



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بصرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

محاضرات في مقياس

سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر: تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

من اعداد الدكتوراة:

• سميرة بشقة

السنة الجامعية : 2025-2026



أهداف التعليم : (ذكر ما يفترض على الطالب اكتسابه من مؤهلات بعد نجاحه في هذه المادة ، في ثلاثة اسطر على الأكثر)

تهدف هذه المادة إلى أكتساب الطالب المعارف النظرية المتعلقة بالمخاطر المختلفة المرتبطة بالصناعة و التكنولوجيا داخل المؤسسة .

المعارف المسبقة المطلوبة : (وصف تفصيلي للمعارف المطلوبة و التي تمكن الطالب من مواصلة هذا التعليم ، سطرين على الأكثر) .

طريقة التقييم : مراقبة مستمرة ، امتحان ... إلخ .

امتحان كتابي + مراقبة مستمرة

محتوى المادة : (إجبارية تحديد المحتوى المفصل لكل مادة مع الإشارة ألى العمل الشخصي للطلاب) .

1. سوسيولوجيا المخاطر .

2. المخاطر الصناعية (حوادث العمل ، الأمراض المهنية ...)

3. التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر .

4. القلق في الوسط المهني .

5. العنف وسط العمل .

6. التحديات الاقتصادية وضغوطات العمل .

7. تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية .

المراجع : كتب ومواقع الكترونية حول الموضوع

1. BAREL, Yves , La société du vide , Paris , Ed, du Seuil, 1984.
2. BECK,U,le Cœur de la modernité, le monde de débats, novembre, 1999:12-15
3. BECK , U, Risk society , towards a new modernity , Londres , Sage Publication , 1992 .
4. DUCLO , D , La construction sociale du risque : le cas des ouvriers de la chimie face aux dangers industries , in Revue Française de Sociologie , vol , XVIII , 1987 : 17 – 41 .
5. GIDDENS , A , Les conséquence de la modernité , Paris : L'Harmattan , 1991 .
6. LAGADEC, La civilisation du risque, catastrophes technologiques et responsabilité sociale, Paris : Seuil , 1981.
7. LE BRETON, D., la Sociologie du risque, Paris : PUF , 1995 .
8. MORIN, M. L., Crise de la société salariale, et transformation des relations contractuelles, LIRHE, Université de Toulouse, Septembre , 1997.
9. PERETTI-WATEL. P., Sociologie du risque, Paris : Armand Colin ,2000.
10. VELTZ Pierre, Le Nouveau monde industriel, Paris, Gallimard ,2000.

فهرس الموضوعات

مقدمة		
رقم المحاور	عناوين المحاور	الصفحة
المحور الأول: سوسيلوجيا المخاطر حقل معرفي في علم الاجتماع		
المحور 01	- المخاطر في سياق التراث السوسيلوجي والتحولت العالمية	7 - 5
	- مفاهيم أساسية	9 - 8
	- سمات ومظاهر مجتمع المخاطرة	10
	- المخاطر الصناعية: الأسباب والأنواع	16 - 10
المحور الثاني: مظاهر المخاطر الصناعية		
المحور 02	أولاً: حوادث العمل :	28 - 17
	- تعريفها	21 - 17
	- أسباب وأنواع حوادث العمل	23 - 21
	- الآثار الناتجة عن حوادث العمل	25 - 23
	- النظريات المفسرة لظاهرة حوادث العمل	28 - 25
	ثانياً: الأمراض المهنية	38 - 28
	- المفهوم والخصائص	32 - 29
	- أسباب حدوث المرض ووسائل تحديده	35 - 33
	- الآثار الناتجة عن الأمراض المهنية وإجراءات الوقاية منها	38 - 35
المحور الثالث: التطور التكنولوجي وتنامي المخاطر		
المحور 03	1- تعريف التكنولوجيا و خصائصها	42 - 40
	2- أهمية التكنولوجيا في المجال الصناعي	43
	3- أنواع التكنولوجيا	45 - 44
	4- مظاهر المخاطر التكنولوجية في بيئة العمل الصناعية	50 - 45
المحور الرابع: القلق في الوسط المهني		
المحور 04	1- تعريف وخصائص القلق المهني	53 - 52
	2- أسبابه	55 - 53

55	3- أنواعه	
56	4- آثاره	
58 – 56	5- أساليب علاج القلق المهني	
	المحور الخامس: العنف وسط العمل	
63 – 61	1- التعريف والخصائص	المحور 05
65 – 63	2- مصادره	
68 – 66	3- أشكاله	
69 – 68	4- الأسباب والآثار	
70 – 69	5- آليات مواجهة العنف في بيئة العمل	
	المحور السادس: التحديات الاقتصادية وضغوط العمل	
74 – 72	أولاً: التحديات الاقتصادية:	المحور 06
72	- تعريفها	
73 – 73	- مظاهر التحديات الاقتصادية	
86 – 74	ثانياً: ضغوط العمل:	
77 – 75	- تعريف ضغوط العمل	
78 – 77	- أنواعها	
82 – 78	- مصادرها	
84 – 82	- آثارها	
85 – 84	- استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل	
86	- طبيعة العلاقة التفاعلية بينها وبين ضغوط العمل	
	المحور السابع: تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية	
90 – 88	1- مفهوم المخاطر الاجتماعية وأنواعها	المحور 07
90	2- عوامل تنامي المخاطر الاجتماعية	
91	خاتمة	
98 – 92	قائمة المراجع	

مقدمة:

تعتبر سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية من المجالات الحيوية التي تتيح لنا فهماً أعمق للتحديات التي تطرحها التحولات التكنولوجية على المجتمعات البشرية، لاسيما في ظل تزايد التفاعلات المعقدة بين الأنظمة الصناعية والتقنيات الحديثة والمجتمعات. ففي عالم يتسارع فيه التطور التكنولوجي، لا سيما في قطاعات الصناعة، أصبح من الضروري فهم المخاطر التي قد تنتج عن هذا التطور، وكيفية تأثيرها على الأفراد والجماعات والبيئة. فمفهوم "المخاطر الصناعية والتكنولوجية" يشير إلى تلك التهديدات التي تنشأ نتيجة العمليات التكنولوجية أو الصناعية المتطورة، والتي قد تتسبب في أضرار مباشرة أو غير مباشرة للأفراد أو البيئة. هذه المخاطر قد تتراوح بين الحوادث الصناعية، مثل الانفجارات أو التلوث البيئي، إلى المخاطر غير المرئية الناتجة عن الاعتماد المفرط على التكنولوجيا في كافة مجالات الحياة.

وفي سياق علم الاجتماع، تبرز أهمية سوسيولوجيا المخاطر باعتبارها مجالاً لدراسة كيف تتفاعل المجتمعات مع المخاطر التكنولوجية والصناعية وكيفية إدراكها وتصورها. حيث يمكننا أن نشير هنا إلى أعمال الباحث الألماني "أولريش بك" (Ulrich Beck)، الذي تناول في كتابه "مجتمع المخاطر" (Risk Society) كيف أن المجتمعات الحديثة أصبحت مجتمعات تركز على المخاطر غير المرئية التي لا تقتصر فقط على الحروب والكوارث الطبيعية، بل تشمل المخاطر التي تنتجها التكنولوجيا والبيئة. يشير "بك" إلى أن هذه المخاطر أصبحت مشكلات عالمية تتطلب نهجاً جماعياً لمواجهة. من جهة أخرى، قدم إيميل دوركايم في دراسته حول تقسيم العمل الاجتماعي "المخاطر المرتبطة بالعمل الصناعي"، حيث اعتبر أن الأعمال الصناعية الحديثة قد تحمل مخاطر نفسية واجتماعية على الأفراد داخل المؤسسة الصناعية، وهو ما يعكس التوترات التي قد تنشأ بين التقدم الصناعي وحاجات الأفراد الاجتماعية.

إن دراسة المخاطر الصناعية والتكنولوجية لا تقتصر على تحليل أسبابها وأشكالها، بل تمتد إلى كيفية تأثيرها على بناء الهوية الاجتماعية، ودورها في تشكيل الثقافة الاجتماعية. على سبيل المثال، قد تؤدي المخاطر الناشئة عن التكنولوجيا إلى تعزيز القلق الاجتماعي أو تحول في الأنماط الاستهلاكية للأفراد، وهو ما يساهم في صياغة هويات جديدة ترتبط بالتكنولوجيا والمخاطر التي قد ترافقها.

وتأسيساً لما تقدم تأتي محتويات هذه المطبوعة، لتختزل إن صح التعبير مجهودنا المتواضع الذي يصنف ضمن المبادرات العلمية في العلوم الاجتماعية، والتي تتضمن محاضرات في مقياس

سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تنظيم وعمل، وهي خلاصة خبرتي في تدريس هذا المقياس لثلاث سنوات وهو مقياس سداسي نقدم من خلاله للطلبة فرصة للتعلم في التحديات الاجتماعية المعاصرة، بالاستناد الى المفاهيم الأساسية لعلم الاجتماع وكذلك إلى الأبحاث الحديثة في سوسيولوجيا المخاطر، حيث تهدف هذه المطبوعة من خلال الموضوعات التي نتناولها بالدراسة في مجال سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية من الناحية النظرية إلى تمكين الطالب بوجه عام وفي مسار تكوينه من التعرف على علم الاجتماع المخاطر وفهم تأثيرات المخاطر التكنولوجية والصناعية على المجتمعات الحديثة وكيفية إدارة هذه المخاطر في سياق اجتماعي مستدام.

أما على المستوى العملي فالهدف هو إكساب الطالب المعارف المتعلقة بالمخاطر المختلفة المرتبطة بالصناعة والتكنولوجيا والتي يمكن أن تواجهه في حياته المهنية مستقبلا داخل المؤسسة.

- تمكين الطالب من إدراك الأخطار المحيطة به الاجتماعية والصناعية والتكنولوجية
 - تمكين الطالب من معرفة العلاقة بين التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر.
 - تطبيع سلوك المسؤولية والحماية وطرق الوقاية من الأخطار والمخاطر.
 - تشكيل رصيد معرفي لتحضيره للسنة الثانية ماستر حيث يركز على دراسة مشكلات وظواهر العمل والعمال والمؤسسة. كحوادث العمل ، القلق المهني، العنف المهني....
 - إمكانية البحث في الظواهر الناتجة عن المخاطر لتفسيرها وتحليلها مستقبلا في بحوثه العلمية.
- وحسب البرنامج الوزاري المقرر، حاولنا تحليل شكل ومحتوى ظاهرة المخاطر الناتجة عن العمل الصناعي المؤسسي في سياق التطورات التكنولوجية الحاصلة والمتسارعة مع التركيز على أهم الرواد الذين أسهموا في إثراء وتوسيع النقاش والتحليل حول هذه الظاهرة بمفهومها الحديث القائم على تطور الفكر التنظيمي .

وتحقيقا لهذا المسعى، يوزع محتوى المطبوعة البيداغوجية على سبعة محاور رئيسية تغطي كل البرنامج المقرر في هذا المقياس من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جاءت موزعة على النحو التالي:

المحور الاول:

تناولنا فيه مدخلا عاما فيه شرح لكيفية تأسيس سوسيولوجيا المخاطر كحقل معرفي منذ النصف الثاني من القرن الماضي وازدهاره في بداية الألفية الثالثة وظهور كتابات الرواد المفكرين البارزين مثل: أولريش بيك وأنتوني جيدنز، كما تم فيه توضيح مفهوم الخطر والمخاطر ، ثم انتقلنا إلى الحديث عن العلاقة بين المخاطر وبعض المفاهيم المرتبطة به، ثم سمات ومظاهر مجتمع المخاطرة. بعدها اختتمنا

المحور بالمخاطر الصناعية من حيث المفهوم الأسباب والعوامل والذي سيكون أساسا تمهيدا للمحور الثاني.

المحور الثاني:

نعالج فيه مظاهر المخاطر الصناعية والتي سنركز فيها أولا على حوادث العمل من حيث الأسباب والأنواع والآثار، والإجراءات القانونية لمواجهة حوادث العمل، وأخيرا أهم النظريات المفسرة لظاهرة حوادث العمل، ثم عرجنا بعد ذلك إلى المظهر الثاني من مظاهر المخاطر الصناعية وهو الأمراض المهنية حيث خصصنا فيه توضيح مفهوم الأمراض المهنية، الخصائص، أسباب حدوث المرض، وسائل تحديد المرض المهني، الآثار الناتجة عن الأمراض المهنية، ثم الإجراءات الوقائية من الأمراض المهنية

المحور الثالث:

خصصناه لموضوع التطور التكنولوجي وتنامي المخاطر، حيث ركزنا فيه على تعريف وخصائص التكنولوجيا، أهمية التكنولوجيا في المجال الصناعي، أنواع التكنولوجيا، ثم مظاهر المخاطر التكنولوجية في بيئة العمل الصناعية.

المحور الرابع:

ركزت المطبوعة في هذا المحور على ظاهرة القلق في الوسط المهني، هذه الظاهرة التي تتزايد بشكل متنامي حسب الإحصائيات التي توصلت إليها الدراسات والأبحاث في هذا الموضوع مما يؤثر على أداء الموارد البشرية في المؤسسات أمام تعدد أسبابها ، وقد تطرقنا في هذا المحور الى تعريف القلق المهني، خصائصه، أسبابه، أنواعه، آثاره وأخيرا أساليب علاج القلق المهني.

المحور الخامس:

رصدنا فيه شرحا لظاهرة العنف في بيئة العمل من حيث التعريف والخصائص، مصادره، أشكاله، الأسباب والآثار وأخيرا آليات مواجهة العنف في بيئة العمل.

المحور السادس:

تم الوقوف فيه على التحديات الاقتصادية التي تعد أحد العناصر الرئيسية التي تشكل واقع الأفراد والمنظمات في العصر الحديث. والتي تؤثر في الأنشطة الاقتصادية وتصعب من سير العمليات الإنتاجية

والتجارية بما في ذلك الاستهلاك، الاستثمارات، والنمو. حيث ركزنا على تحديد مفهوم التحديات الاقتصادية وإبراز أهم مظاهر هذه التحديات وطبيعة العلاقة التفاعلية بينها وبين ضغوط العمل.

المحور السابع:

فخصص لتوضيح أهم المخاطر الاجتماعية الناجمة عن تطور المجتمعات وزيادة الاعتماد على تكنولوجية المعلومات حيث تظهر ظواهر سلبية كثيرة وعديدة (الأمراض الاجتماعية) المتسبب فيها هو التطور الصناعي والتكنولوجي الذي أفقد الفرد المعايير وخلق أزمة في القيم و فكك الروابط التقليدية. وفي ختام هذه المقدمة نأمل أن تسهم هذه المطبوعة المتواضعة في تحقيق هدفها العلمي بالنسبة للطلبة والدارسين المهتمين بمجال علم اجتماع التنظيم والعمل، أو إدارة المؤسسات الاجتماعية، أو المهتمين بالسلوك التنظيمي عموماً حول موضوع المخاطر الصناعية والتكنولوجية، وأن تشكل إضافة معرفية تسعى إلى تعميق الفهم السوسيولوجي لهذه الظاهرة، بما يساعد على فتح آفاق جديدة للبحث الأكاديمي والممارسة الميدانية في هذا المجال.

المحور الاول

سوسيولوجيا المخاطر حقل معرفي في علم الاجتماع

- المخاطر في سياق التراث السوسيولوجي والتحولت العالمية .
- مفاهيم أساسية.
- سمات ومظاهر مجتمع المخاطرة.
- المخاطر الصناعية: الأسباب والأنواع

الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من دراسة هذا المحور ، يتوقع أن يكون الطالب قادرا على:

- يعرف سوسيولوجيا المخاطر ويشرح موقعها ضمن الحقول الفرعية لعلم الاجتماع.
- يفسر إسهامات التراث السوسيولوجي في دراسة المخاطر ويبين أثر التحولات العالمية في نشوء مجتمع المخاطرة.
- يميز بدقة بين مفاهيم الخطر – المخاطر – مجتمع المخاطرة من خلال تقديم أمثلة تطبيقية.
- يحلل مظاهر مجتمع المخاطرة في ظل الحداثة والعولمة ويوضح انعكاساتها على البنية الاجتماعية.
- يصنف أنواع المخاطر الصناعية ويشرح أسبابها ويقيم آثارها على الإنسان والبيئة.

أولاً: المخاطر في سياق التراث السوسيولوجي والتحولت العالمية

ولد الإنسان وهو محاط بالمخاطر الذي تنوعت ما بين مخاطر الطبيعة ومخاوفه من نقص الغذاء ومن الآخر الذي قد يغير عليه .. ومع التغيرات البنيوية التي شهدتها المجتمعات في ظل التحديث، فقد حدث انتقال تدريجي من "مجتمع الأمن" إلى ما اصطلح عليه "مجتمع المخاطرة"، وهو المجتمع الذي لم تعد التهديدات فيه مقتصرة على الطبيعة، وإنما اتسعت لتشمل جميع مجالات الحياة الاجتماعية تقريباً، "وإذا كان البشر تعرضوا للمخاطر طوال تاريخهم المكتوب، إلا أن المجتمع الحديث معرض لنمط خاص من الخطر، والذي هو نتيجة لعملية التحديث ذاتها. وإذا كانت هناك مخاطر نتيجة لأسباب طبيعية كالزلازل والفيضانات، والتي لها آثار سلبية على الناس، إلا أن المخاطر الحديثة من ناحية أخرى هي نتاج النشاط الإنساني في الأساس، وسلبيات العولمة التي ساعدت على عولمة المخاطر، بحكم الثورة الاتصالية وسرعة تنقل البشر من مكان إلى مكان آخر في المعمورة" (السيد يسين <http://www.alhayat.com/article/1404488> /article/com.alhayat.www: //http1404488)، فمجتمع اليوم هو بحق "مجتمع المخاطرة"، إذ يواجه أشكلاً مروعة من التهديدات، تبدأ من حوادث المرور، مروراً بتنامي معدلات الجريمة بكل صورها وغيرها من الظواهر الباثولوجية الخطيرة التي تهدد أمن المجتمع الإنساني بكافة فئاته، حتى العليا منها في قمة السلم الاجتماعي. وهنا أصبح الخوف والقلق عنصرين مهيمنين على وعي الأفراد والجماعات إزاء حاضرمهم ومستقبلهم، خاصة مع التطور السريع والمفاجئ لهذه المخاطر التي يصعب ضبطها أو التحكم فيها، وهو ما عبّر عنه "أولريش بيك" بمفهوم "مراقبة اللامراقب" (*Incontrôlable de Contrôle*).

ان موضوع المخاطر يعتبر من الموضوعات التي فرضت على الفكر السوسيولوجي أن يتناولها باعتبارها ظاهرة اجتماعية كلية ينبغي التركيز عليها وربط تراثها النظري بالواقع التطبيقي، وذلك لما لهذا الموضوع من أهمية في التركيز عليه في الوقت الحاضر لذلك كانت الحاجة لعلم اجتماع المخاطر ضرورة واقعية وفكرية، والذي يعنى بفهم وتفسير ظاهرة المخاطر بمعرفة أسبابها ونتائجها في السياق التاريخي والمجتمعي ككل تفسيراً سوسيولوجياً، كما أنه معني تحديداً بدراسة المخاطر المنبعثة من عالمنا اليوم وأثرها على المجتمع الإنساني مع إيلاء أهمية خاصة للمخاطر المصنّعة المرتبطة بالعلم والتكنولوجيا والإنتاج الصناعي، والتي تمثل تهديداً عالمياً لا يستثنى مجتمعاً أو فئة بعينها. (بن يمينة

سعيد، 2023) المعاصرة التي اتسمت بتعدد المخاطر فيها، ولا يزال السعي الحثيث للإنسان مستمرا نحو التقدم دون حساب للمخاطر التي تنجم عن الاستخدام غير العقلاني للعلم، لذا قدم علم الاجتماع العديد من التحليلات السوسيولوجية لقضية المخاطر وهناك مجموعة من العلماء الاجتماع تناولوا هذا المفهوم أمثال : الإنجليزي "أنتوني غيدنز"، والألماني "نيكولاس لومان"، والفرنسي "دافيد لوبروتون" و"وسيفغوند باومان" وعالم الاجتماع الألماني " أولريش بيك" الذي يعود له الفضل في صياغة مفهوم "مجتمع المخاطرة" ويؤكد "أولريش بيك" على أن المخاطر ذو طابع عالمي فلم تعد قاصرة على المجتمع بذاته، ولم تعد قاصرة علي فئة بذاتها، فانتشار الكوارث والمخاطر المصاحب للإفراط في الإنتاج قد أصبحت نتائجه غير المقصودة السائدة في كل المجتمعات الإنسانية. كما يرى " أولريش بيك" أن مجتمع المخاطرة قد ظهر في منتصف القرن العشرين، وهو مجتمع ساخط على تبعات الحداثة السلبية، يبحث في كيفية إدارة المخاطر والأخطار، الوقاية والعلاج معا. وهو ما أوضحه في كتابه "مجتمع المخاطرة" الذي ألفه سنة 1968 مشيرا إلى أن مجتمعات النصف الثاني من القرن العشرين باتت مرغمة على مواجهة سلبيات الحداثة وإيجاد الحلول والبدائل المناسبة لمجابهة تحدياتها وإدارتها وهو ما أسماه بـ "عقد المخاطرة"، أي مدي القدرة على التحكم في التهديدات والأخطار الناجمة على الصناعة. ولعل ومن الظواهر الخطيرة التي تفشت في المجتمع المعاصر، ولها مخاطر على البنية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع أننا نواجه اليوم أنواعا جديدة ومتزايدة من المخاطر المصنعة والتي أشار إليها "أنتوني غيدنز" على أنها مخاطر ينتجها الانسان ويتدخل في حدوثها، وهي التي يعتبرها أشد خطورة على المجتمعات الإنسانية لأنها تحدد لنا ما يعرف في نظره بمجتمع ما بعد نهاية التقاليد، وما بعد نهاية الطبيعة. فانتشرت المخاطر المهنية بدرجة كبيرة في بيئة العمل خاصة وما يشهده عالمنا من تطور كبير ناتج عن تطوير تقنيات جديدة، اصطنعناها نتيجة سعيها للنمو والتوسع سواء في التجارة أو العلم أو مناحي الحياة الأخرى. وهذا ما يضع فرقا آخر لهذه المجتمعات الحديثة باعتبار أن المخاطر التي تهددها فعلا مخاطر مصنعة خرجت عن سيطرة البشرية وتوقعاتها، وليست تهديدات بكوارث طبيعية، حيث أصبح خروج الأخيرة عن السيطرة أقل بكثير، فبالرغم من كون هذا العمل مصدر لعيش الأفراد إلا أنه قد يكلفه الكثير أمام المخاطر المنهية التي تعرض صحته وسلامته للخطر.

ثانيا: مفاهيم أساسية

1/ المخاطر:

قبل التطرق لمختلف التعاريف المرتبطة بمصطلح الخطر أو المخاطر ؛ تجدر الإشارة إلى أن الخطر يدعى "Danger" "Risque", في اللغة الفرنسية رغم الاختلاف الموجود بينهما.

يعرف مصطلح المخاطر لغويا من خطر يخطر، خطورة وخطر فهو خطر وخطير و خطر الأمر: أي كان مؤديا الى الهلاك والتلف، صار خطيرا " أجرى له الطبيب عملية خطيرة"(حمود بن خميس، 2016)

أما اصطلاحا :يمكن تعريف المخاطر بأنها:" ظرف أو وضع في العالم الواقعي يوجد فيه تعرض لوضع معاكس وبشكل أكثر تحديدا يقصد بالمخاطرة "حالة يكون فيها إمكانية أن يحدث انحراف معاكس عن النتيجة المرغوبة المتوقعة أو المأمولة". أو هو "موقف أو وضع يوجد فيه تعرض لخسارة"(طارق عبد العال حماد، 2007 ص ص 15،16)

ويرى "أولريتش بيك" أن الخطر يعني التهديد الذاتي المتسرب أو السريع للحضارة الإنسانية أي إمكانية تحول التقدم الى همجية بصورة كارثية.(صندوق الأمم المتحدة للسكان،2014).

بينما يميز "نيكولاس لومان" بين المخاطرة والخطر وذلك في كتابه "نظرية سوسيولوجية"، ويعرف المخاطرة على أنها: "أذى محتمل يخيف الفرد ويرتكز على قرار اتخذه بنفسه، إنها عملية حسابية تأخذ بعين الاعتبار الخسارة والفائدة المحتملة بالاستناد إلى الزمن ". أما الخطر فهو الأذى المحتمل الذي يتعرض له الفرد بفعل مؤثرات خارجية، أي دون أن يتخذ الفرد نفسه قرارا بفعل كذا.

كما يعرف الخطر على أنه الخسارة المادية المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين دون تحديد هذه الخسارة. و تعرف الخسارة: على أنها النقص الكلي أو الجزئي في قيمة الممتلكات أو الأشياء نتيجة لوقوع حادث معين، وهكذا فإن الإصابة أعم في مفهومها من إصابة العمل ، حيث لا تمثل إصابة العمل إلا نوعا واحدا فقط من أنواع الإصابات، كما أن الحادثة بدورها أشمل وأعم من الإصابة.(Montreuil, E,2011

وعليه يمكن تعريف المخاطر: أنماط الخسائر التي يمكن أن تلحق بفئة ما من أفراد المجتمع أو عدة فئات وتتنوع هذه الخسائر ما بين خسائر صحية واقتصادية واجتماعية.

❖ الفرق بين الخطر أو المخاطر وبعض المفاهيم:

الفرق بين المخاطرة و الخطر والمجازفة غالبا ما يستخدم مصطلح الخطر والمجازفة بالتبادل مع بعضهما مع مصطلح المخاطرة، أي يدل أحدهما على الآخر رغم الاختلاف الموجود بينها سواء في اللغة الفرنسية أو اللغة الإنجليزية ولنكون أكثر موضوعية وأكثر دقة يجب التفريق بين هذه المصطلحات من خلال الجدول التالي:

المفهوم	التعريف	السمات الاساسية	العلاقة ببقية المفاهيم
الخطر	السبب في الخسارة الحادثة، ويمثل مصدر المخاطرة.	- يحدث دون إرادة الشخص. - مصدر ضرر محتمل. - كامن بطبيعته.	هو أصل وجود المخاطرة.
المخاطرة	لنتيجة المحتملة الناتجة عن الخطر (شدة الخطر + احتمالية تكراره).	- ترتبط بإرادة الشخص (اختيار التعرض للخطر أو لا). - تعني التعرض للخطر والإشراف على الهلاك.	تُبنى على وجود الخطر.
المجازفة	حالة تخلق أو تزيد من فرصة نشوء خسارة من خطر ما.	- قد تكون ناتجة عن سلوك أو قرار بشري. - تضاعف احتمالية تحقق الخطر.	يمكن أن تكون الخطر نفسه أو ما يزيد من قوته.

المصدر: من اعداد الاستاذة

ويري "أولريش بيك" أن المخاطرة تعني التنبؤ بالكارثة أي امكانية أن تطرأ أحداث وتطورات مستقبلية وإذا ما تحققت تصبح إذن كارثة. فالمخاطرة حدث متنبأ بحدوثه أما الكارثة فهي حدث فعلي.

ثالثا: سمات ومظاهر مجتمع المخاطرة

بالنظر إلى التحولات والتغيرات المتسارعة التي شهدتها المجتمعات في السنوات الأخيرة متأثرة بعدة عوامل كالحداثة والعولمة، ذلك أدى إلى تمييزها وارتباطها بمجموعة من الخصائص والسمات نذكر منها:

- الفقر وتزايد الفجوة بين الأغنياء والفقراء، وسيادة روح عدم العدالة في توزيع الدخل والثروة وسلوك الطبقة الجديدة الاستقرازي، وهو ما يعكس مظهرا من مظاهر اللاتكافؤ الاجتماعي، حيث يؤدي الفقر واتساع الفجوة بين الطبقات إلى تكريس عدم العدالة في توزيع الموارد، فينتج عنه إحساس جماعي بالحرمان النسبي. كما أن أنماط الاستهلاك والتباهي التي تنتهجها الطبقة الصاعدة تعمق هذا الشعور، إذ تتحول إلى رموز استقرازية للفوارق الطبقيّة، مما يغذي التوتر الاجتماعي ويقوض أسس التماسك والعدالة داخل المجتمع .

- اتساع دائرة الفساد والافساد في المجتمع، وهو ما يدل على أن الممارسات غير المشروعة لم تعد حالات معزولة، بل أصبحت ظاهرة واسعة تؤثر على مختلف المجالات. وهذا يؤدي إلى ضعف الثقة بالمؤسسات وانتشار المحسوبية والرشوة بدل الاعتماد على الكفاءة، مما يزيد من الشعور بالظلم ويعمق الفوارق الاجتماعية.

- عدم قدرة القطاع الخاص على خلق فرص عمل جديدة كافية مما يؤكد أن توجهات الانظمة نحو اعتماد على القطاع الخاص هي مجرد أوهام تبدها الحقائق على ارض الواقع.

- تدهور الحالة الصحية والتعليمية.

- تدهور حالة البيئة واجهاد مصادر المياه وانتشار الجفاف والتصحر، يعني تعرض الطبيعة لضغط كبير بسبب الاستغلال المفرط والتغيرات المناخية، مما يؤدي إلى نقص المياه، وتراجع الأراضي الخصبة، واتساع مساحات الجفاف، وهو ما يهدد استقرار الإنسان والمجتمع على المدى الطويل.

- الضغوط الديمغرافية، وهو ما يخلق تحديات في مجالات السكن، والعمل، والتعليم، والصحة، ويؤدي إلى ضغط على البنية التحتية والخدمات الأساسية، مما ينعكس سلبًا على مستوى المعيشة والتوازن الاجتماعي (Smith, 2018, 145.) . بتصرف

رابعا: المخاطر الصناعية

يعد التقدم الكبير الذي أحرزه الإنسان في مجال الصناعة أدى إلى إحداث خلل ومشاكل في البيئة وتدهور في مكوناتها، وتختلف هذه المشاكل من بلد لآخر، ولكنها تشترك في عاملين مهمين هو أن الإنسان هو المتسبب والمتضرر الأول من هذه المشاكل وتعتبر الأخطار الصناعية ذات تأثيرات على البيئة وتتعدى في بعض الأحيان الحدود الجغرافية وقد تؤثر على الأجيال القادمة، فحادث تشيرنوبيل

1986 أثر على 12 دولة خارج الاتحاد السوفياتي سابقا" ومن المتوقع أن يسبب عددا غير معروف من حالات الموت بالسرطان لـ 30 سنة قادمة. كذلك تتميز الأخطار الصناعية بأن لها تأثيرات ثنائية على عكس المخاطر الطبيعية التي تعتبر أسوأ مرحلة لها هي مرحلة البداية، فالمخاطر الصناعية تأثيراتها الأسوأ تحدث بعد فترة من الأزمة وفي بعض الأحيان قد يحدث النوعان معا وهنا تكون الأزمة أكثر شدة وعنفا، وهذا ما يؤدي إلى حدوث أضرار كبيرة للعاملين والمجتمعات المحيطة ومخاطر لمكان العمل.

وقد عرفت الجزائر خلال السبعينات تطورا صناعيا سريعا وهاما، إذ أنه خلال هذه الفترة القصيرة تم إنشاء أكبر المركبات الصناعية التي عرفتها البلاد، لتزداد بذلك حدة الأخطار الصناعية وانعكاساتها على الأوساط الأخرى، حيث يتعرض العاملون في أماكن العمل و المنشآت الصناعية والورشات بالأساس إلى العديد من المخاطر والتي تؤدي إلى وقوع الحوادث والإصابات المختلفة، بالإضافة إلى إصابة العاملين بالأمراض المهنية ، مما جعل التفكير في مواجهة هذه الأخطار من أكبر التحديات التي تواجهها الدولة بصفة عامة والمؤسسات الصناعية بصفة خاصة. وفي ظل هذه الأخطار وتأثيراتها الجسيمة يجد الإنسان نفسه مجبرا على مواجهتها للتقليل قدر الإمكان من خسائرها المادية عند وقوعها. ولأن المخاطر الصناعية تنحصر ضمن نوعين أساسيين حوادث العمل والأمراض المهنية سنتطرق الى كل منهما بشئ من التفصيل في المحور الثاني، وقبل ذلك تجدر الإشارة الى توضيح مفهوم المخاطر الصناعية ومسبباتها وأبرز انواعها.

➤ تعريف المخاطر الصناعية

يقصد بها: " تلك الحوادث التي تصدر عن المناطق الصناعية بالدرجة الاولى وقد تؤدي هذه الحوادث الى نتائج وخيمة وكارثية على المستوى الاشخاص والممتلكات والبيئة" وتكون على ثلاثة أشكال:

1/ **الحريق L'incendie**: ينتج عن اشتعال مادة بمادة اخرى ولاحدهما خاصية الاشتعال و تكون له عدة مخاطر تتمثل في الحروق و الاختناق.

2/ **الانفجار Explosion**: يكون على شكل صدمة موجية في زمن قصير جدا يمكن سماعها لمسافات بعيدة يصل مداها الى عشرات الكيلومترات .

3/ الانتشار أو التسرب **Dissémination**: يتمثل في تسرب مواد سامة تكون على شكل سحب أو ابخرة سامة مع احتمال انتقالها بفعل الرياح و يكون لها اثر شديد في احداث الوفيات في لمختلف الكائنات الحية.

- كما يعرف الخطر الصناعي على أنه: " حادث طارئ ينتج في مكان صناعي وينجر عنه عواقب وخيمة (جسيمة) على العمال والسكان المجاورين وجمال المحيط" (**Ministère de L'aménagement du Territoire et de l'environnement, 2005,p205**)

➤ أسباب حدوث المخاطر الصناعية:

مسببات الخطر هي مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى زيادة معدل تكرار الخطر أو زيادة احتمال حدوث الخسارة ويمكن أن تزيد من شدة الخسارة المادية الناتجة عن تحقق الخطر أو الإثنيين معا، فمثلا التدخين يعتبر عاملا مساعدا يزيد من احتمال وقوع حادث الوفاة. أيضا تعرف مسببات الخطر بأنها: "مجموعة من الظواهر التي تؤدي إلى زيادة أو خفض احتمالات تحقق الخطر أو زيادة أو خفض شدة الخسارة المترتبة على تحققه أو كلاهما معا". (**عبدلي لطيفة، 2011-2012، ص 15**)، فأسباب المخاطر الصناعية متعددة ومختلفة حسب ظروف وطبيعة العمل ونوع الصناعة ويمكن اجمالها بتجميع مصادرها : خطأ بشري، ظروف العمل، ظروف محيطية ببيئة العمل و عموما يمكن تركيزها في العوامل التالية:

- ✓ **التوطن السيئ للمنشأة المصنفة خاصة ذات الخطر**، ويقصد بها تلك المؤسسات التي يكون نشاطها صناعيا أو تجاريا والذي يتسبب في ضرر للبيئة و خطر يهدد أمن وسلامة الانسان.
- ✓ **الأخطاء التقنية**، وتتميز هذه المسببات بسهولة التعرف عليها وتحديدتها بدقة عن طريق دراسة النواحي الفنية والمادية للشيء المعرض للخطر.
- ✓ **تعرض المنشآت المصنفة لخطر طبيعي كالزلازل والانزلاقات الأرضية**، وهي العوامل التي تساعد على زيادة احتمال وقوع الخطر، وبالتالي الخسارة المادية نتيجة لظواهر طبيعية كالفيضانات والزلازل.

✓ **سوء التسيير**، وهي مسببات متمثلة أساسا في الصفات الأخلاقية التي يتحلى بها الشخص نفسه مثل : التهاون والإهمال أو التلاعب، مما سوف يؤدي إلى وقوع خطر المسؤولية المدنية اتجاه الآخرين.

➤ أنواع المخاطر:

ميز "غيدنز" بين نوعين من المخاطر هما :

1- مخاطر خارجية:

وهي أخطار مؤمنة ويمكن التنبؤ بها. (جناوي عبد العزيز، 2019، ص72) ،وهي ما ترتبط بالتقاليد والطبيعة كالأوبئة، الفيضانات، المجاعة، الجفاف.....إلخ.

2-مخاطر مصنعة:

ينتجها الانسان ويتدخل في حدوثها، وهي التي يعتبرها أشد خطورة على المجتمعات الانسانية لأنها تحدد لنا ما يعرف في نظره بمجتمع ما بعد نهاية التقاليد، وما بعد نهاية الطبيعة. وهي التي تتضاعف بعد نهاية الطبيعة والتقاليد ومظاهر هذه المخاطر تتمظهر في حلقة حميمية خاصة (اختيار نمط الحياة، الزواج، التغذية)، وكذلك على مستوى أكثر عمومية (مخاطر بيئية، مخاطر تكنولوجية)، كما وتضعنا المخاطر المصنوعة في فرضية الشك أو عدم اليقين، حيث نجهل مستوى المخاطرة التي يواجهها إنسان الحادثة الذي له وعي بها و يقدر خطورتها. (المرجع نفسه)

والأخطار الصناعية تعتبر من أخطر المشاكل التي تسبب تدهورا كبيرا للبيئة والكائنات الحية بصفة خاصة نتيجة تأثيرها مباشرة بهذه المخاطر، حيث شهد العالم في العصر الحديث حوادث صناعية خطيرة نتج عنها أضرار خطيرة على البيئة بشكل عام وعلى الإنسان بشكل خاص . والمؤسسة تكون دائما عرضة للمخاطر التي تؤدي بها إلى تكبد خسائر والفشل في تحقيق أهدافها، وتنتج الأخطار الصناعية أساسا عن الأنشطة البشرية، وبصفة عامة تظهر في الأشكال الآتية: (عتيقة حرايرية، ص4)

1/المخاطر الفيزيائية:

يقصد بها العوامل الطبيعية التي يؤدي التعرض الى إصابة العاملين ببعض الأمراض المهنية والمتمثلة في الضوضاء، الحرارة، الإضاءة، الغبار والأتربة، الاهتزازات، الإشعاعات، الكهرباء.

2/ المخاطر الميكانيكية:

المخاطر التي تتجم عن الأجزاء الخطيرة في المعدات الميكانيكية ، وينتج الخطر من جراء ملامسة الجزء الخطير لجسم الانسان الأمر الذي ينتج عنه أضرار جسيمة، وتتمثل في الأعمدة والمحاور الدوارة، الأسطوانات المسننة، البكرات والاقشطة المسننة، أدوات القطع الدوارة.

3/ المخاطر الحيوية:

إصابة الإنسان بالميكروبات الحية (البكتيريا أو الفيروسات) التي تنتقل من إنسان إلى إنسان أو من حيوان إلى إنسان.

4/المخاطر الكيميائية:

قد يكون ساماً أو حاراً أو مخدراً مهيجاً أو مسرطناً، حيث يتم دخول هذه المواد إلى الجسم عن طريق الجهاز التنفسي أو عن طريق الجلد أو الفم. ويزيد عدد المركبات الكيميائية المعروفة في العالم حتى الآن عن اثني عشر مليون مركب، يتداول منهم نحو سبعون ألف في الحياة اليومية، ولكن المعلومات أو البيانات الخاصة بتأثيراتها على صحة الإنسان وبيئته وطرق الوقاية والعلاج منها ما زالت محدودة، والمتمثلة في التسمم بالمعادن الثقيلة، التسمم بالمذيبات العضوية، التسمم من الغازات، غازات الدم، غازات الأعصاب، الغازات الخانقة.

5/ مخاطر الحريق:

تبدأ الحرائق عادة بسبب الإهمال في إتباع طرق الوقاية من الحرائق ولكنها سرعان ما تنتشر إذا لم يبادر بإطفائها مخلفة خسائر ومخاطر فادحة في الأرواح والمتاع والأموال والمنشآت، ونظراً لتواجد كميات كبيرة من المواد القابلة للاشتعال في كل ما يحيط بنا من أشياء وفي مختلف مواقع تواجدنا والبيئة المحيطة بنا في البيت والشارع والمدرسة ومكان العمل وفي أماكن النزهة والاستجمام وغيرها من المواقع، والتي لو توفرت لها بقية عناصر الحريق لألحقت بنا وبممتلكاتنا الخسائر الباهظة التكاليف، لذلك يجب اتخاذ التدابير الوقائية من أخطار نشوب الحرائق لمنع حدوثها والقضاء على مسبباتها، وتحقيق إمكانية السيطرة عليها في حالة نشوبها وإخمادها في أسرع وقت ممكن بأقل الخسائر، ويمكن تلخيص المخاطر التي قد تنتج عن الحريق في الثلاث أنواع التالية:

أ. الخطر الشخصي:

الخطر على الأفراد (وهي المخاطر التي تعرض حياة الأفراد للإصابات) مما يستوجب توفير تدابير للنجاة من الأخطار عند حدوث الحريق .

ب. الخطر التدميري:

المقصود بالخطر التدميري هو ما يحدث من دمار في المباني والمنشآت، نتيجة للحريق وتختلف شدة هذا التدمير باختلاف ما يحتويه المبنى نفسه من مواد قابلة للانتشار، فالخطر الناتج في المبنى المخصص للتخزين يختلف عن المباني المستخدمة كمكاتب أو للسكن، هذا بالإضافة إلى أن المباني المخصصة لغرض معين يختلف درجة تأثير الحريق فيها نتيجة عوامل كثيرة منها نوع المواد الموجودة بها ومدى قابليتها للاحتراق وطريقة توزيعها في داخل المبنى، هذا كله يعني أن كمية وطبيعة مكونات المبنى هي التي تتحكم في مدى خطورة الحريق واستمراره والأثر التدميري الذي ينتج عنه.

ج. الخطر التعرضي:

وهي المخاطر التي تهدد المواقع القريبة لمكان الحريق ولذلك يطلق عليها، الخطر الخارجي، ولا يشترط أن يكون هناك اتصال مباشر بين الحريق والمبنى المعرض للخطر، هذا وتنشأ هذه الخطورة عادة نتيجة لتعرض المواد القابلة للاحتراق التي يتكون منها أو التي يحويها المبنى لحرارة ولهب الحريق الخارجي. لذلك فعند التخطيط لإنشاء محطة للتزود بالوقود فمن المراعي عند إنشائها أن تكون في منطقة غير سكنية أو يراعى أن تكون المباني السكنية على بعد مسافة معينة حيث يفترض تعرض هذه المباني لخطر كبير في حالة إذا ما وقع حريق ما لهذه المحطة.

6/ مخاطر النقل اليدوي والآلي:

يتم تداول المواد إما يدويا أو آلياً باستخدام العديد من آلات الرفع التي تدار ميكانيكياً أو يدويا، وتتوقف عملية اختيار وسيلة التداول أو الرفع على عدة عوامل:

أ. وزن الحمل المراد رفعه أو تداوله.

ب. شكل الحمل أو الثقل المراد رفعه أو تداوله

ج. المسافة التي سينقل خلالها الحمل وطبيعة الممرات التي سيمر عليها من ناحية مسافتها وأرضيتها

د. طبيعة المادة المراد نقلها .

هـ. درجة خطورة المادة المطلوب نقلها أو تداولها سواء كانت قابلة للاشتعال أو الانفجار أو مواد كيميائية أو مواد مشعة أو ذات حواف حادة وبارزة.

المحور الثاني

مظاهر المخاطر الصناعية

أولاً: حوادث العمل :

- تعريفها
- أسباب وأنواع حوادث العمل
- الآثار الناتجة عن حوادث العمل
- النظريات المفسرة لظاهرة حوادث العمل

ثانياً: الأمراض المهنية

- المفهوم والخصائص
- أسباب حدوث المرض ووسائل تحديده.
- الآثار الناتجة عن الأمراض المهنية وإجراءات الوقاية منها.

الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من دراسة هذا المحور ، يتوقع أن يكون الطالب قادراً على أن:

- يعرف حوادث العمل ويعدد أنواعها مع بيان أسبابها

- يشرح الآثار المترتبة عن حوادث العمل على الفرد، المؤسسة، والمجتمع.
 - يقارن بين مختلف النظريات المفسرة لحوادث العمل ويقيم مدى صلاحيتها للتطبيق.
 - يحدد مفهوم الأمراض المهنية ويبين خصائصها المميزة.
 - يفسر العوامل المؤدية لظهور الأمراض المهنية ويطبق وسائل تحديدها وتشخيصها على حالات واقعية
 - التمييز بين مختلف الأمراض ومسبباتها ومصادرها وكيفية الوقاية منه
- يتعرض العاملون في أماكن العمل و المنشآت الصناعية والورشات بالأساس إلى العديد من المخاطر والتي تؤدي إلى وقوع الحوادث والإصابات المختلفة، بالإضافة إلى إصابة العاملين بالأمراض المهنية كأهم مظاهر المخاطر الصناعية في مجال العمل. وفيما يلي سنتناول هذين المظهرين بشيء من التفصيل :

أولاً: حوادث العمل

تعد مشكلة حوادث العمل والأمراض المهنية في الوقت الراهن، واحدة من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسة الصناعية الجزائرية، ويكفي للتدليل على ذلك الإشارة إلى التقارير التي نشرها صندوق الضمان الاجتماعي حول خسائر الحوادث في الصناعة عموماً والتي تقدر بالملايير من الدينارات سنوياً، لكن الخسائر البشرية أهم وأخطر من الخسائر المادية، إنها مشكلات آلاف الضحايا والمعوقين والمعطوبين والأسر المنكوبة.

1- تعريف حوادث العمل:

بصورة عامة أعطيت تعريفات عدة لحوادث العمل كل تعريف منها يركز على جانب معين فحسب " Arbus " و " Kerrich " فان حادث العمل هو كل حادث غير متوقع وغير مخطط له ضمن سلسلة من الاحداث المتوقعة والمخطط لها" (مباركى بوحفص، 2004، ص 207). بهذا فان حادث العمل شيء غير متوقع وأمر مفاجئ ليس فيه تعمد أو قصد من جانب العامل لاصابة نفسه .

أما "محمود حلمي مراد" فيعقّف الحادث بأنه : " كل واقعة تسبب مساسا بجسم الانسان وتكون ذات أصل خارجي وتتميز بقدر من المفاجأة ". والمقصود بالمساس بجسم الانسان كل أذى يلحق به من جروح وكسور وتشويه وفقدان القوى العقلية والوفاة وإلى غير ذلك".

هذا التعريف يربط الحادث والضرر الجسماني الذي يلحق بالفرد أي اقتران الحادثة بإصابة الفرد كي تسمى حادثة، وهذا ما أكدّه "فريدريك معنوق" في تعريفه حيث اعتبر حادث العمل " هو الحدث الطارئ أو الحدث الغير متوقع الذي يحصل للعامل خلال عمله والذي يؤدي اما لوفاته أو إعاقة؛ أي حصريا مقتصرًا في ضرره على جسم العامل.(فريدريك معنوق: معجم العلوم الاجتماعية، أكاديمية بيروت، دت، ص208).

ووفق هذا التصور لا يدخل في معنى الإصابة الخسائر التي تصيب الأموال حتى لو كانت متصلة بجسم الانسان كالملابس أو النظارات الطبية أو الأطراف الصناعية.

أما "مؤيد سعيد سالم" فقد ذهب الى القول أن حادث العمل ينشأ مباشرة في موقع العمل اما بسبب العمل نفسه أو بسبب الأجهزة والمكائن المستخدمة أو بسبب العامل نفسه لسوء أدائه أو استعداده" (مؤيد سعد سليم، عادل حرحوش، 2002، ص ص 46، 47). الملاحظ أن هذا التعريف ركز أكثر على الأسباب التي تقف وراء حادث العمل.

بينما المشرع الجزائري فانه يعرف حادث العمل على أنه : " يعتبر حادث عمل كل حادث ينجر عنه ضرر جسماني راجع الى أسباب خارجية أو غير متوقعة تحدث لعامل أثناء أدائه لعمله.

ويعرف الخبراء الاجتماعيون حادث العمل في كون حوادث العمل تتميز بكونها مفاجئة: أي ليس لها أي مؤشرات سابقة وليست مرتقبة، كأن يقع العامل فتكسر رجله، أو كأن يسقط عليه شيء ما فيصاب بأذى في رأسه.(محمد مسلم، 2007، ص 147).

أي يقوم على عنصر المفاجئة والضرر غير المتوقع. أو بمعنى آخر فحادثة العمل هو حدث غير مخطط له أو مقصود من قبل العامل، وإن كان في بعض الأحيان سبب مباشر للوقوع فيه، ينتج عنه توقف العمل أو الآخرين أو المنشآت و المعدات عن العمل لفترة زمنية معينة تتناسب مع الضرر الذي لحق بهم.

في حين نجد بأن علماء الاقتصاد ربطوا تعريفاتهم لحوادث العمل، بالعملية الإنتاجية وبعدها الساعات في العمل والخسائر التي تلحق بالعمال وبالمؤسسة. ومن بين التعريفات نجد من عرفه بأنه " كل إصابة تحدث بجسم العامل نتيجة حركة، أو تكون بسبب العمل، أو أثنائه. " (محمد عاطف عبيد، ص 359).

وهذا المفهوم يشمل فكرة أن الحوادث تكون داخل المؤسسة، وقد تؤدي هذه الإصابة إلى توقف العامل عن عمله لفترة زمنية قصيرة مما يشكل عجزا في الإنتاج ونقص في المعدل المطلوب. وقد تؤدي هذه الإصابة إلى غياب العامل عن عمله فترة زمنية طويلة تمتد من يوم الحادث إلى غاية عدة أشهر، فيتبعها نقص في القوة العاملة المدربة على العمل الفني، ونقص في الإنتاج مما يؤدي إلى نقص الأرباح.

❖ المفاهيم المرتبطة بحوادث العمل:

1- إصابة العمل:

عرفت الإصابة في موسوعة الطب و الصحة و الأمن على أنها حادث غير متوقع، قد يؤدي إلى إحداث ضرر أو جرح في كل ظرف من ظروف الحياة العملية ...، وترجع معظم إن لم تكن كافة الإصابات إلى عناصر مادية، بينما يرجع جزء منها إلى إجهاد إنساني وتعرف كذلك على إنهاء مختلف الحالات المؤذية التي تقع للعامل، و التي يمكن أن تنجم عن الحوادث التي تقع خلال العمل أو بسببه أو بما يتعلق به. (مالك شعباني، دت، ص 4).

والإصابة هي إحدى نتائج وقوع الحوادث وهي إما داخلية و إما خارجية، و قد صنفنا إلى ثلاث مستويات:

*إصابة بسيطة : لا تؤدي إلى الانقطاع عن العمل، وتكون على شكل خدوش أو كدمات، أو قطع سطحي بسيط. *إصابة متوسطة: وهي التي تؤدي إلى غياب العامل عن عمله مدة ال تزيد عن يوم واحد *إصابات شديدة : تؤدي إلى عاهة مستديمة، أو إلى انقطاع عن العمل. وتؤدي العاهة إلى عجز جزئي كل مثل الحروق الشديدة، أو الكسور، أو فقدان إحدى الحواس كالسمع أو البصر أو الأطراف.

أي أن الإصابة هي النتيجة المباشرة للحادث الذي يتعرض لها العامل.

وتعرف إصابة العمل أيضا على أنها: " الإصابة التي تحدث للعامل في مكان العمل أو بسببه. وكذلك تعتبر الإصابات التي تقع للعمال في طريق ذهابهم إلى العمل، أو طريق الرجوع من العمل إصابات عمل، بشرط أن يكون الطريق الذي سلكه العامل هو الطريق المباشر دون توقف أو انحراف." (أمانة سلامة، 2017-2018، ص38)

ويمكن الفرق بين حادثة العمل وإصابة العمل في أن مفهوم حادث العمل اشمل من معنى إصابة العمل، ذلك أن الإصابة هي كل ما يلحق بالعامل من أضرار جسمية وعقلية ونفسية نتيجة الحادث أو المرض المهني، غير أن الحادث يكون أبعد خطرا وأعمق أثرا على عناصر الإنتاج لما يخلفه من أضرار تمس العامل، الآلات، المنشآت و موادالإنتاج فحادث العمل هو الذي يقع أثناء العمل أو بسببه أو متصل به حيث يندرج ضمن حادث العمل، الأضرار التي تصيب عناصر الإنتاج خارج مكان العمل كحوادث الطريق، حوادث نقل المعدات و المواد و المنتجات .فحادث العمل هو فعل غير متوقع، و مفاجئ، ينقص من قدرة الإنتاجية لعوامل الإنتاج البشرية و المادية، لذا فإن الأعمال المتعمدة لا يمكن إدراجها ضمن حوادث العمل ، فحوادث العمل تقع نتيجة العوامل مادية و البشرية.. ، والجدول التالي يلخص الفرق:

المفهوم	التعريف	النطاق والآثار
إصابة العمل	هي كل ما يلحق بالعامل من أضرار جسمية، عقلية أو نفسية نتيجة حادث عمل أو مرض مهني.	تقتصر على الضرر المباشر الذي يصيب العامل نفسه.
حادثة العمل	فعل غير متوقع ومفاجئ يحدث أثناء العمل أو بسببه أو في اتصال به.	أشمل من إصابة العمل لأنه لا يقتصر على أضرار العامل فقط، بل يمتد إلى الآلات، المنشآت، ومواد الإنتاج. كما يشمل الحوادث خارج مكان العمل (مثل: حوادث الطريق، حوادث نقل المعدات والمواد). الأعمال

المتعمدة لا تُدرج ضمن حوادث العمل.		
------------------------------------	--	--

المصدر: اعداد الاستاذة

2- التخريب الانتقامي :

يرى احمد عزت راجح "أن التخريب الانتقامي لا يعمل الا من قام به. ومع ذلك فهو يعتبر حادث عمل. يشترط في هذا التعريف القصدية. وبما أن الحادث لا بد أن تتوفر فيه عنصر المفاجأة ، والا لا يعتبر حادثا، بل يتعدى ذلك الحادث فقد يكون من قبل العامل في حد ذاته، أو من جهة أخرى سواء كانت آلة أو عامل آخر كان سبب الحادث. وينتج عنه وقوع حادث لعامل آخر.(أمنية سلامة : المرجع السابق، ص 39)

3- أسباب حوادث العمل:

يعد موضوع أسباب وقوع الحوادث الصناعية من أهم المواضيع التي حظيت بالاهتمام وله دورا كبيرا في تحديد ومعرفة الأخطار مسبقا لوضع خطة إستراتيجية لتلافيها أو تقليل أثارها ان حدثت ،ان أسباب الحوادث الصناعية قد ترجع بالدرجة الأساس الى العملية التشغيلية الخط الإنتاجي) ومن هذه الأسباب هي:

أ/ أخطاء بشرية :

ويقصد بها تلك الحوادث الناتجة عن سلوك الفرد ذاته وشخصيته تشكل الأخطاء البشرية السبب الرئيس والمباشر في وقوع الحوادث وهذه الإخطار لها مصادر مختلفة منها متعلقة بالإدارة العليا وبعضها يعود الى المشرف ومنها يعود الى العامل. (المقحم ابراهيم مقحم، 2011، ص28) وقد يعود ذلك للأسباب التالية:

- الفشل في إتباع تعليمات و إجراءات الأمن كتشغيل الآلات بسرعة تزيد عن سرعتها المعتادة أو استخدام الآلات والمعدات في غير مجال استخدامها.

- اللامبالاة: الزحام أمام الآلات

- أوضاع العامل الخاطئة أثناء العمل

-عدم استعمال أدوات الوقاية كعدم ارتداء وسائل الحماية الشخصية

ب/ ظروف العمل غير الآمنة:

تؤدي ظروف العمل السيئة وغير الآمنة الى وقوع الحوادث ومن ذلك:

- ✓ عدم مراقبة الآلات والمعدات الصناعية.
- ✓ استهلاك الآلات واندثار عمرها الإنتاجي مما يجعلها مصدرا للحوادث.
- ✓ سوء توزيع فتحات التهوية او ضعف الإنارة
- ✓ عدم الاهتمام بتطبيق تعليمات السلامة التي تم التدريب عليها.

كما أن صعوبة ظروف العمل من نقص في التهوية والإضاءة، وارتفاع مستويات الحرارة أو البرودة أو الرطوبة، و انتشار السموم في مواقع العمل، عوامل تؤدي إلى التأثير على صحة العمال، و الزيادة في احتمال و وقوع الحادث.

ج/ أعطال ميكانيكية :

تشكل الأعطال الميكانيكية أحد الأسباب في حوادث المؤسسات الصناعية وتحدث لأسباب كثيرة منها عدم الاهتمام بالصيانة، وهو ما يعكس عدم اهتمام الادارة بالنواحي الفنية وتدريب العاملين المختصين عليها، وقد يكون عطل الجهاز وحده مصدر خطر حقيقي.

د/ أخطاء في تصميم الآلات و المعدات :

قد يكون سبب الحوادث هو خطأ في تصميم المعدات، فقد يكون الخطأ في تصميم الآلة بحيث يهمل الجانب الأمني و الوقائي من الحوادث في تصميمها، مما يؤدي الى خطأ في أداء الوظيفة التي صمم من أجلها وتسبب في مخاطر صناعية. مما يترتب عليه اصابة العاملين اصابة خطيرة، أو قد يحدث خطر أكبر من ذلك هو انفجارها او احداث شرر قد يصيب باقي الأجهزة وتسبب اخطار وخسائر كبيرة. (أسيل مهدي، خلود هادي، 2018، ص 205)

4- أنواع الحوادث: (أمانة سلامة : المرجع السابق، ص 53)

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

أ - الجروح القطعية :

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

ب- الجروح الوخزية :

وتحدث نتيجة استخدام الإبر والمسامير، السكاكين والآلات الحادة، قطع الزجاج المتناثرة . وأهم ما يميز هذه المجموعة، صغر المنطقة المصابة وعمقها وصعوبة تحديدها والتعرض للمضاعفات، حيث يحتجزها الجسم داخل الجرح. وقد يخترق الجسم الواخر المفاصل والتجاويف مثل: البطن، الجمجمة والأوعية الدموية، مما قد يؤدي بالإصابة إلى الالتهابات التي تنتج عن التلوث الاصابة بالتيتانوس.

ج- الجروح الداخلية والعميقة :

وتنتج عن الانفجارات والسقوط من الأماكن المرتفعة، أو حوادث السيارات وتصيب الأجهزة الداخلية متسببة في النزف الداخلي.

د-الكسور واصابات العمود الفقري والرأس :

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

هـ - الحروق:

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

5- الآثار الناتجة عن حوادث العمل:

إن الآثار التي تتجم عن حوادث العمل لا ترتبط فقط بالنفقات المباشرة والمرتبطة بعلاج المورد البشري المصاب، بل تتعداه لتشمل عدة نفقات أخرى مرتبطة بالموارد البشري وأخرى ترتبط بالمؤسسة، وتتمثل أهم هذه الخسائر في الآتي:

أ/ الآثار المتعلقة بالعامل:

تنتج عن حوادث العمل تقديم تعويضات للمصاب، غير أن هذا التعويض لا يقارن بفقدان المورد البشري لجزء أو كل قدرته على العمل، كفقدان العامل أحد الأصابع أو الأطراف، هذه الأخيرة تجعل من العامل يغير عمله في حالة ما إذا كانت عاهته تعيقه عن الاستمرار في عمله السابق، نظرا لما تتطلبه طبيعة العمل، كما قد يؤدي تغيير العمل إلى التغيير في الحالة الاجتماعية للعامل، نظرا لاختلاف الأجر فقد يقل مقارنة، مما قد يكون عليه سابقا قبل وقوع الحادث، كما يمكن أن يتقاضى تعويضا يقل عن أجره المعتاد مع تعرضه لنقص في قواه الجسمية والنفسية، وقد تؤدي الإصابة إلى عدم إمكانية استمراره بالعمل وبذلك يصبح عالة على المجتمع، كذلك نظرة المجتمع للعامل الذي أصيب بحادث، نظرة شفقة واحسان، ونظرة دونية لا يقبلها أي عامل، بالإضافة إلى الحالة النفسية التي يخلفها الحادث، حيث يصبح العامل منعزلا، منطويا، يشعر دوما بالنقص مقارنة بزملائه.

كما قد تكون هناك حالات وفاة كحالة التسمم بالغازات الضارة والتي تتطور مع مرور الوقت، إلى مرض خبيث سرعان ما يقضي على جسم المصاب. وهذه الخسائر ينعكس تأثيرها على الثروة القومية هذا من جهة، ومن جهة أخرى تؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج بعد إضافة مصاريف معالجة الحوادث إليها، وفي الأخير يتحمل تبعات ذلك المستهلك الأخير. (نهاد عطا، 2008، ص18).

ب/ الآثار المتعلقة بالمؤسسة:

- ترتبط هذه الخسائر بشكل أساسي بنقص الإنتاج نتيجة حوادث العمل، ومن أهمها نذكر ما يلي:
- الخسائر الناجمة عن النقص المؤقت في إنتاج المورد البشري في حالة استئنافه للعمل كالبطء في الحركة بسبب الحادث أو علاجاته.
 - الخسائر المترتبة عن انخفاض كفاءة المورد البشري الذي يعوض زميله المصاب، وكذا تكاليف التدريب اللازمة للرفع من كفاءته.
 - الخسائر الناتجة عن الوقت الضائع من قبل زملاء المصاب لاضطرابهم أثناء وقوع الحادث، وكذا الوقت الذي أضاعوه وهم يقدمون المساعدة وتقديم معلومات عن الحادث.

- الخسائر في الآلات والمعدات والأدوات، يؤدي تكرار حوادث العمل إلى اكتساب المنظمة سمعة غير طيبة مما ينتج عنه نفور الخبراء عن الالتحاق بها. (عمر وصفي عقيلي، 2005، ص 576).

5- الإجراءات القانونية لمنع الحوادث:

- **الإجراء الأول:** هو إلزام المنظمة بإجراءات وقائية تمنع حدوث الإصابات؛ وتختلف تفاصيل هذه الإجراءات باختلاف نوع النشاط والمخاطر التي يسببها واختلاف الدول في مدى تحميل أصحاب العمل هذه المسؤوليات؛ إلا أنها تلزم المنظمات التي تستخدم أجهزة ووسائل عمل يمكن أن تعرض العاملين للإصابات أو أمراض باتخاذ إجراءات وقائية تمنع حدوثها.

- أصبحت القوانين والمواثيق تلزم المنظمات بتعويض المصابين عن الإصابات التي تحصل لهم، وغالبا ما تثبت الدولة ذلك في قوانين العمل والضمان الاجتماعي، وفي قوانين أو تعليمات خاصة بأنشطة محددة حسب طبيعة الدولة ونضج قوانينها وحالة الاقتصاد فيها، كما تضمن الدولة تنفيذ هذه القوانين بوحدة من الطريقتين:

أ . **إلزام المنظمة بإجراء تأمين على حوادث وإصابات العمل:** بحيث تضمن حصول العاملين على تعويضات من المؤمن، الذي قد يكون شركة تأمين أو صندوق ضمان اجتماعي، في هذه الحالة تنحصر مسؤولية المنظمة بدفع حصتها من أقساط التأمين.

ب . **إلزام المنظمة بتعويض المصاب التعويض المناسب.**

من خلال ما تقدم يتأكد جليا وجوب الرجوع إلى أسباب وأعراض الحوادث المهنية التي تقع، وذلك من أجل معرفة ووضع الاحتياطات اللازمة، واتخاذ أفضل الوسائل الكفيلة مهما اختلفت أسباب منع تكرارها مستقبلا. فالعامل يحتاج إلى حماية نفسه من الحوادث العملية، وذلك من خلال ما توفره المؤسسة من قوانين وبيئة عمل آمنة من مخاطر الصناعات المختلفة، ورفع مستوى كفاءة ووسائل الوقاية، والعمل على الحفاظ على سمعة وقوة المؤسسة.

6- النظريات المفسرة لحوادث العمل:

إن خطورة حوادث العمل وما تسببه من خسائر مادية وبشرية أدى إلى ظهور عدة نظريات تفسر أسباب هذه الحوادث قد تتفق بعضها وتختلف أخرى في التفسير المناسب لحوادث العمل ومن هذه الرؤى العلمية نذكر:

أ- النظرية القدرية :

ترى هذه النظرية أن الناس نوعان، نوع يحظى بالسعادة والهناء، ونوع يحظى بالكآبة والبؤس الدائم، وبالتالي فمنهم من لديه حصانة ضد الحوادث ومنهم من يفقد هذه الحصانة؛ وبالتالي فإن إمكانية التعرض والوقوع في حوادث أثناء العمل تكون كبيرة وهناك من يتعرض للحوادث بصفة مستمرة، وهذه النظرية ترجع هذا الإستمرار إلى الصدفة وسوء الحظ وتتفي على أن الإنسان هو عبارة عن شخصية واعية، تتكون من مجموعة من القدرات العقلية والجسدية، ويفكر و يتماشى مع المواقف المختلفة التي تعترض حياته. إذا فهو ليس مرتبطاً بالصدفة أو الحظ، إضافة إلى هذا فإنها تنفي الجانب المادي لوقوع الحوادث في العمل (ثلايجية منال، 2019، ص124).

إن هذه النظرية تواجه بانتقادات عدة، إذ إنها تبسط بشكل مفرط ظاهرة حوادث العمل من خلال ربطها بالخطأ أو الصدفة، متجاهلة العوامل البنيوية والموضوعية التي تشكل الإطار الحقيقي لحدوثها، مثل شروط السلامة المهنية، طبيعة بيئة العمل، كفاءة التنظيم، وجاهزية التجهيزات. كما أن إقصاءها للجانب المادي والبشري يجعلها غير قادرة على تفسير الظاهرة تفسيراً علمياً رصيناً، لأنها تنفي عن العامل صفته ككائن واع يمتلك قدرات عقلية وجسدية تؤهله للتكيف والتصرف في مختلف المواقف. وعليه، فإن اعتماد هذه النظرية يعد قصوراً منهجياً، لأنها تغفل المحددات الواقعية للحوادث وتختزلها في تفسيرات ذات طابع قدري.

ب- نظرية الضغط والتكيف :

العمال الذين يقعون تحت ظروف ضغط وتوتر يكونون أكثر عرضة للحوادث، كما تؤكد هذه النظرية أهمية طبيعة بيئة العمل ومناخ العمل كعامل أساسي محدد للحوادث والإصابات المهنية، وهي تشير إلى التكيف العادي للضغوط الناتجة عن الظروف الوقتية كارتفاع درجة الحرارة ومرض العامل أو الضغط الناتج عن الإفراط في الخمر. ما يميز هذه النظرية هو محاولتها الربط بين الحوادث المهنية والظروف النفسية والاجتماعية والبيئية التي يمر بها العامل، حيث تبرز دور الضغوط والتوترات المختلفة في زيادة احتمالية وقوع الحوادث. غير أن ما يؤخذ عليها هو تركيزها الكبير على العوامل الفردية والوقتية (مثل المرض، ارتفاع الحرارة، الإفراط في تناول الكحول) دون أن تعطي الأهمية الكافية للعوامل البنيوية والتنظيمية داخل المؤسسة، مثل ضعف أنظمة الوقاية، غياب الرقابة، أو قصور سياسات السلامة المهنية. وعليه، فإنها تعد تفسيراً جزئياً، يفيد في فهم بعض أبعاد الظاهرة، لكنه غير كاف لتفسيرها بشكل شامل، ما يستدعي ربطها بمقاربات أخرى أكثر شمولية تأخذ في الحسبان التفاعل بين العوامل الفردية والتنظيمية.

ج- النظرية الطبية:

مضمون هذه النظرية ان الشخص الذي يميل إلى الوقوع في الحوادث غالبا ما يعاني من أمراض واختلالات جسمية أو عصبية وأن هذه الأمراض هي التي تؤدي به للوقوع في الحوادث و الإصابات (سليم نعامة، 1991، ص27) ، وترى ان العمال الذين يميلون الى الوقوع في الحوادث غالبا ما يعانون من أمراض جسمية او عصبية.

هذه النظرية، رغم أهميتها في إبراز العلاقة بين الحالة الصحية للعامل وقابليته للتعرض للحوادث، تبقى محدودة لأنها ترجع الظاهرة إلى العامل الفردي فقط، متجاهلة العوامل الأخرى ذات الصلة مثل بيئة العمل، ظروفه التنظيمية والتقنية، وكذا أساليب التسيير والرقابة داخل المؤسسة. وعليه فإن الاختصار على التفسير الصحي-العضوي لا يكفي لفهم مجمل أبعاد ظاهرة الحوادث المهنية.

د - النظرية الاجتماعية :

البيئة السيئة العامل تجعله يقع في الحوادث، ربطت حوادث العمل التي يتعرض لها العامل بظروفه الاجتماعية غير الملائمة .فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل المتمثلة في مشاكل مرتبطة بالسكن والأجرة وبالتالي تولد حالة من الانفعالات والاضطرابات المستمرة والتي يتفاعلها مع ظروف العمل الفيزيكية والتنظيمية تكون سبب في وقوع حوادث (حمدي ياسين، 1990، ص200).

غير أن هذا الطرح، وإن كان يسلط الضوء على أهمية الظروف الاجتماعية والاقتصادية للعامل في زيادة احتمالية تعرضه للحوادث، إلا أنه يبقى اختزاليا لأنه يربط الظاهرة حصراً بالعوامل الاجتماعية. فحوادث العمل غالباً ما تكون نتاج تداخل معقد بين عوامل متعددة؛ منها ما هو تنظيمي (ضعف أنظمة الوقاية والسلامة)، وما هو تقني (تهالك المعدات والآلات)، إضافة إلى ما هو فردي (قلة الوعي أو ضعف التكوين). ومن ثَمَّ، فإن الاختصار على الظروف الاجتماعية لا يكفي لتفسير الظاهرة بشكل شامل.

هـ- نظرية التحليل النفسي :

ترى هذه النظرية أن هناك أسباب متعددة للحوادث، فالعامل يكون تحت تأثيرات (ظروف العمل، العلاقات) .. ويمتد هذا التأثير ليشمل الوظائف النفسية للفرد، كما ترى أيضاً أن هناك دوافع متعددة، فقد يكون الدافع للحوادث هو الرغبة في الحصول على تعويضات مالية (الضمانات الاجتماعية) أو تعويضات معنوية (زيارة الأهل إذا كانوا بعيدا عن مكان العمل، أو الرغبة في جلب الاهتمام من طرف

الأفراد الآخرين أو لأجل التخفيف من المسؤولية)؛ و يعني هذا أن هناك أسباب خارجية وداخلية ، إلا أنها لم تبين ما هو الجانب الذي له القدر الكبير في التأثير في وقوع الحادثة.

و- نظرية الإستهداف للحوادث :

هذه النظرية من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث من الجانب البيولوجي ومن أكثرها شيوعا، ترى أن الأفراد الذين يرتكبون العديد من الحوادث وبصفة متكررة يطلق عليهم إسم مستهدف في الحوادث "وهذا يرجع إلى وجود بعض السمات الوراثية الخاصة و الطبيعية والتكوينية، فهم يقحمون أنفسهم في السلوك الخطير ، (ثلايجية منال: المرجع السابق، 125).

هذه النظرية تعد من المحاولات الأولى لتفسير ظاهرة الحوادث من منظور بيولوجي-وراثي، حيث ركزت على الخصائص التكوينية والشخصية للفرد باعتبارها محددات رئيسية لقابلية تعرضه للحوادث. غير أن هذا التفسير يؤخذ عليه طابعه الحتمي والاختزالي، إذ يحصر الظاهرة في السمات الفردية متجاهلا العوامل البيئية والتنظيمية والاجتماعية المحيطة ببيئة العمل. كما أن الأبحاث الحديثة في مجال علم اجتماع العمل والصحة المهنية تظهر أن الحوادث المهنية لا يمكن فهمها إلا من خلال مقارنة شمولية تدمج بين العوامل الفردية (التكوين، السلوك) والعوامل البنيوية (التقنيات، شروط العمل، مستوى الحماية والتنظيم).

ثانيا: الأمراض المهنية

تعد مشكلة الأمراض المهنية وإصاباتهما من المشكلات التي لا تقل أهمية عن مشكلة حوادث العمل التي أفرزها التطور التكنولوجي الرهيب في المجال الصناعي، وهذا من حيث مواده الإنتاجية التي باتت تحصد الآلاف من العمال والتي كلفت ميزانيات ضخمة حتى أوصلتها حد الكفاءة والمهارة وذلك من خلال اختياره، فكلما ازداد التصنيع واتسعت آفاقه كلما ازداد انتشار الأمراض المهنية وإن كانت تتشابه في أعراضها مع الأمراض الأخرى لأنها تختلف عنها في أسبابها وطرق الإصابة بها. ويعرف المرض المهني بأنه: المرض الذي يصاب به العامل بسبب العمل وأثناء تأديته، فالمرض المهني ينشأ من الظروف التي يوضع فيها العامل أثناء العمل.

فبالأمراض المهنية اذن تشكل خطورة على حياة العمال الذين يشتغلون في المجالات الصناعية التي تؤدي الى الإصابة بالأمراض المهنية؛ إذ لا توجد وسائل الوقاية اللازمة، وإذا لم يكن لديهم الوعي

الصحي والثقافة الصحية الكفيلة بحماية أنفسهم من الاضرار الصحية التي تنجم عن عمل ما. ولا شك أن الفرد نفسه له دور رئيسي في وقاية نفسه وغيره من الإصابات بالأمراض المهنية، ومع الأسف يلاحظ أنه هناك نوع من الإهمال من طرف أرباب العمل وأصحاب القرار في المنظمات الصناعية والباحثين والمختصين على حد سواء في الاهتمام بجدية بمشكلة الأمراض المهنية و إصاباتهما رغم الأضرار الجسيمة التي تخلفها والأرواح التي تحصدتها ورغم الإحصائيات التي تزداد ارتفاعا من حين لآخر، فيما يخص الأضرار البشرية والأموال الطائلة التي تصرف في علاجهم و تعويضهم و تأهيلهم.

1/ تعريف الامراض المهنية:

عرفت منظمة العمل الدولية المرض المهني بأنه: "كل مرض تكثر الإصابة به بين المشتغلين في مهنة ما ، أو مجموعة مهن يصاب بها أحد العاملين في تلك المهنة أو المهن.(محمود ذياب العقابلة، 2002،ص102) ؛ أي أن المرض المهني ناتج من خلال ممارسة مهنة معينة تظهر أعراضه لدى الفئة التي تمارس نفس المهنة.

كما يقصد بها : "تلك العلل الجسمانية التي تنشأ بسبب العمل خلال فترة من الزمن، كامتصاص الجسم لمواد ضارة لا تظهر أعراضها إلا بعد مدة طويلة، أو تقصر حسب ظروف العمل". مثلا كتلك الأمراض التي تلحق العامل أثناء تعامله من بيئة ينتشر فيها المرض: كعمال مستشفيات الأمراض الصدرية وتعاملهم مع مرضى السل أو كعمال المناجم مع استنشاق غبار السيمكيا الذي يسبب تلف الرئة وغيرها.

وقد عرفها المشرع الجزائري في المادة القانون رقم 13/83 على أنها، تعتبر أمراض مهنية كل أعراض التسمم، التعفن والاعتلال التي مصدرها العمل. وتنقسم الأمراض المهنية حسب أسبابها إلى:

- ✓ أمراض التسمم، وقد تصيب المشتغلين بمصانع الزئبق والرصاص التي تنبعث منها الغازات .
- ✓ الأمراض الغبارية المنبعثة من المناجم والمقالع والمحاجر .
- ✓ الأمراض الصوتية الناتجة عن ضجيج الآلات المختلفة.
- ✓ الأمراض الناجمة عن العوامل الجوية كالتهاب المفاصل أو القصبات الرئوية.

وأخيرا الأمراض المعدية، التي تظهر بالخصوص في المخابر والمستشفيات.(أحمية سليمان، 1998، ص96). اذن وبصفة عامة المرض المهني : هو ذلك المرض الذي يصيب صحة

العامل ، من خلال مزاولته لمهنة معينة لمدة تطول أو تقصر نتيجة متطلبات العمل أو الظروف البيئية المحيطة به. كما يلاحظ أن هناك اتفاق على تعريف المرض المهني بأنه: الإصابة التي تظهر على العامل الذي يعمل في أحوال عمل ما، تعرضه للأخطار الناجمة عن أدائها وتؤدي على المدى الطويل إلى إصابته بأمراض ذات منشأ مهني.

❖ التمييز بين المرض المهني وحادث العمل: (مُحدّطه، ص-ص 22-24)

ان التمييز بين المرض المهني وحادث العمل، يقتضي بالضرورة تبيان وجه التشابه القائم بينهما ويتمثل في:

- ارتباطهما بالعمل الذي كان سببا في إصابة العامل بأي منهما.
- آثار وقوعهما تظهر على جسم العامل، سواء من الجانب الداخلي، فعلى سبيل المثال عملا سبب نزيف في الدماغ بسبب السقوط، والصمم الذي سببه المرض المهني، كما يمكن أن تظهر الآثار على الجانب الخارجي لجسم العامل مثل بتر يد أو رجل العامل بسبب حادث العمل، أو البتر الذي يكون بسبب مرض جلدي يندرج ضمن امراض المهنة.

ورغم التشابه فهناك اختلاف بينهما، حيث يتميز المرض المهني عن حادث العمل :
من حيث مصدر الضرر: إذا كان حصول الضرر مباغتاً أو ناتجاً عن سبب خارجي، فهو حادث عمل، أما إذا كان الضرر ناتجاً عن فعل بطيء وحدث بصدفة تدريجية فهو مرض مهني (المرض المهني يتسم بالظهور التدريجي للمرض، أما حادث العمل فيتسم بالفجائية).
من حيث المعيار الزمني لاكتشاف الإصابة: لا يتصور وقوع حادث العمل إلا خلال قيام علاقة العمل، فهو يحدث للعامل أثناء أو بسبب العمل وتمتد الحماية أيضاً للطريق المؤدي من وإلى العمل، عكس الأمراض المهنية التي، يكتشفها العامل خلال مدة خدمته (علاقة العمل ما زالت قائمة)، كما قد تظهر بعد انتهاء الخدمة، فضلاً عن أنها قد تكتشف عند صاحب عمل آخر حين يغير العامل موقع عمله، ولا يكون من شأن العمل الجديد احداث إصابة بأحد الأمراض المهنية. كما يتميز المرض بسهولة وإمكانية حصره في جداول تعد لهذه الغاية. (المشرع يحدد الأمراض المهنية، بحيث يذكرها ويرتبها على شكل جدول، ويضع المرض ويقابله قائمة بالمهن أو الأعمال أو الصناعات التي تسبب المرض).

الجدول التالي يلخص الفرق بين المرض المهني وحادث العمل:

البعد المقارن	حادث العمل	المرض المهني
أوجه التشابه		
- كلاهما مرتبط بالعمل (العمل سبب الإصابة). - كلاهما تظهر آثارهما على جسم العامل (داخلياً: نزيف دماغي بسبب سقوط، أو صمم بسبب مرض مهني. خارجياً: بتر اليد بسبب حادث، أو بتر بسبب مرض جلدي مهني).		
أوجه الاختلاف		
من حيث مصدر الضرر	- ضرر مباغت، فجائي، ناتج عن سبب خارجي مباشر. - يتميز بالفجائية.	- ضرر ناتج عن فعل بطيء تدريجي. - يتميز بالظهور التدريجي.
من حيث المعيار الزمني لاكتشاف الإصابة	- يقع أثناء أو بسبب العمل مباشرة. - يشمل أيضًا الطريق المؤدي من وإلى العمل. - لا يمكن تصويره إلا في إطار علاقة العمل.	- قد يكتشف أثناء الخدمة أو بعد انتهائها. - قد يظهر عند صاحب عمل آخر. - ليس بالضرورة أن تكون علاقة العمل ما زالت قائمة عند اكتشافه.
إمكانية الحصر	- لا يحصر بجدول محددة مسبقاً.	- يمكن حصره بجدول قانونية (المشرع يحدد الأمراض المهنية في جداول، يذكر المرض ويقابله قائمة بالمهن أو الصناعات المسببة له).

المصدر: من اعداد الاستاذة

2/أهمية التمييز بين المرض المهني وحادث العمل:

إن التمييز بين المرض المهني وإصابة العمل لها أهمية تبرز في التعويضات التي تصرف من صندوق الضمان الاجتماعي، وهذه الأخيرة تختلف باختلاف نوع الإصابة. فإذا أصيب العامل بإصابة عمل، فإنه يتمتع بالحماية التأمينية الكاملة مهما يكن سبب الإصابة، ما دام قد ثبت صلته بالعمل، أما إذا أصيب العامل بمرض مهني، فالحق له التمتع بالحماية التأمينية الكاملة إلا إذا كان ذلك المرض من

ضمن الأمراض المحددة على سبيل الحصر من قبل التشريع على أنها أمراض مهنية أو اعتبر من قبل الجهات المختصة بأنه مرض مهني، فلا يكفي الإصابة بالمرض حتى يستحق العامل تعويضا عنها.

3/ خصوصيات الامراض المهنية :

تتميز الأمراض المهنية بخصوصيات أهمها:

-إن الأمراض المهنية تحصل للأشخاص العاملين في مهنة معينة، حيث تتوفر المسبب للمرض. يتم التعرض له أثناء ممارسة عمل محدد لتلك المهنة، في حين أن الأمراض العادية قد تصيب أي شخص مهما كان موقعه ومهنته.

- تظهر الأمراض المهنية لدى أشخاص لديهم قابلية واستعداد أكثر من غيرهم ممن يعملون بالوظيفة نفسها والظروف البيئية نفسها.

- عادة ما تظهر الأمراض المهنية بعد فترة زمنية من التعرض للمسببات قد تصل إلى عدة سنوات، لذلك يصعب معالجتها أو شفاؤها التام.

- تشخيص الأمراض المهنية ليس بالأمر السهل، خاصة في الحالات التي لا تترافق بعوارض مرضية واضحة ومن هنا جاءت أهمية الفحوصات الطبية الأولية والدورية.

- الأمراض المهنية لها تبعات مالية كبيرة بالمقارنة مع الأمراض العادية وذلك بسبب تكاليف العلاج، الانقطاع الطويل عن العمل، خدمات التأهيل المهني، التدريب، كذلك تعويض العجز المترتب...الخ.

- هناك عدد من الأمراض المهنية لا يمكن القضاء عليها نهائيا لكونها ناتجة عن طبيعة العمل نفسه مثل: التعليم والإدارة التربوية، إلا أنه يمكن التقليل منها.

- كذلك يعد من خصوصيات الأمراض المهنية تزايدها المستمر ليس من عدد الحالات المسجلة فقط،

كذلك من حيث الأنواع المكتشفة فما لم يكن يعتبر مرضا مهنيًا في السابق، أصبح اليوم كذلك. (وسام

عداد، 2016/2017، ص41).

4/ أسباب الإصابة بالأمراض المهنية:

تتعدد العوامل التي تجعل الفرد العامل يصاب بأمراض مهنية سواء على المدى القريب أو البعيد، وذلك من خلال مزاولته لعمله واحتكاكه بمواد كيميائية سامة، أو العمل تحت ظروف فيزيقية غير ملائمة له، ومن بين تلك العوامل المؤدية لإصابته بالأمراض المهنية نذكر ما يلي:

أ- الظروف الفيزيقية:

تشمل الظروف الفيزيقية للعمل عناصر مثل الحرارة، الإضاءة، الضوضاء... فكل المهن تحتاج إلى هذه العناصر ولكن بدرجات متفاوتة، وتلعب الظروف الفيزيقية الغير ملائمة دورا بالغا في إصابة العمال بالأمراض المهنية الخطيرة، و التي قد تفقد أرواحهم في بعض الحالات أو تصيبهم بعجز دائم في إحدى وظائف أو أجهزة الجسم ومن بين الظروف الفيزيقية الأكثر ضررا و خطرا على الفرد العامل نذكر " الحرارة الغير ملائمة"، " الضوضاء المزعجة و الضارة"، الإضاءة غير جيدة"

ب- غياب التوعية الوقائية:

التي تجنب العاملين الوقوع في المخاطر المؤدية إلى الإصابات والأمراض الناجمة عن مهنة معينة، والتي قد يكون مصدرها عدم إدراك صاحب العمل لحجم الأخطار التي تسببها هذه المهنة من جهة، ومن جهة أخرى تجاهل العامل وعدم درايته بحجم الأخطار المحيطة به في هذا المحيط.

ت- تأثير العوامل الطبيعية:

التي تؤدي إلى إصابة العاملين بمجموعة من الأمراض منها: تأثير الحرارة والتغير في الضغط الجوي، أو التعرض للإشعاع أيضا الضجيج وغيرها من العوامل الناجمة عن ممارسة مهنة معينة وتفاوت درجة شدتها من مهنة إلى أخرى.

ث- الغازات والأبخرة والأدخنة:

المنبعثة من الصناعات المختلفة والناجمة عن انصهار المعادن، كالرصاص والزئبق والنيكل وغيرها والتي تدمر خلايا الجهاز التنفسي وتسبب الأمراض المهنية.

ج- العوامل البيولوجية:

والتي تسببها انتقال العدوى الناجمة عن الجراثيم والطفيليات الموجودة في محيط العامل، حيث تسود بعض ميادين العمل كالمؤسسات الاستشفائية وعمال المختبرات والعاملون في تربية الحيوانات والطيور أو في المسالخ، و أيضا العاملون في شق المجاري وحفر الأراضي وتشيد البناء والمناجم، والعاملون في الزراعة والصيد البحري وغيرها، والتي تؤدي إلى إصابة العاملين بالأمراض المهنية.

ح- المواد الضارة المتنقلة إلى جسم الإنسان من جراء تلوث محيط الخدمة:

والتي يكون مصدرها استنشاق العامل للمواد الضارة المنبعثة من الصناعات المختلفة، كالأتربة المنبعثة من مصانع الإسمنت والأحجار الرملية أو تلك العلميات المرتبطة بصقل الأحجار وصناعة الخزف وما ينجر عليها من الغبار المتطاير الذي ينفذ إلى الأنف ومن ثمة إلى الرئة، وكذلك الغبار المتطاير من الصناعات الصوفية والقطن والصناعات الغذائية كالسكر والدقيق وغيرها وكلها تسبب الأمراض. (عتيقة حرايرية، ص ص 14، 15)

5/ وسائل تحديد المرض المهني:

تتباين الدول فيما بينها في الوسائل التي تتبعها لتحديد الأمراض المهنية والتي تختلف فيها النظم .
نتناول فيما يلي بعضا من هذه الأنظمة:

النظام الأول:

نظام التغطية الشامل:

يقرر المشرع حماية العامل من كل مرض يثبت أصله المهني أي كل مرض بسبب العمل، أو الظروف المحيطة بأدائه، أو الأماكن التي يتم فيها. وبناء على هذا النظام يبيت في كل حالة على حده، من كونها إصابة عمل أو مرض مهني. ويتم توسيع دائرة الحماية فيه، إذ يغطي كافة الأمراض المهنية التي تسببها المهن المختلفة. وقد أخذ بهذا النظام في الأرجنتين وأستراليا، إندونيسيا، الولايات المتحدة.
(حمدان حسين عبد اللطيف، 1990، ص 274)

النظام الثاني:

نظام الجداول:

حيث يضع المشرع جداول يحدد فيه الأمراض المهنية والأعمال المسببة لها. ويتميز نظام الجداول بأن الأمراض التي يشملها، تكون قرينة قانونية قاطعة على أن المرض مهني، وينقسم هذا النظام إلى:

نظام الجدول المغلق: والذي تحدد فيه الأمراض والمهن التي تسببها على سبيل الحصر، دون أن يسمح لأية جهة بإضافة أي مرض مهني جديد، يظهر بعد وضع الجدول.

نظام الجدول المفتوح: فهو عكس الجدول المغلق، يسمح بإضافة أمراض مهنية جديدة إلى الجدول، كلما ظهرت الحاجة إلى ذلك عن طريق إجراءات تشريعية بسيطة. (الأهواني حسام الدين، 1992، ص 170)

النظام الثالث: هو نظام مختلط إذ يجمع بين النظامين السابقين في تحديد الأمراض المهنية أي يجمع بين نظام التغطية الشاملة للأمراض التي تسببها المهنة ونظام الجداول. (قاسم محمد حسن، 2003، ص 247).

6/ الآثار الاجتماعية والسلوكية للأمراض المهنية:

لا يمكن الفصل بشكل قطعي، بين الآثار الصحية والاجتماعية والسلوكية لأمراض المهنة. فهي متداخلة ومتراصة. فالإنسان الذي يصاب في بصره، بسبب ممارسته لمهنة معينة، يتأثر في سلوكه وعلاقاته ويصبح وضعه النفسي والاجتماعي، على درجة من الصعوبة. وتكون انعكاسات ذلك على أدائه الاجتماعي بالغة الخطورة. وللأمراض المهنية صلة وثيقة بكفاءة الإنسان الإنتاجية والسلوكية وعلاقاته الاجتماعية، سواء كان ذلك على مستوى أسرته، أو على الآخرين الذين يعمل، أو يتعامل معهم. فالمصابون بأمراض مهنية يعانون وبدرجات متفاوتة، من الاضطراب والصراع النفسي ويشعرون في الغالب بأنهم ضحايا المهنة. وأن المجتمع أو صاحب العمل قد جنا عليهم بهذا، فنجدهم يعانون من مظاهر القلق والتوتر. ولصحة الإنسان الجسمية علاقتها بصحته النفسية وبدوره ومكانته الاجتماعية. فعندما تختل وظائف الجسم، بسبب مرض نتج عن ممارسة مهنة ما، تتداعى لهذا الاختلال الأبعاد الاجتماعية والنفسية، لشخصية المصاب بالاعتلال والمرض. لذا كانت اتجاهات العمل المهني والضغط النفسي والاجتماعية، تتسبب في الكثير من الأمراض العضوية، كالقرحة والربو وارتفاع ضغط الدم. فإن لهذه الأمراض بعد حدوثها، العديد من الآثار السلبية ذات الأبعاد الاجتماعية والنفسية نذكر منها:

أ/ نقص الإنتاجية:

تتناقص القدرة الإنتاجية للمنتج، كنتيجة لتناقص قدراته بسبب أمراض المهنة. وكلما كان المرض الذي تسببه المهنة شديدا ومستعصيا، كلما انعكس بالسلب على الإنتاجية. وبحيث أن أمراض المهنة عديدة ومتنوعة، سواء من حيث النوع، أو من حيث قوة التأثير على صحة الفرد. فأن تناقص الإنتاجية يأتي نتيجة هذا التنوع ونتيجة طبيعة المرض المهني.

ب/ التكلفة البشرية لأمراض المهنة:

تعد الإصابة بمرض من جراء ممارسة مهنة معينة مكلفة على مستوى القوى العاملة، من حيث خسارة أفراد مؤهلين مهنيا بشكل كلي أو جزئي، وبشكل مؤقت أو دائم. وطبقا لذلك يكون المصابون بأمراض المهنة عبئا على أنظمة الدعم الاجتماعي، التي يأتي في مقدمتها نظام الضمان الاجتماعي والرعاية الاجتماعية.

ج/ الآثار الاجتماعية على مستوى الأسرة:

تتأثر أسرة المصاب بأمراض المهنة، سواء من حيث الالتزامات التي تترتب عن الإصابة بمرض المهنة والتي ترهق ميزانية الأسرة، أو على مستوى الجهد المبذول والخدمات المقدمة. وقد ينجم عن هذه الالتزامات أنواع من الخلافات والصراعات، التي قد يؤدي في بعض تداعياته إلى التفكك العائلي، أو تشرد الصغار، أو ما يليها من أثر.

د/ الأزمات النفسية والعلائقية:

عندما يعاني الإنسان من مرض جراء مهنته التي يمارسها، سواء كان ذلك نتيجة تعاطيه للمهنة بشكل دائم، أو نتيجة لحادث نتج عنه إعاقة أو عجز دائم أو مؤقت. فإنه يتعرض للعديد من الأزمات النفسية التي تنعكس على سلوكه وعلى مواقفه واتجاهاته، نحو ذاته ونحو الآخرين. (عبد السلام بشير

الدوبيي، 2006، ص ص 129، 130)

7/ استراتيجيات الوقاية من الامراض المهنية:

عديدة هي استراتيجيات الوقاية من شبح الأمراض المهنية، لذا فإن إعداد وتنفيذ برنامج الوقاية من الأمراض الصناعية، يعتبر من الواجبات الأساسية التي توليها إدارة الموارد البشرية أهمية خاصة ومن بينها نذكر ما يلي:

أ/ الاستراتيجية الطبية: و تتمثل في الإجراءات التالية:

• الكشف الطبي الابتدائي:

و من أهم فوائده وقاية العمال من توظيفهم في الأعمال التي تلقي بهم في مواطن الخطر، فالكشف الطبي الابتدائي يضع العامل في عمل لا يكون منه خطر على صحته، فمثال الشخص المصاب بداء الرئة يجب أن لا يعمل في الأماكن المتربة، و الشخص المصاب بفقر الدم لا ينبغي أن يتعرض للبتروك حتى لا تزيد حالته سوءا.

• الكشف الطبي الدوري:

يقع على فترات دورية ومن فوائده أنه يجنب العامل من الأخطار التي سوف يقع فيها، إضافة إلى أنه يساعد على اكتشاف المرض المهني في أولى مراحله قبل أن يستفحل وتكثف خطورته، بالإضافة إلى ذلك فإنه يعطي فرصة للعامل للاتصال بالطبيب قصد التدقيق الصحي في حالته.

• التثقيف العمالي:

العمل على مساعدة العاملين، من خلال برامج تدريبية مستمرة، لمعرفة ما يتعلق بطبيعة العمل والظروف البيئية وطبيعة المهنة وما يرافقها من مخاطر وآثار صحية (نفسية أو جسمية)، بغية التعرف عليها بشكل دقيق واتباع سبل الوقاية اللازمة منها. (مجدي أحمد ، خيضر كاظم ، ياسين كاسب، 2007 ، ص ص234،233)

• الفحص الروتيني الذي يكون بين فترة وأخرى:

ويهدف إلى الرغبة في تكليف شخص بعمل جديد يستدعي التأكد من لياقته البدنية لممارسة ذلك العمل.وأيضا عند نهاية الخدمة، وخاصة في مهن معينة وذلك قصد التأكد من مدى تأثيرها السلبي على العامل.

• تأمين وسائل وقائية:

ويعني ذلك توفير وسائل وقائية وإسعافات أولية وتدريب العمال عليها لاستعمالها بكفاءة لمعالجة الحالات الطارئة قبل نقلها للمراكز الطبية.

ب/ الاستراتيجية الشخصية: وتتمثل في ضرورة استعمال الفرد العامل لوسائل الأمن الفردية والمتمثلة فيما يلي:

• أجهزة التنفس:

والتي تستعمل لحماية العمال من مخاطر الأتربة أو الأبخرة والتي يستنشقها العمال أثناء عملهم.

• الملابس الواقية:

تستعمل لتحفظ الجسم من الأخطار المحيطة به ويشترط فيها ما يلي:

ألا تسمح بنفاذ المادة الموجودة في الجو والتي استعملت هاته الملابس للوقاية منها، وأن تغطي أجزاء الجسم المعروضة للخطر المحيط بها، وأن تكون مطابقة لكل عامل. وأيضا أن تبقى في حالة جيدة نظيفة وجافة.

• النظافة الشخصية:

فغسل اليدين بالماء والصابون بصفة دائمة ومستمرة، من شأنه أن يقلل نسبة الإصابة بالأمراض الجلدية المهنية لذلك يجب على العمال أن يتعودوا على تنظيف أيديهم، والعناية بالنظافة الشخصية. وما ييسر لهم ذلك إمدادهم بوسائل النظافة مثل الماء والصابون وأحواض الغسيل ودواليب لحفظ الملابس وغرف لخلعها.

في الأخير تجدر الإشارة أن مشكلة الأمراض المهنية وإصاباتهما مشكل يجب على المعنيين الاهتمام به والبحث عن أنجع الطرق والسبل للتقليل منها قدر الإمكان قصد وقاية العامل الذي أصبح من الصعب إذ لم نقل نم المستحيل تعويضه بعد فقدانه. وهذا عملا بالقول المأثور "الوقاية خير من العلاج".

المحور الثالث:

التطور التكنولوجي وتنامي المخاطر

1. تعريف التكنولوجيا و خصائصها
2. أهمية التكنولوجيا في المجال الصناعي
3. أنواع التكنولوجيا
4. مظاهر المخاطر التكنولوجية في بيئة العمل الصناعية

الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من دراسة هذا المحور، يتوقع أن يكون الطالب قادرا على أن :

- يعرف التكنولوجيا ويشرح خصائصها.
- يوضح أهمية التكنولوجيا في تحسين العمليات الصناعية وزيادة الإنتاجية.
- يصنف أنواع التكنولوجيا ويعطي أمثلة تطبيقية عن كل نوع في المجال الصناعي.
- يحلل المخاطر التكنولوجية في بيئة العمل الصناعية ويقترح آليات للحد منها.

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية إلكترونية متسارعة وفي تجديد مستمر، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الإلكترونية موردا مهما لا يقل أهمية عن الموارد البشرية والمادية، إذ تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات المهمة للمؤسسة والإدارة، وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الوسائل الأكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة أدت إلى التوسع في استخدام الحاسوب وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات فتحوّلت معظم النظم اليدوية إلى النظم الإلكترونية، وإنجاز مختلف الأعمال في المؤسسة بكفاءة وفعالية بهدف التحكم في الكم الكبير من المعلومات اللازمة لإدارتها خصوصا في ظروف المنافسة الشديدة خاصة لدى الشركات التي تستغل العامل التكنولوجي استغلالا أمثلا لتحقيق أهدافها ورسالتها ورؤيتها، وعلى الجانب الآخر فإن هذا التقدم التكنولوجي الهائل قد يحمل بين طياته العديد من المخاطر الهامة التي أدت إلى خلق بيئة ساعدت على الوقوع في الأخطاء وارتكاب جرائم الغش بالإضافة إلى حدوث بعض المخاطر، نظرا لأن التطور في أساليب العمل لم يصاحبه تطورا مماثلا في الممارسات والضوابط الرقابية، كما لم يواكب تطورا مماثلا في معرفة خبرات العاملين بتلك المنشآت.

1/ تعريف التكنولوجيا:

وتعتبر التكنولوجيا اليوم من أكثر المفاهيم المتداولة والتي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمترادف للتقنية و (technologie)، في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (logie) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي (حمد الصيرفي، 2009 ص 13).

كما يمكن تعريفها أنها مجرد تنويع للعقل البشري الساعي للسيطرة على الطبيعة. وأنها المجهود المنظم الزامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية كتقنيات بشرية (لا تعد بعلم تطبيقي) ومهارات ومعارف في صناعة الثورة العلمية. (بن حمودة محبوب، 2017، ص 75).

فلفظ التكنولوجيا بهذا المعنى اذن يشير الى :

- أنه لا يمكن فصل التكنولوجيا عن العلم، إذ لا وجود للتكنولوجيا دون ثورة علمية.

- التطور البشري مرهون بتطور التكنولوجيا، إذ الاكتشافات تزامنت مع تطور في طريقة عيش الإنسان.
- لم يتوقف النمو التكنولوجي خلال زمن معين، بل متراكم ومتواصل نتيجة تراكم سنوات من التجارب الإيجابية.

كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا على أنها: " مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق الخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة ومتطورة".

كما يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها". (عبد الباري، إبراهيم درة، 2003، ص2)

إن التكنولوجيا ذات أبعاد متعددة تشمل الإنسان والإدارة والآلات والمعرفة الفنية. فالتكنولوجيا تعني الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في أحداث التغيير أو التأثير في البيئة المحيطة به، فهي إذن استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة لتشبع نفس الحاجة. ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة وأنشطة الإنسان المتعددة .

في حين يعرفها جاك موران J.Morin على أنها: "فن الشقين في إطار داخلي من أجل هدف معين كل العلوم و القواعد الأساسية تدخل في تصميم المنتج ، تصنيعه وفي طرق التسيير و أنظمة المعلومات.(محمود أبو بكر، 1998 ص 95).

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات مفهوم شامل فهو عبارة عن دراية أو معرفة بطرق، الوسائل، العمليات و التقنيات التي تساهم في تحويل المدخلات إلى مخرجات وذلك بالتنسيق بين الجانب المادي والمعنوي للتكنولوجيا.

2/ خصائص التكنولوجيا: للتكنولوجيا عدة خصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.

- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة؛ بمعنى أن التكنولوجيا ليست مجرد معرفة نظرية، بل هي علم تطبيقي يهدف إلى تحويل الأفكار والمعارف العلمية إلى أدوات ووسائل، وطرق عملية تستخدم لحل المشكلات وتلبية حاجات الإنسان وتطوير أنشطته المختلفة، خاصة في المجالات الصناعية والإنتاجية.

- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.

- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛ أي بمعنى أن التكنولوجيا هي عملية متكاملة تبدأ بمدخلات مثل الموارد المادية والمعارف العلمية، ثم تمر بمجموعة من العمليات التي تشمل استخدام الأدوات والأساليب لتحويل هذه المدخلات، وتنتهي بمخرجات تتمثل في منتجات أو خدمات أو حلول تقنية جديدة. وبذلك يمكن القول إن التكنولوجيا هي جسر يربط بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي الذي يخدم حاجات الإنسان والمجتمع.

- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة، فهي لا تقتصر على الاستخدام العملي للأدوات فقط، بل تمتد لتشمل جميع المراحل المرتبطة بها، بدءاً من التصميم الذي يقوم على تحويل الأفكار إلى نماذج قابلة للتطبيق، مروراً بمرحلة التطوير التي تهدف إلى تحسين هذه النماذج وجعلها أكثر كفاءة وفاعلية، وصولاً إلى الإدارة التي تنظم كيفية استخدام التكنولوجيا وتوظيفها في مختلف المجالات. وبهذا المعنى، فالتكنولوجيا ليست مجرد أدوات أو آلات، وإنما منظومة متكاملة تجمع بين المعرفة والمهارة والتنظيم لخدمة الإنسان والمجتمع.

- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.

- التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام.

- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.

- التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين. (مرغني وليد، مايدة

محمد، 2007/2008 ص.04)

3/ أهمية التكنولوجيا في النشاط الصناعي:

بدأ دور التكنولوجيا يتسع في الحياة شيئاً فشيئاً ولم تعد كلمة تكنولوجيا غريبة على عامة الناس، لقد دخلت التكنولوجيا في التعليم، الاقتصاد، الصناعة واخترقت مجالات متعددة مثل: الطب والهندسة وعلوم الأرض والفضاء، بل حتى انها أصبحت جزءاً أساسياً من التسليح والحرب، أيضاً أصبحت التكنولوجيا مصدراً هاماً لتلقي الخبر والمعرفة ونشرهما خصوصاً بوجود الانترنت كأحد مظاهر التطور التكنولوجي وسهولة استخدام الناس لها. كما أدركت العديد من دول العالم ان وسيلتها للحاق بركب التقدم والنهضة الاقتصادية هو الاتجاه نحو الصناعة واستخدام التكنولوجيا الحديثة بهدف:

- تحقيق الكفاية الذاتية بالاعتماد على ما تصنعه وليس على ما تستورده وحتى تتحرر من تبعيتها للدول وسيطرتها الاقتصادية والسياسية.
- تنويع مصادر الدخل القومي بدلاً من الاعتماد على مصدر واحد أو مصدرين .
- تشغيل الأيدي العاملة والقضاء على البطالة. يعني توفير فرص عمل كافية للأفراد في سن العمل، بما يضمن لهم دخلاً مستقراً ويُسهّم في تحسين مستواهم المعيشي، كما يساعد على استثمار الطاقات البشرية في الإنتاج، والحد من المشكلات الاجتماعية المرتبطة بالبطالة مثل الفقر والانحراف.
- رفع مستوى معيشة الافراد وتحقيق مستوى أعلى لدخل الفرد يضمن له حياة كريمة وهادئة ومستقلة.
- تضيق الفجوة الكبيرة بين العالم المتقدم والنامي في المجال الاقتصادي.
- الوصول الى النهضة الملموسة للدولة ورفع مقوماتها الداخلية والإنتاجية.

فقد شهدت الصناعة الحديثة مرحلة أكثر تقدماً في القرن العشرين لاستفادتها من الثورة التكنولوجية بآلياتها فقد أصبحت الآليات الالكترونية هي المتحكمة في إدارة الآلات والماكينات وتنظيم سرعتها مما قلل من الاعتماد على العمالة البشرية الصناعية في إدارة الآلات التي أصبحت تدار آلياً فيما يسمى بالصناعة الالكترونية مثل: صناعة الأجهزة الالكترونية كالحاسوب والهاتف النقال والتلفاز والشرائح الالكترونية ومن اكثر الدول تميزاً وتفوقاً في هذا المجال اليابان التي تحاول الكثير من الدول العالم ان تحذو حذوها وتسائر التطور والركب في الصناعات الحديثة. (بوشنكير ايمان، داودي الطيب، 2013،

ص366).

4/ أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه:

• على أساس درجة التحكم: نجد ما يلي:

- **التكنولوجيا الأساسية**: وهي تكنولوجيا شائعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كثيرة جدا.

- **تكنولوجيا التمايز**: وهي عكس النوع السابق حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين

• على أساس موضوعها: نجد ما يلي:

- **تكنولوجيا المنتج**: وهي المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.

- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج**: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة .

- **تكنولوجيا التسيير**: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم كتسيير تدفقات الموارد.

- **تكنولوجيا التصميم**: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الإعلام الآلي.

- **تكنولوجيا المعلومات**: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال تتزايد أهميتها باستمرار نظر للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات.

• على أساس أطوار حياتها: حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق -النمو-النضج-

الزوال) ووفقا إلى ذلك تنقسم إلى:

- **تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة**: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة

وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيما يخصها.

- **تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة**: وعدم توفرها داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

• على أساس كثافة رأس المال:

- التكنولوجيا كثيفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس المال اللازمة لوحدة من الإنتاج، مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة وبفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

- التكنولوجيا كثيفة لرأس المال، وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تناسب في الغالب الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

- التكنولوجيا المحايدة، هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان.

• على أساس درجة التعقيد:

- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، حيث أنه من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب من صاحب البراءة. نسبة واحدة.

- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها، إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار. (لمين علوطي، 2003/2004 ص. 09)

• على أساس التنمية المستدامة

أحدثت بعض التكنولوجيات تقدم هائل في التخلص من التلوث الصناعي وتحسين كفاءة استخدام الموارد الاقتصادية المتاحة، كذا العمل على إنتاج منتجات بلاستيكية وزيتية مقاومة للحرارة (خالد مصطفى قاسم، 2006).

5/ مظاهر المخاطر التكنولوجية في بيئة العمل الصناعية:

المخاطر التكنولوجية في بيئة العمل الصناعية تشير إلى التهديدات والمخاطر التي قد تنشأ نتيجة لاستخدام التكنولوجيا في العمليات الصناعية. يمكن أن تكون هذه المخاطر مرتبطة بالأجهزة أو البرمجيات أو الأنظمة التكنولوجية الأخرى التي يعتمد عليها العمل الصناعي. هذه المخاطر متنوعة وتتراوح بين المخاطر المادية التي قد تهدد سلامة العمال، والتي تشمل مجموعة واسعة من التهديدات التي قد

تنشأ نتيجة للاستخدام غير الآمن أو غير المدروس للتكنولوجيا في بيئة العمل الصناعية. هذه المخاطر تتراوح من حوادث جسدية مباشرة تتسبب بها الآلات أو الروبوتات، إلى مخاطر نفسية وعاطفية نتيجة للإشراف التكنولوجي المستمر أو ضغط العمل إضافة إلى المخاطر الرقمية التي تتعلق بحماية البيانات وخصوصية المعلومات. كما وتبرز مظاهر المخاطر التكنولوجية في بيئة العمل أيضا فيما يلي:

1/ من حيث مصدرها إلى:

• مخاطر داخلية:

وتعرف المخاطر الداخلية: " بأنها الأخطار التي يمكن أن تحدث أثناء إعداد وتصميم التجهيزات وقنوات الاتصال وأجهزة الحاسوب التي ستعمل على تنفيذ نظم المعلومات، وذلك من خلال عمليات البرمجة أو تجميع البيانات أو إدخالها ومعالجتها واستخراج النتائج أو في تحديد الصلاحيات." وبما أن موظفي المنشآت يمثلون المصدر الرئيسي للمخاطر الداخلية لنظم المعلومات وذلك لأن بعض موظفي المنشآت غير أمناء ويكون لديهم صلاحيات الدخول إلى النظام والوصول إلى البيانات، ومن إمكانية تدميرها أو تحريفها أو تعديلها، إضافة إلى أنهم أكثر دراية ومعرفة بنقاط الضعف والقصور في الضوابط الرقابية المطبقة في المنشأة.

• مخاطر خارجية:

قد تكون المخاطر البشرية ناتجة عن العاملين بنظم المعلومات المحاسبية أو تلاعب وغش الإدارة، فأما المخاطر البشرية الناتجة عن العاملين بنظم المعلومات يمكن تعريفها بأنها " تلك الأخطار التي يمكن أن تحدث في أثناء إعداد وتصميم التجهيزات وقنوات الاتصال وأجهزة الحاسوب التي ستعمل على تنفيذ نظم المعلومات وكذلك من خلال عمليات البرمجة أو الاختبار أو تجميع البيانات أو إدخالها إلى النظام، وتشكل الأخطار البشرية أغلب المشكلات التي تواجه أمن وسلامة نظم المعلومات في المنظمات" (حرية شعبان، 2006 ، ص95)؛ فالفكرة الأساسية هنا هي أن المخاطر التي تهدد نظم المعلومات تنتوع بين المشاكل التقنية مثل الأخطاء في التصميم أو البرمجة أو قنوات الاتصال، وكذلك المخاطر البشرية التي تمثل الأخطاء البشرية أو التصرفات غير السليمة في التعامل مع النظام. المخاطر البشرية، مثل الأخطاء في إدخال البيانات أو عدم اتباع ممارسات الأمان، تشكل الجزء الأكبر من التهديدات التي قد تواجه أمن وسلامة النظام المعلوماتي في المؤسسات.

2/ من حيث المتسبب فيها إلى:

- المخاطر البشرية:

يمكن تعريفها بأنها: "تلك الاخطار التي يمكن أن تحدث في أثناء إعداد وتصميم التجهيزات وقنوات الاتصال وأجهزة الحاسوب التي ستعمل على تنفيذ نظم المعلومات وكذلك من خلال عمليات البرمجة أو الاختبار أو تجميع البيانات أو إدخالها إلى النظام، وتشكل الأخطار البشرية أغلب المشكلات التي تواجه أمن وسلامة نظم المعلومات في المؤسسات". فقد قد تكون المخاطر البشرية إذن ناتجة عن العاملين بنظم المعلومات أو تلاعب وغش الادارة.

- المخاطر البيئية:

وهي الأخطار التي تسببها الزلازل والعواصف والفيضانات والأعاصير والمشاكل المتعلقة بأعطال التيار الكهربائي، والحرائق والمشاكل الناتجة عن تعطل نظم التكييف والتبريد، وهذه الأخطار تؤدي إلى تعطل عمل التجهيزات وتوقفها لفترات طويلة نسبيا لإجراء الإصلاحات اللازمة، واسترداد البرمجيات وقواعد البيانات مما له الأثر الواضح على أمن وسلامة نظم المعلومات.

3/ من حيث العمدية:

- مخاطر ناتجة عن تصرفات متعمدة (مقصودة):

وتتمثل في تصرفات يقوم بها الشخص متعمداً مثل إدخال بيانات خاطئة وهو يعلم ذلك، أو قيامه بتدمير بعض البيانات متعمداً ذلك بهدف الغش والتلاعب والسرقة، وتعتبر هذه المخاطر من المخاطر المؤثرة جداً على النظام. (حرية شعبان ، المرجع السابق، ص95) ،أي أن الشخص الذي يرتكب هذه الأفعال يكون على دراية بما يفعله ويقوم به عن قصد لتحقيق هدف غير قانوني أو غير أخلاقي.

- مخاطر ناتجة عن تصرفات غير متعمدة :

تعتبر هذه المخاطر أقل ضرراً من المخاطر المقصودة وذلك لإمكانية إصلاحها .وهي تتمثل في تصرفات يقوم بها الأشخاص نتيجة الجهل وعدم الخبرة الكافية كإدخالهم لبيانات بطريقة خاطئة بسبب عدم معرفتهم بطرق إدخالها أو السهو في عملية التسجيل.

4/ من حيث الآثار الناتجة عنها: (حرية شعبان، المرجع السابق)

• مخاطر تنتج عنها أضرار مادية:

" وهي المخاطر التي تؤدي إلى حدوث أضرار للنظام وأجهزة الكمبيوتر أو تدمير لوسائل تخزين البيانات والتي قد يكون سببها كوارث طبيعية لا علاقة للإنسان بها أو قد تكون بسبب البشر بطريقة متعمدة أو عفوية." فهذه المخاطر اذن تتعلق بأي حدث أو حادث يؤدي إلى تعطيل أو تدمير النظام المعلوماتي وأجهزة الكمبيوتر المرتبطة به. يمكن أن تشمل هذه الأضرار توقف النظام عن العمل أو فقدان البيانات أو حتى تعطل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات.

• مخاطر فنية ومنطقية:

وهي المخاطر الناتجة عن أحداث قد تؤثر على البيانات وإمكانية الحصول عليها للأشخاص المخول لهم بذلك عند الحاجة لها أو إفشاء بيانات سرية لأشخاص غير مصرح لهم بمعرفتها وذلك من خلال تعطيل في ذاكرة الكمبيوتر أو إدخال فيروسات للكمبيوتر قد تفسد البيانات أو جزء منها وتلك المخاطر قد تؤثر على الموقف التنافسي للمؤسسة".

فمثل هذه المخاطر اذن يمكن أن تؤدي إلى تسريب معلومات حساسة إلى أطراف غير مصرح لهم، أو تعطيل النظام بسبب الفيروسات أو البرمجيات الضارة. هذه المخاطر قد تؤدي إلى إفساد البيانات أو فقدانها، مما يؤثر بشكل سلبي على الموقف التنافسي للمنشأة. في النهاية، إذا كانت المعلومات الهامة غير محمية بشكل جيد، فإن المؤسسة قد تواجه مشاكل قانونية، مالية، وتقنية قد تؤثر على سمعتها وقدرتها على الاستمرار في السوق.

5/ من حيث علاقتها بمراحل النظام:

• مخاطر المدخلات :

وهي المخاطر الناتجة عند عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح، أو عدم نقل البيانات بدقة خلال خطوط الاتصال. وتنقسم المخاطر المتعلقة بأمن المدخلات إلى أربعة أقسام أساسية وهي:

أ/ خلق بيانات غير سليمة:

ويتم ذلك من خلال خلق بيانات غير حقيقية ولكن بواسطة مستندات صحيحة يتم وضعها داخل مجموعة من العمليات دون أن يتم اكتشافها، ومثال ذلك استخدام أسماء وهمية لموظفين لا يعملون

بالشركة وإدراج تلك الأسماء ضمن كشوف الرواتب وصرف رواتب شهرية لهم أو إدخال فواتير وهمية باسم أحد الموردين.

ب/ تعديل أو تحريف بيانات المدخلات:

ويتم ذلك من خلال التلاعب في المدخلات والمستندات الأصلية بعد اعتمادها من قبل المسئول وقبل إدخالها إلى النظام، وذلك عن طريق تغيير في أرقام مبالغ بعض العمليات لصالح المحرف، أو تغيير بعض العملاء أو معدلات الفائدة.

ج/ حذف بعض المدخلات:

ويحدث ذلك من خلال حذف أو استبعاد بعض البيانات قبل إدخالها إلى الحاسوب الآلي، وذلك إما بشكل متعمد ومقصود أو بشكل غير متعمد وغير مقصود، ومثال ذلك قيام الموظف المسئول عن المرتبات في المؤسسة بتدمير مذكرات وتعديلات تفصيلات حساب البنك لحساب آخر خاص بالموظف المحرف.

د/ إدخال البيانات أكثر من مرة:

والمقصود بذلك قيام الموظف بتكرار إدخال البيانات إلى الحاسوب إما بطريقة مقصودة أو غير مقصودة، ويتم ذلك من خلال إدخال بيانات بعض المستندات أكثر من مرة إلى النظام قبل أوامر الدفع وذلك إما بعمل نسخ إضافية من المستندات الأصلية وتقديم كل من الصورة والأصل أو إعادة إدخال البيانات مرة أخرى إلى النظام.

• مخاطر تشغيل البيانات:

ويقصد بها المخاطر المتعلقة بالبيانات المخزنة في ذاكرة الحاسوب والبرامج التي تقوم بتشغيل تلك البيانات وتتمثل مخاطر تشغيل البيانات في الاستخدام غير المصرح به لنظام وبرنامج التشغيل وتحريف وتعديل البرامج بطريقة غير قانونية أو عمل نسخ غير قانونية أو سرقة البيانات الموجودة على الحاسوب الآلي، ومثال على ذلك قيام الموظف بإعطاء أوامر للبرنامج بأن لا يسجل أي قيود في السجلات المالية تتعلق بعمليات البيع الخاصة بعميل معين من أجل الاستفادة من مبلغ العملية لصالح المحرف نفسه.

• مخاطر المخرجات:

ويقصد بها المخاطر المتعلقة بالمعلومات والتقارير التي يتم الحصول عليها بعد عملية تشغيل ومعالجة البيانات، وقد تحدث تلك المخاطر من خلال طمس أو تدمير بنود معينة من المخرجات أو خلق مخرجات زائفة وغير صحيحة أو سرقة مخرجات الحاسوب أو إساءة استخدامها أو عمل نسخ غير مصرح بها من المخرجات أو الكشف الغير مسموح به للبيانات عن طريق عرضها على شاشات العرض أو طبعها على الورق أو طبع وتوزيع المعلومات بواسطة أشخاص غير مسموح لهم بذلك، كذلك توجيه تلك المطبوعات والمعلومات خطأ إلى أشخاص ليس لهم الحق في الإطلاع على تلك المعلومات أو تسليم المستندات الحساسة إلى أشخاص لا تتوافر فيهم الناحية الأمنية بغرض تمزيقها أو التخلص منها مما يؤدي على استخدام تلك المعلومات في أمور تسيء إلى المؤسسة وتضر.

المحور الرابع:

القلق في الوسط المهني

1- تعريف وخصائص القلق المهني

2- أسبابه

3- أنواعه

4- آثاره

5- أساليب علاج القلق المهني.

الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من دراسة هذا المحور، يتوقع أن يكون الطالب قادرا على أن :

- يعرّف القلق المهني ويحدد خصائصه الأساسية.
- يفسر الأسباب النفسية والتنظيمية والاجتماعية التي تقف وراء القلق المهني.
- يصنف أنواع القلق المهني مع تقديم أمثلة تطبيقية من الواقع العملي.
- يحلل الآثار السلبية للقلق المهني على الفرد (كالأداء والصحة النفسية) وعلى المؤسسة (كالإنتاجية والتماسك).
- يقيم أساليب علاج القلق المهني ويقترح استراتيجيات وقائية وعلاجية ملائمة لبيئة العمل.

تعد مشكلة القلق من أعقد المشكلات النفسية التي تواجه الافراد نتيجة الضغوط النفسية التي تقع على عاتقهم، والتي تكون لها أثارا سلبية قد تعيق على التفاعل السليم وعن أداءهم لوظائفهم الاجتماعية بشكل فعال. والقلق مثله مثل أي اضطراب انفعالي آخر له جوانبه الوجدانية والسلوكية فضلا عن تفاعلاته الاجتماعية، فمن النواحي الوجدانية تسيطر على الشخص في حالات القلق، الخوف والاكتئاب والشعور بالعجز عن اتخاذ القرارات الحاسمة. (عبد الله إبراهيم، 2007، ص14).

والقلق يكون طبيعيا إذا كان في حدود المسموح به، لكن يلاحظ تزايد عن الحد بالنسبة للعامل، وقد يرجع ذلك إلى الضغوط النفسية والجهد الكبير المبذول من طرفه خلال العمل، وهذا ما يؤدي إلى عدم تكيفه وبيئته المهنية. فيؤثر بذلك على أدائه ويكون سببا في تدني دافعيته للإنجاز وعدم رضاه عن الوظيفة، فالعامل الذي لا يحسن التعامل مع شروط وقوانين ومتطلبات المهنة قد يتحول ذلك إلى ضغط مهني ناتج عن مصادر مختلفة في بيئة العمل. وقبل التعرف عن أسباب القلق وأنواعه يجدر بنا التعرف على معناه من مختلف الزوايا ووجهات النظر.

1- تعريف القلق المهني:

يقصد به حالة من المشاعر والسلوكيات التي تكون غير إيجابية، تصدر من الفرد تجاه المؤسسة المهنية التي يعمل بها، بحيث يشتمل القلق المهني على سلبية الفرد تجاه كل شيء يخص العمل.

وعرفه "عباس محمود عوض": "هو العملية الدينامكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية والمحافظة على هذا التلاؤم". (اسعادي فارس، 2007، ص41).

أما "راجح أحمد عزت" فيعرفه بأنه : حالة من الانفعال التي تشير إلى وجود خطر داخلي أو خارجي شعوري أو لا شعوري يهدد الذات وجوهره , فيه الانتظار والتوقع والعجز على الهرب والقلق انفعال مركب من الخوف والألم وتوقع الشر.

و تعرف منظمة الصحة العالمية القلق المهني على أنه: "مجموعة من ردود الفعل التي يمكن أن يتعرض لها الموظفون عند مواجهة مطالب وضغوط مهنية لا تتوافق مع قدراتهم أو معرفتهم مما قد يؤثر

على قدرتهم في التعامل مع المواقف عندما يصبح الأمر يوميا ويطغى على الفرد". (ياسمين. ب، سامية خليف،:،2020).

وعليه يمكن تعريف **القلق المهني** على أنه: حالة انفعالية معقدة -نسبيا - تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية والانفعالية والفيزيولوجية والسلوكية، والتي تحدث كرد فعل عندما يتعرض العامل إلى مصادر ضغوط العمل، وهو ظاهرة طبيعية، ولكن باستمرار القلق لمدة طويلة يصبح العامل معرضا للإصابة بمرض أو أمراض عضوية.

2/ خصائص القلق المهني: .

- نوبة الذعر أو الهلع.
- الغياب والتغيب.
- الخوف الاجتماعي أو اضطراب القلق الاجتماعي.
- التأخر الدائم عن العمل.
- العزلة عن الزملاء وعدم التفاعل معهم.
- كثرة الشكاوي غير المؤسسة والصراعات العملية.
- الإضرابات العمالية غير الموضوعية المستمرة .
- التشابك والعنف اللفظي المتبادل مع المشرف.

3/ أسباب القلق:

اختلف علماء النفس في تفسير أسباب القلق بصفة عامة تبعا لخلفياتهم النظرية، فهناك من يركز على القلق كعصاب ناتج عن الخبرات المكبوتة، وهذا ما نجده لدى المنظرين في المدرسة التحليلية، بينما يركز السلوكيون على عملية التعلم وتعميمه، أما الإنسان فيرون أن عدم تحقيق الذات من أهم أسباب القلق، من جانب آخر أشارت نتائج البحوث إلى أن الأسباب وإن كانت موضوعية ومثيرات داخلية فإنها تختلف، إلا أن النظرة الشمولية توجب الأخذ في الاعتبار جميع الأسباب المحتملة.

أما القلق المهني فيمكن تلخيص أهم أسبابه الى:

أ/ أسباب اجتماعية عامة:

تعتبر العوامل الاجتماعية وفقا لغالبية نظريات علم النفس المثير الأساسي للقلق إذ تؤكد أهمية هذه العوامل كمعامل أساسية لإحداث القلق ولاشك أن حصر هذه الأسباب أمر مستحيل، وذلك لتعددتها وتشعب جوانب الحياة المقلقة خاصة في عصر اتسم بالقلق، وتشمل هذه العوامل:

- مواقف في الحياة الضاغطة ويمثلها الضغط الحضاري والثقافي والبيئي الذي يؤثر سلبا في شخصية الفرد.
- مشكلات الطفولة والمراهقة والطرق الخاطئة في التنشئة الاجتماعية مثل: القسوة والتسلط والحماية الزائدة وغيرها، واضطراب العلاقات الشخصية مع الآخرين. (عبد الحميد محمد الشاذلي، ص116)

- عجز الفرد في تحقيق ذاته الذي يتمثل في استخدام مواهبه ومهاراته في الوصول إلى أهدافه واشباع رغباته، وشعوره بالدونية والفرغ النفسي الأمر الذي يعرضه للقلق الشديد.
- دور الأسرة في تعليم الفرد أسلوبا معيناً في التعامل مع الآخرين فمثلا الحرمان العاطفي ورفض الفرد يؤدي إلى عجزه عن تقدير الآخرين واختلال علاقاته الاجتماعية مما يؤثر في تقديره لذاته وينمي عنده الشعور بالقلق. (عبد الرحمن العيسوي، 2002، ص270)

ب/ أسباب مهنية:

- **ضغوط العمل التنظيمية** : سواء كان مصدرها رئيس فرقة العمل , قوانين العمل الصارمة , الرقابة التنظيمية الصارمة في العمل و أعباء العمل الكثيرة ,عدم توافق مهارات العامل مع طبيعة العمل وريديات وجدولة العمل اليومية ,غموض العمل وتعقده أحيانا.
- **ظروف فيزيقية**: مثل التهوية، الانارة، نظافة مكان العمل...
- **طبيعة التكنولوجيا السائدة في الوسط المهني**: من حيث تعقد التكنولوجيا وغياب الرسكلة والتدريب أثناء جلبها.

. ظروف أسرية وخارجية: عادة ما تتمثل في مشاكل أسرية قاهرة يتعدى مداها حدود الأسرة أو مشاكل مرتبطة بالوضع المالية أو التنافسية للمؤسسة أو أزمات وكوارث وأخطار تمر بها ترهن المسار والمستقبل المهني للعمال وتجعلهم في وضعية حرجة غير مستقرة.

. ظروف مرضية: سواء جسدية مرتبطة بالحالة الصحية والبيولوجية والنفسية للعامل.

- الثقافة التنظيمية والفروق الفردية والشخصية الذاتية للفرد العامل: عامة توجد عدة أسباب تتعدد بتعدد وتنوع المهن ونشاط وطبيعة القوانين والأخطار والوضعية المالية للمؤسسة ومختلف الأزمات التي تشهدها المؤسسة وطبيعة المهارات التي يمتلكها العامل، كما تساهم الثقافة التنظيمية والفروق الفردية بين العمال وحالة الرضا الأسري والاكتفاء من حيث المسكن والأجر الذي يتلقاه الفرد في مهنته.

4/ أنواع القلق المهني:

يصنف القلق المهني الى:

- القلق الموضوعي العادي:

ويطلق عليه اسم القلق الواقعي أو القلق السوي، ويحدث هذا في مواقع التوقع أو الخوف من فقدان الشيء مثل القلق المتعلق بالنجاح في عمل جديد.(شموري كميليا، 2016، ص29) وتسببه مواقف معينة تصدر من الواقع ومن ظروف الحياة المهنية اليومية ويمكن معرفة مصدره وحصر مسبباته لأنه يكون غالبا محدودا في الزمان والمكان.

- القلق العصابي المرضي:

كون مصدره داخل الفرد نفسه، لكنه لا يعرف له أصلا أو يجد له مبررا موضوعيا أو سببا صريحا؛ فهو خوف أسبابه مكبوتة لا شعوريا. وهو يلزم الشخص لمدة طويلة ودرجته مرتفعة، ويستدل عليه عادة من سلوك صاحبه أو أسلوب حياته، كما أن رد الفعل فيه عشوائي والسلوك يكون فوضويا يشعر صاحبه أنه مغلوبا على أمره ويصبح صاحبه في بحر من الحيرة والشكوك والتردد والغموض وغير قادر على اتخاذ القرارات بسهولة ويترك آثار سلبية على المصاب.

5/ الآثار الناتجة عن القلق:

عندما يكون الفرد الموظف يعاني من اضطرابات القلق المهني فهذا سوف يجعل هناك العديد من الآثار السلبية المؤثرة على الفرد وعلى المؤسسة المهنية معاً، بحيث ينتج عن القلق المهني خلل وفجوة كبير في المجال المهني للفرد، وتتمثل الآثار الناتجة عن القلق المهني من خلال ما يلي:

- عدم تكيّف الفرد مع العمل المهني الذي يقوم به، مثل عدم تكيّفه مع البيئة المهنية.
- الشعور الدائم بالتعب الذهني فلا يستطيع الفرد أن يركز ويفكر بشكل سليم.
- الشعور الدائم بالتعب الجسدي؛ وذلك بسبب اضطرابات النوم والأكل التي تأتي من خلال القلق المهني.
- تكون علاقات الفرد المهنية فاشلة؛ بسبب خوف الفرد القلق من تكوين العلاقات المهنية.

6/ أساليب علاج القلق المهني:

إن علاج القلق المهني يعد مهمة معقدة للغاية قد يتطلب للقضاء عليه اعتماد وسائل كثيرة تبعا لنوع وسبب القلق المهني ومدته. و يتبع في العلاجات الحديثة للقلق عدة أساليب وذلك وفق إمكانيات المعالج ومدى درايته بالتقنيات والوسائل العلاجية المتاحة، وكذلك حسب شدة القلق الذي يعاني منه الحالة باعتبار القلق العصابي الأكثر شيوعا بين الأفراد، لذا فعلاج مشكلة القلق تختلف حسب الفرد وشدة، قلقه ووسائل العلاج المتاحة له. ومن أهم الأساليب العلاجية ما يلي:

أ-العلاج النفسي :

هو طريقة نفسانية ذات خلفية نظرية، لعلاج مشكلات ذات صبغة وجدانية تؤثر سلبا على سلوك الفرد فتحدث اضطرابات في شخصيته والعلاج النفسي ضروري لا تستغني عنه كل الطرق العلاجية، حيث يعتمد أساسا على فكرة الاضطرابات النفسية التي عادة ما تقود إلى أمراض عضوية خطيرة تعود في جوهرها الى اضطراب نفسي عميق وقديم، ولعل من بين العلاجات النفسية العديدة للقلق نذكر:

ب- العلاج النفسي التحليلي :

وهو من بين العلاجات التي لا تركز على دواء ويساعد على استدراج المخفيات من ساحة اللاشعور إلى ساحة الشعور عن طريق التعبير التلقائي الحر ومساعدة المريض على حلها في ضوء الواقع وعليه يبقى هدفه الأساسي هو احداث تغيير شامل في بناء الشخصية بالاعتماد أساسا على العودة إلى الماضي للبحث عن جذور الاضطراب النفسي منذ الطفولة المبكرة وإزالة معوقات الرغبة الشخصية وهذا العلاج يتطلب الكثير من الوقت والجهد والمال. وعموما لا يطبق هذا العلاج بكل حذافيره في الجزائر.

ج-العلاج النفسي السلوكي المعرفي :

يقوم هذا العلاج على أساس استخدام نظريات وقواعد التعلم والقوى الإدراكية , كما يشمل على مجموعة عديدة وكبيرة من التقنيات العلاجية التي تهدف إلى إحداث تغيير إيجابي في التفكير وسلوك الفرد، وهو يهتم بإزالة الأعراض المباشرة دون البحث عن الصراعات النفسية وجذورها، ويهتم العلاج السلوكي أيضا بمحو السلوك الخاطئ أساس السلوك المرضي وتغييره بالسلوك السليم ، كما أن العلاج المعرفي ينظر إلى الأفكار والمعتقدات الخاطئة على أنها هي أساس القلق لذا فإنه يتجه إلى تعديل المنظومة الفكرية للمريض وتغيير ذلك التشويه؛ أي أنه يفسر الحاضر والماضي والمستقبل بطريقة سلبية انهازامية مثل: "التضخيم"، حيث أن المريض يجعل من المشاكل البسيطة المختلفة ذات حجم كبير في نظره .

"الاستنتاج الخاطئ" : فإذا مر عليه صديقه ولم يسلم عليه فهم من ذلك أنه يصبح يكرهه.
"التسمية الخاطئة" : فإذا أصدر المشرف نصيحة إلى عماله بأنه تغيير في إنهاء العمل، فهذا يعني أنه سبه وأهانته وصرخ في وجهه.

د-العلاج البيئي والاجتماعي:

بعد دراسة حياة المريض وظروفه المختلفة يمكن تشخيص مصادر القلق إن وجدت وتغيير الوضع العائلي أو المحيط الاجتماعي أو الدفع نحو التكيف معها، أو ظروف العمل غير المناسبة أو كل ما من شأنه أن يؤدي إلى صفاء وطمأنينة المريض .

هـ -العلاج بالعقاقير :

يستحسن في بعض الحالات من القلق اعطاء المريض أدوية ذات توجه نفسي، بل هناك حالات يكون تناول الدواء فيها ضروري خاصة في حالات القلق الشديد أو نوبات الهلع الحادة وذلك قبل إخضاعه الى برنامج علاجي نفسي، يكون هذا عن طريق اعطاء بعض العقاقير المنومة أو المهدئة وهذا ما يساعد على تقليل التوتر.

فيما يخص طريقة علاج القلق المهني من طرف ادارة التنظيم الذي يعمل به الفرد أو ما أصطلح عليه **العلاج التنظيمي من طرف إدارة المؤسسة** فيتلخص عامة فيما يلي :

- تخفيف أعباء العمل.

- تنويع وتدوير العمل وتبسيطه، وإثرائه أحيانا.

-الحرص على توفير الرضا الوظيفي للعامل.

- وضع الفرد المناسب في المكان المناسب استنادا للمهارات والخبرة والحاجة.

- توفير فرص التقدم الوظيفي الترقية، التحفيز....الخ.

- العدالة المهنية والتشجيع العمالي.

- إشراك الأفراد في اتخاذ القرارات والعلاقات الإنسانية في العمل.

-مرونة قوانين العمل.

-الاحتكاك بالأفراد لتخفيف الضغوط الخارجية عن الوسط المهني

-جلب التكنولوجيا المتلائمة مع مهارات الأفراد أو إخضاعهم للتدريب قبل جلبها وتبسيطه وشرحها أحيانا.

- مرونة قنوات الاتصال التنظيمي في الوسط المهني في جميع الاتجاهات.

-مرونة الإشراف العمالي و انسياب المعلومات.

المحور الخامس:

العنف وسط العمل

1- التعريف والخصائص

2- مصادره

3- أشكاله

4- الأسباب والآثار

5- آليات مواجهة العنف في بيئة العمل.

الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من دراسة هذا المحور، يتوقع أن يكون الطالب قادرا على أن :

- يعرف العنف في الوسط المهني ويحدد خصائصه الأساسية.
- يفسر مصادر العنف في بيئة العمل (فردية، تنظيمية، ثقافية...).
- يصنف أشكال العنف المهني ويعطي أمثلة عملية عنها.
- يحلل الأسباب الكامنة وراء العنف وآثاره النفسية والاجتماعية والتنظيمية.
- يقيم الآليات المستخدمة لمواجهة العنف في بيئة العمل ويقترح بدائل مناسبة للحد منه.

يعتبر العنف المهني (العنف ضد العاملين) نوعاً من أنواع العنف التي يعاني منه المجتمع في السنوات الأخيرة من بين المشاكل الشائعة والمنتشرة في بيئات العمل المختلفة، حيث يجمع بين وجهين الوجه المجتمعي والوجه المؤسسي ، فهو شكل من أشكال العنف يمارس بشكل فردي أو جماعي داخل إطار المؤسسة، والذي يؤدي لتعرض بعض الشركات والموظفين الى التورط في مطالبات قانونية ومالية مكلفة كما يمكن أن يحدث آثاراً سيئة على المدى البعيد.

وقد لقيت هذه الظاهرة انتشاراً واسعاً في العالم منذ القدم وخاصة مع ظهور الإقطاعية، حيث كان العامل يعامل معاملة الحيوان و حتى مع ظهور الثورة الصناعية وظهور المصانع التي كانت الحياة داخلها أشبه بالموت حيث كان العامل يعمل أكثر من 16 ساعة واقفاً وكان يتعرض لمختلف أشكال العنف والتي وصلت إلى درجة القتل، وتشير بعض الإحصائيات وفقاً لمعهد السلامة والصحة المهنية أنه قد وقعت 937,9 جريمة قتل في مكان العمل في الفترة الممتدة ما بين عام 1980 و 1992 وبحلول عام 1993 أصبحت جرائم القتل ثاني أكبر سبب رئيسي لوفاة الموظفين أثناء العمل.(جميلي أمينة، 2019، ص 10) .

وفي الحقيقة لا توجد معلومات دقيقة عن انتشار العنف في مكان العمل، بل تركز معظم المؤلفات على القضايا التي يتم الإبلاغ عنها رسمياً، وهي جرائم القتل التي يتم تسجيلها في سجلات الوفاة الإلزامية، أو القضايا التي تدخل في شباك نظام العدالة الجنائية، أو القضايا التي تنطوي على إجازة من العمل، والتي تولد مطالبات تعويض العمال، ومع ذلك يوجد لكل واحد من هؤلاء عدد لا يحصى من الحالات التي يكون فيها العمال ضحايا للسلوك العدواني والمسيء، على سبيل المثال، ووفقاً لمسح أجراه مكتب إحصاءات العدل في وزارة العدل الأمريكية، لم يتم إبلاغ الشرطة بأكثر من نصف الإيذاء الذي تعرض له في العمل، حيث صرح حوالي 40% من المستجيبين إنهم لم يبلغوا عن الحادث لأنهم اعتبروه أمراً بسيطاً أو شخصياً، بينما قال 27% إنهم أبلغوا مديراً أو ضابطاً أمن في الشركة، ولكن، على ما يبدو كان التقرير لم يتم نقلها إلى الشرطة، بالإضافة إلى عدم وجود توافق في الآراء بشأن تصنيف العنف، تشمل الأسباب الأخرى لنقص الإبلاغ ما يلي:

✓ القبول الثقافي للعنف:

يوجد في العديد من المجتمعات تسامح واسع النطاق للعنف بين أو ضد مجموعات معينة، وعلى الرغم من استياء الكثيرين من العنف، إلا أنه غالباً ما يتم تبريره والتسامح معه باعتباره استجابة "طبيعية" للمنافسة، وغالباً ما يتم التغاضي عن العنف بين الأقليات والجماعات باعتباره رداً صالحاً على التمييز والفقر وعدم الوصول إلى العدالة الاجتماعية أو الاقتصادية، مما يؤدي إلى تدني احترام الذات وتقدير متدني للحياة البشرية، نتيجة لذلك، يُنظر إلى الاعتداء على أنه نتيجة للعيش في مجتمع عنيف بدلاً من العمل في مكان عمل غير آمن، أخيراً هناك "متلازمة أثناء العمل"، حيث من المتوقع أن يتعرض العاملون في وظائف معينة للإيذاء اللفظي والتهديدات وحتى الاعتداءات الجسدية.

✓ عدم وجود نظام للإبلاغ:

فقط نسبة صغيرة من المنظمات أوضحت سياسة واضحة بشأن العنف أو صممت إجراءات للإبلاغ عن حالات العنف المزعوم في مكان العمل والتحقيق فيها، حتى في حالة تثبيت مثل هذا النظام، فإن مشكلة الحصول على نموذج التقرير المطلوب واستكمال وتقديمه يعد رادعاً للإبلاغ عن جميع الحوادث باستثناء أكثر الحوادث الشنيعة.

✓ الخوف من اللوم أو الانتقام:

قد يخشى العمال من تحميلهم المسؤولية عندما يتعرضون لهجوم من قبل العميل أو المريض، الخوف من الانتقام من قبل المعتدي هو أيضاً رادع قوي للإبلاغ، لا سيما عندما يكون هذا الشخص هو رئيس العامل وفي وضع يسمح له بالتأثير على وضعه الوظيفي.

✓ عدم الاهتمام من جانب صاحب العمل:

من المؤكد أن عدم اهتمام صاحب العمل بالتحقيق والرد على الحوادث السابقة سيثني عن الإبلاغ، وأيضاً، فإن المشرفين القلقين من أن العنف في مكان العمل قد ينعكس بشكل سلبي على قدراتهم الإدارية قد يشبط أو حتى يمنع تقديم التقارير من قبل العمال في وحداتهم. (طلال الحوامدة، 2020).

1/ تعريف العنف في العمل:

عرفت الهيئة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية العنف في مكان العمل على أنه: "عارض يساء فيه لعامل، أو يهدد خلاله، أو يعتدي عليه من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمله، ويمكن أن يكون المعتدون مرضى، أو زبائن، أو حتى زملاء العامل". (منظمة العمل العربية، 2015)

ويعرف مركز بحث العمل العالمي العنف والتحرش في مكان العمل على أنه: "استخدام للقوة البدنية أو التهديد باستخدام القوة البدنية ضد عامل ما في مكان العمل، فهو سلوك غير مرحب به ومعناه المشاركة في سلوك قاسي أو مهين أو محرج أو عدائي ضد عامل ما في مكان العمل".

و في مفهوم العنف في العمل حسب مؤتمر العمل الدولي أنه: "مجموعة من التصرفات والممارسات غير المقبولة أو التهديدات المرتبطة بها، سواء حدثت مرة واحدة أو تكررت تهدف أو تؤدي أو يحتمل أن تؤدي إلى إلحاق ضرر جسدي أو نفسي أو اقتصادي". (مؤتمر العمل الدولي، 2018، ص 5)

وحسب "أمل عواودة" العنف هو حالة تشمل الإساءة والتهديد والاعتداء، يتعرض لها العاملون في ظروف مرتبطة بالعمل مثل: الانتقال من وإلى مكان العمل أو تحدث في العمل نفسه، وتكون على شكل سلوكيات ظاهرة أو خفية تؤثر في الإحساس بالأمان لديهم وعلى صحتهم، وتتمثل في شكل اعتداءات جسدية أو نفسية كالاعتداء اللفظي والتحرش والتهديد. (أمل عواودة، 2009، ص40)

ويمكن تعريف العنف في العمل أيضا على أنه: "أي تصرف أحادي الطرف من أي نوع أو شكل كان سواء أكان شفهيًا أو جسديًا أو طوعيا أو تعسفيا أو غير مقبول و متكررا أو عرضيا، يمس بحقوق العامل وكرامته الجسدية أو المعنوية ومن شأنه ان يؤثر على صحته الجسدية أو النفسية أو يهدد عمله، ويمكنه حتى ان يؤثر على المناخ المهني أو على محيطه الشخصي خلال تنفيذ عقد عمله أو في مكان العمل"

2/ خصائص العنف وسط العمل:

يتميز العنف في العمل بالخصائص التالية:

- استعمال القوة والإلزام ضد العاملين في داخل العمل .
- مراقبة العاملين أثناء أداءهم للعمل ومحاسبتهم على صغير الأمور وكبيرها .
- الاشهار بالعاملين في حال ارتكابهم أخطاء أو أخفقوا في مهامهم الإدارية والتنظيمية.
- فرض العقوبات الصارمة على العاملين في حال الخطأ أو التقصير في العمل.(إحسان محمد الحسن، 2008، ص164).

- سوء استخدام السلطة من جانب المسؤولين الرسميين، وتضييق نطاق التفاعل بين العاملين، وذلك بفرض ضوابط قانونية وشكلية مبالغ فيها، وهذا ما يؤدي إلى تحول مواقف بسيطة إلى مواقف عنيفة ويرجع ذلك إلى المحافظة على حدود المكانة وتحقيق درجة من التقدير في المؤسسة. (محمد سيد فهمي، 2016، ص ص 229-230).

- ينتج عن العنف النفسي في العمل آثارا سلبية سواء على الفرد، أو المنظمة، أو المجتمع، مما يؤدي الى تدهور الصحة النفسية والبدنية للضحية.

- أن يكون المعنف والمعنّف به موظفا أو مكلفا بخدمة عامة؛ حيث يمكن ان يصدر فعل العنف من رئيس ضد مرؤوس، أو من موظف زميل، أو من أي شخص آخر يمكن أن يسبب أضرار للمجني عليه.

3/ مصادر العنف في العمل: (عاصمي نبيلة، 2021/2022، ص 84)

ترتبط مصادر العنف في العمل بالمحيط الداخلي للعمل والبيئة التي يعمل فيها ويحتك بها، ويمكن اجمالها فيما يلي:

أ/ الزملاء في العمل:

زملاء العمل وهم الذين يتمتعون بالمنصب نفسه او المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي، ومن الأشخاص الأوائل الممارسين لأشكال العنف ضد الموظفين ،لأسباب متعددة سواء لعامل الغيرة، أو الى عدم رغبتهم في وجود موظفة معينة والعمل معها، أو كتحللها كزميلة لهم لأن بعض الرجال يرفضون تقبل فكرة وجود زميلة معهم بسبب نظرتهم الدونية للمرأة، ومنافستهم لها في مكان العمل أو تكون أعلى درجة منهم

ب/ الرؤساء :

وتعد هذه الفئة أحد المصادر لارتكاب العنف، وذلك اما بسكوتهم والتستر عن العنف الممارس، أو أن يقوموا هم أصلا بممارسة وارتكاب العنف بشكل مباشر على منهم أقل سلطة خاصة المرأة في مكان العمل، وفي الكثير من الأحيان تكون المستويات الادارية العليا في السلم الهرمي على دراية بالعنف الموجود داخل مؤسساتها، وبسكوتها هذا أو بمشاركتها بالعنف مباشرة او طرفا فيه تعد القيادة العليا احد مصادره.

ج/ الزبائن والعملاء :

ويعتبرون الفئة الي تتلقى الخدمات والمنفعة المختلفة من المؤسسة، مما يجعلهم في بعض الاحيان عدوانين نتيجة عن عدم رضاهم او تلقيهم الخدمة بشكللا يليق بمستواهم وكرامتهم ولا ينال رضاهم.

4/ أسباب العنف في بيئة العمل:

تختلف العوامل المؤدية إلى وقوع العنف، ولا يمكن تفسيرها بعامل واحد فقط بل تشمل عوامل كثيرة:

أ/ أسباب مرتبطة بالجماعة:

الأسباب الخاصة بالجماعة بصفة عامة تظهر في الاختلافات النفسية والجسمية القائمة بين الأفراد، ففي منظمة العمل نجد افراد معاقين جسميا، كما نجد افراد ذوي شخصيات قوية ومسيطر، و افراد ذوي درجة عالية من الكفاءة يحتلون مكانة هامة في منظمة العمل، و هناك افراد غير راضين عن عملهم بسبب عدم التناسب بين تخصصاتهم والأعمال التي يؤدونها، وافراد يعانون من عقدة النقص والشعور بالخطر مما يؤدي بهم إلى الإفراط في مراقبة الآخرين، وافراد لا يتواجدون بصفة دائمة داخل المنظمة، وعدم تقبل جماعة العمل لكل هذه الاختلافات، قد يكوف سببا لظهور العنف النفسي في العمل، ومن بين الاسباب المتعلقة كذلك بالجماعة المنافسة على مراكز العمل والترقية ومحيط عمل جيد وآمن، وكذا المنافسة بين الافراد حول الحصول بتجهيزات جديدة كالحصول على حاسوب ذو جودة عالية، والبحث عن الامتيازات التي تختلف من فرد لأخر، حيث أن بعض هذه الامتيازات قد يسعى البعض إلى الحصول عليها بعدائية شديدة بالمقارنة مع الآخرين، كما يشكل سوء التكيف وعدم توافق الفرد مع معايير وقيمالبيئة الجماعية في العمل إحدى الأسباب التي تزيد من خطورة التعرض للعنف .

ب/ الأسباب التنظيمية:

يربط الأسباب التنظيمية بالقلق التنظيمي، إذ أن تنفيذ العمل في جو مصحوب بظهور العنف النفسي بسبب وجود أفراد قلقين بشكل مفرط و يستجيبون بطرق سلبية بالمقارنة مع الآخرين، مما يؤدي بمنظمة العمل إلى معاملتهم معاملة لا إنسانية واعتبارهم كآلات وأنهم غير مناسبين للعمل وبالتالي الإقصاء من العمل، لذا يعتبر الشعور بالقلق السبب الرئيسي للتعرض للعنف النفسي، بالإضافة الى

الإجراءات الإدارية الروتينية والمعقدة والتي تعد بصورة عامة من الأسباب الرئيسية التي تعرض العامل للعنف، فهذه الإجراءات تتيح الفرصة للاستفزاز وبالتالي الاعتداء على العامل.

بالإضافة الى عدم نجاح المسؤولين الذي يظهر عادة في عدة جوانب مرتبطة بالإدارة والتسيير، وارتكاب أخطاء في إيصال المعلومة للعاملين وضعف القدرات القيادية، وكذا انتهاج طرق اتصال سيئة، التي تتميز بضعف العلاقات بين جماعات العمل وغياب روح التعاون بينها؛ إذ أن وسائل الاتصال الحديثة المنتهجة من المسؤولين قائمة على الاستماع فقط للآخرين، وانعدام الحوار و الاحترام، بالإضافة إلى السياسات الاحتقارية التي يعامل بها المسؤول العامل، الذي ينظر إليه على أنه مجرد آلة للإنتاج لتحقيق أهداف مسطرة، وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف يلجأ المسؤولون إلى انتهاج سياسة التمييز بين العمال وذلك بتفضيل العمال القادرين على أداء كل المهام و القدرة على القيام بأعمال مختلفة، كل هذا يؤدي إلى حدوث صراعات بين العمال والطرود والإقصاء من العمل. (Vercamst Jan,2009).

إضافة الى ضعف الثقافة القانونية وعدم احترام القانون ويتضح ذلك في عدم معرفة الحقوق والواجبات الوظيفية والمدنية بحيث يتم اللجوء لأخذ الحقوق بشكل شخصي، وأيضا غياب وسائل الضبط الاجتماعي الذي يقوم على مراقبة سلوك الأفراد وأنهم يتصرفون وفقا للمبادئ والقيم ومن خلال القانون المعترف به من قبل الجميع أو بمعنى آخر غياب العقوبات القانونية أو الإدارية الرادعة، وهي تلك العقوبات الحقيقية والفعالة المطبقة على أرض الواقع، فمثل تلك العقوبات يمكن أن تسهم في ردع الأشخاص الذين يعتقدون أنه لا حسيب ولا رقيب على أعمالهم بحق العمال في المؤسسة.

ج/ الأسباب الاقتصادية:

أن استخدام العنف والسيطرة في يد القوى المنتجة يؤدي الى ازدياد النشاط الاقتصادي لهذه الفئة ما يولد العنف في وسط الفئات المحرومة اقتصاديا، كما أن العلاقات الاقتصادية تقرر الأشكال والوسائل المختلفة للعنف وقد كتب إنجلز " ليس العنف سوى الوسيلة بينما التقدم الاقتصادي هو الغاية ، وبالقياص إلى كون الغاية أساسية أكثر من الوسيلة المساعدة لبلوغه . " هكذا يعمل العنف كأداة في خدمة المتطلبات التطبيقية عن نظام اقتصادي معين، ومن ثم فإن سيرورة عملية التغير التي تحدث على الجانب الاقتصادي تؤثر مباشرة على عملية التغير الاجتماعي وكذا حالة التوازن والاستقرار في البيئة الاجتماعية .(وسيم عباسي، 2018، ص68).

5/ مظاهر العنف في بيئة العمل:

يتمظهر العنف في بيئة العمل في عدد من الأفعال والسلوكيات يمكن أن نحددها في:

أ- العدوان:

عبارة عن سلوك مقصود يستهدف إلحاق الضرر أو الأذى بالآخر، فالسلوك العدواني عند الإنسان يعبر على عدم الضبط أو التحكم الداخلي وعدم التوافق مع القيم والمعايير السائدة داخل المجتمع. فالعدوان سلوك يصدر من طرف اتجاه طرف آخر يترتب عليه إلحاق أذى بدني أو نفسي بصورة متعمدة للطرف الآخر، فالعدوان يعد أكثر عمومية ويتضمن جانبا لفظيا وبدنيا. (حمدي أحمد بدران، 2014). والعدوان يتخذ أنواعا مختلفة منها :

***العدوان المباشر:** وهو الذي يوجه مباشرة للشخص الذي تسبب في الإحباط والفشل.

***عدوان المزاح المستبدل:** وفيه يوجه الفرد العدوان إلى الشخص أو الشيء الآخر خلافا لما تسبب له في الإحباط. وفي الإنسان توجد نزعة إظهار العدوان وتتضمن هذه النزعة العدوانية أيضا الميل نحو الفرد والآخرين على قبول اهتماماته وميوله وأفكاره على الرغم من معارضتهم، كما يتصل العدوان بنزعات حب التسلط والسيطرة. (حسين عبد الحميد رشوان، 2006، ص128)

ب/ التمييز وعدم المساواة في العمل:

وهو تمييز أو إبعاد أو تفضيل على أساس العرق أو اللون أو الجنس، أو الرأي السياسي أو الأصل الوطني والاجتماعي، الذي من شأنه إبطال أو إعاقة المساواة في الفرص والمعاملة في الاستخدام وإعاقة، المساواة في الفرص والمعاملة في الاستخدام أو المهن، والذي بدوره ينتج دوام الفقر وإعاقة التنمية الإنتاجية والتنافسية، ويمس ذلك الوظائف ذات الأجور المتدنية فكثيرا ما يعلق في دائرة التمييز أصحاب أسوأ المهن ويحرمون من الامتيازات الوظيفية.

وميزت منظمة العمل الدولية بين نوعين المباشر وغير المباشر:

فالتمييز المباشر هو المستند إلى معايير محددة كالعرق واللون والجنس وغيرها من المعايير التي تعيق تطبيق تكافؤ الفرص والمساواة في المعاملة في العمل وتستنثى فيه اللوائح والقوانين.

أما غير المباشر منه فيكون ضمنيا في القواعد أو الممارسات التي تبدو حيادية الا أنها لدى التطبيق تتميز بتأثير تمييزي على مجموعة معينة؛ وهذا يعني أن حدوث التمييز غير المباشر يكون بترك القواعد والممارسات التي تبدو محايدة أثارا سلبية على عدد غير تناسبي لأفراد جماعة معينة.

ج/ الإساءة:

هي ذلك التصرف غير اللائق الذي يتضمن الإدانة وعدم احترام الآخر وتتضمن أشكالا مختلفة تتراوح بين الضرب والدفع والركل إلى التهديد أو الحرق أو الإدانة والاحتقار. وهدفها إلحاق الضرر بالفرد سواء ماديا أو معنويا، وتعتبر شكلا من أشكال العنف الإداري حيث يعمل بعض المسؤولين على الإساءة الى من تحت سلطتهم من عمال، وهذا يندرج في إطار التعسف في استخدام السلطة وتتعدد أشكال الإساءة إلى:

* إساءة جسدية: وتشمل الضرب والدفع والركل والتهديد بالسلاح والحرق.

*إساءة جنسية: وتكون إما ممارسة مباشرة، أو تعبيرات لفظية، أو تعليقات جنسية والتحرش الجنسي .

* إساءة نفسية: وتتضمن الإذلال والإهمال والتحقير وتحطيم الممتلكات الشخصية والاستيلاء عليها وكذلك التهمج ورفض الحديث والتجاهل والتهديد بالضرب .

*إساءة اقتصادية: وتشمل الامتناع عن تقديم المال للآخر ومعايرته بأنه لا ينتج. (جمال معتوق، 2012، ص 41-47).

د/ التسلط :

و هو ممارسة القوة والإكراه والقمع والعدوان، إذ يقوم على مبدأ الإلزام والإكراه والإفراط في استخدام السلطة، ويقوم على مبدأ العلاقات العمودية بين الرئيس والمرؤوس، بين القوي والضعيف، بين التابع والمتبوع، ويمارس العنف هنا بأشكاله النفسية و الجسدية، حيث أن المالك للسلطة ينفرد بالقوة سواء كانت المادية أو المعنوية ويمارس بالإرغام والإخضاع والتعنيف للآخر ذكرا أو أنثى، حيث تساعد كل من المكانة والمصادر الذي يتمتع بها المتسلط على سلب حرية وكرامة ضحية التسلط.

هـ/ القمع :

وقد عرف على أنه أي قسر ترغيبي أو ترهيب، يفرض على الإنسان إما القيام بفعل أو الامتناع عنه سواء في التفكير أو القول أو السلوك أو العمل.

وعرف أيضا على أنه استخدام أقصى درجات الشدة والقوة ضد الآخر لإخضاعه وإلغاء وجوده المعنوي والشخصي ماديا أو معنويا بصورة جزئية أو كمية وقد يكون نفسيا أو رمزيا أو مادي وقد يشتمل عليها دفعة واحدة. (جمال معتوق، المرجع السابق، ص46)

و/ التهديد:

ونعني به استخدام صاحب العمل الحقوق التي منحت لو بصفته رب العمل في عملية تخويف وتهديد أمن العامل واستقراره للانصياع لأوامره ورغباته. (أمل العواودة، مرجع سابق، ص13)، ويأخذ التهديد أشكالا وصورا متعددة من حيث أنه قد يكون صريحا أو ضمنيا؛ بحيث يكون في جميع الأحوال جديا و مؤثرا في نفسية العامل ومباشرا وذلك بأن يوجه لنفس الشخص المهدد، أو على شخص يعرفه ويعينه وذو صفة قرابة أيا كان نوعها.

ومن مظاهر التهديد التي يتعرض لها العامل لدينا التهديد بالفصل، التهديد بالخصم من الراتب، التهديد بعدم منح المكافأة، التهديد بإنزال العقوبات أو التهديد بالنقل من مكان العمل الحالي إلى مكان آخر (أمل العواودة، مرجع سابق، ص14)

6/ نتائج وآثار العنف في العمل:

إن خطورة أي ظاهرة تقاس من خلال النتائج المترتبة عليها، والعنف خطر يعرقل سير المؤسسة وأداء مهامها ويعتبر تهديدا لاستقرارها واستقرار عمالها فهو يعد مضيعة للوقت وتكلفة كبيرة، وذلك بسبب المخرجات السلبية للعنف والتي يمكن تقسيمها إلى:

- العنف في مكان العمل يمكن أن يكون عاملا شديدا مسببا للإحباط والتعب والغضب بالنسبة للعاملين.
- تأزم نفسي وعدوان العاملين، والذي يتمظهر في عدم تعاون العاملين مع الإدارة ومقاطعتها، والتباطؤ في أداء العمل، الإسراف في استخدام المواد أو إتلافها وقد يصل الحال إلى تعطيل الآلات أو تخريبها احتجاجا على العنف الممارس ضدهم.

- الإصابة بحالات التوتر والقلق النفسي والضغطات التي تولد التعب الجسدي.
- الخوف والشعور بانعدام الأمان والحماية في العمل.
- فقدان الثقة بالنفس.
- الشعور بالإذلال و الإهانة
- ترك العمل أو التنقل بين الأقسام
- انخفاض مستوى الأداء وعدم الرغبة فهو الانعدام الحافز .
- قتل التفكير الإبداعي والتطويري عند العامل. (العواودة، مرجع سابق، ص ص 57-58)
- ارتفاع العنف في مكان العمل لو نتيجة طبيعية وهي الإيجاد وزيادة تعرض العاملين لخطر العدوان، والذي يؤدي إلى زيادة عبئ العمل .

7/ آليات مواجهة العنف في مكان العمل:

- دفع تزايد العنف حالات العنف المهني إلى انتهاج سياسات وممارسات تهدف لمنع العنف والتعامل مع آثاره، ولرسم مثل هذه السياسات يجب إتباع مايلي:
- يجب أن تركز أنشطة الإدارة حول استراتيجية إدارة المخاطر، وتحديد وتقييم المخاطر والخسائر المرتبطة بها ووضع استراتيجيات للعمل.
 - العمل على ملء الفراغ القانوني في هذا المجال ووضع التشريعات لمساعدة مختلف المؤسسات على تحليل وفهم تقان وا مشاكل المعاناة في العمل.
 - تطوير التفكير متعدد التخصصات وتعزيز البحوث والتبادلات المهنية في مجال العنف المهني. (Martin Gill Bonnie Fisher and Vaughan Bowie ,2002,p 55)
 - إقامة اتصالات وتعزيز الرابطة والمشاركة بشكل عام في أي تفكير أو إجراءات مؤسسية، أو جماعية أو خاصة أو وطنية أو دولية تأخذ في الاعتبار المشاكل الاجتماعية والاقتصادية والقانونية والأخلاقية، المتعلقة بالتحرش النفسي والمعاناة في العمل.
 - الاجتماعات الدورية التي يتم من خلالها تحصين العاملين ضد حالات العنف والجرائم وغيرها.

- الإجراءات التأديبية والانضباطية ضد المقصرين
- البرامج المنتظمة للتفتيش والمراقبة للعاملين أثناء العمل .
- التحذيرات والتوجيهات المستمرة من المشرفين والإداريين.

-التدريب على التعامل مع العنف المهني (في مكان العمل):-

يجب تدريب المدراء وأعضاء كادر الموارد البشرية والمشرفين والعاملين على اكتشاف مؤشرات العنف المحتمل وعلى ما يجب فعله في مثل تلك الحالات، و ذلك بأن يتم تعريف هؤلاء بالمؤشرات النموذجية للعنف المتوقع و تدريبهم على اشعار قسم الموارد البشرية ليصل إلى إجلاء العاملين من مكان العمل وتتضمن الجوانب التي يجب التركيز عليها خلال التدريب على التعامل مع حالات العنف ما يلي:

- متابعة ردود الفعل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن الأفراد، مما قد يساعد على اكتشاف حالات الغضب.

- الاستماع إلى الأفراد الذين يبدوون مثل هذه التصرفات وابداء اهتمام مناسب للألفاظ والتحركات والرسائل غير اللفظية.

- الرد بهدوء وسكينة دون ارتعاش أو خوف ومحاولة استنتاج ما يشعر به الآخرون أو الاستعلام عن ذلك.

- طلب المساعدة من الآخرين وخاصة أعضاء فريق الموارد البشرية أو أحد المدراء غير المعنيين بالحالة.

- اعلام موظفي الأمن وأعضاء فريق الموارد البشرية عندما تظهر تغيرات كبيرة على تصرفات أحد العاملين أو عندما تثير إحدى العقوبات ردود فعل واضحة لدى أحدهم.

إن هذه الإجراءات وغيرها تعتبر من الوسائل الكفيلة بتقليص حالات الإجرام والعنف أثناء العمل .

(روبرت موثيس، جوهان جاكسون، 2009، ص655).

المحور السادس:

التحديات الاقتصادية وضغوط العمل

أولاً: التحديات الاقتصادية:

- تعريفها
- مظاهر التحديات الاقتصادية

ثانياً: ضغوط العمل:

- تعريف ضغوط العمل
- أنواعها
- مصادرها
- آثارها
- استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل
- طبيعة العلاقة التفاعلية بينها وبين ضغوط العمل.

الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من دراسة هذا المحور، يتوقع أن يكون الطالب قادراً على أن :

- يعرف التحديات الاقتصادية ويعدد أبرز مظاهرها في الواقع المهني.
- يعرف ضغوط العمل ويشرح خصائصها الأساسية.
- يصنف أنواع ضغوط العمل ويحدد مصادرها (فردية، تنظيمية، اقتصادية...).
- يحلل آثار ضغوط العمل على الأداء الفردي والجماعي داخل المؤسسات.
- يقيم استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ويقترح بدائل وقائية وعلاجية.
- يفسر العلاقة التفاعلية بين التحديات الاقتصادية وضغوط العمل ويبين انعكاسها على استقرار الأفراد والمنظمات.

تعد التحديات الاقتصادية و ضغوط العمل من أبرز القضايا التي تواجه الأفراد والمنظمات على حد سواء في العصر الحديث. فالعلاقة بين الاقتصاد والعمل هي علاقة معقدة ومتبادلة، حيث تؤثر الظروف الاقتصادية بشكل مباشر على بيئة العمل، وكذلك فإن الطريقة التي يتم بها إدارة العمل والموارد البشرية تلعب دورًا كبيرًا في التعامل مع التحديات الاقتصادية، وفي ظل التحولات المتسارعة في الاقتصاد العالمي والمحلي، أصبح من الصعب على الكثير من الأفراد والأعمال التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئات العمل. ففي كثير من الأحيان، يترافق التدهور الاقتصادي مع زيادة كبيرة في ضغوط العمل، ما يؤدي إلى تأثيرات سلبية على الإنتاجية والرفاهية النفسية والصحة العامة للعاملين. وفي خضم التحديات الاقتصادية وضغوط العمل، يصبح من الضروري على الأفراد والمنظمات إيجاد طرق للتكيف مع هذه الظروف، سواء من خلال التخطيط الجيد وإدارة الموارد البشرية أو عبر تحسين البيئة الداخلية للعمل فالتوازن بين الاستجابة للتحديات الاقتصادية وتقليل ضغوط العمل يعتبر من العوامل الأساسية لنجاح أي منظمة في بيئة عمل معقدة ومتغيرة باستمرار. وهو ما يستوقفنا أكثر للتعلم أكثر في مفهومي التحديات وضغوط العمل وطبيعة العلاقة القائمة بينهما في بيئة العمل

أولاً: التحديات الاقتصادية:

تعتبر التحديات الاقتصادية أحد العناصر الرئيسية التي تشكل واقع الأفراد والمنظمات في العصر الحديث. وتتسم التحديات الاقتصادية بأنها مجموعة من الظروف والأحداث التي تؤثر في الأنشطة الاقتصادية وتصبح من سير العمليات الإنتاجية والتجارية بما في ذلك الاستهلاك، الاستثمارات، والنمو. وتتعدد التحديات الاقتصادية التي تؤثر على الأنشطة الاقتصادية بشكل عام، وقد تتراوح بين **المشاكل الاقتصادية العالمية**، مثل الأزمات المالية والركود، إلى **المشاكل المحلية** مثل التضخم والبطالة. كما ولا تقتصر هذه التحديات على تأثيرها في المستوى الفردي فقط، بل تمتد إلى مستويات المؤسسات الصغيرة والكبيرة على حد سواء. هذه التحديات غالبًا ما تضع ضغوطًا على الأنظمة الاقتصادية، مما يؤثر على استراتيجيات الأعمال وعلى القدرة التنافسية للمنظمات. فيتعين بذلك على الأفراد والمنظمات التعامل مع هذه التحديات بشكل استراتيجي لضمان الاستمرارية والنمو المستدام.

في هذا السياق، يمكن تفصيل أهم التحديات الاقتصادية التي تؤثر على العمل والبيئة الاقتصادية:

1/ التضخم:

يعد التضخم من أبرز التحديات الاقتصادية التي تؤثر على استقرار الاقتصاد الوطني. وهو الزيادة المستمرة في مستويات الأسعار، مما يؤدي إلى انخفاض قيمة العملة، وبالتالي تقليص القدرة الشرائية للأفراد. ويعكس التضخم حالة من عدم الاستقرار الاقتصادي في الأسواق، ما يؤدي إلى تراجع القدرة على التنبؤ بتكاليف الإنتاج وأسعار السلع الأساسية، ويشكل تهديداً خاصاً على الطبقات الوسطى والفقيرة. (عبد الله النمر، 2015، ص 45)

2/ البطالة:

تعتبر البطالة أحد أكبر التحديات الاقتصادية التي يواجهها أي اقتصاد. إذ تعد مؤشراً على ضعف أداء السوق العمل، وهي تعكس نسبة الأفراد الذين هم في سن العمل ويبحثون عن وظيفة ولكنهم لا يجدون فرص عمل. كما تعكس هذه الظاهرة تدني مستوى الإنتاجية في الاقتصاد الوطني، مما يؤثر على قدرة الدولة في تحقيق النمو المستدام، فالبطالة تؤدي إلى انخفاض مستوى الحياة للأفراد الذين يعانون منها، مما يزيد من معدل الفقر والتوترات الاجتماعية في كثير من الحالات، قد تؤدي البطالة إلى زيادة في معدلات الجريمة والتصرفات السلبية الأخرى مثل: العنف والاعتداءات. علاوة على ذلك، تتسبب في خسارة الأفراد لمهاراتهم وزيادة فرص تعرضهم للانحرافات الاجتماعية بسبب الفراغ الاقتصادي.

3/ الركود الاقتصادي:

الركود الاقتصادي هو انخفاض عام في النشاط الاقتصادي لمدة طويلة نسبياً، يتمثل في انخفاض الناتج المحلي الإجمالي، وارتفاع معدلات البطالة، وتراجع الاستثمار. في هذه الظروف، تجد المؤسسات نفسها غير قادرة على التوسع بسبب قلة الطلب على السلع والخدمات. إذ يؤدي الركود إلى تراجع النشاط الاستثماري مما يساهم في انكماش الأسواق ويخلق حلقة مفرغة من البطالة والانخفاض في الاستهلاك، فخلال فترات الركود، قد يواجه الأفراد صعوبة في البحث عن وظائف بسبب ارتفاع معدلات البطالة. كما أن مستوى الأجور قد يظل ثابتاً أو ينقلص، مما يزيد من الضغط المالي على الأسر. مع تدهور الوضع الاقتصادي، قد يضطر الأفراد إلى تقليل الإنفاق على السلع الأساسية مثل التعليم والرعاية الصحية. (حسن مصطفى، 2017، ص 62)

4/ السياسات الحكومية:

تعتبر السياسات الحكومية من العوامل المؤثرة في استقرار الاقتصاد. تشمل هذه السياسات القرارات المتعلقة بالضرائب، الإنفاق العام، و التشريعات التي تهدف إلى تعزيز النمو الاقتصادي أو تخفيف تأثيرات الأزمات الاقتصادية. تؤثر هذه السياسات بشكل مباشر على الأعمال التجارية، الأفراد، و الاقتصاد الكلي.

فعندما تقرر الحكومات رفع الضرائب أو تقليص الدعم المالي، فإنها قد تؤدي إلى تقليص الإنفاق الاستهلاكي وبالتالي تقليص نمو الاقتصاد. من ناحية أخرى، قد تساعد السياسات التوسعية مثل خفض الضرائب أو زيادة الإنفاق العام على تحفيز النمو الاقتصادي في فترات الركود، في هذه الحالات، تعمل الحكومة على تقليل العواقب السلبية من خلال استثمارات عامة في البنية التحتية والمشاريع الاجتماعية. (أحمد العطار، 2019، ص 74).

5/ العولمة الاقتصادية:

على الرغم من الفوائد التي تقدمها العولمة، فإنها يمكن أن تؤدي إلى زيادة الفجوات الاقتصادية بين الدول المتقدمة والنامية. حيث أن الدول النامية قد تجد صعوبة في التنافس مع الشركات متعددة الجنسيات التي تستفيد من اقتصاديات الحجم والقدرة على الوصول إلى أسواق عالمية. هذا قد يؤدي إلى تراجع النمو في الدول ذات الاقتصاد المحلي الضعيف.

ثانياً: ضغوط العمل:

تعد ضغوط العمل إحدى المواضيع الهامة التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث الآثار والمسببات، باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد تؤثر على مستوى الأداء الفردي و بالتالي أداء كل المؤسسة.

يعد مصطلح الضغط stress من المصطلحات قديمة الاستخدام في مجال العلوم الطبيعية ليشير إلى ذلك التأثير التي تحدثه قوة معينة على شيء معين سواء في شكله أو في حجمه أو طبيعته، ثم

بدأ استخدامه حديثاً في مجال العلوم الاجتماعية عامة ليشير إلى القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة فتسفر عن تأثيره وتعرضه لبعض التغيرات النفسية الضارة مثل التوتر، الصراع، القلق، الضيق وحدة الانفعال، وقد يصاحب ذلك تأثيرات عضوية وفسيولوجية وقد يتعرض الفرد من جراء ذلك إلى اضطرابات نفسية وسوء التوافق نتيجة تزايد واستمرار تلك الضغوط .

وفي هذا السياق يعد **Selye Hans** الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العملية حيث أوضح أن للضغوط دور مهم في إحداث معدل عال من الإنهاك و الانفعال الذي يصيب الجسم، إذ أن أي إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والهـم لها علاقة بالضغوط. (سليمان المطرفي، 2001، ص6).

1- تعريف الضغط:

فيما يخص تعريف مفهوم الضغط فقد اختلفت التعاريف لموضوع الضغوط و ذلك نتيجة اختلاف و جهات النظر حول مفهومه ووضع تعريف شامل ومحدد يقبله الجميع باختلاف التخصصات، الطب، الهندسة، علم النفس، علم الاجتماع. ويشير بعض الباحثين إلى أن عبارة **الضغوط** تستخدم للدلالة على الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعاً من الضيق والتوتر، وضمن هذا الإطار فإنها تشير إلى وجود مسببات مختلفة أو مصادر خاصة بالضغوط.

وتعرف الضغوط أيضاً على أنها: "حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الانسان وتتسم بالشعور بالارهاق البدني والذهني الذي قد يصل الى الاحتراق، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعب وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم الرضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع بصفة عامة". (أحمد جاسم، 2011، ص437)، فهذه الحالة إذن تحدث عندما يشعر الشخص بالإرهاق الشديد على المستويين البدني والذهني نتيجة لضغط العمل أو الحياة بشكل عام. ومع مرور الوقت، يمكن أن تتطور إلى شعور بالاحتراق، وهو ما يعني فقدان الشخص لدفاعيته وحماسه لأداء المهام اليومية.

أما **مفهوم ضغط العمل** فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة أساسية على العنصر البشري، حيث يفترض أن تقوم هذه العناصر بواجباتها المهنية بأسلوب فعال، على الرغم من ذلك فهم يواجهون الكثير من العقبات في بيئة العمل لوصولهم لتحقيق ذلك، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكون خطورة

هذا التوتر في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة كالقيام بالواجبات بطريقة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابداع.

- ويعرفه "Newman Bee her" على أنها: "حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين لتحداث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه الى تصرف غير معتاد".

- أما "Cooper et marshal" يعرفان ضغط العمل بأنه : مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور ، صراع الدور و احوال العمل البيئية والاجتماعية.

- كما تعرف ضغوط العمل على أنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد، في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط. (صلاح محمد عبد الباقي، 2001، ص283).

وعموما يمكن تعريف الضغوط من خلال ثلاث مداخل رئيسية وهي :

- من حيث حالة أو وضع الفرد العامل؛ ونقصد بها هنا الحالة النفسية والجسمانية التي يكون عليها الفرد عند تعرضه لعدد من المسببات التي تحدث داخل بيئة العمل.
- من حيث المسببات؛ حيث أن ضغوط العمل عبارة عن مؤثرات تتوفر داخل بيئة العمل وينتج عنها سلوك معين كرد فعل للمثيرات على الحالة النفسية والجسدية للعامل.
- من حيث النتائج؛ إذ أن ضغوط العمل هي مجموعة من السلوكيات تنتج عن الحالة النفسية والجسدية كرد فعل للمثيرات التي يواجهها العامل داخل بيئة عمله (جابر نصرالدين ،بولسنان فريدة، دت ن، ص18)

وبالتالي فان ضغوط العمل هي جملة التوترات أو التحديات النفسية والجسدية التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل نتيجة لتفاعلاتهم مع التنظيمات والهياكل المؤسسية، وكذلك نتيجة للعوامل الاجتماعية وعدم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، والتواصل غير الفعال، والعلاقات بين الزملاء أو المدراء. وتتداخل هذه الضغوط مع جوانب تنظيمية واجتماعية، حيث تؤثر على الأفراد بشكل مادي ونفسي، كما أنها قد تؤدي إلى نتائج سلبية على الأداء الوظيفي والصحة العامة.

وفي هذا السياق، من المهم فهم أن ضغوط العمل ليست فقط ناتجة عن عبء العمل نفسه، بل تشمل أيضاً البيئة الاجتماعية في مكان العمل، مثل الثقافة التنظيمية، الدعم الاجتماعي من الزملاء، وأساليب القيادة.

بناء على ما تقدم تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص نذكر أهمها:

- تفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد.
- لا توجد طريقة للقضاء على ضغوط العمل بالمنظمة، لكن هناك أساليب تخفف من حدتها.
- ضغوط العمل متواجدة في كل منظمة بشكل أو بآخر.
- يختلف تأثير ضغوط العمل حسب طبيعة الأفراد ووقت حدوثها.
- تختلف استجابة الأفراد للضغوط، مما يخلق اختلافاً في ردود أفعالهم اتجاهها.

2- أنواع ضغوط العمل:

هناك أنواع متعددة من الضغوط ، يمكن تصنيفها وفق معايير نذكر منها.

• وفق معيار الأثر:

أ/ الضغوط الإيجابية :

هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها على المستوى الوظيفي ، مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تكوينية معينة للترقية أو النقل الوظيفي، وتعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة القوة نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.

ب/ الضغوط السلبية :

هي الضغوط الغير مفضلة والتي يكون لها انعكاس سلبي على الأفراد والمؤسسة تسبب لدى الأفراد انخفاض في الدافعية وشعور بالقلق واللامبالاة....، أما بالنسبة للمؤسسة تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض مستوى الأداء الوظيفي للموظفين، وكذلك حوادث العمل وزيادة معدلات الغياب وغيرها.

• وفق معيار الشدة:

أ/ الضغوط البسيطة: تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة وتكون ناجحة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب/ الضغوط المتوسطة: تمتد من ساعات إلى أيام، وينجم عنها بعض الأمور كفترة عمل إضافية.

ج/ الضغوط المضاعفة: أو الشديدة وهي تستمر لأسابيع وأشهر تتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل.

• وفق معيار المصدر:

أ/ الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: والتي يتعرض لها الأفراد نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة للعمل مثل ضعف الإضاءة، سوء التهوية.... الخ

ب/ الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وهي الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموظفين داخل مواقع العمل التي تحدث بين الأفراد أو الجماعات كذلك خلاف مع الرئيس مباشرة.

ج/ الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وهي التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموظفين مثل الاختلاف في الجنس، السن، الاختلاف في العرق وغيرها.

3- مصادر ضغوط العمل:

حاول الكثير من الباحثين معرفة الأسباب المؤدية لحدوث هذه الظاهرة، فمنها ما هو متعلق بالمنظمة ومنها ما هو متعلق بشخصية العامل، وسنحاول عرض أهمها:

أ - بيئة العمل الداخلية للمؤسسة:

وهي تلك المتعلقة بضغوط الدور، ويقصد بها تلك العوامل المعبرة عن عدم وجود توافق بين العامل وعمله، وتنقسم إلى الأنواع التالية:

- غموض الدور: (معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، 2008، ص 114)

يقصد به نقص المعلومات اللازمة التي يحتاجها الأفراد في أداء دورهم في المنظمة أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو بحدود صلاحياتهم وسلطاتهم ومسؤولياتهم أو قلة المعلومات بها مثل المعلومات الخاصة بأهداف وسياسات وإجراءات عمله مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة ويترتب عن ذلك أن يصبح الفرد

غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات.

ويحدث الغموض، كذلك عندما يخفي الرؤوسون معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقة مشرف غير مفضل بالنسبة لهم، فغموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية كما يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل، وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعداها إلى ترك العمل. (العميان محمود، 2005، ص 163).

- صراع الدور

صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقا لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة، والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية. (صلاح محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 333)

ويحدث كذلك عندما تكون هناك متطلبات متعارضة إما من رئيسه المباشر، أو مطالب زملائه، أو تعارض بين قيم الفرد ومتطلبات المؤسسة، فيحدث الصراع بين هذا الدور وبين دور الفرد كموظف وكرأس أسرة، كما يظهر صراع الدور عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه، أو حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.

فعلى سبيل المثال يعتبر صراع الدور بالنسبة للأفراد العاملين بجنسيهم الرجال والنساء موجودا في الكثير من المنظمات حيث نجد أن عدم التوازن بين الكفاءة والمهنة نتيجة سوء توزيع الأدوار والمهام بين الوظائف والأفراد سوف يؤثر على مستوى الكفاءة حتما ، والملاحظ في هذه الحالة هو فوضى تعم نتيجة تأدية الفرد لعمله أو دوره وتداخلها مع أدوار الآخرين، ويتجلى ذلك في صور مختلفة تتمثل في تعارض أولويات مطالب العمل، تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة، تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها (هيجان عبد الرحمن، 1998)

- زيادة عبء الدور :

نعني به زيادة محتوى الوظيفة وأهدافها عن القدرات الذهنية والعقلية للفرد، وارتفاع متطلبات أعباء الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها عن إمكانيات الفرد الفنية والإدارية، عدم كفاية الوقت المستغرق والاضطرار للعمل ساعات إضافية دون القدرة على الوفاء بمتطلبات الوظيفة، عدم كفاية الجهد المبذول

في أداء مهام الوظيفة والوفاء بمتطلباتها وعدم القيام بجهد إضافي غير عادي. (جابر نصرالدين، فريدة بولسنان: المرجع السابق، ص 21) ؛ أي قيام الفرد بمهام لا يستطيع انجازها وذلك لما تتطلبه مهارات عالية لا يملكها الفرد.

- أما إنخفاض عبء الدور :

فالمقصود به أن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كافي لاستيعاب طاقته وقدراته واهتماماته، وبالتالي يكون عرضة للشعور بالملل، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى انخفاض شعور الفرد ، بتقدير ذاته وزيادة معدلات الغياب والشكاوي والعصبية والعزلة (محمد إسماعيل بلال، 2005، ص 60)

ب-بيئة العمل المادية:

تتعلق ظروف العمل المادية بموقع مكان العمل وتصميمه وترتيب الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء وغيرها، فعدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها، ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل، فالمناخ المادي الصحي المناسب في بيئة العمل له تأثير في نفسية الفرد في عمله. إذ كلما كانت ظروف العمل مناسبة كان استعداده للعمل أحسن، فاختلاف ظروف العمل المادية يمكن أن يؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، ونظرا للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية، فإنها يمكن أن تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل. (جابر نصرالدين، فريدة بولسنان: المرجع السابق، ص 21)

ج- عوامل متعلقة بالفرد:

يمكن القول أن الإحساس بوطأة العمل لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية، تعدد ساعات العمل وتراكم المهام اليومية فحسب بل تدخل في صياغته وتضخيمه أو الحد من وطأة سمات الشخصية الفردية فالشخصية مجموعة السمات أو الخصائص المستقرة نسبيا والتي تشكل نواحي التشابه أو الاختلاف في سلوك الأفراد ومن هذه الخصائص أو السمات:

أ - القدرة على تحمل الضغوط :

الفرد ذو القدرة الأقل تحمل الضغوط سوف يجد مواقف غموض الدور الأكثر إثارة للقلق أو التوتر أو الغضب، وذلك بخلاف الوضع بالنسبة للفرد الذي يمتلك مقدرة أعلى على تحمل الضغوط.

ب -مراكز التحكم في الشخصية :

كلما شعر الفرد بأنه يمتلك قدرا من السيطرة على الأحداث التي تواجهه في حياته، فإنه أقل احتمالا لإدراك المواقف بأنها مصادر للتهديد أو للضغط، ومن ثم فإنه أقل احتمالا لأن يظهر نماذج سلوكية سلبية.

✓ تأكيد واحترام الذات:

بصفة عامة فإن الأفراد الذين يتسمون بوجود مستويات مرتفعة لتأكيد الذات يتقنون في قدراتهم، وبالتالي فهم أقل احتمالا للشعور بالتهديد أو القلق.

اضافة لما سبق ذكره هناك مصادر أخرى لضغوط العمل يمكن ذكر أهمها فيما يلي: (عمار شلابي،

2019، ص ص 67،68)

- الافتقار إلى ترابط المجموعة:

قد لا يتمكن العاملون من خلق الترابط الجيد فيما بينهم كمجموعة عمل واحدة، تؤدي إلى تدهور علاقة العاملين مع بعضهم البعض وانخفاض الثقة فيما بينهم، وبالتالي فإن انعدام الترابط يؤدي إلى ارتفاع ضغوط العمل.

- انعدام الدعم الاجتماعي :

كإيجاد المساندة في حالة المواقف الصعبة وغيرها من مظاهر العلاقات غير الرسمية، والتي تضفي على متلقيها شعورا بالسعادة والارتياح.

- الصراعات داخل المجموعة:

تعتبر الصراعات التنظيمية عن تعارض اهتمامات وأهداف أعضاء كما أن عدم تقيد العامل في المجموعة الواحدة بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع والتي تؤدي إلى إيجاد الضغوط.

- النمو والتقدم الوظيفي :

يقع الفرد تحت ضغوط التقدم الوظيفي إذا كان يصبو لتحقيق مركز أعلى من مستواه خاصة إذا كانت طموحاته تلك مرهونة بظروف معينة أو توقيت معين، وكذا إذا ما قارن نفسه بالغير، وكذا قد يولد ضعف الفرد وعجزه عن التقدم في وظيفته الذي يصاحبه تقدما في سنه ضغطا كبيرا ،حيث أن إحساس الفرد بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى غير كفاءة الأداء، فيعد أحد المصادر المهمة لضغط العمل وذلك لتعارض وضعه مع طموحاته، ومحاولته تأكيد مستقبله المهني،

خاصة عندما يضع الفرد لنفسه معايير، أو عندما يقارن نفسه بالآخرين، أو عندما يضع لنفسه وقتا محددا لتحقيق هدف معين، وقد يرجع شعور الفرد بالضغط نتيجة عدم معرفته لفرص التقدم والترقي المتاحة له مستقبلا، خاصة مع تقدم سنه وشعوره أنه في آخر حياته الوظيفية، وهذا قد يولد لدى الفرد شعورا بالإحباط والاستياء من عمله، وشعوره بعدم الانتماء للمنظمة .

- نمط القيادة والإشراف :

تعتبر القيادة عن مقدرة الفرد في التأثير على سلوك الآخرين من أجل القيام بتنفيذ أهداف محددة، ونمط الإشراف من شأنه أن يكون مصدرا لشعور العامل بضغط العمل، فالنمط الديكتاتوري الذي يعتمد على استخدام السلطة والنفوذ وجمود العلاقات بين الرئيس ومروسيه سيجعل جو العمل غير مريح ، وبوجه عام فإن الأفراد المسؤولين عن الآخرين في تحفيزهم، ومكافأتهم، وعقابهم، والاتصال بهم، يواجهون ضغوطا أكثر من غيرهم.

وفيما يلي بعض للممارسات التي يمارسها القائد والتي تزيد من ضغوط العمل لدى العاملين:

-ملئ جو المنظمة بالتكتلات.

-معاملة العاملين بشكل غير عادل.

-حجب معلومات مهمة عن العاملين هم بحاجة لها لأداء المهام.

-التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

وخلاصة القول هو أن ضغوط العمل تنشأ من مجموعة متنوعة من المصادر التي تؤثر على الأفراد في بيئة العمل، هذه العوامل تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي والصحة النفسية والجسدية، مما قد يؤدي إلى شعور الموظف بالإرهاق أو حتى اتخاذ قرارات بالخروج من العمل.

4- آثار ضغوط العمل:

تتعدد الآثار الناتجة عن ضغوط العمل ، فمنها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي، ومنها ما يقع على الأفراد العاملين، ويؤثر بالسلب على أدائهم ومنها ما يقع على المؤسسة ويؤثر على أداء العاملين وفيما يلي بعض هذه الآثار:

* انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة:

فعندما يشعر الموظف بضغط مفرط، قد يعاني من انخفاض في قدرته على التركيز وإنجاز المهام بكفاءة. هذا يؤدي إلى تراجع الأداء العام. إضافة إلى ذلك، قد يتسبب الضغط في سلوكيات غير

مرغوبة مثل التوتر المستمر، التهرب من المسؤوليات، أو التصرفات العدوانية تجاه الزملاء أو الإدارة. هذه الاستجابات السلوكية تؤثر سلباً على بيئة العمل وتزيد من توتر الأفراد، مما يخلق حلقة مفرغة من التراجع في الأداء والضغط المستمرة.

*تزايد معدلات الغياب عن العمل وعدم الرضا عنه:

حيث يعاني الموظف من شعور بالتعب النفسي أو الجسدي نتيجة للضغوط المتواصلة، مما يجعله يتجنب الحضور إلى العمل أو يفضل التغيب لتجنب المزيد من الضغوط. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي الضغط المستمر إلى انخفاض الرضا عن العمل، حيث يشعر الموظف بعدم التقدير أو بالظلم أو بعدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، هذا ما يؤدي إلى تراجع الحافز والرغبة في الأداء الجيد، مما يزيد من شعور الاستياء وعدم الرضا.

*زيادة الصراعات الشخصية:

فعندما يشعر الأفراد بالضغط والإرهاق، يصبحون أكثر عرضة للتوتر والاندفاع، مما قد يخلق بيئة مشحونة عاطفياً. هذا الضغط قد يؤدي إلى سوء الفهم أو تصرفات غير لائقة، مما يزيد من احتمال حدوث صراعات شخصية. كما أن غياب التواصل الجيد والضغط النفسي قد يدفع الأفراد إلى تصريف مشاعرهم السلبية تجاه الآخرين، مما يؤثر على التعاون ويسبب توترات في العلاقات المهنية.

* نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة:

فعندما يتعرض الشخص لضغط مستمر، يصبح من الصعب عليه تخصيص كامل انتباهه للمهام الموكلة إليه، مما يؤدي إلى صعوبة في التركيز على التفاصيل. هذا يضعف قدرة الشخص على ملاحظة الأمور الدقيقة أو اتخاذ قرارات سليمة في الوقت المناسب. نتيجة لذلك، يصبح أداء الفرد أقل فعالية، وقد يتسبب ذلك في حدوث أخطاء أو إغفال بعض المهام المهمة.

* انخفاض مستوى الطاقة وبذل الجهد لدى الفرد.

*عدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة:

عندما يشعر الموظف بالتوتر أو الإرهاق نتيجة للضغوط، قد يفقد اهتمامه بالقواعد المنظمة للعمل، مما يدفعه إلى التصرف بشكل عشوائي أو متساهل في تطبيق القوانين. هذا التصرف قد يظهر

في التهرب من المسؤوليات أو تجاوز الإجراءات الرسمية لتحقيق نتائج سريعة، مما يهدد الانضباط داخل المنظمة ويؤثر على سير العمل بشكل عام.

***زيادة التكاليف المادية المباشرة الخاصة بالتعويض الناتجة عن التغيب ودوران العمل:**

عندما يشعر الموظفون بالضغط والإرهاق، قد يتغيبون عن العمل بشكل متكرر، مما يتطلب من الشركة دفع تعويضات عن فترة غيابهم أو توظيف بدائل مؤقتة. كما أن الضغط المستمر قد يؤدي إلى استقالة الموظفين، مما يزيد من تكلفة عملية التوظيف والتدريب للموظفين الجدد. هذه التكاليف ترفع العبء المالي على المنظمة وتؤثر على كفاءتها الاقتصادية.

***التأخر عن العمل والتوقف عنه .**

***ارتفاع حوادث العمل إضافة إلى تعطل الآلات وإصلاحها:**

حيث أن الموظفين الذين يعانون من الضغط النفسي والجسدي يكونون أقل تركيزًا وأكثر عرضة للخطأ. هذا يمكن أن يؤدي إلى وقوع حوادث أثناء أداء المهام أو التعامل مع المعدات. بالإضافة إلى ذلك، قد يتسبب الضغط في ضعف الانتباه والصحة البدنية، مما يزيد من احتمالية تعطل الآلات بسبب سوء الاستخدام أو الإهمال. هذا يتطلب تكاليف إضافية للصيانة والإصلاح، مما يؤثر على سير العمل والإنتاجية في المنظمة.

***تدني مستوى الإنتاج وجودته:**

أن الموظف الذي يعاني من ضغط مستمر يصبح أقل قدرة على التركيز وتحقيق الكفاءة في أداء المهام. الإرهاق والتوتر يؤثران على دقة العمل وفاعليته، مما يؤدي إلى تراجع الجودة. كما أن الموظف قد يكون أكثر عرضة للارتباك أو ارتكاب الأخطاء بسبب الضغط النفسي، مما يؤثر على الإنتاجية بشكل عام. هذا التراجع في الأداء يمكن أن يؤثر سلبيًا على نتائج المنظمة وسمعتها في السوق. (وهيبة عيشاوي، 2020، ص_ص 325_340 بتصرف)

5- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

من أبرز الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل نجد:

أ/ إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

ظهرت العديد من الطرق للتغلب على الضغوط من بينها:

- الرجوع إلى الدين للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة من خلال العبادات (الدعاء، الصلاة...)
- القبول والاستسلام من خلا قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به
- البحث عن المساندة الاجتماعية لإيجاد حلول لما يضايقه.
- التأمل ومن خلاله يسعى الفرد إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية والنفسية؛
- الاسترخاء والذي يؤدي إلى انخفاض التوتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وكل هذا يكون من خلال اتخاذ موضعية مريحة وإغلاق العينين في مكان هادئ.
- الفكاكة، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن الضحك يساعد على تخفيف الضغوط.
- التركيز، يعمل تركيز الفرد على نشاط ذو أهمية لمدة 30 دقيقة على التخفيف من حدة الضغوط
- تمارين رياضية، حيث أن ممارسة الرياضة تؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بشكل يؤدي إلى مقاومة الإجهاد.
- نظام غذائي متكامل يعطي للجسم طاقة وحيوية لأداء العمل

ب/ استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

من أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة وخاصة من قبل المدراء
- تصميم أو إعادة تصميم وظائف ذات معنى، بعيدا عن التخصص الدقيق الذي يفقد الموظف الإبداع، وبعيدا عن الوظائف التي تنعدم فيها حرية التصرف، أو الحصول على المعلومات الكاملة حولها...
- إعادة تصميم هيكل التنظيم، فمثلا إضافة مستوى إشرافي أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير من شأنها أن تحل الكثير من المشاكل.

تنظيم نظام الاختبار والتعيين، ويتم ذلك من خلال اختيار أفراد مناسبين للعمل، وخلق نظم جديدة للحوافز وبرامج المشاركة في الأرباح، وتفعيل أنشطة والاتصال والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المؤسسة. : (شبيلي وهيبة: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية: سلسلة محاضرات

<https://elearning.univ-msila.dz/moodle/course/view.php?id=12491>

6- العلاقة بين التحديات الاقتصادية وضغوط العمل:

إن التحديات الاقتصادية تؤثر بشكل كبير على ضغوط العمل، فحينما يواجه الاقتصاد ظروفًا صعبة، مثل الركود أو التضخم، فإن الشركات قد تُجبر على تقليص الوظائف أو تقليل المكافآت والحوافز، مما يؤدي إلى قلق الموظفين وتزايد الضغوط عليهم، إضافة إلى ذلك قد تقوم الشركات بتكليف الموظفين بمزيد من المهام والواجبات أي تقديم أداء أعلى أو قبول وظائف متعددة في ظل تقلص الموارد مما تزيد من معاناة الموظفين، الذين يجدون أنفسهم مضطرين للعمل ساعات أطول أو تحمل عبء إضافي بسبب ضعف الموارد المالية في المنظمة، وهو ما يفاقم الضغوط النفسية على الأفراد العاملين، فقد يكون من الصعب على الأفراد تحمل ضغوط العمل عندما يكون هناك بيئة اقتصادية غير مستقرة، حيث يشعر الموظفون بعدم الأمان الوظيفي، مما يرفع مستوى القلق والتوتر. وفي هذا السياق، فإن تداعيات الضغوط الاقتصادية على الأفراد في العمل تصبح مزدوجة، إذ تؤثر على حياتهم المهنية والشخصية معًا مما ينعكس سلبًا على انخفاض الإنتاجية والربحية في مكان العمل، وكذا القدرة التنافسية للشركات.

المحور السابع:

تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية

1. مفهوم المخاطر الاجتماعية وأنواعها

2. عوامل تنامي المخاطر الاجتماعية

الأهداف التعليمية

بعد الانتهاء من دراسة هذا المحور، يتوقع أن يكون الطالب قادراً على أن :

- يعرف المخاطر الاجتماعية ويحدد أبعادها النظرية والعملية.
- يصنف أنواع المخاطر الاجتماعية ويعطي أمثلة واقعية عنها.
- يحلل العوامل البنوية والاقتصادية والثقافية التي تساهم في تنامي المخاطر الاجتماعية.

يشير تطور المجتمعات إلى التغيرات التي تحدث في هيكل المجتمع، والعلاقات بين أفرادها، والأنماط الاجتماعية والثقافية التي تسود فيه. مع مرور الزمن، تتغير الظروف الاقتصادية، والسياسية، والثقافية التي تؤثر في المجتمع، ما يؤدي إلى تغييرات كبيرة في كيفية التفاعل بين الناس وتنظيم حياتهم. كما أن هذه المجتمعات في مسار تطورها قد تواجه صعوبات في التكيف مع هذه التغيرات، مما يعزز وجود المخاطر الاجتماعية مثل الجريمة، والتطرف، والعنف الأسري، وزيادة القلق النفسي. للتعامل مع هذه المخاطر، مما يستوجب العمل على تعزيز التضامن الاجتماعي، وتوفير فرص التعليم والتوظيف، وتشجيع الحوار الثقافي.

ويميل الباحثون إلى دراسة المخاطر الاجتماعية المرتبطة في البناء الاجتماعي التي يمكن لها أن تحدث ضرراً على مستوى الأفراد والجماعات الذين يعيشون في كنف هذا البناء كالأضرار بالعلاقات الاجتماعية وتفتش بعض الظواهر الاجتماعية التي قد تؤثر على المسيرة التنموية للمجتمع، فالنظر إلى المخاطر الاجتماعية، وتعدد مصادرها، وحساب درجة تأثيرها يكشف عن حجم التعرض للخطر. وبالمثل فإن حساب التعرض للخطر وتعدد مصادره يؤدي بنا إلى التعرف على حجم الخطر الاجتماعي القائم. الأمر الأهم في كل الأحوال أن ننظر إلى المخاطر الاجتماعية، والتعرض لها، على أنه جزء لا يتجزأ من سلسلة متصلة الحلقات من عوامل المخاطرة، وأن هذا الفهم هو الذي يسهل عملية إدارة هذه المخاطر وما ينتج عنها من أزمات.

وقد يكون مفيداً أن نتعمق قليلاً في مفهوم المخاطر الاجتماعية . فثمة نوعان من المخاطر الاجتماعية :

- المخاطر الاجتماعية التقليدية:

والتي تشير إلى مخاطر كالبطالة والفقر والاستبعاد الاجتماعي، وتردى خدمات الإسكان والمرافق، مما ينعكس على جودة الحياة.

- المخاطر الاجتماعية الجديدة:

وهي المخاطر الناتجة عن التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي حوت المجتمع الصناعي الحديث إلى مجتمع ما بعد صناعي، والتي يمكن حصر أهمها في أربعة عمليات أساسية، وذلك على النحو التالي :

- خروج المرأة للعمل بأعداد كبيرة، وبداية اختلال النسبة بين الذكور والإناث في قوة العمل في البلدان المتقدمة خاصة، مما أدى إلى خلق مخاطر جديدة على مستوى الأسرة وضرورة الحفاظ على مستوى لائق للعيش.

- زيادة الأعداد المطلقة والنسبية لكبار السن، الأمر الذي فرض تحديات جديدة فيما يتصل بالرعاية الاجتماعية وتكاليف هذه الرعاية

- تغير سوق العمل للعمالة الماهرة والتعليم المتميز الذي أصبح أشد طلبا، الأمر الذي وضع مخاطر تهميش أصحاب التعليم المتوسط والعمالة غير الماهرة .

- تقلص دور الدولة، والتوسع في دور القطاع الخاص في تقديم الخدمات الاجتماعية الأمر الذي خلق مخاطر في عملية تقديم الخدمات الاجتماعية، وإمكانية أن يحصل ذوي الدخل المحدود على خدمات أقل جودة.

أما فيما يتعلق بتنامي المخاطر الاجتماعية، فهي تتزايد بسبب عدة عوامل مترابطة:

1. التغيرات الاقتصادية: التحولات الاقتصادية مثل تزايد البطالة، والفقر، والتفاوت الاقتصادي بين طبقات المجتمع يمكن أن تخلق بيئة تؤدي إلى المزيد من التوترات الاجتماعية.
2. التكنولوجيا: تطور وسائل التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي قد يساهم في زيادة المخاطر الاجتماعية، مثل تفشي المعلومات الخاطئة، والتممر الإلكتروني، والتباعد الاجتماعي.
3. التغيرات الديموغرافية: الزيادة السكانية أو التغيرات في التركيبة السكانية مثل الهجرة قد تخلق ضغوطاً اجتماعية وتؤدي إلى تحديات في التكيف مع التنوع الثقافي والاجتماعي.

4. **التحولات الثقافية:** قد تؤدي التحولات في القيم والمعتقدات إلى صراعات ثقافية أو دينية، خاصة في المجتمعات التي تشهد تزايداً في التنوع الثقافي.

5. **تغيرات في الأسرة والنسيج الاجتماعي:** زيادة حالات التفكك الأسري، أو تزايد الأنماط الفردية على حساب التواصل الاجتماعي الجماعي، يمكن أن تزيد من المخاطر الاجتماعية.

وبناء على هذه التغيرات الجديدة توسعت المخاطر الاجتماعية، وأصبحت تضم اذن بجانب الفقر والبطالة وسوء الأحوال السكنية، مخاطر تتصل بالأسرة وبناءها، ومخاطر تتصل بالطفولة وحمايتها، ومخاطر تتعلق بكبار السن وحمايتهم الاجتماعية من التهميش والحرمان فضلا عن المخاطر الناتجة عن تلوث البيئة ، والاستهلاك المفرط.

باختصار لقد أصبح موضوع المخاطر الاجتماعية موضوعا أساسيا للتتظير في العلوم الاجتماعية عبر المفهوم الذي روج له بعض علماء الاجتماع وهو "نظرية مجتمع المخاطر". هذا وتحول المجتمع بأسره إلى مجتمع مخاطر، حيث أصبحت قضية إدارة المخاطر من القضايا المهمة والملحة. كما أصبحت عملية التخطيط لإدارة المخاطر والأزمات من الأمور الهامة والملحة في رسم وتنفيذ السياسات الاجتماعية . (فيصل المناور، منى العلبان، 2021، ص ص5،6).

وخلاصة القول هي أن التطورات الاجتماعية والمخاطر الاجتماعية تتأثر بتفاعل العديد من العوامل الاقتصادية، التكنولوجية، الديموغرافية، الثقافية، والعائلية. تتعدد المنظورات السوسيولوجية التي تساهم في فهم هذه التفاعلات بشكل متداخل، وتستمر الدراسات السوسيولوجية في تقديم حلول لتحسين النسيج الاجتماعي وتقليل المخاطر الناتجة عن هذه التغيرات.

خاتمة:

تأسيسا لما تقدم في مضمون محاور هذه المطبوعة، فقد حاولنا تقديم قراءة شمولية في موضوع المخاطر من منظور سوسيولوجي، حيث تم الانتقال من الإطار النظري لسوسيولوجيا المخاطر إلى ممارساتها العملية في ميادين العمل والمجتمع. وقد أبرزنا كيف أن التحولات العالمية والتكنولوجية والصناعية أسهمت في إعادة تشكيل بيئة العمل والعلاقات المهنية، وجعلت الأفراد أكثر عرضة لأشكال متنوعة من المخاطر، سواء كانت صناعية أو تكنولوجية أو اجتماعية. كما وقفنا على انعكاسات هذه المخاطر من خلال مظاهر التي تزيد من حدتها.

القلق والعنف وضغوط العمل، إلى جانب التحديات الاقتصادية والديمقراطية وفي هذا السياق، تمثل دراسة المخاطر الصناعية والتكنولوجية من منظور سوسيولوجي مجالا بالغ الأهمية لفهم التحولات المعاصرة التي تمر بها المجتمعات في ظل الثورة الصناعية الرابعة والتطورات التكنولوجية المتسارعة. فهذه المخاطر لا تعد مجرد ظواهر عابرة، بل هي واحدة من أكثر القضايا تعقيدا وتحديا في المجتمعات الحديثة، نظرا لما تطرحه من آثار عميقة على الأفراد والجماعات والبيئة والنظام الاجتماعي ككل. ومن هنا يتبنى علم الاجتماع نهجا متعدد الأبعاد لتحليل هذه المخاطر وتفسير كيفية تأثيرها، بدءا من العواقب الاقتصادية والاجتماعية وصولا إلى التأثيرات النفسية والثقافية. كما أن التعامل مع هذه المخاطر يتطلب تكاتفا بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين من أفراد ومؤسسات رسمية وغير رسمية، مع تطوير سياسات واستراتيجيات تعزز القدرة على التكيف مع التغيرات المتسارعة. ففهم المخاطر لم يعد مقتصرًا على بعدها الفردي أو المؤسسي فحسب، بل أصبح مرتبطًا بالبنى الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما يجعل من دراستها شرطا أساسيا لفهم طبيعة المجتمع المعاصر وتوجهاته. وعليه، فإن سوسيولوجيا المخاطر تمثل اليوم أداة تحليلية مركزية لفهم آليات التغير الاجتماعي، وبناء مجتمعات أكثر استدامة وعدالة، حيث لا تترك أي فئة اجتماعية عرضة للمخاطر في غياب الدعم الاجتماعي والسياسي.

المراجع:

- السيد يسين: عولمة المخاطر والأمن الإنساني:
[/article/com.alhayat.www://http1404488](http://www.alhayat.com/article/1404488)
- أمينة سلامة: الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة بسكرة، 2017-2018
- أسيل مهدي صالح، خلود هادي عبود الربيعي: ادارة الخطر واثرها في مواجهة الحوادث واصابات العمل في المنظمات الصناعية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثالث عشر العدد 42، الفصل الأول، 2018.
- اسعادي فارس: مساهمة في دراسة أثر مرض الربو على التوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الصناعية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2007.
- المقحم ابراهيم مقحم: اسباب تعرض العاملين للإصابات والحوادث في مصانع سابك بالجبيل الصناعية، الرياض، 2011.
- الأهواني حسام الدين: أصول قانون التامين الاجتماعي، دار النهضة العربية للنشر، لبنان، 1992.
- أمل عواودة: العنف ضد المرأة العاملة في القطاع الصحي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
- إحسان محمد الحسن: علم اجتماع العنف والارهاب، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- محمد سيد فهمي: العنف الأسري، التحديات وآليات المعالجة، ط2، المكتب الجامعي الحديث، مصر 2016.
- أحمد العطار: السياسات الاقتصادية ودورها في تحقيق الاستقرار، دار الفكر. عمان، 2019.
- سليمان المطرفي: معوقات الاتصال الإداري و أثرها على مستوى ضغوط العمل، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2001.

- أحمد جاسم : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مجلة البحوث القانونية و الاقتصادية، جامعة المستنصرية، مجلد4، العدد4، 2011.
- العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، المجلد9، العدد18، 2019.
- بن يمينة سعيد : سوسيولوجيا المخاطر، محاضرات مقدمة في مستوى أولى ماستر تنظيم وعمل، جامعة المسيلة، 2023.
- بوشنقير ايمان، داودي الطيب: التنمية المستدامة والتطور التكنولوجي في القطاع الصناعي -دراسة تحليلية-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد30/31، ماي 2013.
- بن حمودة محبوب: الصناعات التقليدية والحرفية في الجزائر: هل هي قابلة للابداع التكنولوجي؟، مجلة إضافات اقتصادية، العدد:10 أبريل، 2017.
- ثلاثية منال: المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 02 العدد 06 شهر أبريل، جامعة عنابة، 2019.
- جناوي عبد العزيز: براديغمات سوسيولوجيا المخاطر، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، المجلد7، العدد33، 2019.
- جابر نصرالدين ،بولسنان فريدة : المتغيرات التنظيمية والفردية ودورها في تشكيل ضغوط العمل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد خاص للملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، دت ن.
- جمال معتوق: مدخل إلى سوسيولوجيا العنف، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2012.
- جميلي أمينة: عوامل العنف المهني في المؤسسة التربوية، جامعة قالمة، 2019.
- حمود بن خميس، المخاطر الاجتماعية وتحدياتها امام الشباب العربي في دول الخليج، سلسلة الدراسات الاجتماعية والعمالية، عدد 2200، مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج المنامة، 2016.

- حمدي أحمد بدران: العنف الأسري دوافعه وآثاره والمكافحة، ط1 ،دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن 2014.
- حسين عبد الحميد أحمد رشوان: الإدارة والمجتمع (دراسة في علم اجتماع الإدارة)، ط1 ،مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2006.
- حرية شعبان، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
- حمدان حسين عبد اللطيف: أحكام الضمان الاجتماعي، الدار الجامعية، بيروت، 1990.
- حمدي ياسين: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دارالكتاب الحديث، الكويت.
- حسن مصطفى: الركود الاقتصادي، أسباب وتداعيات، المركز العربي للدراسات الاقتصادية، القاهرة، 2017.
- حمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر للنشر والتوزيع، الجامعي الإسكندرية، مصر ، 2009 .
- خالد مصطفى قاسم، جدوى استخدام تكنولوجيا النانو في تطوير القاعدة التكنولوجية الصناعية العربية، المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين والبنك الإسلامي للتنمية، الرباط، 2006
<https://elearning.univ-msila.dz/moodle/course/view.php?id=12491>
- روبرت موثيس، جوهان جاكسون: ادراة الموارد البشرية، ترجمة محمود فتوح، دار شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا، ط1، 2009.
- سليم نعامة: مشكلات العمل والإنتاج في المؤسسات الصناعية. دار عكرمة للطبع والنشر.سوريا، 1991 .
- شموري كميليا : القلق وعلاقته بالتوافق المهني لدى المعلمين والمعلمات في المرحلة الابتدائية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، 2016.
- شبيلي وهيبة: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية: سلسلة محاضرات
<https://elearning.univ-msila.dz/moodle/course/view.php?id=12491>

- صندوق الأمم المتحدة للسكان ،حالة سكان العالم ،جنيف .2014
- صلاح محمد عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2001.
- طارق عبد العال حماد ،إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك، كلية التجارة، عين شمس ، الدار الجامعية،الإسكندرية، 2007 .
- طلال الحوامدة: العنف في مكان العمل، [http:// e3arabi.com](http://e3arabi.com) ، تاريخ النشر:11 ديسمبر2020.
- عبدلي لطيفة: دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011-2012
- عتيقة حرايرية: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية، محاضرات مقدمة لمستوى أولى ماستر تنظيم وعمل،تخصص علم الاجتماع، جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر2.
- عبد الله إبراهيم محمد آل عمر عسير:مستويات القلق لدى طلاب الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الملك سعود بالرياض، السعودية،2007.
- عبد الحميد محمد الشاذلي، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، ط2، المكتبة الجامعية، القاهرة.
- عبد الرحمان العيسوي، الجديد في الصحة النفسية، منشأة المعارف، القاهرة،2002.
- عاصمي نبيلة: العنف النفسي في العمل وعلاقته بالتوافق والضغط المهنيين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة، جامعة تيزي وزو، 2021/2022.
- عبد الله النمر، التضخم وتأثيره على الاقتصاد، دار المعرفة، القاهرة، 2015.
- عبد السلام بشير الدويبي، علم الاجتماع الطبي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن،2006.
- عمر وصفي عقيلي: ،إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجية، ط1، دار وائل، الأردن،2005.
- عبد الباري، إبراهيم درة: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظومة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.

- فريدريك معتوق: معجم العلوم الاجتماعية، اكااديمية بيروت، دت.
- فيصل المناور، منى العلبان: إدارة المخاطر الاجتماعية: التخطيط وسبل المواجهة، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، عدد 154، 2021.
- قاسم محمد حسن: قانون التأمين الاجتماعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2003.
- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/2004.
- مباركي بوحفص : العمل البشري ،ط2، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران،الجزائر،2004.
- مؤيد سعد سليم ،عادل حرحوش صالح، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتاب الحديث، عمان،2002.
- محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل ، ط 2، دار قرطبة للنشر، الجزائر،،2007.
- محمد عاطف عبيد: التنظيم الصناعي وإدارة الإنتاج، دار النهضة العربية، بيروت.
- مالك شعباني: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية، محاضرات مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر ،تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة،،دت
- محمود ذياب العقابلة : الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء، عمان، 2002.
- محمد طه علي فندي: مفهوم المرض المهني وشروطه وأثاره، جامعة المنصورة. دس ن.
- مجدي أحمد محمد عبد الله، خيضر كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن،2007.
- محمود أبو بكر، الموارد البشرية الدار الجامعية - الإسكندرية سنة 1998.

- مرغني وليد، مايدة محمد : ،التعاون التكنولوجي واندماج المؤسسات، أطروحة دكتوراه غير منشورة في الاقتصاد التطبيقي وتسيير المنظمات كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007/2008.
- مؤتمر العمل الدولي: القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل، التقرير الخامس، البند الخامس من جدول الاعمال، ط1. الدورة. 108 جنيف، 2018.
- معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1 ، دار الجامعة الجديدة، مصر ، 2005.
- نهاد عطا حمدي ، زيد غانم الحصان: الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار الآزوري، الأردن 2008
- هيجان عبد الرحمن، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1 ، معهد الإدارة العامة، الرياض ،المملكة العربية السعودية، 1998.
- وسيم عباسي: العنف الإداري وأداء العاملين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة تلمسان، 2018.
- وهيبة عيشاوي: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد: 02 ،العدد 20، 2020.
- وسام عداد: الامراض المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء التعليم المتوسط والثانوي، أطروحة مقدمة لنبل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التربية،جامعة أم البواقي، 2016/2017.
- ياسمين. ب، سامية خليف: القلق المهني : مرض مهني يهدد الصحة البدنية والعقلية، يومية النصر، تاريخ النشر: 9 مارس 2020 . [/https://www.annasronline.com](https://www.annasronline.com)
- Vercamst Jan, le harcèlement au travail, Poincaré, Bruxelles, 2009 .

- Martin Gill Bonnie Fisher and Vaughan Bowie :violence at work (causes patterns an prevention),British library colloquing inpublicqtio date, London ,2002 .
- Montreuil, E. Prévenir les risques psychosociaux. Paris.2011.
- Ministère de L'aménagement du Territoire et de l'environnement, Rapport sur l'état et l'avenir de l'environnement, Algérie, 2005.
- Smith, John. Social Transformations in the Age of Globalization. London: Global Academic Press, 2018, p145.