

## الضغوط في المؤسسات الصناعية ودور الأخصائي الأرغنومي في التخفيف منها وعلاجها، دراسة ميدانية بولاية المسيلة.

د/ برو محمد وأ/ ناصر باي أعمر،

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، جامعة المسيلة

### ملخص:

باعتبار الأرغنوميا تهم بمختلف المعارف العلمية التي يمكن استعمالها قصد ضمان أمن وراحة العمال وفعاليتهم في المؤسسات التي ينتمون إليها سواء كان ذلك مباشرا أم غير مباشر بفعل الإرشادات والتعليمات والأوامر والقرارات..، وباعتبارها أيضا تهدف إلى معرفة مختلف ما يتعرض إليه العمال من ضغوطات لكسب معرفة دقيقة قصد مساعدتهم تجنب مختلف العوائق والضغوطات المختلفة من أجل تجنبهم ما قد يضر بصحتهم الجسمية والنفسية، وباعتبار أن التقدم التكنولوجي لعب دورا كبيرا في وجود مختلف الضغوطات والاضطرابات والتي كما أكدت بعض الدراسات تزايدت خمس مرات وأكثر عما كانت عليه في الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي. ومنه فلا بد من الاهتمام بالأرغنوميا وبالمختصين فيها من أجل مساعدة العامل في أي مؤسسة صناعية حتى يتمكن من أداء مهامه وممارسة قدراته بالشكل الذي يعود عليه وعلى المجتمع بالنفع والسعادة.

وعليه فالدراسة الحالية هدفت إلى الكشف عن العوامل المختلفة التي تؤدي إلى ظهور مختلف الضغوط في المؤسسات الصناعية، ودور الأخصائي الأرغنومي في التخفيف من تلك الضغوطات، إذ تبين من خلال تطبيق استبيان من إعداد الباحثين أن عامل نقص الإمكانيات المالية جاء في المرتبة الأولى من بين جميع العوامل الفيزيائية والاجتماعية والنفسية المسببة للضغوط من وجهة نظر العمال، تلاه عاملا عدم إنصاف العمال من قبل المسؤولين وعدم إعطاء المكانة المستحقة لهم، ثم مجموعة عوامل أخرى كعدم وجود الدعم والمساندة والاضطرار للقيام بأعمال إضافية بغية تلبية الحاجيات الضرورية وغيرها كثير.

الكلمات المفتاحية: الضغوط- المؤسسات الصناعية- الأخصائي الأرغنومي.

### مقدمة:

الكل يعلم أن العامل في أي ميدان من ميادين العمل يتعرض لجملة من الضغوطات المختلفة قد تكون من الشدة والوطأة مما ينتج عنها العبء الزائد عليه فلا يستطيع عندئذ مواجهتها والتوافق معها، بالرغم من أنها من طبيعة وجوده وركن أساسي من أركان حياته بجوانبها المختلفة، أو بمعنى آخر تمثل جانبا أساسيا من ديناميات الحياة، بل ولا تخلو الحياة منها. وتزداد كما وكيفا مع تسارع مطالب الحياة وتنوعها نفسيا وفسولوجيا واجتماعيا وتقنيا، ومن هنا يمكن القول بضرورة الاهتمام بالعامل وما يحيط به ماديا ومعنويا حتى يتمكن من أداء مهامه وممارسة قدراته على المستويين الفردي والجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة.

وبناء على ما سبق فإنه يمكن أن يتناول في هذه الدراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالضغوط في المؤسسات الصناعية من مثل الخلفية النظرية لها وضبط مشكلتها وأهدافها وتبيان مفهومها وعواملها وصولا إلى إبراز دور الأخصائي الأرغنومي في التخفيف من تلك الضغوطات، وأخيرا ضبط سبل الوقاية والعلاج منها.

## أولاً- الإطار العام للدراسة:

### 1- الخلفية النظرية للدراسة:

من المعلوم أن تناول أي موضوع في أي مجال من مجالات المعرفة الإنسانية يتطلب الاعتماد على الخلفية النظرية المتمثلة في جملة الحقائق السابقة المتوصل إليها من خلال جملة الدراسات والأبحاث العلمية الجادة، لأنها تعتبر بمثابة أرضية خصبة تعطي الموضوع المتناول عمقه النظري الدقيق وأهمية نتائجه في الواقع العملي. هذا ومن بين الموضوعات التي لاقت الاهتمام الكبير منذ عصر النهضة الصناعية الأوروبية وأجريت فيه العديد من الدراسات العلمية الأكاديمية، موضوع الضغوط في المؤسسات الصناعية بمتغيراته المتعددة. وقد ازداد الاهتمام به أكثر في النصف الثاني من القرن العشرين نتيجة الاهتمام المتزايد من قبل كل دول العالم المتقدم والنامي وحتى المتأخر، باعتبار أن لها تأثير على كل فرد يتعرض لها، حتى أن بعض الباحثين أطلق على هذا العصر عصر الضغوط أو عصر القلق. ومرجع ذلك ببساطة إلى أننا نعيش عصرا يزخر بالمتناقضات والصراعات السياسية والمشكلات الاقتصادية والتغيرات الاجتماعية والثقافية ومواقف المشقة المتلاحقة بجانب العوائق البيئية والشخصية المتداخلة والتي تحول دون إشباع الحاجات البيولوجية والنفسية للفرد (رئيبة رجب عوض، 2001).

وفي هذا الإطار جاءت العديد من الدراسات هدفها الأول والأخير ضبط مختلف العوامل المؤدية إلى ظهور الضغوط هذه ونوعيتها لدى العديد من فئات المجتمع قصد تزويدهم بالممارسات والاستراتيجيات والمعرفة اللازمة للتكيف مع مطالب الحياة المتغيرة، ومن ثم تحقيق التكيف والتوازن النفسي في آن واحد.

وانطلاقاً من هذا أوضح فيني Viney جملة الأحداث التي تسبب مختلف الضغوط التي تحدث لدى الكائن الإنساني، والتي تتطلب بالضرورة جملة التدخلات الوقائية والعلاجية من قبل الخبراء في الإرشاد والعلاج، ومن بين تلك الأحداث الضاغطة موت عزيز، خسارة اقتصادية، اضطراب في العلاقة الزوجية، مخالفات قانونية، الإصابة بمرض أو حادث، ديون زائدة، تغير في ظروف الحياة، فشل في العمل، معاملة سيئة من المسؤولين (Viney, L.L., 1976).

كما أكد سيلبي Selye (1980)، بأن الضغوط ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يتعرض إليها الإنسان في حياته اليومية، وتسبب له نوعاً من الاختلال الوظيفي كالعجز عن اتخاذ القرارات والتناقض في السلوكيات والعجز عن التفاعل مع الآخرين وغير ذلك من التأثيرات السالبة التي يواجهها ويتعامل معها (طلعت منصور وآخرون، 1993).

كما أكد بارون بأن الضغوط تحدثها مجموعتان من العوامل مجموعة عوامل لها علاقة بالبيئة الاجتماعية للفرد، ومجموعة عوامل لها علاقة بسمات وخبرات الفرد الذاتية (Barom, 1986).

كما أكد أيضا الأشول وجود ثلاثة عوامل رئيسية تسبب الضغوط أولهما بيولوجي، وثانيهما نفسي، وثالثهما اجتماعي، والإنسان يستجيب لها إما بالمواجهة أو الهروب. (عادل عز الدين الأشول، 1993).

وفي نفس السياق أكد هانس Hains، بأن حدوث الضغوط ترتبط دوماً بالمشكلات

الصحية والنفسية كالتوتر والإحباط والسلوك الجانح واليأس إلى جانب التغيرات النمائية، حيث تبدأ الاستجابة السلبية في الظهور وتزداد بتتابع مواقف المشقة والضغط (Hains, 1994).

هذا ولم يكتف علماء النفس بدراسة العوامل المسببة للضغوط مهما كان نوعها بصفة عامة، بل تخصصت بعض الدراسات في تبيان أثرها على الصحة النفسية والجسدية، وفي هذا المجال أشارت جربر إلى أن الضغوط تسهم بنسبة 80% من أمراض الحضارة الحالية، مثل ارتفاع ضغط الدم والنوبات القلبية والصداع والاضطرابات المعوية وأمراض الجهاز الهضمي وغيرها (جربر سارازيف، 1999).

كما أكد جميل بأن الضغوط يحدثها الاغتراب النفسي والتردد في أخذ القرار وقلق حول الرزق واتهام النفس... (جميل حسن الطهراوي، 2008).

ودون إطالة فإنه يمكن القول أن الدراسات السابقة بوجه عام سواء التي ذكرت في هذه الدراسة أم لم تذكر قدمت نتائج ايجابية في تحديد هذه المشكلة، مشكلة الضغوط في المؤسسات الصناعية التي تتطلب تقديم الرعاية الضرورية للعمال من خلال توفير ولو الحد الأدنى من الظروف والمتطلبات والمساندة الاجتماعية والمشاركة الإيجابية الفعالة، بغية الوصول في النهاية إلى التكيف والتوافق النفسي.

هذا ومما يؤخذ على هذه الدراسات أنها لم تعط إجابات دقيقة حاسمة وبالخصوص فيما يتعلق بالعوامل المؤدية إلى الضغوط هذه، كما أنها تفتقر إلى الإجماع الذي قد يكون بسبب محكات التحديد التي تختلف من دراسة لأخرى، ومع ذلك، فإن الدراسة الحالية قد استفادت منها في تبيان المشكلة وضبط الأهداف وإبراز الأهمية وتقديم المقترحات التي تساعد المسؤولين والمختصين في تقديم المساعدات الضرورية لمواجهة تلك الضغوط، ومن ثم تحقيق التوافق والصحة النفسية.

## 2- مشكلة الدراسة وأسئلتها:

باعتبار الأرغنوميا تهتم بدراسة القدرات والخصائص الإنسانية وظروف العمل ومستوى الفعالية والأمن والقضاء على الأمراض المهنية وخاصة الزمنة منها، إضافة إلى تحضير العمال تقنيا وفنيا من أجل مساندة المتطلبات الجديدة، أو بعبارة أدق الاهتمام بمختلف الضغوطات الفيزيائية والاجتماعية والنفسية كالقلق والاكتئاب والشعور بعدم الإنصاف والمحسوبة وسوء التفاهم وثقل المسؤولية المهنية والملل والسرمان وتشنت الانتباه وغير ذلك مما يعرقل سعادتهم في العمل، فإن مشكلة الدراسة الحالية تكمن في إبراز بعض الضغوطات في بعض المؤسسات الصناعية قصد تبيان كيفية التعامل معها وكيفية مواجهتها وذلك من خلال إبراز دور الأخصائي الأرغنومي في التخفيف منها على الأقل بغية زيادة الأمن والرضا عن العمل والتقليل من التعب والملل والإجهاد وزيادة جودة الإنتاج وكميته (محمد مقداد، 2006).

وانطلاقا من هذا المنحى جاءت هذه الدراسة كمحاولة هادفة إلى تحديد ماهية الضغوط في المؤسسات الصناعية وعواملها لدى عمال وعاملات مؤسسة النسيج بولاية المسيلة، وسبل تجاوزها. حيث اتضح من خلال مقابلة بعض العمال أن ثمة العديد ممن يشعرون بوجود ضغوطات مهنية

تعرفلهم على أداء المهام المنوطة بهم.

ومنه فإن مشكلة الدراسة هذه يمكن تحديدها في سؤالين رئيسيين هما:

- 1- ما هي العوامل المسببة في ظهور مختلف الضغوطات لدى عمال هذه المؤسسة؟
- 2- ما سبل معالجة الضغوطات لهذه الفئة من العمال؟

### 3- فرضيات الدراسة:

للإجابة عن التساؤلين السابقين، تمت صياغة الفرضيتين التاليتين وذلك اعتمادا على نتائج الدراسات السابقة ومحتوى هذه الدراسة، والفرضيتان هما:

- 1:3- توجد مجموعة من العوامل (الفيزيائية- الاجتماعية- النفسية) تساعد في ظهور الضغوطات لدى عمال مؤسسة النسيج بالمسيلة.
- 2:3- توجد سبل لمعالجة الضغوطات المهنية للعمال.

### 4- أهمية الدراسة وأهدافها:

جاءت أهمية الدراسة هذه من الاهتمام بالطاقات البشرية المنتجة والتي هي أحد الموضوعات الرئيسية للأرغنوميا التي تسعى دوما إلى تعزيز فعالية أداء العمال والرضا عن العمل وذلك إدراكا لما تلعبه الضغوط في الأداء بشكل عام ليس للعامل فحسب بل على العمل بصفة عامة، وهذا قصد الكشف عن العوامل المسببة لها بغية اتخاذ السبل الممكنة للوقاية منها أو التخفيف منها على الأقل، إضافة إلى ضرورة جذب اهتمام المعنيين أنفسهم في إيجاد حلول مناسبة لمشكلاتهم المهنية.

أما أهدافها فتتمثل فيما يلي:

- 1- إلقاء الضوء على ماهية الضغوط من حيث مفهومها ومصادرها وأنواعها.
- 2- التعرف على العوامل المسببة في ظهور الضغوط المهنية على العمال عموما وذلك من أجل تجنبها قصد زيادة قدرتهم الإنتاجية...
- 3- الكشف عن دور الأخصائي الأرغنومي في التخفيف من ضغوطات العمل...

### 5- منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة المشكلة وأهميتها وأهدافها وفرضياتها تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الوصف والتحليل والتفسير والاختبار واستعمال التفكير الموضوعي المنطقي الذي يستهل بإدراك الضغوط المهنية وعواملها للوقوف على الحقيقة، قصد الوصول إلى الحلول الملائمة للمشاكل المطروح.

### ثانيا- أدبيات الدراسة:

#### 1- ماهية الضغوط:

باعتبار الضغوط حالة سائدة في كل مؤسسات العمل مهما كان نوعها، إذ أنه من ملاحظها يبرز وجود تكلفة كبيرة على الفرد العامل ومؤسسة عمله ومجتمعها عموما سواء من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية، إذ أن لها آثار نفسية وفسيولوجية ضارة، إلى جانب وجود انعكاسات سلبية على سلوك كل عامل وأدائه الوظيفي متمثلا في انخفاض شعوره بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل

الغياب، والتسرب الوظيفي وزيادة نسبة الأخطاء وغير ذلك، بل إن الآثار السلبية تلك تتعدى العامل ومؤسسة عمله لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي. فعلى المستوى الوطني هناك دراسات أشارت إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة نتجت عن تعرض العاملين والموظفين للضغوط المهنية. وعلى المستوى التنظيمي فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الضغوط المهنية تعد السبب الرئيسي في وجود الكثير من المشكلات التنظيمية كالأداء المنخفض والتغيب والتسرب الوظيفي وإصابات العمل... (جمال طاهر حجازي، 2002).

وعليه فما مفهوم الضغوط هذه؟ وما تصنيفها؟ وما أنواعها؟ وهذا ما سوف يتناول في هذا العنصر.

### 1:1- مفهوم الضغوط:

من خلال الدراسة والتقصي في موضوع الضغوط في العديد من المراجع والمصادر تبين أن هناك اختلاف في وجهات النظر تعود في الأساس إلى تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء وطرق تناولهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل العوامل الذاتية أو نوع الاستجابة أو ردود الفعل الناتجة عن هذه العوامل. وهناك من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة لها. وهناك من عرفها على أساس التفاعل الناتج بين الفرد والبيئة المحيطة به، وهذا لا يهم بقدر ما يهمنا تحديد مفهومها فقد عرفت بأنها: «حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من المواقف التي يحدث فيها اضطرابات في الوظائف الفسيولوجية والبيولوجية وعدم كفاية الوظائف المعرفية اللازمة للموقف». (Lazarus, 1983). كما عرفت بأنها: «تلك الظروف الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عنها من آثار جسدية ونفسية، وقد تنتج كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق، كما تفرض على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بين هذه المتغيرات الثلاث» (طلعت منصور وآخرون، 1993). كما عرفت بأنها: «الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكييفا فسيولوجيا أو معرفيا أو سلوكيا». (Oltmanns, 1998)، كما عرفت بأنها: «حالة من عدم التوازن الناجم عن تعرض الفرد لانفعالات نفسية سيئة تتسم بالقلق والتوتر والضيق والتفكير المرهق في أحداث وخبرات حياتية تعرض لها في الماضي أو يعيشها حاضرا أو يخشى حدوثها مستقبلا، وتسبب اضطرابات فسيولوجية ضارة» (جميل حسن الطهراوي، 2008). يلاحظ من خلال التعريفات السابقة هذه أنها تشير جميعها وبوضوح إلى أن حدوث المواقف الضاغطة تعود إلى اضطرابات معينة فسيولوجية أو اجتماعية أو سلوكية.

ومنه فالضغوط في هذه الدراسة يقصد بها وجود مشكلات فيزيقية أو اجتماعية أو نفسية يحس بها الفرد العامل بوصفه إنسانا يعيش في بيئة ويتأثر بها ويؤثر فيها. إذ أن الأحداث التي تدور في مؤسسة عمله ويتعرض لها تؤثر في تشكيل البناء النفسي الداخلي له. فإذا كانت تهدد أمنه وسلامته أو تسبب له إحباطا تزداد عنده مشاعر التوتر والغضب والشعور غير السار ومن ثم الضغط النفسي والمهني.

## 2:1- تصنيف الضغوط:

تصنف الضغوط إلى ثلاثة أصناف رئيسية هي: (جمعة سيد يوسف، 2007)

أ- أحداث الحياة الشاقة، وهي تلك الأحداث التي تتراوح ما بين الأكثر تأثيرا على الفرد مثل وفاة عزيز أو إفلاس أو انفصال.. والأقل تأثيرا مثل الانتقال إلى مكان عمل آخر أو الإحساس بالإحباط أو الخوف من الإحالة على التقاعد...

ب- الشدائد المزمنة، وهي تلك الأحداث الصادمة التي يبقى أثرها على الفرد لسنة أو سنوات مثل الإصابة بمرض مزمن حاد كالضغط الدموي وفقدان عضو ما بسبب من الأسباب...

ج- منغصات الحياة اليومية، أو ما تعرف بأحداث الحياة الصغرى، وهي تلك الأحداث التي يتعرض لها الفرد العامل في حياته اليومية مثل الوقوف في طابور أو سوء تفاهم أو معاملة سيئة، أو عدم إشراك في اتخاذ قرار معين...

## 3:1- أنواع الضغوط:

نظرا لكثرة الضغوط وتعدد أسبابها، اختلف الباحثون في تقسيمها، فهناك من قسمها إلى ضغوط بناءة إيجابية وضغوط هدامة سلبية، وهناك من قسمها إلى ضغوط مستمرة وضغوط متقطعة، وهناك من قسمها إلى ضغوط داخلية وضغوط خارجية، وهناك من قسمها إلى ضغوط عامة وهي تلك التي يتأثر بها عديد الأفراد كالأحداث الزلزلة وضغوط خاصة وهي التي يتأثر بها فرد واحد أو عدد محدود من الأفراد كالمنغصات اليومية، وعلى العموم فإن الضغوط يمكن تقسيمها إلى: (جمعة سيد يوسف، 2007)

- 1- الضغوط الاقتصادية والاجتماعية كعدم الأمن وعدم ثبات النظام الاقتصادي وظروف الإقامة السيئة والمشكلات الاقتصادية والمالية...
  - 2- الضغوط الشخصية والأسرية كصراع الدور والمشكلات الأسرية ومشكلات الأبناء في المدرسة والشارع والضواغط في المناسبات والأعياد...
  - 3- الضغوط الداخلية كالطموح الزائد والخوف من فقدان الوظيفة والخوف من المرض والقلق وتششت الانتباه والسرхан والإحساس بالإحباط والشعور بعدم الثقة...
  - 4- ضغوط المهن والمواقف وتشمل الضغوط التنظيمية كالبيروقراطية والمناخ داخل مؤسسة العمل والتكنولوجيات المعقدة... وضغوط المهنة كالظروف الفيزيائية في مؤسسة العمل وزيادة أعباء العمل والمسؤولية عن جماعة العمل وعدم الرضا عن العمل... وضغوط المسار المهني كصراع الأدوار وغموضها وعدم وضوح الأهداف ونقص التأهيل وضعف الإدارة... وضغوط العلاقات كالمشكلات مع المسؤول والصراع مع الزملاء ونقص تماسك جماعة العمل...
- 2- العوامل المسببة في ظهور الضغوط وأساليب مواجهتها:
- 1:2- العوامل المسببة للضغط:

تختلف العوامل المسببة للضغط باختلاف مدخلها، فهناك المدخل البيولوجي والمدخل النفسي والمدخل الفلسفي أو الاجتماعي، وبصرف النظر عن نوع المدخل، فإن الضغوط مهما كان

طبيعتها ومدخلها، فإن الفرد يستجيب لها بنفس الأسلوب بالمواجهة أو الهروب، وبشكل عام يمكن تصنيف العوامل المسببة في حدوث الضغوط على الفرد إلى:

أ- **العوامل الفيزيائية** كالإضاءة والحرارة والرطوبة والغبار وتأثير الضوضاء والروائح الكريهة وتصميم الأجهزة والأدوات وترتيبها وتنظيمها.

ب- **العوامل الفسيولوجية** كارتفاع ضغط الدم والصداع النصفي واضطرابات الهضم والبول السكري...

ج- **العوامل النفسية** كالقلق والاكتئاب والغضب والشعور بالذنب واليأس والغيرة وعدم الثقة بالنفس والنظرة غير السارة للمستقبل المهني والشعور بعدم التقدير من قبل الآخرين...

د- **العوامل الاجتماعية** كغموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بمنصب العمل، وصراع الدور الناتج عن مطالب العمل المتناقضة أو المتعارضة مع القناعة الشخصية وأعباء العمل الناتجة عن كثرة المهام المطلوبة من العامل، وغير ذلك كثير (عامر حجل، 2007-2008).

وعلى العموم فإن هذه مجرد أمثلة فقط من العوامل وهناك عوامل أخرى يمكن أن يكون لها دور في نشوء ضغوط معينة ولا مجال للتفصيل فيها هنا، والمهم أنه لا بد من الاهتمام بالعامل الذي يعاني من أي اضطراب أو عرض من الأعراض المختلفة للضغوط حتى لا يصبح هذا الضغط ضغطا آخر على الفرد يؤدي به إلى الانسحاب وعدم المواجهة.

## 2:2- أساليب مواجهة الضغوط:

سعت العديد من الدراسات إلى إيجاد أساليب واستراتيجيات مواجهة الضغوط ومن بين تلك الأساليب (هشام إبراهيم عبد الله محمد، 2001):

أسلوب التوجه النشط نحو الأداء، وذلك بالتعامل المباشر مع المشكلة بصورة عقلانية وواقعية، ويتضمن ذلك معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة والاستفادة من الخبرات السابقة واقتراح البدائل للتعامل مع مصدر الضغط، ثم اختيار أفضلها، وأخيرا وضع خطة واقعية لمواجهة المشكلة مع الأخذ في الاعتبار جملة الخطوات الإجرائية التالية:

1- **تشخيص الضغوط وتحديدتها:** والهدف من ذلك الحصول على المعلومات الكافية التي تساعد على تفهم أفضل لها، مع تدوين ذلك في تقرير واف دال بالفعل على وجودها.

2- **تحديد الأهداف:** تأسيسا على المعلومات المحصل عليها وصياغتها بحسب الأولوية في الاهتمام بما في شكل أداءات سلوكية واضحة المعالم، تكون قابلة للملاحظة والقياس وأخذة في الاعتبار الظروف التي يتم فيها تحقيق كل هدف قصد دفع المعنى بالأمر إلى تحقيق التغير المطلوب في سلوكه.

3- **تحديد وضبط الأسلوب أو الإستراتيجية الواجب استخدامها لتحقيق الأهداف المحددة:** وفيها يتدرج المفحوص على المهارات الضرورية لمواجهة ضغوطاته من خلال خطوات حل المشكلة.

4- **التتبع والتقويم** تدرجيا قصد اكتساب المعرفة الذاتية ومهارات التغلب على الضغوط المعترضة.

## الطريقة والإجراءات:

### 1- عينة الدراسة:

تكونت العينة الكلية للدراسة من أربعين عاملا وعاملة من مؤسسة النسيج بمقر ولاية المسيلة، ممن تتوفر فيهم الخبرة المهنية، ويحسنون القراءة والكتابة، اختيرت بطريقة قصدية.

الخبرة المهنية			الجنس			السن		
ت	عدد السنوات	%	إ	ذ	الفترة	ت	عدد السنوات	%
06	أقل من 10	15.00	1	03	أقل من 34	04	10.00	10.00
12	10-19	30.00	2	10	34-44	12	30.00	30.00
15	20-29	37.50	1	15	44-54	16	40.00	40.00
07	30 فأكثر	17.50	0	08	أكثر من 55	08	20.00	20.00
100		100.00	04	36	المجموع	40	100	100.00

جدول رقم 1 يبين توزيع أفراد العينة من العمال حسب العمر الزمني والجنس والخبرة المهنية.

المتأمل للجدول السابق (1)، يستنتج أن أكثر من نصف عدد العمال يتجاوز سنهم 45 سنة، وكذلك بالنسبة للجنس فالأغلبية من العمال ذكور، إذ تقدر نسبتهم 90%، وأيضا فيما يتعلق بالخبرة المهنية فأكثر من نصف عدد العمال تتجاوز أقدمتهم عشرون سنة.

### 2- أداة الدراسة:

في ضوء ما تجمع من الدراسات السابقة والاتصال المباشر ببعض عمال المؤسسة والحديث معهم حول ما يعانونه من ضغوطات استقر الرأي على بناء استمارة استبيان في صورتها الأولية وزعت على خمسة عمال للإجابة عنها. وبعد تفرغها ومناقشة النتائج المتوصل إليها مع أولئك العمال تم تعديل بعض الفقرات وإعادة صياغة بعض العبارات حتى تكون واضحة لدى العمال، ومنه فقد أصبحت استمارة الاستبيان متكونة من أربعين فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد البعد الفيزيقي وحملت فقراته الأرقام من 1 إلى 5، والبعد الاجتماعي وحملت فقراته الأرقام من 6 إلى 28، والبعد النفسي وحملت فقراته الأرقام من 29 إلى 40. إضافة إلى أن استمارة الاستبيان قد ضمت في بدايتها بعض التعليمات وثلاث فقرات متعلقة بالسن والجنس والخبرة.

### 3- عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها:

#### 1.3- البيانات الشخصية للعمال عينة الدراسة:

شملت البيانات الشخصية هنا العمر الزمني (السن)، والجنس، والخبرة، إذ تبين من العينة المختارة (40 عاملا وعاملة)، أن العمر الزمني لأفراد العينة ينتمي إلى أربع فئات، أما من حيث الجنس فإن عدد الذكور بلغ 36 عاملا بنسبة تمثيل تقدر بـ 90% وهي نسبة كبيرة لها دلالتها التمثيلية مقارنة

بعدد الإناث في العينة والبالغ عددهن 4 عاملات فقط بنسبة تمثيل تقدر بـ 10%، أما الخبرة المهنية فتتراوح ما بين 15 سنة و35 سنة.

## 2- البيانات المتعلقة بالعمال الذين يعانون من الضغوطات المهنية:

إن البيانات المتعلقة بالعمال ذوي الضغوطات المهنية تحتوي أربعون بنداً تتناول ضغوطات تتعلق بثلاثة أبعاد، البعد الفيزيقي والبعد الاجتماعي والبعد النفسي وهي تتعلق كلها بالفرضية الأولى القائلة بـ: «توجد مجموعة من العوامل (الفيزيكية، الاجتماعية، النفسية) تساعد في ظهور الضغوطات لدى عمال مؤسسة النسيج بالمسيلة»، والجداول الثلاثة التالية توضح ذلك:

### أ- البعد الفيزيقي: ويوضحه الجدول التالي:

المتأمل للجدول (2) يظهر له أن أكثر العوامل الفيزيكية يسبب ضغوط الضوضاء بنسبة 67.50%، يليه كثرة ساعات العمل اليومية بنسبة 65%، فالحرارة والرطوبة بنسبة 62.50%، ثم الإضاءة وكثرة الروائح بنسبة 57.50%، وأخيراً نوعية الوجبات الغذائية بنسبة 50% وهي نسب كلها عالية، ولها تأثير كبير في ظهور الضغوط المهنية.

رقم	الفقرات	نوعية الإجابة		
		نعم	%	لا
1	أشعر بصعوبات في تأدية عملي بسبب الحرارة والرطوبة.	25	62,50	15
2	تمنعي الضوضاء من التركيز في تأدية عملي.	27	67,50	13
3	أرفض تناول الوجبات الغذائية في مؤسستي بسبب رداءتها	20	50,00	20
4	يرهقني عدد ساعات العمل التي أقوم بها يوميا.	26	65,00	14
5	أتضايق من الإضاءة وكثرة الروائح.	23	57,50	17

جدول رقم (2) يبين العوامل الفيزيكية المسببة في ظهور الضغوطات لدى أفراد العينة.

ب- البعد الاجتماعي: ويوضحه الجدول التالي:

رقم	الفقرات	نوعية الإجابة		
		نعم	%	لا %
6	أجد صعوبة في التفاهم مع زملاء العمل.	24	60.00	16 40.00
7	يعاملني المسؤول معاملة سيئة.	28	70.00	12 30.00
8	لا أستطيع مصارحة المسؤول عن مشكلاتي.	15	37.50	25 62.50
9	المسؤول يتوقع مني أكثر مما أستطيع.	30	75.00	10 25.00
10	المسؤول يحاول فرض سيطرته علي دوما.	30	75.00	10 25.00
11	علاقتي بزملاء العمل سيئة.	14	35.00	26 65.00
12	يزعجني أن المسؤولين غير منصفين في تعاملهم مع العمال.	32	80.00	08 20.00
13	يؤنخني المسؤول ويهينني أمام الزملاء.	10	25.00	30 75.00
14	يضايقني مزاح زملائي وزميلاتي.	18	45.00	22 55.00
15	يناديي زملائي وزميلاتي بألقاب لا أحبها.	21	52.50	19 47.50
16	أختلف في الرأي مع زملائي وزميلاتي في العمل.	20	50.00	20 50.00
17	لا يحترم زملائي وزميلاتي مشاعري الخاصة.	16	40.00	24 60.00
18	إمكانياتي المالية لا تكفي.	36	90.00	04 10.00
19	أنزعج من انتشار المحسوبية في مؤسسة عملي.	25	62.50	15 37.50
20	يزعجني لا مبالاة أغلبية عمال مؤسسة عملي.	19	47.50	21 52.50
21	تؤرقني صراعاتي المستمرة مع زملائي في المهنة.	16	40.00	24 60.00
22	يضايقني رفض بعض زملائي التعاون معي في الأمور المهنية.	18	45.00	22 55.00
23	يضايقني عدم إشراكي في اتخاذ القرارات المرتبطة بمؤسسة عملي.	26	65.00	14 35.00
24	يزعجني عدم وجود دعم ومساندة من قبل إدارة مؤسسة عملي.	30	75.00	10 25.00
25	لا أحظى بالمكانة التي استحقها في مؤسسة عملي.	32	80.00	08 20.00
26	لا تحقق الدولة جميع متطلبات العمال.	27	67.50	13 32.50
27	أجد نفسي مضطرا للقيام بعمل آخر إضافي من أجل تلبية مطلبي.	28	70.00	12 30.00
28	يزعجني غياب الطب المهني في مؤسسة عملي...	24	60.00	16 40.00

جدول رقم 3 يبين العوامل الاجتماعية المسببة في ظهور الضغوطات لدى أفراد العينة.

المتأمل للجدول السابق يتبين له أن هناك العديد من العوامل الاجتماعية المسببة للضغط المهنية وأكثرها تأثيراً على التوالي: نقص الإمكانيات المالية بنسبة 90%، عدم الإنصاف في التعامل من قبل المسؤولين، وعدم إعطاء المكانة المستحقة للعامل بنسبة 80%، فرض سيطرة المسؤولين ومطالبة العامل بالعمل أكثر مما يستطيع، وعدم وجود دعم ومساندة من قبل الإدارة بنسبة 75%، المعاملة السيئة للعامل والاضطرار للقيام بأعمال إضافية بغية تلبية الحاجيات الضرورية بنسبة 70%، عدم تحقيق الدولة لجميع مطالب العمال بنسبة 67.50%...، وعلى العموم فالنتائج المتعلقة بالعوامل الاجتماعية في غالبيتها تسبب حدوث الضغوط المهنية للعمال.

### ج- البعد النفسي: ويوضحه الجدول التالي:

المتأمل للجدول رقم (4)، يستخلص أن أكثر العوامل النفسية المسببة للضغط هي على التوالي: نقص الثقة بالنفس بنسبة 70.00%، الشعور بالقلق والملل بنسبة 67.50%، ضعف التركيز أثناء القيام بالعمل بنسبة 65.00%، والشعور بالاكتئاب والحزن بنسبة 60.00%، وهي نسب كلها عالية.

رقم	الفقرات	نوعية الإجابة		
		نعم	%	لا
29	أشعر بعدم الارتياح لغموض السياسة الوطنية للشغل في بلدي.	12	30.00	28
30	أشعر بنقل المسؤولية المهنية في مؤسسة عملي.	12	30.00	28
31	أشعر بالندم لوجودي في هذه المؤسسة.	10	25.00	30
32	لا أجد الرغبة الكافية في العمل.	18	45.00	22
33	أشعر بالملل في مؤسسة عملي كثيرا.	25	62.50	15
34	أعاني من ضعف التركيز أثناء القيام بعملتي.	26	65.00	14
35	أعاني من السرحان أثناء القيام بعملتي.	18	45.00	22
36	أعاني من كثرة تشتت انتباهي أثناء القيام بعملتي.	20	50.00	20
37	أشعر بالاكتئاب والحزن في كثير من الأحيان	24	60.00	16
38	يضايقني أي سريع الغضب.	17	42.50	23
39	أشعر بالقلق والملل في كثير من الأحيان.	27	67.50	13
40	لا أعرف كيف أعبر عن نفسي بوضوح.	28	70.00	12

جدول رقم (4) يبين العوامل النفسية المسببة في ظهور ضغوطات لدى أفراد العينة.

وعليه فالنتائج الموجودة في هذه الجداول (2، 3، 4) في غالبيتها تبرز العوامل المسببة للضغط المهنية، وهذا تأكيد لما ذهبت إليه العديد من الدراسات السابقة كدراسة كولز (1984) Cowles، التي توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين كل من التوافق وقوة المساندة الاجتماعية، ودراسة بيرسونس

وراو (1985) Persons Et Rao، التي توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين ضغوط الحياة وفعالية الذات. إذ أن أحداث الحياة تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاكتئاب وانخفاض فاعلية الذات، (رقيقة رجب عوض، 2001، 122-138). ودراسة سيلبي ودراسة بارون ودراسة الأشول ودراسة هانس (أنظر الخلفية النظرية لهذه الدراسة)، وهذه كلها مؤشرات تشكل ولا شك جملة من العوامل المسببة في الضغوط المهنية. ومنه يمكن القول بأن الفرضية الأولى القائلة بـ: توجد مجموعة من العوامل (الفيزيائية- الاجتماعية- النفسية) تساعد في ظهور الضغوطات لدى عمال مؤسسة النسيج بالمسيلة قد تحققت.

### دور الأخصائي الأرغنومي في التخفيف من ضغوط العمل:

بالرغم من أن دور الأخصائي الأرغنومي في التخفيف من ضغوط العمل أو علاجها يختلف بالضرورة باختلاف طبيعة الضغط أو الضغوط، وكذا خصائص شخصية العامل المتعرض لتلك الضغوط فإنه يجب عليه تحديد الإستراتيجية الملائمة وفق نظرية إرشادية معينة. إذ أن العديد من الطرق التي تمكن من التغلب على الضغوط مهما كان نوعها والتي من بينها الوقاية عملا بالقول المأثور «الوقاية خير من العلاج». وإن وقع العامل فعلا في ضغوط معينة وجب التدخل في الوقت المناسب لتقديم الحلول الملائمة والمناسبة التي تمكن من تجاوز تلك الضغوط أو على الأقل التخفيف منها، وذلك من خلال اعتماده أساليب المواجهة وفق بعض الخطوات الإجرائية التالية:

- 1- القيام ببعض الجلسات مع العمال المتعرضين للضغوط لدراسة تلك الضغوط ومكوناتها ومناقشة الإجراءات الواجب اعتمادها وهذا بعد بناء العلاقة المهنية القائمة على التقبل والاعتبار الإيجابي والاحترام المتبادل وتبادل الخبرات...، وهذا قصد إرشادهم في جملة المسائل المتعلقة بحياتهم المهنية من مثل فهم الذات واتخاذ القرارات والتخطيط للمستقبل مستخدما المقابلة الثنائية أو الجماعية.
- 2- تشخيص وتحديد المشكلة التي يعاني منها عامل أو مجموعة العمال، وهي الضغط أو مجموعة الضغوط وتحديد أسبابها وأعراضها وذلك بهدف الوصول إلى تحديد طريقة إرشادية تناسب العامل ومشكلته، مع تنظيم وتفسير المعلومات والبيانات المتعلقة بما قصد التنبؤ بالحلول المناسبة لها.
- 3- القيام بجلسات فردية قصد التعرف أكثر على الأفكار السلبية باستخدام أسلوب الاسترخاء والتخيل المتدرج من أجل ضبط الموقف أو المواقف الضاغطة.
- 4- ضبط وتحديد الأفكار السلبية أو اللاعقلية المتعلقة بالذات والآخرين والحياة ذات الصلة بالموقف الضاغطة.

5- التأكد من فهم العامل لهذه العلاقة وتبصره بها.

6- تفنيد الأفكار أو المعتقدات السلبية أو اللاعقلانية وبناء نمط معرفي جديد.

7- التقييم وكتابة التقرير المتضمن لأسلوب من أساليب المواجهة الممكن استخدامه مستقبلا للتخلص من أعراض الإحساس بالضغوط مهما كان نوعها.

وعلى العموم فإن دور الأخصائي الأرغنومي ينبغي أن يكون قياديا وليس تابعا لأي جهة

مسؤولة حتى رئيس المؤسسة نفسه، وهذه إجابة عن الفرضية الثانية القائلة بـ« توجد سبل معالجة الضغوطات المهنية للعمال».

### مقترحات الدراسة:

- 1- التشخيص المبكر لذوي الضغوط المهنية من قبل المختصين في الأرغنوميا والإرشاد النفسي بالخصوص، وهذا قصد اختيار أساليب المواجهة الايجابية بهدف زيادة كفاية وفعالية مؤسسة العمل الإنتاجية.
- 2- التخطيط والإعداد لبرامج إرشادية وعلاجية، مثل التدريب على إدارة الضغوط والتدريب على تنمية المهارات الاجتماعية وتنمية مهارات المواجهة وحل المشكلات، وخاصة مع أولئك العمال الذين يعانون من شدة الضغوط قصد التخفيف من معاناتهم على الأقل، ومن ثم مساعدتهم على التكيف والتوافق النفسي.
- 3- الاهتمام بتوفير الرعاية الاجتماعية والنفسية والصحية لجميع فئات العمال وذلك بما يحقق لهم الرضا والسعادة والطمأنينة...
- 4- تحسين ظروف العمل الفيزيائية للعمال جميعهم من خلال توفير متطلباتهم من إنارة وتدفئة وتبريد ومستلزمات الحماية من حوادث العمل وغيرها.
- 5- التعريف بمظاهر الضغوط المهنية مهما كان مصدرها وتبيان أضرارها على الصحة الجسمية والنفسية والرضى المهني من الجهات ذات العلاقة.
- 6- الاهتمام بالدورات التدريبية لجميع العمال قصد مواكبة التحولات الحاصلة في ميدان عملهم.
- 7- إشراك العمال إشراكا فعليا في اتخاذ القرارات المهنية ذات الصلة بمسئولهم المهني.
- 8- تعزيز التواصل الايجابي بين العمال والمسؤولين عن طريق التوعية الإعلامية والتعاون على إيجاد الحلول المناسبة لمختلف المشكلات المهنية.
- 9- التعامل مع مختلف الضغوط بالواقعية والمواجهة والتفاوض دون يأس أو قنوط. وعليه فإن جملة هذه المقترحات تعتبر بمثابة سبل الوقاية والعلاج من بعض الضغوطات المهنية التي يمكن أن يتعرض إليها العمال في مختلف القطاعات المهنية.

### قائمة المراجع

- 1- جرير سارازيف (1999): إدارة الضغوط من أجل النجاح، ترجمة مكتبة جرير، مكتبة جرير، الرياض، السعودية. ص39.
- 2- جمال طاهر حجازي (2002): إدارة ضغوط العمل لدى الأطباء بالمستشفيات العامة. محافظة الشرقية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة بنها، مصر العربية. ص450-451.
- 3- جمعة سيد يوسف (2007): إدارة الضغوط، ط1، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة. ص15-20.
- 4- جميل حسن الطهرراوي (2008): الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن الكريم، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الأول، القرآن الكريم ودوره في معالجة قضايا الأمة، كلية أصول الدين، الجامعة الإسلامية، غزة. ص449-469.
- 5- هشام إبراهيم عبد الله محمد (2001): العلاقة بين أساليب مواجهة ضغوط الحياة والشعور بالوحدة النفسية لدى

- عينة من المسنين، المؤتمر السنوي الثامن لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، القاهرة. ص 361-367.
- 6- طلعت منصور وآخرون (1993): المشروع القومي البحثي - حاجات الشباب والضغط الاجتماعية-، مجلة بحوث العلوم الاجتماعية، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة. ص 91-93.
- 7- محمد مقداد (2006): المشاكل الأرغومية للحقيقة الافتراضية، ورقة بحث مقدمة لمؤتمر التعليم الإلكتروني بجامعة البحرين، أبريل 2006.
- 8- عادل عز الدين الأشول (1993): الضغوط النفسية والإرشاد الأسري للأطفال المتخلفين عقليا، مجلة الإرشاد النفسي، العدد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة. ص 15-16.
- 9- عامر حجل (2007-2008): أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي، ملخص شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا. ص 15.
- 10- رتيبة رجب عوض (2001): ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة. ص 15، 138-122.
- 11- Baron, R (1986) : Behavior in organization (2<sup>nd</sup> Ed) Bostor, Allyn and Bacon. P205.
- 12- Hains, A.A (1994): The effectiveness of school-based cognitive behavioral stress management program with adolescents reporting high and low levels of emotional arousal. The School Counselor. P 114-124.
- 13- Lazarus, R.S (1963): Form psychological stress to the emotion: A history of changing outlooks. Annual Reviews Psychology. P 12.
- 14- Oltmanns, T.F and Emery, R.E (1998): Abnormal Psychology, New Jersey, Prentice Hall 2<sup>nd</sup> ed. P 237.
- 15- Viney, L.L (1976) :The concept of crisis: A tool for clinical psychologists, Bulletin of the British Psychological Society. P 387-395.

#### Résumé:

#### **Stress dans les entreprises industrielles et le rôle de spécialiste en ergonomie dans son atténuation et son traitement. Étude de terrain dans la willaya de M'sila.**

**Dr. Berrou Mohammed, & Nacer Bey Amar. Université de M'sila.**

Comme l'ergonomie s'intéresse aux différentes connaissances scientifiques qui peuvent être utilisées pour assurer la sécurité et le confort des travailleurs et leur efficacité dans les institutions auxquelles ils appartiennent, que ce soit directement ou indirectement par les instructions, les dérivés, arrêtés, décisions ... et qui vise aussi à connaître davantage les différentes pressions auxquelles sont confrontés les travailleurs. une connaissance approfondie afin de les aider à éviter les différents obstacles et les facteurs de stress différents, afin de les empêcher de ce qui pourrait nuire à leur santé, physique et psychologique. comme les progrès technologiques jouent un rôle majeur dans la présence de pressions diverses et de troubles, chose qui a été confirmé par quelques études qui ont prouvé leur augmentation cinq fois plus qu'elle ne l'était dans les années cinquante et soixante du siècle dernier.

De là l'ergonomie doit prendre sa place ainsi que ses spécialistes afin d'aider le travailleur dans un établissement industriel pour être en mesure de s'acquitter de ses fonctions et l'exercice de sa forme, dans le but de tirer bénéfique et que ceci revient au profit de sa communauté et de sa prospérité.

Par conséquent l'étude actuelle vise à détecter les différents facteurs qui conduisent à l'émergence de diverses pressions dans les entreprises industrielles et le rôle de l'ergonomique spécialiste dans l'atténuation de ces pressions, comme il ressort clairement de l'application d'un questionnaire

élaboré par les chercheurs que la pénurie des moyens financiers arrivé en première place parmi tous les facteurs physiques, des causes sociales et psychologiques engendrant le Stress du point de vue des travailleurs, suivi par un facteur qui est l'absence d'équité dans le traitement des travailleurs par les fonctionnaires et la sous-estimation de leur compétences, et d'autres facteurs comme le manque de soutien et de backup et se retrouver obligés d'effectuer des travaux supplémentaires afin de répondre aux nécessités et bien d'autres.

**Mots-clés:** pressions – instituts industriels –spécialiste ergonomique.

