

علاج الضغط المهني وفقاً للمقاربة الأروغونومية

Treating occupational stress according to the ergonomic approach

عبابو اليزيد، جامعة حسبية بن بوعلي

تاريخ الإرسال: 2024 / 08 / 08. تاريخ القبول: 2024 / 10 / 27. تاريخ النشر: 2024 / 12 / 20.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى علاج الضغط المهني وفقاً للمقاربة الأروغونومية (أروغونوميا النشاط البشري)، حيث تمثلت عينة الدراسة في عمال شركة إنتاج الكهرباء الذين تم اختيارهم بطريقة قصدية، قام الباحث باعتماد المنهج الوصفي التحليلي متبعاً في ذلك خطوات التدخل الأروغونومي والمتمثلة في الطلب الأولي، إعادة بناء الطلب، القيام بالتحقيقات الأولية ثم تحليل العمل، ومن الوسائل المعتمدة في هذا التدخل اختبار الضغط المهني، الملاحظة، المقابلة. توصلت الدراسة إلى وجود ضغط مهني مرتفع والذي تمثلت أسبابه في غموض الدور لدى العمال إضافة لأسلوب الاتصال المعتمد في المنظمة.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني، المقاربة الأروغونومية، المؤسسات الاقتصادية.

Abstract:

This study aims to treat occupational stress according to the ergonomic approach (ergonomics of human activity), as the study sample represented the workers of the electricity production company who were chosen intentionally. The researcher adopted the descriptive analytical approach, following the steps of ergonomic intervention, which are the initial request, rebuilding... Request, conduct preliminary investigations and then analyze the work. Among the methods adopted in this intervention are occupational stress testing, observation, and interviews. The study found that there was high professional pressure, the reasons for which were role ambiguity among workers, in addition to the method of communication adopted in the organization.

Keywords: occupational stress; ergonomic approach; Economic institutions.

1. مقدمة:

إن تفاقم المشاكل على مستوى المصانع إبان الثورة الصناعية دفع الباحثين إلى الاهتمام أكثر بالعنصر البشري، فقد حظي هذا الأخير باهتمام العديد من الباحثين، فمنهم من تطرق إليه بالدراسة في وسط الجماعة كالمختصين في علم الاجتماع، ومنهم من تطرق إليه بالدراسة باعتباره فرد مستقل بذاته كالمختصين في علم النفس، وعلى غرار هؤلاء المختصين فإن اهتمام المختصين الأروغونوميين بالعامل البشري لا يقل أهمية عن اهتمامهم به. إذ تهدف الأروغوميا إلى تحقيق هدفين أساسيتين حيث يتمثل الهدف الأول في الفعالية، والتي يمكن حسابها من خلال مجموعة من الأبعاد والمتمثلة في الإنتاجية، المصدقية، النوعية، وهذه الفعالية هي تابعة للفعالية الإنسانية ومقترنة بها، فهي تهدف إلى تحديد منطلق الأفراد من أجل تصميم الأنساق الملائمة، أما الهدف الثاني فيتمثل في الاهتمام بالأفراد وذلك من خلال ضمان أمنهم، صحتهم، راحتهم، سهولة استعمالهم للألات والوسائل، رضاهم... الخ، عن طريق الوقاية من الأخطار والأمراض المهنية، التخفيض من درجات التعب وإعداد وتصميم ظروف عمل ملائمة (Falzon, Mass, 2007).

من أجل الوصول إلى هذه الأهداف وعلاج مختلف المشاكل التي تعاني منها المنظمة سواء تلك المشاكل المتعلقة بالألات والوسائل (الأعطاب، ظروف العمل السيئة... الخ) أو المشاكل المتعلقة بالأفراد (الأمن، الصحة، الراحة، سهولة الاستعمال... الخ) فإن المختصين في الأروغوميا يقومون بالتدخل في وضعيات العمل الفعلي بهدف التغيير وهو ما يعرف بالتدخل الأروغونومي 'intervention ergonomique'، إذ يقوم هؤلاء المختصون بإتباع مجموعة من الخطوات والتي غالباً ما تتمثل في تحليل طلب التدخل وإعادة بنائه، إعداد ترخيص التدخل، تحليل العمل وجمع المعلومات، التشخيص ثم تأتي مرحلة البرمجة والتخطيط (Rabardel et al, 2002).

رغم أن التدخلات الأروغونومية كانت في بداية الأمر مقتصرة على المواضيع ذات الطابع الفيزيقي فقط كظروف العمل السيئة، الأمراض المهنية، حوادث العمل... الخ، إلا أنها توسعت لتشمل العديد من المشاكل والاضطرابات التي تصيب الإنسان بصفة عامة، ومن بين المواضيع التي لاقت اهتمام الباحثين الأروغونوميين نجد الضغط المهني، إذ يُعتبر هذا الأخير من الاضطرابات النفسية الأشد تأثيراً على صحة وسلامة الأفراد في العمل، حيث يرى العدلي

(1993) أنه يتسبب في إصابة الفرد باضطرابات فسيولوجية كالصداع، أمراض القلب واضطرابات سلوكية كالتدخين، العنف، انتهاك الأنظمة واضطرابات النوم (أورد في: المعشر، 2009). وفي دراسة لـ دوفي وماكقولدريك (Duffy & Megoldrick 1990) استهدفت دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والصحة النفسية على عينة من سائقي سيارات الأجرة، توصل الباحثان إلى أن هناك علاقة عكسية بين هذين المتغيرين، أي أن الأفراد ذوي الضغوط المهنية المرتفعة يعانون من انخفاض في مستوى الصحة النفسية والعكس صحيح (أورد في: مؤيد عبد الكريم، 2012، ص 147).

إن تدهور صحة الأفراد (النفسية والجسدية) من جراء الضغوط المهنية يؤثر بطبيعة الحال على أدائهم داخل المنظمة، وهذا ما يؤدي إلى خسائر مادية، فقد بين المرصد الأوروبي للأخطار في أحد تقاريره أن التغيرات الحاصلة في عالم العمل في السنوات الأخيرة أدت إلى انتشار أخطار جديدة في مجال الأمن والصحة في العمل والمتمثلة في الأخطار البسيكوسوسيوبيولوجية والتي نجد على رأسها الضغط المهني. حيث أن هذا النوع من الأخطار لا يقل أهمية عن الأخطار الفيزيائية أو البيولوجية أو الكيميائية (Philippe, Patrick, 2008).

وقد أوضح شانلات (Chanlat 1999)، أن التكاليف الناتجة عن ضغوط العمل في الولايات المتحدة الأمريكية قدرت بـ 200 مليار دولار، أما في كندا فقد قدرت بـ 20 مليار دولار كندي (Bourhis, 2007).

من أجل مواجهة خطر الضغوط المهنية تعتمد الأروغوميا على التحليل الفعلي للعمل، وذلك من أجل التحديد الجيد لأسبابها (Bourhis, 2007)، كما تُركز الأروغوميا أيضاً على ظروف العمل، والتي عادة ما تعتبر السبب الأساسي في ظهور الضغوط المهنية (Philippe, Patrick, 2008, p12). وقد توصلت دراسة كل من عليق وزرارة (2015) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الأروغوميا ومستوى الضغوط المهنية، وذلك في دراسة هدفت إلى تبيان دور التصميم الأروغونومي لأدوات ووسائل العمل في الوقاية من الضغوط المهنية في شركة سونلغاز (عليق، زرارة، 2015).

انطلاقاً مما سبق فإننا سنحاول من خلال هذه الدراسة الوقاية من الضغط المهني

على مستوى وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز الواقعة بولاية غليزان عن طريق إتباع خطوات التدخل الأروغونومي والمتمثلة في: عرض التدخل على مسؤولي المنظمة، جمع المعلومات الأولية، القيام بالتحقيقات الأولية، يتم تحليل العمل وإعداد التشخيص الأولي ثم تأتي مرحلة تقييم التشخيص الأولي مع الوسط ومن ثمة يتم إعداد التشخيص النهائي واقتراح الحلول المناسبة للمشكل. وتم اختيار الشركة نظراً لأهميتها على المستوى الوطني، حيث أن تعطل إنتاج الكهرباء لفترة قصيرة يؤدي إلى توقف العديد من القطاعات.

لقد تمثلت تساؤلات الدراسة في تساؤلين رئيسيين وأربعة تساؤلات فرعية تظهر كما يلي:

ما هي أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء؟

ويندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز لعوامل خاصة بالمهمة؟
- هل تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز لعوامل خاصة بأدوار العمال في المنظمة؟
- هل تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز لعوامل خاصة بعلاقات العمل؟
- هل تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز لعوامل خاصة بالمناخ التنظيمي؟

1. الفرضيات:

تعود أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز إلى عوامل خاصة بالمهمة، عوامل خاصة بأدوار العمال في المنظمة، عوامل خاصة بعلاقات العمل وعوامل خاصة بالمناخ التنظيمي.

- تعود أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز إلى عوامل خاصة بالمهمة.
- تعود أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونالغاز إلى

عوامل خاصة بأدوار العمال في المنظمة.

- تعود أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز إلى عوامل خاصة بعلاقات العمل.
- تعود أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز إلى عوامل خاصة بالمناخ التنظيمي.

2. ماهية الأروغوميا.

1.3. تعريف الأروغوميا:

إن كلمة أروغوميا Ergonomie، هي كلمة يونانية مقسمة إلى جزأين "Ergon" وتعني العمل، و"Nomos" وتعني قواعد أو قانون، والتي تعني "قانون العمل" (Monod & Kapitaniak, 1999, p 01).

يساهم المختصون الأروغوميون في عمليات التخطيط، التصميم والتقييم للمهام، الوظائف، المنتجات، المنظمات، البيئات والنظم بغرض جعلها متوافقة مع احتياجات الأفراد وقدراتهم وحدودهم" (أورد بي: فالزون Falzon، 2004 ص 18). ومن خلال هذه التعاريف توصلنا إلى أن الأروغوميا هي ذلك التخصص العلمي الذي يهتم بتحسين العلاقة بين الإنسان ونسق ما في بيئة معينة، وذلك عن طريق عمليات التصميم والتصحيح.

2.3. تعريف التدخل الأروغومي: قبل التطرق إلى تعريف التدخل الأروغومي سوف نقوم بتعريف التدخل بصفة عامة، ثم نتطرق إلى تعريف التدخل الأروغومي، فالتدخل بصفة عامة هو عبارة عن نسق منظم، يهدف إلى تغيير ما هو متوقع من ظاهرة معينة عن طريق إيجاد الحل لمشكل ما في محيط معين وفي فترة زمنية محددة (Contandriopoulos, 2006).

أما التدخل الأروغومي فهو ذلك التدخل الذي يتم إجراؤه في ظروف معينة، وفي فترة زمنية محددة، من أجل تحسين وضعيات العمل وفق معياري الصحة والفعالية. يتضمن التدخل القيام بمجموعة من النشاطات المنتظمة وذلك بالتعاون بين المختص الأروغومي وعمال المؤسسة. إن القيام بالتدخل الأروغومي هو مشابه لقيادة مشروع ما (St-Vincent et col 2011, p64).

3. الدراسة الاستطلاعية:

سوف نتطرق في هذا العنصر إلى كل من أهداف الدراسة الاستطلاعية، عينتها، التقنيات المعتمدة فيها وفي الأخير النتائج المتوصل إليها.

1.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية: تمثلت أهداف الدراسة الاستطلاعية في تكوين صورة دقيقة حول ميدان الدراسة، وذلك عن طريق معرفة خصائص شركة إنتاج الكهرباء، وتحديد أهم المشاكل التي يعاني منها العمال في هذه المؤسسة، وكذا معرفة المصالح المتضررة من هذه المشاكل، إضافة إلى حساب صدق وثبات المقياس.

2.4. عينة الدراسة الاستطلاعية: تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من اثنين وعشرين فرداً (22) موزعين كما يلي: ثلاثة عشر فرداً (13) من مصلحة الصيانة الخفيفة وتسعة أفراد (09) من مصلحة الاستغلال كما هو موضح في الجدول (06)، حيث تم اختيار أفراد العينة بطريقة قصدية نظراً لطبيعة عملهم، حيث تميزت أعمالهم بالمراقبة المستمرة لسير المولدات والتدخل في أسرع وقت لإصلاح مختلف الأعطاب، أما عمال مصلحة الاستغلال فهم ملزمون بمراقبة المولدات عن طريق تشغيلها أو إطفائها وذلك وفقاً لأوامر الموزع الوطني حيث يعملون بالتناوب طيلة 24 ساعة، دون مغادرة قاعة المراقبة، وهذا ما قد يفرض عليهم ضغوطاً مهنية.

3.4. أدوات الدراسة الاستطلاعية: في إطار الدراسة الاستطلاعية قمنا باعتماد العديد من الوسائل الأروغونومية والمتمثلة في:

1.3.4. الملاحظة: من أجل جمع البيانات في الدراسة الاستطلاعية قمنا بمجموعة من الملاحظات المفتوحة على مستوى الشركة وذلك من أجل تحديد المصالح المتضررة من الضغط المهني، فقد قمنا بجمع معلومات عن خصائص كل مصلحة من المصالح وتحديد طبيعة عملها.

2.3.4. المقابلة: عند قبول طلب القيام بالدراسة الميدانية على مستوى الشركة برمجنا لقاء مع مدير الشركة، حيث قمنا من خلاله بشرح طبيعة الدراسة وما هي أهم الفوائد التي ستجنيها الشركة منها، كما قمنا بمقابلة مسؤول مصلحة المستخدمين إضافة إلى مسؤول الوقاية والأمن على مستوى الشركة وكذا ممثل عن مصلحة المراقبة الاقتصادية. عند الموافقة الرسمية على إجراء الدراسة قمنا بالاطلاع على مختلف المصالح وهذا ما مكنا من مقابلة مسؤول مصلحة الاستغلال وبعض مرافقيه، مسؤول مصلحة الصيانة الخفيفة وتقنيين (02)، مهندسين (02) من مصلحة الصيانة الخفيف ومسؤول الوقاية والأمن، فبفضل هذه المقابلات

الأولية لاحظنا بعض سمات الضغط المهني على العمال: كالأرق، الاكتئاب، سرعة الانفعال، الضجر من العمل.... الخ، وهذا ما دفعنا للاستعانة باختبار الضغط المهني.

3.3.4. اختبار الضغط المهني: من أجل تكملة النقائص المتواجدة في وسائل جمع المعلومات السابقة وجمع معطيات أكثر دقة عن مدى إصابة العمال بالضغط المهني قمنا بالاعتماد على اختبار الضغط النفسي المختصر للباحث الفرنسي جون أورنرايش (2006) John Ehrenreich.

1.3.3.4. التعريف بالاختبار: هو مقياس غير تشخيصي يهدف إلى قياس مستوى الضغط المهني لدى الفرد من خلال ستة عشر (16) بنداً، ويلى كل بند أربعة بدائل (أبدأً، نادراً، أحياناً، دائماً). يتمتع المقياس بصدق وثبات مرتفعين، حيث قُدِّر معامل الثبات باستخدام معادلة الفا لكرونباخ ب 0.87.

2.3.3.4. صدق وثبات مقياس الضغط المهني: بعد الاطلاع على صدق وثبات الاختبار في الدراسة السابقة قمنا بإعادة حساب صدق وثبات مقياس الضغط المهني في الدراسة الحالية، وذلك من خلال تطبيقه على عينة مكونة من (22) عاملاً بالشركة الوطنية لإنتاج الكهرباء.

1.2.3.3.4. صدق الاختبار:

1.1.2.3.3.4. صدق الاتساق الداخلي: والذي يوضح علاقة كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس، ولقد تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي، وقد بينت النتائج أن الفقرات (2، 3، 4، 5، 7، 8، 10، 12، 14، 15) كانت دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، والفقرتين (9، 13) كانت دالة عند مستوى الدلالة 0,05، أما الفقرات (1، 6، 11، 16) لم تكن دالة إحصائياً لذا تم إلغاءها.

2.2.3.3.4. ثبات مقياس الضغط المهني: من أجل التأكد من ثبات المقياس قمنا بحساب معامل الثبات بالفا لكرومباخ، والتجزئة النصفية حيث دلت النتائج على ما يلي:

جدول رقم (1) معاملات الثبات لمقياس الضغط المهني

المتغير	الطريقة المتبعة	معامل الثبات
الضغط المهني	ألفا كرومباخ	0,71
	التجزئة النصفية	0.77

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) بأن معامل الثبات جاء بدرجة دالة إحصائية ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة الأساسية.

5. الدراسة الأساسية:

1.5. أهداف الدراسة الأساسية:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى علاج مشكل الضغوط المهنية على مستوى شركة إنتاج الكهرباء معتمدين في ذلك على خطوات التدخل الأروغونومي، حيث نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تحديد أسباب الضغط المهني من خلال التحليل الفعلي للعمل.
- اقتراح الحلول المناسبة والمستمدة من الوسط المهني.

2.5. مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

إن مجتمع البحث في هذه الدراسة تكون من مائة وسبعة عمال (107) موزعين على ستة عشر (16) مصلحة، أما عينة الدراسة فتمثلت في عمال مصلحة الصيانة الخفيفة، حيث قمنا باختيارهم بطريقة مقصودة وهادفة نظراً لتوفرهم على نفس الخصائص، حيث تمثلت هذه الأخيرة في ارتفاع درجة الضغط لديهم مثلما أوضحته نتائج اختبار الضغط المهني المختصر المطبق عليهم، وقد تراوح عدد أفراد العينة خمسة وعشرين (25) فرداً من مهندسين وتقنيين سامين وعمال مهنيين يعملون بمصلحة الصيانة الخفيفة.

3.5. المنهج المستخدم في الدراسة:

في إطار هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر هذا المنهج جد مناسب للدراسة خاصة ونحن بصدد الوقاية من الضغط المهني لدى عمال شركة إنتاج الكهرباء عن طريق اعتماد خطوات التدخل الأروغونومي، هذه الأخيرة التي تعتمد على التحليل الفعلي لظروف أداء العمل، والتغلغل في وسط العمال من أجل معرفة مسببات هذه الضغوط ومن ثم اقتراح الحلول المناسبة.

4.5. تقنيات الدراسة:

لجمع معطيات الدراسة اعتمدنا على خطوات التدخل الأروغونومي، حيث تقتضي خطوات التدخل الأروغونومي استعمال الوسائل التالية:

1.4.5. الملاحظة:

لقد اعتمدنا على الملاحظة منذ أول دخول للشركة نظراً لاعتبارها من بين أهم الوسائل الأروغونومية فقد اعتمدنا عليها في البداية من أجل أخذ صورة عامة عن الشركة، كما اعتمدنا عليها أثناء جمع المعلومات الخاصة بخطوات العمل الفعلي.

- **تاريخ العمليات:** إن تاريخ العمليات متصل بسير مختلف مراحل نشاط العمل نفسه، إذ نستطيع بناء تاريخ العمليات لكل مهمة يقوم بها العامل، فهو عبارة عن وصف لسير النشاط، ويكون ذلك بعد فهمه جيداً (St-Vincent et all, 2011). وقد اعتمدنا تاريخ العمليات من أجل ملاحظة سير العمل على مستوى مصلحة الصيانة الخفيفة وذلك من أول خطوة من خطوات العمل إلى آخر خطوة.

- **جمع المحادثات (le recueil des verbalisation):** لقد اعتمدنا على تقنية جمع المحادثات من أجل تكملة العناصر التي لم نستطع فهمها أو الأسئلة الغامضة، وقد اعتمدنا على التعابير اللفظية المتزامنة وذلك أثناء قيام العمال بعملهم، كما اعتمدنا على التعابير اللفظية البعدية والتي تكون بعد انتهاء العامل من عمله (Rabardel et al, 2002, p143)، (Lancry 2009, pp106-107).

2.4.5. المقابلة:

من أجل جمع المعلومات الخاصة بطبيعة العمل قمنا بمقابلة العديد من العمال الذين يقومون بالعمل الفعلي وسألناهم عن مختلف المهام التي يقومون بها، ودور هذه المهام في تحقيق الهدف المطلوب. ووفقاً لخصائص المقابلة للأروغونوميا فقد قمنا بمقابلة المشرفين على العمل بمصلحة الصيانة الخفيفة، وهذا ما مكنا من أخذ صورة عامة عن طبيعة العمل وكذا أهم المشاكل التي يعاني منها عمال المصلحة، ثم بعدها قمنا بمقابلة العمال.

3.4.5. اختبار الضغط المهني:

من أجل تحديد درجة الضغط العام لدى العمال.

5.5. خطوات التدخل في المؤسسة:

1.5.5. الطلب الأولي: إن تدخلنا على مستوى شركة إنتاج الكهرباء لم يكن ناتجاً عن طلب من مسؤولي الشركة بل هو عبارة عن عرض قام به الباحث، حيث يرى Baril-Gingras (2010) أن هذا النوع من التدخل عادة ما يتم اللجوء إليه في حالة عدم شعور وسط العمل بالمشكل (Baril-Gingras Genviève et all, 2010, p12)، إضافة إلى أن اعتماد مؤسسات الجزائر على الأروغونوميا لم يبلغ أوجّه بعد (عبابو، 2012). كأول خطوة للتدخل قمنا بمقابلة مجموعة من المسؤولين والممثلين في كل من مدير الشركة، مسؤول مصلحة المستخدمين، مسؤول الوقاية والأمن بطريقة مقصودة وذلك نظراً لدرايتهم بمختلف مشاكل المنظمة.

بعد أن عرفناهم بالأروغونوميا ودورها الفاعل في معالجة مختلف المشاكل التي تعاني منها الشركة، وإعطائهم صورة عامة عن الدور الذي لعبته الأروغونوميا عالمياً في حل العديد من القضايا، قمنا بعرض التدخل، بعد الموافقة على التدخل طلبنا منهم إخبارنا عن مختلف الصعوبات والمشاكل التي تواجهها الشركة. وقد حرصنا على أن تكون هذه المشاكل والصعوبات مكتوبة على شكل طلب. وهو ما تكفل به مسؤول الوقاية والأمن.

وقد تضمن الطلب الأولي إشكالية عامة والمتمثلة في معرفة مختلف الأخطار التي تؤثر على صحة العمال، والتقليل من المشاكل الصحية والأمراض الناجمة عن الأعمال اليومية لكل عمال الشركة.

2.5.5. جمع المعلومات من أجل إعادة بناء الطلب: من أجل إعادة بناء الطلب وإعداد ترخيص التدخل كان يجب علينا أخذ معلومات عامة عن طبيعة عمل الشركة: التنظيم العام للإنتاج، خصائص المصالح على مستوى الشركة، مخطط الوقاية، معايير الإنتاج وخصائص الهيئة المتحكمة، واعتمدنا في ذلك على الملاحظة الفعلية لأماكن العمل، كما اعتمدنا على المقابلات الفردية والجماعية مع العمال المعنيين بذلك، إضافة إلى تطبيق اختبار الضغط المهني.

1.2.5.5. التعريف بالشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء والغاز: هي شركة مختصة في توليد

الكهرباء عن طريق الغاز والبنزين (مادة المازوت).

نظراً لأن تحديد مهام مختلف المصالح على مستوى الشركة يساعدنا في معرفة الأماكن التي يعاني فيها العمال من مشاكل صحية، قمنا بمقابلة أحد التقنيين من أجل اطلاعنا على كل المصالح.

2.2.5.5. المقابلات الأولية: من خلال زيارتنا لبعض المصالح الحساسة كمصلحة الاستغلال ومصلحة الصيانة الخفيفة، قمنا بمقابلات مختلفة مع العديد من العمال، وكذا ممثلهم من أجل معرفة طبيعة أعمالهم، ومعرفة أهم المشاكل التي يعانون منها، ففي البداية كنا نتوقع وجود معدل حوادث العمل مرتفع نظراً لطبيعة الآلات والمولدات وطبيعة العمل في الشركة، غير أننا وجدنا أن الشركة تولي أهمية كبيرة لهذا الجانب، حيث لاحظنا أن عمال الوقاية والأمن HSE، مهتمين كثيراً وحريصين على أن يرتدي كل عامل ملابس الوقاية، كما أن معظم تدخلات عمال الصيانة لا تتم إلا بموافقة مسؤول الوقاية والأمن الذي يقوم بمعاينة المكان جيداً.

من خلال مقابلاتنا مع العمال اكتشفنا أن هناك أعراضاً للضغط المهني، وأن العديد من العمال صرحوا بأنهم يعانون من الإرهاق، الأرق، إحساسهم بالمسؤولية... الخ، وهذا ما دفعنا للتأكد من وجود ضغط نفسي، فقمنا بقياس الضغط النفسي لكل من عمال مصلحة الاستغلال وكذا عمال مصلحة الصيانة الخفيفة.

3.2.5.5. تطبيق اختبار الضغط المهني: أنه يمكن للمختص الأروغونومي الاستعانة باختبارات الضغط في بداية التدخل من أجل التحديد الجيد للمشكل، إضافة إلى اعتمادها بعد تنفيذ الحلول المقترحة لمعرفة مدى نجاعتها (Bourhis, 2007, p15-17).

لقد قمنا بتطبيق الاختبار على مجموعة من عمال مصلحة الصيانة الخفيفة، ومجموعة من عمال مصلحة الاستغلال، وكانت النتائج كما يلي:

- عينة من عمال مصلحة الصيانة الخفيفة: قمنا بتوزيع الاختبار على خمسة عشر فرداً من مهندسين وتقنيين يعملون في الصيانة الخفيفة، وتم إلغاء استمارتين لعدم احترام أصحابهما لمعايير الإجابة.

وقد توصلنا إلى أن نسبة العمال الذين يعانون من درجة ضغط مرتفع بلغت 69.23% بينما بلغت نسبة العمال الذين يعانون من ضغط خطر 15.38%، في حين بلغت نسبة العمال الذين يعانون من ضغط سوي 15.38% وهذا ما يوضح أن فعلا عمال الشركة يعانون من درجة مرتفعة من الضغط المهني، وبالتالي وجب علينا التدخل للوقاية من هذا المشكل.

–**عينة من عمال مصلحة الاستغلال:** قمنا بتوزيع الاختبار على اثني عشر (12) فردا من مهندسين وتقنيين، وتم حذف أربع استمارات لعدم احترام أصحابها المعايير الإيجابية.

تم التوصل إلى أن نسبة الأفراد الذين يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغت 77.77% في حين بلغت نسبي الضغط الخطر والسوي 11,11%، وهذا ما يبين فعلا أن عمال هذه المصلحة يعانون من ضغط مهني مرتفع.

2.5.5. إعادة بناء الطلب مع الوسط وإعداد ترخيص التدخل: نظراً للنتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق اختبار الضغط المهني، إضافة إلى اللقاءات مع مختلف الأطراف الفاعلة على مستوى الشركة، اتفقنا مع المعنيين (مسؤول الوقاية والأمن، رئيس الأعمال بمصلحة الصيانة الخفيفة) على إعادة صياغة الطلب بصورة نهائية والذي كان الهدف منه محاولة معرفة أسباب الضغط المهني لدى عمال مصلحة الصيانة الخفيفة واقتراح الحلول المناسبة وذلك وفقاً للقدرات التي تتمتع بها الشركة، مع الأخذ بعين الاعتبار لمحدودية القرارات التي تتخذها المؤسسة.

غير أن هذا الطلب لم يكن مكتوباً بل كان شفهيًا، وفي هذا الصدد تقول سبت فينست وآخرون (2011) St-Vincent et all أنه في حالة ما إذا كان هناك علاقة بين المختص الأروغونومي والمؤسسة ووفقاً لطبيعة الطلب، فإن ترخيص التدخل يكون عن طريق اتفاق لفظي فقط بين المختص الأروغونومي ومسؤولي المؤسسة (St-Vincent et all, 2011).

3.5.5. القيام بالتحقيقات الأولية.

1.3.5.5. عمل مصلحة الصيانة الخفيفة: تهتم مصلحة التنفيذ بالصيانة الالكتروميكانيكية الخفيفة والميكانيكية كما تقوم بالسهر على الصيانة الدورية للمعدات الكهربائية (اللاقطات، les capteurs)، والميكانيكية. تتكون هذه المصلحة من رئيس

المصلحة (مهندس دولة في الميكانيك) والذي يشرف على مهندسين أساسيين إذ يمثل الأول في مهندس رئيس في الميكانيك ومهندس رئيس في الكهرباء.

يشرف المهندس الرئيس في الميكانيك على تقني رئيسي في الميكانيك وتقني ميكانيك، وهذا التقني الرئيسي هو بدوره يشرف على ستة (6) عمال مختصين في ميكانيك الآلات الدوارة (MMT)، كما تتضمن المصلحة ثلاثة منظمين للآلات إضافة إلى الحامين (2) وعامل متعدد المهام والذي يقوم بدور (نجار menuiserie، سمكري plombier).

تعمل مصلحة الصيانة من الأحد إلى الخميس 7/5 أيام، حيث ينطلق العمل على الساعة الثامنة صباحاً إلى غاية الانتهاء من تصليح العطب، حيث يستمر العمل إلى اليوم الموالي (إذا لم يتم الانتهاء من التصليح)، وإن صادف يوم عطلة يتم العمل أيضاً لكن يتم تعويض العمال مادياً إضافة إلى الاستفادة من أيام الراحة، على الثانية عشر يتوقف العمل لتناول وجبة الغذاء في المطعم الداخلي للشركة ثم يُستأنف العمل على الواحدة زوالاً، بعدها يغادر العمال العمل على الساعة الرابعة، مع العلم أن دخول وخروج العمال يتم عن طريق بصمة الأصبع.

1.1.3.5.5. مراحل عملية تدخل العمال من أجل الصيانة: إن مراحل الصيانة على مستوى مصلحة الصيانة الخفيفة مرتبطة بنشاط مصلحة الاستغلال حيث أن عمال هذه الأخيرة يعملون بالتناوب 24/24 ساعة وذلك من أجل التحكم في مولدات الكهرباء، وعند رؤية أي عطل أو خلل يحاولون التدخل من أجل إصلاحه، لكن إذا وجدوا صعوبة يقومون بإعداد طلب التدخل (DI) Demande d'intervention على برنامج خاص (GMAO)، وعند دخول مسؤولي الصيانة صباحاً يقومون بالاطلاع على البرنامج، وعند ذلك يقومون بإعداد أمر العمل (OT) Ordre de Travail.

بعد ذلك يقوم رؤساء الفروع (سواء في الميكانيك أو الكهروميكانيك) بتحديد الأفراد الذين يقومون بالتدخل وهم رئيس الأعمال Chef des travaux، وميكانيكيين أو كهربائيين ومنظفي آلات.

بعد ذلك يتم تحضير المعدات المناسبة ثم يقوم مباشرة العمل وفتح الآلة المعطلة،

وبعد معاينتها جيداً وتحديد قطعة الغيار المتضررة يقوم بأخذ ترميزها الخاص، ثم يطلبها من أمين المخزن، وبعد الحصول عليها يقومون بتركيبها وتجريبها، ثم بعد ذلك يقومون بكتابة تقرير عن سير العمل، مدته، الأطراف المشاركين فيه، الوسائل المستعملة.

عند الانتهاء من تصليح العطب يقوم رئيس الأعمال بكتابة تقرير نهائي عن سير العمل وكل الوسائل المعتمدة فيه على برنامج "GMAO" Gestion de la Maintenance Assisté par Ordinateur.

2.1.3.5.5. الخصائص الفيزيائية للمصلحة.

تحتوي المصلحة على أربعة (4) مكاتب، مكتبين لفرع الميكانيك، ومكتبين لفرع الكهرباء وآلاتي. حيث أن ثلاثة من هذه المكاتب مجهزة بستة أجهزة كمبيوتر وطابعات، أوراق، مكيف هوائي وهذه المكاتب خاصة برؤساء الفروع، ورؤساء الأعمال، أما مسؤول المصلحة فله مكتب خاص به بعيداً تماماً عن هذه المكاتب، أما العمال المهنيين على مستوى المصلحة فلهم مكتب خاص بهم غير مجهز بأجهزة الكمبيوتر (مستغل للراحة فقط).

1.2.1.3.5.5. خصائص الورشة:

- الظروف الفيزيائية: لقد لاحظنا أن ورشة العمل تحتل مساحة كبيرة وتحتوي على العديد من الوسائل، وهذا ما يخفف كثيراً من أعباء العمل على العمال، حيث تحتوي هذه الورشة على طاوولات لوضع المحركات الصغيرة المراد إصلاحها، آلات لخرط وفرز (Tournaire) القطع الفولاذية، رافعات مثبتة في السقف، آلة حمل البضائع. كما أن أرضية الورشة صلبة وتحتوي على العديد من المجاري المائية (للتخلص من السوائل المتدفقة) وهذا ما يحمي العمال من الانزلاق، فهي مهيئة لتحمل ثقل الآلات الضخمة.

-درجة الحرارة: إن درجة الحرارة مقترنة بدرجة حرارة المحيط الخارجي ولا توجد مكيفات هوائية نظراً لشساعة الورشة، غير أنه في فصل الشتاء يتم تشغيل المدفئات.

-الضجيج: إن درجة الضجيج على مستوى الشركة تختلف من منطقة إلى أخرى حيث يتم مراقبة الضجيج باستمرار حتى لا يتجاوز الحد المسموح به، فقاعة المولدات أو كما يطلق

عليها منطقة الضحيج لا يجب أن يتجاوز حجم الضحيج فيها 110 ديسيال، أما الورشة فحجم الضحيج فيها 75 ديسيال، كما تبلغ درجة الضحيج 60 ديسيال بقاعة مراقبة المولدات، أما الإدارة فتبلغ درجة الضحيج فيها 45 ديسيال.

-الإضاءة: عند قيامنا بملاحظة عملية تصليح المحرك الكهربائي على مستوى الورشة لاحظنا أن العمال كانوا يعتمدون على الإضاءة الطبيعية، إضافة إلى الإضاءة الاصطناعية، وقد لاحظنا أنه لا يتم قياس الإضاءة على مستوى الشركة.

- وسائل الوقاية والأمن: لقد لاحظنا على مستوى الورشة أن العمال لم يستعملوا بعض وسائل الوقاية كالنظارات، القفازات وخوذة الرأس، ولما سألنا المسؤول المباشر عن السبب قال أنها غير متوفرة دائماً، كما أنها من نوعية رديئة، لكن في كثير من الأحيان يتهاون العمال في استعمال وسائل الوقاية على مستوى الورشة (في حالة عدم وجود مراقبة).

4.5.5. التشخيص الأولي وصياغة الفرضيات: من أجل الوصول للتشخيص الأولي الخاص بالطلب المعاد صياغته، وتحديد المشكل جيداً قمنا بتركيز دراستنا على تحليل النشاط الفعلي للعاملين على مستوى مصلحة الصيانة الخفيفة، ومن أجل تحديد العوامل المتسببة في الضغط المهني جيداً، واستناداً للمعلومات التي قمنا بجمعها عن طريق مختلف الوسائل من ملاحظات، مقابلات ومحادثات مع العمال ومسؤوليهم قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز لعوامل خاصة بالمهمة.

- تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز لعوامل خاصة بأدوار العمال في المنظمة.

- تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز لعوامل خاصة بعلاقات العمل.

- تعود الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز لعوامل خاصة بالمناخ التنظيمي.

5.5.5. بروتوكولات تحليل العمل:

1.5.5.5. ملاحظة عمال فرع الكهرباء: من أجل جمع معلومات عن وقائع العمل قمنا بإجراء ملاحظة عمال فرع الكهرباء أثناء قيامهم بتصليح محرك كهربائي، وذلك في إطار العمل النظامي الذي يهدف إلى صيانة المحركات دورياً، وقد قمنا بالملاحظة من بداية العمل إلى نهايته.

عند صدور أمر العمل (OT) المعد من قبل رؤساء المصالح والممضي من قبل مدير الشركة، قام التقني الرئيسي في الالكتروميكانيك بتحديد طاقم التصليح والمتكون من: التقني الرئيسي، وميكانيكي لعلاج الأعطاب ذات الطابع الميكانيكي، وكهربائي لعلاج الأعطاب ذات الطابع الكهربائي، إضافة إلى عامل بسيط يقوم بتنظيف المحرك أثناء تصليحه.

بعدها بدأ العمل وقام كل عامل بالمهام الموكلة إليه وذلك تحت مراقبة المسؤول المباشر وتوجيهاته، فقد لاحظنا أن هناك تعاون بين كل العمال فهناك من يقوم بتفكيك الجهاز، ثم يتم تحديد العطب (أو تغيير قطعة الغيار الفاسدة)، ثم يقوم المنظف بتنظيف مكانها جيداً بعدها يتم تركيب قطعة الغيار الجديدة ثم يقوم الشخص الذي قام بالتفكيك بإعادة غلق الجهاز، فمن قواعد العمل أن من يقوم بالتفكيك هو من يعيد تركيب الجهاز، حتى لا يحدث خلل عند التركيب، ثم ينظف الجهاز جيداً ويعاد تركيبه في مكانه من جديد، ثم يقومون بتجريبه، ثم يقوم المسؤول المباشر بكتابة تقرير العمل وأهم الوسائل المعتمدة في ذلك.

في هذه المرحلة قام العمال بإحظار الجهاز المراد إصلاحه، والمتواجد بالمولد رقم واحد، وقامت المجموعة الأخرى بإحضار وسائل العمل (مفك البراغي، مفاتيح، غطاء بلاستيكي يوضع على الطاولة... الخ)، ثم قاموا بتفكيك الجهاز وإستبدال قطعة الغيار المتضررة.

لقد لاحظنا أن هناك تعاون بين العمال في العمل، والعامل الذي يشعر بالتعب يسلم المهام لعامل آخر، حيث قال أحد عمال فرع الصيانة الكهربائية: "أن العامل الذي نرى أنه غير مهياً جيداً للعمل نطلب منه أن يستريح ونقوم نحن بالعمل"، في حين صرح مسؤول الأعمال في فرع الميكانيك بأن: "زملاءه في العمل طلبوا منه ترك مفك البراغي لارتجافه وعدم قدرته على العمل نتيجة التوتر، بينما تكفلوا هم بالعمل".



شكل رقم (1) مرحلة إحضار الجهاز وتفكيكه

2.5.5.5. نتائج تحليل العمل: من أجل التأكد من صحة الفرضيات التي تم إعدادها في مرحلة التشخيص الأولي واستناداً للملاحظات والمقابلات التي تم إجراؤها مع العمال، توصلنا للنتائج التالية:

1.2.5.5.5. عوامل الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز الخاصة بالمهمة (عبء العمل):

من خلال ملاحظتنا للعمال أثناء أدائهم للعمل تبين لنا أنه لا يوجد عبء عمل لا يحتمل من قبل العمال، بل لاحظنا أن العمل فعلاً يحتاج إلى تركيز ودقة، غير أن العمال يقومون به بكل بساطة.

كما اتضح لنا من قبل الحديث مع العمال أن عبء العمل يزداد كلما تعلقت الصيانة بعمل المولدات، فكلما كان الطلب على الكهرباء كبيراً (في فصل الصيف) كلما أدى ذلك إلى ضغوط على العمال من أجل تصليح الخلل بسرعة وتشغيل المولد، غير أن هذه الحالة نادرة الحدوث نظراً لأن المولدات حديثة التركيب.

2.2.5.5.5. عوامل الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز الخاصة بدور العمال في المنظمة (صراع الدور، غموض الدور):

–**صراع الدور:** إن كل الطلبات التي يتلقاها العمال من أجل القيام بعمليات التدخل

والإصلاح تعتبر في صميم العمل، حيث أن طلبات التدخل العادية مسجلة على نظام GMAO والذي يمكن للعمال من خلاله معرفة مختلف المهام المستقبلية بدقة عالية، كما يمكنهم الاطلاع على كل عمليات التصليح السابقة من خلال هذا البرنامج ومعرفة مختلف الأدوات والوسائل المستعملة وكذا معرفة أسباب العطب، وهذا ما يؤكد أن هناك تنظيم جيد للمهام ولا توجد أي ضغوط مرتبطة بتناقض طلبات العمل.

كما لاحظنا أن ترتيب المشرفين على مستوى المنظمة هرمي الشكل وهذا ما يسمح للعمال من تلقي الأوامر من مشرف واحد فقط، كما لاحظنا أيضا أن طلب التدخل لإصلاح عطب ما يتم التشاور عليه من طرف العديد من المسؤولين وممثلي العمال وعلى رأسهم مدير المؤسسة، وفي الأخير يتم اتخاذ القرار النهائي بشأن العمل الذي سيقوم به عمال الصيانة لذلك اليوم والمسجل في الأمر بالعمل (OT).

-غموض الدور: خلال تحليلنا للعمل الفعلي للعمال لاحظنا أنه لا توجد وثيقة لتوصيف المناصب (le travail prescrit)، فقد وجدنا صعوبة في التفريق بين خصائص العمل المقرر وخصائص العمل الفعلي، وعند سؤالنا لأحد التقنيين عن كيفية التدخل؟ وكيف يتم اختيار الأفراد لذلك؟ أخبرنا أنه نظراً لبعض الخلافات البسيطة بين العمال الخاصة بعمليات التدخل لإصلاح عطب ما تم تقسيم العمال إلى فريقين وكل فريق له آلات محددة يقوم بإصلاحها. إن هذا الحل يعتبر مؤقتاً نوعاً ما، وذلك أنه في حالة تدخل فوج لإصلاح آلة ما ثم في نفس الوقت تعطلت آلة أخرى تابعة لهذا الفريق هل يتدخل الفريق الثاني أم لا؟

ومن التناقضات التي لاحظناها هي أن استفادة أحد المهندسين من عطلة مرضية توجب على التقني التابع له القيام بدوره كاملاً وهذا ما يسبب له ضغطاً مرتفعاً (في بعض الأحيان) وذلك نظراً لممارسته مهام غير مهامه الأصلية من جهة وإلى عدم تلقيه أجر خاص بهذه المهام الإضافية من جهة أخرى.

إضافة إلى هذا فقد لاحظنا أن هناك بعض العمال المهنيين (متعددي الوظائف) يتم توجيههم لأعمال مختلفة وهذا ما يشعروهم بالضغط المهني وذلك لعدم وجود توصيف دقيق للعمل المقرر والذي يحدد دور كل منهم.

يتضح لنا من خلال هذه العناصر أن غموض الدور يعتبر من العناصر المسببة للضغط لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء.

3.2.5.5.5. عوامل الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز الخاصة بعلاقات العمل: إن علاقة المشرفين المباشرين بالعمال علاقة جيدة، حيث لاحظنا أنهم يتناقشون في العديد من المواضيع التي تخص العمل، فكما لاحظنا سابقاً أنه في حالة تكرار نفس المشكل على مستوى نفس الآلة يتم التشاور مع المسؤول المباشر من أجل إيجاد حل نهائي لهذا المشكل.

أما علاقة العمال فيما بينهم فهي جد إيجابية وتتسم بالتعاون والتشاور أثناء تدخلهم لإصلاح الأعطاب، فخلال كل زيارتنا لاحظنا أن هناك جو من التعاون والمرح بين العمال، إضافة إلى ذلك فلقد رأينا أن هناك علاقة إيجابية أيضاً بين العمال المختصين في الميكانيك والعمال المختصين في الكهرباء، وذلك لأن تدخلاتهم تكون في بعض الأحيان على نفس الجهاز، بحكم خصائص الآلات (أي أن معظم الآلات بها جانبين ميكانيكي وكهربائي).

4.2.5.5.5. عوامل الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بولاية غليزان الخاصة بالمنخ التنظيمي (اتخاذ القرار، أسلوب الاتصال):

- **اتخاذ القرار:** إن اتخاذ القرارات بشأن العمل تعتبر ذات أهمية بالغة بين العمال ومسؤوليهم المباشرين، فقد لاحظنا أن هناك تشاور بين العمال ومسؤوليهم المباشرين، فقد أخبرنا أحد التقنيين أنه في حالة تكرار نفس العطب في نفس الآلة لعدة مرات يقوم بالتشاور معه ومناقشة حلول بديلة من أجل إيجاد حل نهائي لهذا المشكل. يظهر من هذا أن العامل حر في اتخاذ القرارات التي تساعد في أداء عمله، لكن يبقى هذا في حدود إمكانيات المؤسسة، ووفق القوانين المنصوص بها.

- **أسلوب الاتصال:** كبقية المنظمات الوطنية فإن وحدة إنتاج الكهرباء تعتمد على أسلوب الاتصال الصاعد والنازل، حيث يُعتمد الاتصال الصاعد من قبل الطبقات الدنيا من أجل إيصال المعلومات (تقارير عن العمل، شكاوي، طلبات... الخ) إلى المسؤولين، أما أسلوب

الاتصال النازل فيُعتمد من قبل المسؤولين لإيصال قراراتهم وأوامرهم للمرؤوسين، وتعتمد الإدارة في ذلك على قناة رئيسية وهي الكتابة، حيث يحرص المسؤولون على إصدار أوامره في شكل مكتوب كالتقارير مثلاً والإعلانات... الخ، وفي مقابل ذلك فهم يطالبون العمال بكتابة كل شكاويهم وطلباتهم وهذا ما يعتبره العمال تهديداً لهم وقد يكون مصدر ضغط لهم. كما أن اتصال العمال بالإدارة لا يتم إلا عن طريق المسؤول المباشر وهذا ما يعتبره العمال من العناصر السلبية التي تعرقل مصالح العمال، وهو ما يعتبر مصدراً من مصادر الضغط المهني.

6. عرض ومناقشة النتائج:

1.6. مناقشة نتائج الفرضية العامة: تنص الفرضية العامة الأولى على أن الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز تعود لمجموعة من العوامل:

1.1.6. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى: تنص هذه الفرضية على أن أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بولاية غليزان تعود لعوامل خاصة بالمهمة.

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بولاية غليزان غير ناتجة عن العوامل الخاصة بالمهمة في أبعادها التالية: عبء العمل وعدم تلاؤم قدرات الأفراد لمتطلبات العمل.

يعتبر عبء العمل من العناصر المسببة للضغط المهني حيث يرى كوك وهانساكر (2001) Cook & Hunsaker أن هناك علاقة طردية بين حجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها ومستويات الضغوط المهنية (أورد في: المعشر، 2009)، غير أننا توصلنا في هذه الدراسة إلى أن الضغط المهني للعمال غير ناتج عن عبء العمل.

من خلال ملاحظتنا للعمال أثناء أدائهم للعمل تبين لنا أنه لا يوجد عبء عمل لا يحتمل من قبل العمال، بل لاحظنا أن العمل فعلاً يحتاج إلى تركيز ودقة، غير أن العمال يقومون به بكل بساطة. كما لاحظنا من خلال كل زيارتنا على مستوى الورشة أن العمال يقومون بإنهاء عملهم في الفترة الصباحية، في حين يقضون الفترة المسائية في الراحة إلى غاية خروجهم من العمل في الفترة المسائية. ووفقاً لهذه النتائج فقد توصل كل من كازابا، بارث،

كاسينو (2006) Cazaba, Barthe, Cascino في دراستهما للضغط المهني وعلاقته بعبء العمل إلى أن الضغط المهني لا يزيد بزيادة عبء العمل الفعلي (Cazaba, Barthe, Cascino, 2006, p 234).

رغم أن عبء العمل يزداد كلما تعلقت عمليات الصيانة بتوقف عمل المولدات، فكلما كان الطلب على الكهرباء كبيراً كلما أدى ذلك إلى ضغوط مهنية على العمال من أجل تصليح الخلل بسرعة وتشغيل المولد، غير أن هذه الحالة نادرة الحدوث نظراً لأن المولدات حديثة التركيب، ولا توجد بها الكثير من الأعطاب. وفي هذا الصدد فقد أخبرنا أحد المهندسين قائلاً: "نحن لا نتعرض لضغط مهني ناتج عن عبء العمل الزائد ويعود السبب في ذلك إلى أن الشركة حديثة النشأة".

2.1.6. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية: تنص هذه الفرضية على أن أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بولاية غليزان تعود لعوامل خاصة بدور العمال في المنظمة:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن دور العمال في المؤسسة يعتبر من مسببات الضغط المهني لدى عمال مصلحة الصيانة الخفيفة وذلك في بعده الثاني والمتمثل في غموض الدور.

-صراع الدور: نظراً للتنظيم المحكم للعمل فقد توصلنا إلى أن صراع الدور لا يعتبر من مسببات ضغوط العمل لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء. فقد لاحظنا أن كل الطلبات التي يتلقاها العمال من أجل القيام بعمليات التدخل والإصلاح تعتبر في صميم العمل، حيث أن طلبات التدخل العادية مسجلة على نظام GMAO والذي يمكن للعمال من خلاله معرفة مختلف المهام المستقبلية بدقة عالية، كما يمكنهم الاطلاع على كل عمليات التصليح السابقة من خلال هذا البرنامج ومعرفة مختلف الأدوات والوسائل المستعملة وكذا معرفة أسباب العطب، وهذا ما يؤكد أن هناك تنظيم جيد للمهام ولا توجد أي ضغوط مرتبطة بتناقض طلبات العمل.

-غموض الدور: يعتبر غموض الدور من العناصر المسببة للضغط المهني لدى عمال وحدة

إنتاج الكهرباء، فخلال تحليلنا للعمل الفعلي للعمال لاحظنا أنه لا توجد وثيقة لتوصيف المناصب (la fiche de poste)، فقد وجدنا صعوبة في التفريق بين خصائص العمل المقرر وخصائص العمل الفعلي. إن عدم وجود توصيف دقيق للعمل المقرر والذي يحدد دور كل عامل يعتبر من العناصر المسببة للضغط المهني فقد لاحظنا أن هناك بعض العمال المهنيين (متعددي الوظائف) يتم توجيههم لكل الأعمال دون غيرهم وهذا ما يشعروهم بالضغط المهني. في هذا الصدد يرى فالزون (2004) Falzon أنه من المهم جداً أن يميز كل فرد الفرق الفعلي بين أهداف عمله والنتائج المتوصل إليها، فبدون هذا التمييز قد يحس الفرد بالدونية وعدم القدرة على أداء مهامه وهذا ما قد يعرضه للإصابة بالضغط المهني (Falzon, 2004). كما اعتبر بيير (1995) Beehr أن غموض الدور يعتبر من العناصر المتسببة في الضغوط المهنية وذلك عندما لا يعرف العامل مسؤولياته وهذا ما قد يسبب له أمراضاً سيكوسوماتية (أورد في: إيقارب، 2009).

3.1.6. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: تنص هذه الفرضية على أن أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بولاية غليزان تعود لعوامل خاصة بعلاقات العمل:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن علاقات العمال في المؤسسة لا تعتبر من مسببات الضغط المهني لدى عمال مصلحة الصيانة الخفيفة، وذلك نظراً للعلاقات الجيدة بين العمال فيما بينهم، وبينهم رؤسائهم.

إن طبيعة الإشراف تعتبر من العناصر المسببة للضغط المهني وخاصة إذا اتسمت بالتوتر والصراع وضعف التعاون بين العمال والمشرفين. وخلافاً لذلك فقد وجدنا في دراستنا الحالية أن علاقة المشرفين المباشرين بالعمال علاقة جيدة، وذلك من خلال تشاورهم وتفاعلهم في العديد من المواضيع التي تخص العمل وسواء أكان ذلك أثناء تأدية العمل أو في فترات الراحة، فكما لاحظنا سابقاً أنه في حالة تكرار نفس المشكل على مستوى نفس الآلة يتم التشاور مع المسؤول المباشر من أجل إيجاد حل نهائي لهذا المشكل عن طريق اقتراح حلول وطرق مناسبة، كما لاحظنا أن العمال يستنجدون بالمشرف المباشر في كل مرة يجدون فيها التباساً في العمل وقد لاحظنا أن هذا الأخير لا يتوانى في تقديم اقتراحاته وتوجيهاته للعمال.

رغم أن طبيعة الإشراف تعتبر من المتغيرات المسببة للضغط المهني فقد وجدنا أنها لا تعتبر مصدراً للضغط ويعود سبب ذلك إلى روح التعاون بين العمال والمشرفين المباشرين وذلك من أجل إنجاز العمل وكسب رضا مسؤولي الشركة الذين يحرصون على أن تكون صيانة المولدات في أوجها وتجنب توقيفات المفاجئة، كما أن الاحتكاك المباشر بين المسؤولين المباشرين والعمال يخلق جواً من الألفة والتعاون فيما بينهم. وفي هذا الصدد لاحظنا أن هناك توافق بين الدراسة الحالية ودراسة العبودي (2008)، فقد توصل هذا الأخير إلى أنه لا توجد علاقة بين الضغط المهني وطبيعة الإشراف، وقد أرجع سبب ذلك إلى الاهتمام الذي يوليه المشرفين بالعمال، تفهم مشاعرهم، الثقة والاحترام فيما بينهم (أورد في: مارس، 2008).

2.3.1.6 علاقة الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بولاية غليزان بالصراع مع زملاء العمل أو ضعف الدعم منهم.

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الضغط المهني الذي يعاني منه عمال الصيانة غير ناتج عن علاقات العمل السيئة بين العمال وذلك نظراً للعلاقات الجيدة بينهم. إن علاقة عمال الصيانة جد إيجابية وتتسم بالتعاون والتشاور أثناء تدخلاتهم لإصلاح الأعطاب، فخلال كل زيارتنا لاحظنا أن هناك جو من التعاون والمرح بين العمال، إضافة إلى ذلك فلقد رأينا أن هناك علاقة إيجابية أيضاً بين العمال المختصين في الميكانيك والعمال المختصين في الكهرباء، وذلك لأن تدخلاتهم تكون في بعض الأحيان على نفس الجهاز، بحكم خصائص الآلات (أي أن معظم الآلات بها جانبين ميكانيكي وكهربائي). وفي هذا الصدد فقد أثبتت دراسة لروبرت (1998) Robert حول علاقات العمل في مصنع فولفو Volvo للسيارات بالسويد، أن الأفراد عندما يعملون في بيئة عمل يشعرون فيها بالدعم والترابط فيما بينهم ترتفع إنتاجيتهم ويشعرون بلذة الانجاز ويقل تغييبهم عن العمل (أورد في: يقارب، 2009، ص 43).

كما توصلت سعدي (2012) في دراستها حول أهمية الأروغونوميا التصميمية في التخفيف من حوادث العمل إلى أن انعدام العلاقات بين عمال المراقبة يعتبر من العناصر السلبية التي تؤدي إلى حوادث العمل، فهي ترى أنه يجب تعزيز الاتصال بين العمال وذلك بتخصيص فترات قصيرة للراحة تسمح بالتقاء العمال بهدف التقليل من حوادث العمل.

4.1.6 مناقشة نتائج الفرضية الرابعة: تنص هذه الفرضية على أن أسباب الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بولاية غليزان تعود لعوامل خاصة بالمناخ التنظيمي (اتخاذ القرار، أسلوب الاتصال):

1.4.1.6 علاقة الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بعدم مشاركة العمال في اتخاذ القرار:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الضغط المهني للعمال غير ناتج عن عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرار، ويعود السبب في ذلك إلى أن اتخاذ القرارات بشأن العمل يعتبر ذا أهمية بالغة بين العمال ومسؤوليهم المباشرين، فعند تفكيك الجهاز الذي به عطب يتم تشخيص المشكل جيداً ثم البحث عن الحل الأمثل من أجل ضمان سلامة الجهاز لأقصى فترة ممكنة، وذلك لتفادي صيانتته في كل مرة وهو ما يعود بالسلب على العمال (التعب، الإرهاق)، وعلى المنظمة (تكاليف شراء قطع الغيار). ففي أحد المقابلات مع مسؤول الأعمال اكتشفنا أن هناك تشاور بينه وبين رئيسه المباشر، فقد أخبرنا أنه في حالة تكرار نفس العطب على مستوى نفس الآلة لعدة مرات يقوم بالتشاور معه ومناقشة حلول بديلة من أجل إيجاد حل نهائي لهذا المشكل. كما لاحظنا أن هناك تشاور عن طبيعة التدخلات التي يجب القيام بها في كل يوم من أجل عملية التصليح.

وقد توصل مطلاوي (2014) في دراسته لعلاقة ضغوط العمل باستقرار العامل في شركة سوناطراك إلى أن عدم استقرار العمال بالمؤسسة يعود لمجموعة من العوامل وعلى رأسها مركزية القرارات (أورد في: بوغازي، 2015، ص 321).

2.4.1.6 علاقة الضغوط المهنية لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بشركة سونلغاز بأسلوب الاتصال المعتمد في المنظمة:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن أسلوب الاتصال المعتمد على مستوى وحدة إنتاج الكهرباء يعتبر من مسببات الضغط المهني لدى عمال مصلحة الصيانة الخفيفة، إذ تعتمد وحدة إنتاج الكهرباء على أسلوب الاتصال المساعد والنازل، حيث يُعتمد الاتصال المساعد من قبل الطبقات الدنيا من أجل إيصال المعلومات (تقارير عن العمل، شكاوي،

طلبات... الخ) إلى المسؤولين، أما أسلوب الاتصال النازل فيعتمد من قبل المسؤولين لإيصال قراراتهم وأوامرهم للمرؤوسين، وتعتمد الإدارة في ذلك على قناة رئيسية وهي الكتابة، حيث يحرص المسؤولون على إصدار أوامرهم في شكل مكتوب كالتقارير مثلاً والإعلانات... الخ، وفي مقابل ذلك فإن العمال يفضلون الاتصال المباشر لعرض طلباتهم أو اقتراحاتهم أو شكاويهم، وهذا ما يعتبر مصدر ضغط لهم. وقد أوضح ستافرولا، أموندا، توم (2004) Stavroula, Tom Amanda, أن سوء عملية الاتصال وعدم اعتماد المنظمة على قنوات اتصال متعددة يعتبر من العوامل المسببة للضغط المهني (Stavroula, Amanda, Tom, 2004).

لقد لاحظنا أن جل الاتصالات المكتوبة الصادرة من الإدارة تكون باللغة الفرنسية وهو ما يعرقل عملية الاتصال لدى بعض العمال، فلكي يكون الاتصال ناجحاً يجب أن تتسم عباراته بالسهولة والوضوح. وفي هذا الصدد يشير لوكيا (2006) إلى أن من صعوبات الاتصال النازل تعرض الرسالة للتحريف أو لسوء الفهم لذا يجب على المنظمة اعتماد أسلوب التغذية الراجعة من أجل معرفة مدى فهم المرسل إليه للرسالة.

كما أن اتصال العمال بالإدارة لا يتم إلا عن طريق المسؤول المباشر وهذا ما يعتبره العمال من العناصر السلبية التي تعرقل مصالح العمال، وهو ما يُعتبر مصدراً من مصادر الضغط المهني، فمن خلال حديثنا مع العمال توصلنا إلى أنهم يجدون صعوبة كبيرة في إيصال رسائلهم إلى مسؤولي المنظمة، وذلك لأنهم يعتبرون أن إرسال رسائلهم بالطريقة المكتوبة قد يعرضهم للكثير من الضغوط وخاصة إذا كانت عبارة عن شكاوي، وهذا ما يجعلهم يتحملون ضغطاً مرتفعاً ولا يقدمون على كتابة هذه الشكاوي.

إن اعتماد المنظمة على الاتصالات المكتوبة مع العمال يعتبر من أهم أسباب الضغط المهني لديهم، وقد توصل قدوري (2016) في دراسته الهادفة إلى معرفة مدى فاعلية الاتصال في مواجهة الضغط المهني إلى أن للاتصال الداخلي بين العمال أهمية كبيرة في مواجهة الضغط المهني، ويعود السبب في ذلك إلى أن الاتصال الداخلي بين العمال يعمل على تحسين الوعي بين العمال كما يساعدهم على فهم دورهم جيداً، ويضيف البكر (2001) أن الاتصال الداخلي بين العمال يرفع من الروح المعنوية لديهم وذلك نتيجة إحساسهم بمساندة الإدارة لهم وانشغالها بأموهم وهذا ما يؤدي إلى كسب ثقتهم، وتقبلهم

لكل القرارات الإدارية (قدوري، 2016، ص 13).

وقد توصل دادي عدوان في دراسته الهادفة لمعرفة دور الاتصال في الرفع من كفاءة المؤسسة الاقتصادية إلى أن الوضعية السيئة للاتصال على مستوى المؤسسات تعتبر من مسببات نقص الإنتاج، وذلك رغم توفر الوسائل المادية والبشرية (أورد في: قدوري، 2016).

7. خاتمة:

إن التطورات التي تشهدها المنظمات الاقتصادية لها تأثير كبير على صحة الأفراد وخاصة العمال، حيث يسعى رجال الأعمال جاهدين للحصول على أكبر قدر من الربح المادي والذي عادة ما يكون على حساب العامل، هذا الأخير الذي يتحمل الكثير من الأخطار والحوادث المهنية التي تهدد صحته النفسية والجسدية في سبيل كسب لقمة العيش، ورغم أن الاهتمام بالجانب الفسيولوجي للعامل كان منذ أمد بعيد، فإن الاهتمام بالجانب النفسي مازال في بدايته وخاصة في الدول السائرة في طريق النمو.

ففي الدول المتطورة أصبح الاهتمام بالعامل النفسي للعامل من أهم الأولويات، ويعود ذلك لتأثير الاضطرابات النفسية سلباً على كل من الفرد والمنظمة، ومن بين هذه الاضطرابات النفسية نجد الضغط المهني، هذا الأخير الذي يؤثر سلباً على الأفراد من خلال إصابتهم بالعديد من الاضطرابات النفسية (كالقلق، الاكتئاب، الإدمان... الخ) والأمراض الجسدية (كمرض السكري، الضغط الدموي والقرحة المعوية) وهذا ما يؤثر سلباً على المنظمة من خلال تدني إنتاج العامل وذلك بسبب العطل المرضية، الغياب عن العمل، دوران العمل... الخ.

من أجل مواجهة هذا النوع من الاضطرابات فقد تناوله العديد من الباحثين الأروغونوميين بالدراسة والتحليل بهدف الوصول إلى حل نهائي، حيث تسعى الأروغونوميا في بداية الأمر إلى التقليل من خطر هذا الاضطراب وذلك باعتماد أسلوب الوقاية عن طريق تهيئة الظروف الفيزيائية، التصميم الجيد لأماكن العمل، التواصل الإيجابي مع العمال... الخ. كما تهتم الأروغونوميا أيضاً بأسلوب العلاج وذلك من خلال خطوات التدخل الأروغونومي والتي من خلالها يتم التشخيص الفعلي للاضطراب، حيث أن الأروغونوميا ترى أن لكل منظمة

تدخل خاص بها ويعود ذلك إلى اختلاف أسباب المشكل ومصادره، اختلاف المنظمات من حيث الحجم، المكانة الاقتصادية... الخ، وكذا اختلاف المتدخلين.

نظراً لندرة التدخلات الأروغونومية على مستوى المنظمات الاقتصادية (خاصة أروغونوميا النشاط البشري) فقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق لمختلف خطوات التدخل الأروغونومي من أجل تبيان مدى فعاليتها في علاج هذا النوع من الاضطرابات النفسية، وقد توصلنا في الأخير إلى أن أسلوب الاتصال المعتمد في الشركة وكذا غموض الدور لدى بعض العمال يعتبران من العوامل المسببة للضغط المهني للعمال على مستوى الشركة.

8. قائمة المراجع:

1. إيقارب، فريدة (2009). أثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
2. بوغازي، فريدة (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بالمؤسسة المبنائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، الجزائر.
3. عبابو، البزید (2012). واقع الأروغونوميا في الجزائر. رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
4. عليق، فطيمة الزهراء ووزارة، أمينة (2015، ماي). دور الأروغونوميا في الوقاية من الضغوط المهنية. ورقة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثاني حول وظيفة الموارد البشرية، الصحة والسلامة في العمل، بمخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، جامعة معسكر.
5. قدوري الحاج (2016). فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر المرضى العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية جامعة ورقلة الجزائر.
6. مارس، هناء (2008). أثر الاتصال التنظيمي الرسمي على دافعية الانجاز لدى العمال من خلال آراء ومنفذي إطارات المؤسسة. رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة منتوري، الجزائر.
7. المعشر، عيسى إبراهيم (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم. رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
8. مؤيد عبد الكريم، شاكرا النقيب (2012). العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق.
9. سعدي، لمياء (2012). أهمية الأروغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل. رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر 2، الجزائر.

10. Baril-Gingras, G., & Bellemare, M., & Poulin, P., & Ross, J. (2004). *Recueil*

- d'outils sur les aspects sociaux et organisationnels des interventions externes en SST, Partie 3-Guide pour l'analyse de contexte, Bibliothèque et archives nationales, IRSST, Montréal, Québec.*
11. Bourhis, C (2007). *le stress au travail : comment les ergonomes s'y prennent-ils ?* (Mémoire de master professionnel d'ergonomie non publiée), CNAM, Paris.
 12. Cazaba, S., Barthe, B., Cascino, N. (2006, septembre). *Approche exploratoire du stress perçu et de la charge de travail dans le secteur hospitalier*, 41^e congrée de la SELF, Caen.
 13. Contandriopoulous, A. (2006, 11 octobre). *Intervention complexes et évaluation*. Compte-rendu du séminaire ANEIS Site web : <http://www.medsp.umontreal.ca/aneis/pdf/Compterendu11Oct2006.pdf>
 14. Falzon, P. (2004). *Ergonomie*. Paris: Presse Universitaires de France.
 15. Flizon, P., & Mas, L. (2007, septembre). *Les objectifs de l'ergonomie et les objectifs des ergonomes*. Acte de XXXXII^{eme} Congrée de la SELF, Saint-Malo.
 16. Lancry, A., (2009). *L'ergonomie*. Paris: Presses Universitaires de France.
 17. Monode, A., & Kapitaniak, B. (1999). *Ergonomie*. Paris, Masson Editions.
 18. Philippe. Nass, Patrick Légeron (2008). *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail* remis à Xavier Bertrand, Ministre du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité, France.
 19. Rabardel, P., & Carilin, N., & Chesnais, M., & Lang, N., & le Joliff, G., & Pascal, M. (2002). *Ergonomie concepts et méthodes*. Toulouse: Octarès, 4^e éditions.
 20. Stavroula, L., & Amanda, G., Tom, C. (2004), *organisation du travail & stress, approches systématiques du problème à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux*, Genève.
 21. St-Vincent, M., & Vézina, N., & Bellmare, M., & Denis, D., & Ledoux, E., & Imbeau, D. (2011), *L'intervention en ergonomie*. Québec : Multimonde éditions.