناعة في الإسلام، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص18، 1996 .
- 2 - المرجع نفسه، ص19.
- 3 - عويدة سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، بيروت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط1، 1994، ص303.
- 4 - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية الإسكندرية، مصر. 1999، ص85.
- 5 - فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف، مصر، ط4، 1983، ص285
- 6 - جواد نبيل، إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية، بيروت، ط2007، ص1، ص19.
- 7 - عويدة سلطان المشعان، المرجع السابق، ص 146.
- 8 - محمود فتحي عكاشة، المرجع السابق، ص90.
- 9 - عويدة سلطان المشعان، مرجع سابق، ص308.
- 10 - محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص91.
- 11 - عويدة سلطان المشعان، مرجع سابق، ص312.
- 12 - فرج عبد القادر طه، المرجع السابق، ص 296.
- 13 - نفس المرجع، ص306.
- 14 - سليمان خليل الفارس وآخرون، إدارة الوارد البشرية الأفراد"، ط7، منشورات جامعة دمشق، 2006، ص320.
- 15 - المرجع نفسه، ص321.

#### قائمة المراجع:

- 1- جواد نبيل، إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية، بيروت، ط1، 2007.
- 2- كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 1996.
- 3- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية الإسكندرية، مصر. 1999.
- 4- سليمان خليل الفارس، إدارة الوارد البشرية الأفراد"، ط7، منشورات جامعة دمشق، 2006.
- 5- عويدة سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، بيروت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان. ط1، 1994.
- 6- فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف، مصر، ط4، 1983.