مقرروسائل إعادة التأهيل والتشغيل في إصابات العمل

Rehabilitation and Employment Methods in Work Accidents

OTDC122

د. سوزان زمزم

السلامة والصحة المهنية

مفهوم السلامة والصحة المهنية:

هي **العلم** الذي يهتم بحماية العاملين بالمصانع ومنشآت العمل من الحوادث المحتملة التي قد تتسبب بإصابات العامل أو وفاته، أو أي ضرر، فهو يترسخ بعدة معايير واشتراطات يجب إتباعها للحفاظ على سلامتنا وسلامة من حولنا أو بمعنى آخر هي **مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم** في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع.

أمراض المهنة:

أمراض المهنة هي الأمراض التي يصاب بها من يعمل في وظيفة معينة ويصاب بمرض سواء كان هذا المرض عضوي أو نفسي، مثل إصابة مجموعة من العمال في محجر لتكسير أحجار البناء بمرض في الجهاز التنفسي نظراً لتلوث الجو في هذه المحاجر، أو تعرض أحد موظفي شركة مصرفية بوعكة صحية بسبب الضغط النفسي الذي يعانيه من كثرة مهام العمل التي يقوم بها ودقة التركيز التي تتطلبها الحسابات التي يعدها.

حوادث العمل:

أما **حوادث العمل** هي كل حادث يتم في العمل ويتسبب في أضرار تؤدي إلى توقف العمل وإصابة العاملين أو إتلاف الآلات والمعدات الموجودة، وبالتالي الحوادث التي تصيب العاملين يطلق عليها إصابات العمل، مثل الجروح التي يتعرض لها العامل أثناء أداء عمله وقد تسبب له عاهات دائمة، أما الحوادث التي تؤدي إلى تلف الآلات أو المعدات أو الأثاث في المؤسسة فتسمى حوادث كالحريق الناتج عن ماس كهربائي أو تسرب مواد مشتعلة.

الأهداف العامة للسلامة والصحة المهنية:

1. حماية الإنسان من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل وذلك بمنع تعرضهم للحوادث والإصابات.
2. الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في المنشآت وما تحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والدمار.
3. توفير وتنفيذ كافة اشتراطات السلامة والصحة المهنية التي تكفل توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من الأخطار للعنصر البشري والمادي.

4. تثبيت الأمان في قلوب العاملين أثناء قيامهم بالعمل.

5. المحافظة على الزمن والوقت الضائع نتيجة حدوث إصابات العمل والأمراض المهنية.

مجالات السلامة والصحة المهنية:

تدخل السلامة في مختلف مجالات الحياة، إلا أن الصناعة هي أهم مجال تظهر فيه الحاجة إلى توافر وسائل السلامة **بقصد** منع أو تقليل حوادث العمل ومنع أو تقليل احتمالات الإصابة بالأمراض المهنية، وذلك نظرا لما يحيطها من أخطار بنسب أعلى مما يحيط بغيرها.

عناصر الإنتاج الرئيسية:

تعتبر السلامة المهنية والاهتمام بها في أي مؤسسة مظهراً من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح، كما يعتبر انعكاساً للوعي العام والمؤسس بأهمية السلامة ودورها كقطاع إنتاجي مهم. إن السلامة والصحة المهنية بمفهومها الحديث والشامل تعني المحافظة على عناصر الإنتاج الرئيسية وهي:

- الإنسان داخل المؤسسة وخارجها.
- المواد الخام والمواد المنتجة.
- المعدات وأدوات الإنتاج.
- البيئة المحيطة من ماء وهواء وتراب.

ولكي نصل بالسلامة المهنية إلى المستوى المتقدم القابل للنمو فإنه يتوجب علينا أن نحافظ على عناصر الإنتاج الأربعة وذلك عن طريق الاعتناء **بالمقومات الأساسية التالية:**

A. التخطيط العلمي الهادف والمبرمج.

B. التشريعات المتطورة والمتخصصة والمواكبة للتطور التنموي.

C. التنفيذ والالتزام بالتشريعات عن طريق أجهزة فنية رقابية وتعريفية متخصصة.

تأثير ظروف العمل السيئة على سلامة وصحة العمال:

يمكن لأي نمط من ظروف العمل السيئة أن يؤثر على سلامة وصحة العمال. إن ظروف العمل غير الصحية أو غير المأمونة لا تقتصر على المعامل فقط، حيث يمكن لهذه الظروف أن تتواجد في أي مكان سواء أكان مكان العمل داخلياً أو خارجياً.

يمكن لظروف العمل السيئة أن تؤثر أيضاً على البيئة التي يحيا ضمنها العمال، لأن بيئات العمل والعيش هي نفسها بالنسبة لكثير من العمال. يعني ذلك أنه قد يكون للمخاطر المهنية تأثيرات ضارة على العمال وعائلاتهم والأفراد الآخرين في المجتمع، علاوة على التأثيرات على البيئة الفيزيائية المحيطة بمكان العمل.

إن المثال التقليدي هنا هو **استعمال المبيدات في العمل الزراعي**. قد يتعرض العمال للمواد الكيميائية السامة من خلال عدد من الطرق أثناء رش المبيدات: فمن الممكن أن يستنشقوا المواد الكيميائية أثناء الرش وما بعده؛ حيث يمكن أن تُمْتَص المواد الكيميائية من خلال الجلد، وقد يبتلع العمال المواد الكيميائية إذا ما تناولوا الطعام أو الشراب أو دخنوا السجائر بدون أن يغسلوا أيديهم، أو إذا ما تلوث ماء الشرب بالمواد الكيميائية.

يمكن لعائلة العامل أن تتعرض أيضاً من خلال عدد من الطرق: فقد تستنشق العائلة المبيدات المنتشرة في الهواء، أو قد تشرب ماء ملوثاً، أو قد تتعرض لبقايا المبيدات التي يمكن أن تعلق على ملابس العامل. قد يتعرض جميع الأفراد الآخرين في المجتمع بالطرق نفسها أيضاً، وعندما تُمْتَص المواد الكيميائية إلى التربة أو تَرْشَح إلى المياه الجوفية، فإن التأثيرات الضارة على البيئة الطبيعية قد تكون مستديمة.

عموماً، يجب أن **تهدف الجهود التي تُبْذَل في سبيل السلامة والصحة المهنية** إلى منع وقوع حوادث العمل والأمراض المهنية، وبنفس الوقت إلى تمييز الارتباط بين سلامة وصحة العامل، ومكان العمل، والبيئة خارج مكان العمل.

أهمية السلامة والصحة المهنية:

للعمل دور رئيسي في حياة الناس، لأن معظم العمال يُمْضون على الأقل ثمانية ساعات كل يوم في مكان العمل، سواءً كان ذلك في المزرعة أو المكتب أو المصنع الخ... لذلك فإنه ينبغي أن تكون بيئات العمل مأمونة وصحية، لكن ذلك ليس هو حال الكثير من العمال، ففي كل يوم، يواجه العمال في جميع أنحاء العالم كثيراً من المخاطر الصحية، مثل: الغبار، الغازات، الضجيج، الاهتزاز، درجات الحرارة الشديدة.

لسوء الحظ، إن بعض أصحاب العمل يأخذون على عاتقهم القليل من المسؤولية تجاه حماية سلامة وصحة العمال. في الحقيقة، إن بعض أصحاب العمل لا يعرفون بالضبط أن من مسؤوليتهم الأخلاقية والقانونية حماية العمال. وكنتيجة للمخاطر ولنقص الانتباه الذي يتم إعطائه للسلامة والصحة، فإن الحوادث والأمراض المرتبطة بالعمل شائعة في جميع أنحاء العالم.

تحديد المخاطر في مكان العمل:

هناك عدد غير محدود من المخاطر التي يمكن أن تتواجد في أي مكان عمل تقريباً، هناك ظروف عمل غير مأمونة واضحة، مثل الآلات غير المُجَهَّزة بوسائل حماية، أو الأرض الزلقة، أو الاحتياطات غير الكافية لإطفاء الحريق، لكن هناك أيضاً عدد من أنواع المخاطر الخفية (يعني هذا، تلك المخاطر التي قد لا تكون واضحة)، حيث يشمل ذلك على:

1) **المخاطر الفيزيائية** :كالضجيج، والاهتزاز، والإضاءة غير الكافية، والإشعاع، ودرجات الحرارة الشديدة؛ والضغط.
2) **المخاطر الكيميائية** :الناجمة عن السوائل والمواد الصلبة والغبار والدخان والبخار والغازات.
3) **المخاطر الكهربائية** :الناتجة عن الإصابة بالتيار الكهربائي والتي قد تؤدي إلى صدمة كهربائية الناتجة عن مخاطر التوصيلات والتجهيزات الكهربائية.
4) **المخاطر الميكانيكية** :الناتجة عن الماكينات والمعدات الميكانيكية، وآلات، ونواقل الحركة والأجزاء الدوارة.
5) **المخاطر الهندسية** :المخاطر الإنشائية ومخاطر التحميل والتنزيل.
6) **المخاطر الحيوية** :كالجراثيم، والفيروسات، والنفايات التي يكمن فيها خطر العدوى، والحشرات والقوارض.
7) **مخاطر الحريق** :نتيجة غياب اشتراطات السلامة عند تشييد المنشآت وعدم تجهيزها بأجهزة الإنذار ومكافحة الحريق والتدريب عليها.
8) **المخاطر النفسية** :الناجمة عن الشدة والإجهاد.
9) **المخاطر المرتبطة بعدم تطبيق مبادئ التلاؤم** :على سبيل المثال، سوء تصميم الآلات والتجهيزات والأدوات الميكانيكية المستعملة من قبل العمال، أو التصميم غير الملائم لمكان العمل والجلوس، أو سوء تصميم ممارسات العمل.

ارشادات السلامة والصحة المهنية:

نقدم عبر النقاط التالية مجموعة من أهم الإرشادات الخاصة بالسلامة والصحة المهنية:

1. توعية العمال حول التصرف الصحيح مع الآلة من حيث: (طريقة الاستخدام الصحيحة، المسافة التي يجب أن يبعدها عن الآلة، طريقة الفتح والغلق.. إلخ)، كما يجب توعيتهم بشأن التصرف السليم مع كل ما حوله في موقع العمل.
2. توفير إضاءة جيدة للعمال، مع تهوية للمكان.
3. التأكد من سلامة الصرف والسباكة في المكان ومتابعة سلامة خراطيم المياه والأسلاك والوصلات.
4. تجنب شرب السجائر أو استخدام أي شيء به شرارة كهربائية أو نارية بجانب أسطوانات الغاز أو البترول أو داخل المعامل.
5. التنبيه على العمال ارتداء الحذاء الأمن (Safety shoes) والخوذة وارتداء القفازات ونظارات حفظ العين وما يتطلبه موقع العمل للحفاظ على سلامة العمال.
6. الصيانة الدورية للأجهزة والآلات والمعدات والمصاعد وسيارات العمل.
7. توفير حرارة ومناخ مناسب للعمل سواء مع العمال أو الآلات.
8. الحرص على تغيير الزجاج المكسور.

إصابات العمل

المخاطر هي التي ينبغي على الإنسان إدراكها و أخذ الحذر والحيطة من الوقوع في مسبباتها، من بين هذه المخاطر نجد حوادث العمل التي تعتبر من أهم المشكلات الصناعية وأخطرها و أبهظها ثمنا نظرا للتكاليف المرتفعة والخسائر الكبيرة التي تخلفها على أكثر من صعيد: منها **الإصابات والأخطار التي تصيب العامل** وقد تكون هذه الأخيرة بسيطة أو قد تؤدي بحياة العامل إلى الهلاك هذا من جهة، **والأضرار التي تلحق بصاحب العمل** كالتكلفة الباهظة الناتجة عن الحوادث الواقعة في مؤسسته من جهة ثانية، **وفقدان أفراد ذوي كفاءات و خبرات عالية وفقد أحد أفراد المجتمع** مما يؤثر على المجتمع من جهة ثالثة. هذا ما جعل من حوادث العمل تعد من أبرز المواضيع التي تحظى باهتمام المؤسسات والمجتمع والهيئات الرسمية على السواء وذلك لما تحمله من تحدي إنساني واقتصادي وأخلاقي .

إصابة العمل Occupational accident :

هي إصابات مفاجأة وغير متوقعة تحدث نتيجة عوامل خارجية في مكان العمل، والتي يعاني خلالها أحد الموظفين من الإصابة سواءً في مكان العمل، أو خلال ذهابه أو عودته من مكان العمل، أو أثناء قيامه برحلة عمل، أو قيامه بمهمة للعمل.

تشمل إصابات العمل جميع الحوادث التي تؤدي إلى إلحاق الضرر بالعمّال، والتي قد ينتج عنها إصابة جسدية، أو الإصابة بمرض، أو الوفاة.

تشمل إصابات العمل الإصابات الناتجة عن أحداث العنف، والتعرض لهجوم من الحيوانات، والتسمم، ولسعات الحشرات، والتزحلق، والسقوط، وسقوط الأجسام الثقيلة، وحوادث السير، وغيرها.

المرض المهني:

المرض المهني يتم الاعتراف بمرض العامل كمرض مهنة، إذا كان سببه التعرض المباشر لمواد أو لبيئة ما كانت جزء من ظروف العمل.

الفرق بين المرض المهني والإصابة المهنية:

الفرق بين المرض المهني وحادث العمل هو مصدر الضرر الذي لحق العامل المصاب فإذا كان سبب حصوله مباغتاً وخارجياً فنكون بصدد حادث عمل، أما إذا كان حصوله بطيئاً وبسبب داخلي فهو مرض مهني، على سبيل المثال (وفاة العامل على أثر عمله في جو شديد الحرارة وتحت شمس محرقة وذلك نتيجة لتعرضه لضربة شمس تعتبر وفاته ناجمة عن حادث).

إحصائيات رئيسية:

- يتوفى سنويا ٢ مليون شخص من الرجال والنساء نتيجة للحوادث المهنية والأمراض المرتبطة بالعمل. وهناك نحو ٢٧٠ مليونا من الحوادث المهنية و١٦٠ مليونا من حالات الإصابة بأمراض مهنية عبر العالم سنويا.

وتشير تقديرات منظمة العمل الدولية إلى أن:

- حوالي 4% من الناتج المحلي الإجمالي في العالم يرجع إلى حوادث وأمراض مرتبطة بالعمل
- أمراض القلب والجهاز الهيكلي تشكل أكثر من نصف التكاليف
- السرطان أكبر سبب للوفيات بأمراض العمل
- 50-60% من الأيام المهدورة بسبب التوتر النفسي

لقد أظهرت التجربة أن ثقافة سلامة قوية تعود بالنفع سواء على العاملين أو أصحاب العمل أو الحكومات. وأثبتت شتى أساليب الوقاية فعاليتها سواء في تجنب الحوادث في أماكن العمل أو تحسين أداء الأعمال.

ويعد اليوم ارتفاع مستويات السلامة في بعض البلدان نتيجة مباشرة ل:

- سياسات طويلة الأجل تشجع على الحوار الاجتماعي الثلاثي
- المفاوضة الجماعية بين نقابات العمال وأصحاب العمل
- القوانين الفاعلة بشأن السلامة والصحة المدعومة بتفتيش فعال للعمل

وفي البلدان النامية:

- تظهر معظم الحوادث والأمراض المرتبطة بالعمل في الصناعات الأولية الزراعة، وصيد الأسماك، وقطع الأشجار، والتعدين والبناء.
- ويؤدى انخفاض معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة والتدريب الضعيف بالنسبة لأساليب السلامة إلى ارتفاع معدلات الوفيات جراء الحرائق والتعرض لمواد خطرة.

عناصر إصابات العمل

1. **الإصابة البدنية:** لكي تعتبر الواقعة حادث عمل لابد أن **تلحق ضرر بجسم العامل**، مهما كانت صفة هذا الضرر وخطورته أو بساطته، ويشمل الجروح والكسور والاضطرابات النفسية والعصبية، فصحة جسم الإنسان لا تشمل الجسم البدني فقط، بل تشمل **صحته العصبية والنفسية** أيضا.
2. **يجب أن يكون الضرر ناشئا بفعل قوة خارجية:** يجب أن يكون الضرر ناشئا بفعل قوة خارجية، أي **خارج جسم العامل**. إن وفاة العامل إثر استغلاله في جو شديد الحرارة، وتحت الشمس المحرقة، يعتبر حادث عمل، لأن ضربة الشمس فعل خارجي.

ولا يشترط أن يكون الأصل الخارجي ماديا، بل قد يكون معنويا، فالوفاة نتيجة للخوف، أو الفزع من رؤية الحريق تعتبر حادث عمل، رغم عدم تعرضه للاختناق فالأصل هنا خارجي وهو الحريق. فيقتضي أن يكون سبب الحادث قوة خارجية التكوين الجسماني للمتضرر، **ولا يهم أن يكون الفعل الخارجي ماديا أو معنويا**، فقد يكون انهيارا

أو انفجارا، كما قد يكون امتناع عن إرسال الهواء إلى منجم أو إلى غواص أو الشتم الذي يؤدي إلى صدمة عصبية أو نفسية.

3. **توفير صفة المفاجأة في الحادث:** المقصود بهذا الشرط أن يكون الفعل الضار قد وقع **فجأة وفي فترة قصيرة**، أو بمعنى أخر أن يكون الحادث الذي نشأ بسبب خارجي عن جسم العامل، قد انتاب الجسم بصورة مفاجئة، بحيث يمكن معرفة زمن الحادث بتحديد وقت وقوعه بكل دقة مع تحديد المكان الذي وقع فيه بالضبط حتى تأخذ الإصابة صفة حادث العمل. أي **يجب أن يكون الحادث أو الواقعة المسببة للحادث قد تمت في فترة زمنية محددة، فتبدأ أو تنتهي في فترة وجيزة لتعتبر حادثة، حتى ولو كان أثرها الضار لم يظهر إلا بعد فترة من الزمن.**

4. **صفة العنف:** ذهبت بعض التشريعات، إلى اشتراط أن يتضمن الفعل المكون لحادث العمل بالعنف. واعتبرته من العناصر المهمة، حيث **تُبرز واقعة العنف شدة الحادث**، كلما كان واضحا أمكن ذلك في الكشف عنه في حادث العمل كان التمييز بين الحادث والمرض سهلا. وصفة العنف من شأنها أن تنفي عن الحادث البطء والتدرج فيها. وعنصر العنف **لا يقتصر على العوامل المادية** المتسببة في الفعل الضار، كأن تصيب آلة عين العامل، أو تقطع ذارعه. بل **قد يكون الحادث عنيفا من الناحية المعنوية**، كأن يصاب العامل بأضرار نتيجة سقوطه مغميا عليه، حين شاهد آلة تقطع يد زميله في العمل. إن **العنف ليس دائما حتميا** إذ توجد أفعال تصنف على أنها حوادث عمل رغم خلوها من العنف. توجد حوادث عمل عدة لا تتصف بالعنف، مثل التعرض للضرر بسبب التغيير المناخي المفاجئ أو إصابة العامل بتسمم غذائي بعد تناوله لوجبة الغذاء في المطعم الذي يعمل به. إذ لا يحمل حينئذ صفة العنف. ويقصد بها صفة العنف أن يكون السبب للحادث متسببا بالعنف، كالسقوط والاصطدام، مثال ذلك فقدان عضو جسمي نتيجة الاصطدام بآلة حادة.

5. **العلاقة السببية:** وهو إثبات **العلاقة السببية بين الحادث والعمل**، فإذا ظهرت الجروح فور الحادث، أو الوفاة فلا إشكال ولا صعوبة في الإثبات. ولكن في الواقع العملي كثيرا ما تحدث الحوادث ويظل سببها غير معروف. وانطلاقا من هذا **يجب علينا مراعاة مدى ارتباط أداء العمل، بمكان العمل وزمانه:**

- فيما يخص **ارتباط الأداء بمكان العمل.** ويقصد بمكان العمل ذلك المكان الذي يتواجد فيه المؤمن عليه، لتنفيذ العمل الواجب عليه أدائه، ويكون خاضعا فيه لسلطة وإشراف صاحب العمل.

- أما إذا نظرنا إلى مدى **ارتباط العمل بزمانه**، فنجد أنه من أهم العناصر التي يجب أن يشترط في حادث العمل، هو أن يقع **أثناء العمل وبسبب العمل**، أي **اشتراط الرابطة الزمنية والسببية معا.**

أنواع إصابات العمل وشروطها

تتخذ إصابة العمل الأشكال التالية :

A. **المرض المهني:** ويشترط لاعتبار المرض المهني إصابة عمل ما يلي:

1) أن تكون هناك **علاقة مسببه بين المرض والعمل** الذي يؤديه المؤمن عليه.

2) أن يعمل المؤمن عليه في **مهنة محدده** تحتم عليه الاتصال المستمر بالعامل المسبب.

3) أن تكون **نسبة انتشار المرض بين العاملين في المهنة أكثر** من نسبة انتشاره بين بقية فئات المجتمع.

4) أن تكون **مدة التعرض للمسبب كافية** علمياً لحصول المرض.

5) أن **تقرر اللجنة الطبية الأولية بالمؤسسة** أن هذه الحالة تعتبر مرضا مهنياً.

B. **الحادث أثناء تأدية العمل أو بسببه:** يشترط لاعتبار الحادث إصابة عمل ما يلي:

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

2) أن يقع في **الفترة الزمنية** المحددة لأداء العمل.

3) توافر **العلاقة السببية** بين الحادث والعمل.

4) أن يقع **نتيجة قوة خارجية** تؤدي إلى حدوث ضرر جسماني للمؤمن عليه.

5) أن تكون **الأعراض المشكو منها ناتجة عن الحادث** وليست حالات مرضية سابقة.

C. **حادث الطريق:** يشترط لاعتبار حادث الطريق إصابة عمل:

أن **يقع خلال فترة ذهاب المؤمن عليه** من مكان سكنه لمباشرة عمله **أو عودته** منه شريطة أن يكون الذهاب والإياب بالشكل المعتاد (أي على الطريق الطبيعي المعتاد دون تخلف، أو توقف، أو انحراف)، وأن **ينشأ عن الحادث ضرر بدني** يلحق بجسم المؤمن عليه.

أشكال إصابات العمل

❖ **أشكال إصابات العمل العامة والتي يكون العامل عرضة لها تتجلى فيما يلي:**

1. **اصطدام العامل بأجسام ثابتة:** ويتم أثناء اصطدام العامل **ببعض المعدات والآلات والأعمدة في المصنع** وهذا **أثناء التنقل والتحرك** من مكان إلى آخر مما يؤدي إلى إصابات عمل مثل الكسور والكدمات.
2. **اصطدام العامل بأجسام متحركة أو حرة الحركة وهو ثابت:** أغلب هذه الحوادث **تنجم عن الأجسام المتحركة في المصنع** مثل الماكينات والآلات أو أجزاء منها كمعدات النقل والمحركات والأجسام المرنة في الحركة.
3. **الانحشار بين الآلات:** ويكون ذلك أثناء سقوط العامل أو انزلاقه **بسبب ضيق المكان أو عدم ترتيبه** مما يؤدي إلى الانحشار بين الآلات والمعدات وبالتالي يتسبب في إصابة جسمه أو أجزاء منه، وتصبح هذه الإصابة خطيرة، إذا كانت هذه الآلات من التي تعتمد على الحركة الدورانية كالمضخات، السيور النقالة، وآلات المطابع.
4. **اصطدام العامل أثناء حركته:** وتكون أثناء **تعذر في رؤية الآلات والمعدات المحيطة بالعامل وعدم توقع وجودها أو حركتها أو توقفها المفاجئ**، وبالتالي فإن العامل يتعرض أحيانا للاصطدام بها **أثناء السير والتنقل بين الآلات خاصة الآلات التي تحتاج إلى المراقبة المستمرة** مما يجعله أكثر عرضة للحوادث.
5. **السقوط على نفس المستوى:** أي **وجود المعدات والأسلاك والأدوات الملقاة على نفس المستوى الموجود فيه العامل** ويساهم في تعثره وانزلاقه بسبب الشحوم الموجودة على الأرضية، ويكون هذا الشكل من الحوادث في الأماكن الضيقة والأماكن التي يكون فيها تكديس الآلات، مما يتسبب للعامل بكسور وجروح ورضوض أو كدمات وتصبح إصابته خطيرة عندما يكون السقوط على مستوى الأجسام الحادة أو المسننة.
6. **السقوط من وإلى مستويات مختلفة:** وهذا يكون أثناء سقوط العامل **من أماكن مرتفعة في عمله** ويؤدي إلى وفاته أو إصابته بإصابات خطيرة ومن أسباب هذا السقوط **عدم تسوية السلالم أو عدم تسوية الطوابق خاصة التي تتخذ شكل رأسي**، وهو من أشهر الحوادث التي يتعرض لها العامل من هذا النحو، لذا وجب وضع حواجز وتسوير جيد لمنع هذه الحوادث والتأكد من ملاءمتها.
7. **إصابات الجهد الذاتي:** والتي يكون فيها العامل سبب الحوادث والإصابات وهذا **لعدم التزامه بالقواعد السليمة والتعليمات الموجب إتباعها في نقل المواد** المستخدمة وحمله للآلات الثقيلة أو تحميل نفسه أثقال لا يستطيع

احتمالها مما يؤدي إلى الإجهاد والتعرض إلى السقوط أو الإصابة بألم الظهر أو التواء المفاصل، وتختلف نوعية أو درجة الإصابة المتعرض لها حسب المجهود البدني أو العقلي الذي يبذله العامل.

❖ **أهم أنواع الإصابات التي تحدث أثناء وبسبب العمل داخل المنشأة الصناعية ما يلي:**

1. **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.
2. **الجروح الوخزية:** وتحدث نتيجة استخدام الإبر والمسامير، السكاكين والآلات الحادة، قطع الزجاج المتناثرة. واهم ما يميز هذه المجموعة، **صغر المنطقة المصابة وعمقها وصعوبة تحديدها والتعرض للمضاعفات، حيث يحتجزها الجسم داخل الجرح.** وقد يخترق الجسم الواخز المفاصل والتجاويف مثل: البطن، الجمجمة والأوعية الدموية، مما قد يؤدي بالإصابة إلى الالتهابات التي تنتج عن التيتانوس.
3. **الجروح الداخلية والعميقة:** وتنتج عن الانفجارات والسقوط من الأماكن المرتفعة، أو حوادث السيارات **وتصيب الأجهزة الداخلية متسببة في النزف الداخلي.**
4. **الكسور وإصابات 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.
5. **الحروق:** والتي قد تصيب مختلف مناطق الجسم **نتيجة لتعرضه إلى النار**، أو إلى **درجات الحرارة المرتفعة** في بيئة العمل.

تصنيف إصابات العمل

من أجل مقارنة إصابات العمل المختلفة مع بعضها البعض لابد من تصنيفها **ويجب مراعاة تشابه الأعمال من حيث درجة الخطورة فلا يمكن مقارنة حوادث المصانع بالحوادث التي تحدث في المكاتب**، وقد صنفت الحوادث بناءا على عدة معايير منها تصنيف من حيث: **النوع، النتائج، درجة الخطورة، سبب الوقوع وإمكانية التجنب** وفيما يلي شرح لذلك:

1- **التصنيف من حيث النوع:** يمكن تصنيفها إلى حوادث مرور، حوادث المناجم، حوادث جسدية، حوادث غير جسدية.

2- **التصنيف من حيث النتائج:** ويصنف هذا الجانب إلى:

A. **حوادث تلحق إصابة بالعامل:** وهي التي تلحق بالدرجة الأولى إصابات بليغة بالعامل أثناء العمل أو بسببه وتختلف درجة خطورتها حسب شدة الحادثة وتتراوح بين الوفاة والعجز.

B. **حوادث تلحق أضرارا بالآلات والمعدات:** تتضمن الحوادث تلك الأضرار التي تتعرض لها آلات ومعدات الإنتاج، وهذه الأضرار تتفاوت حسب درجة الحادثة وهي أعطال وأضرار تؤدي إلى: **تعطل الآلة نهائيا** عن العمل مما يستوجب استبدالها بأخرى جديدة، هذا ما يكبد المؤسسة تكاليف باهظة، أو أضرار تستدعي القيام **بصيانة جزء من الآلة.**

C. **حوادث تلحق تلفاً بالمواد والمنتجات:** وهي الحوادث التي غالبا ما تقع **أثناء نقل** المواد الأولية والمنتوجات النهائية من موقع لآخر و **أثناء تخزينها** كما تتعرض المواد الأولية والمنتجات إلى خسائر متفاوتة نتيجة لحوادث العمل التي تقع **خلال سير العملية الإنتاجية.**

3- **التصنيف من حيث درجة الخطورة:**

وفقا لهذا المعيار تصنف حوادث العمل إلى:

A. **الصنف الأول: الحوادث التي تصيب العاملين والتي تؤدي إلى العجز والوفاة كالتالي:**

- **عجز جزئي مؤقت:** وهو عجز يصيب العامل ويؤثر على أدائه لعمله بشكل متقن ويمنعه عن العمل **لفترة زمنية وجيزة** لمدة يوم أو عدة أسابيع، بعدها **يقوم باستئناف العمل دون أي عائق أو ضرر.**
- **عجز جزئي دائم:** وهو عجز يصيب العامل **ويؤثر على أحد أعضائه بصفة مستديمة، كبتر** الرجل أو أصابع اليد أو فقدان إحدى العينين، هذا النوع من الإصابة يجعل من الأفراد **غير قادرين على القيام بكل الأعمال كالسابق.** حيث يتوقف العامل عن عمله لفترة زمنية معينة قد تكون طويلة أو قصيرة وهذا حسب قدرته على تأدية عمله **مع إمكانية الالتحاق بعمل جديد مغاير بعد شفائه.**

- **عجز كلي مستديم:** وهو عجز يصيب العامل لكنه بدرجة عالية مثل بتر كلتا اليدين أو فقدان كلتا العينين حيث **يفقد العامل القدرة ممارسة أي عمل نهائيا.**
- **حادث جسيم (شديد الخطورة):** وهو **الحادث المميت**، وهذا نتيجة للإصابات الجسمية جراء حوادث الحريق أو الانهيار أو الانفجار.

B. **الصنف الثاني: حوادث عمل بريئة:**

وهي مجموعة **الحوادث البسيطة** التي لا تُسفر عن أي إصابات خطيرة مثل: الجروح البسيطة، وهي **تشكل نسبة كبيرة من حوادث العمل** في أوساط العمل **وأهميتها تتجلى فيالأضرار المادية الكبيرة الناتجة عن** تمتع العاملين بالإجازات العملية وتأثيرها على إنتاجية العمل والآثار المترتبة عن بعض المضاعفات التي تحدثها هذه الإصابات البسيطة.

4- **التصنيف من حيث سبب الوقوع:**

هناك حوادث ترجع في المقام الأول إلى:

A. **عوامل بشرية:** كإهمال العامل أو شرود ذهنه أو ضعف ذكائه أو قلة خبرته أو عجزه عن ضبط نفسه.

B. **عوامل مادية أو ميكانيكية:** كسقوط أشياء على العامل أو انفجار بعض المواد أو وجود مادة على الأرض أو تلف مفاجئ في بعض الآلات.

وقد وجد أن حوادث **الصنف الأول تتراوح نسبتها من 80 إلى 90%** وأن حوادث **الصنف الثاني تتراوح ما بين 10 و20%** من حوادث الصناعة ولعل هذا ما يشير إلى أهمية العامل الإنساني في وقوع الحوادث.

5- **التصنيف من حيث إمكانية التجنب:**

- **حوادث يمكن تجنبها:** باحترام قواعد السلامة المهنية والالتزام والعمل بوسائل الوقاية المتوفرة
- **حوادث لا يمكن تفاديها:** فهي لا تكون متوقعة الحدوث كالتعطيلات المفاجئة في الآلات حديثة التشغيل.

أسباب إصابات العمل

من أجل نجاح عملية الوقاية من حوادث العمل لابد من معرفة الأسباب المؤدية لوقوعها وتناولها بالدراسة والتحليل والتفسير وذلك لمنع تكرارها مرة أخرى أو التقليل من نسبتها إلى الحد الأدنى المطلوب داخل المؤسسة **وفيما يلي أهم أسباب حوادث العمل:**

A. **العوامل البيئية والتنظيمية:**

تتكون هذه العوامل من أسباب متعددة يرجع معظمها إلى الخطأ في تصميم الآلات والمعدات وإلى بيئة العمل ومحيطه، كما يرجع البعض الآخر إلى طبيعة عمل المؤسسة و درجة التعب عند الفرد ومما لاشك فيه أن طبيعة عمل المؤسسة تشكل مصدرا أساسيا وفارقا لمسببات حوادث العمل، حيث أن العاملين في المؤسسات التي تتميز أعمالها ونشاطاتها بمستوى عالي من الخطورة هم أشد عرضة للحوادث مقارنة مع غيرهم من العمال الذين يعملون في أعمال أقل خطورة، كما أشارت العديد من الدراسات و البحوث على أهمية المناخ الجيد والصحي المتوفر في بيئة العمل ودوره في الرفع من أداء الفرد و إنتاجيته والحفاظ على سلامته وصحته النفسية والجسدية ويتمثل ذلك في: التهوية، الحرارة، درجة الضوضاء و غيرها من الظروف فكلما كانت ظروف العمل المادية جيدة ومناسبة كلما كان استعداد الفرد أفضل وقلت حوادث العمل والتي من الممكن أن يتعرض لها ومن أهم العوامل المتسببة في وقوع الحوادث نجد ما يلي:

1- **البناء غير الصحي:** يقصد به البناء الذي **يفتقر إلى التصميم المناسب لأداء العمل** من حيث قلة فتحات التهوية ومصادر الضوء الطبيعي هذا ما يوفر بيئة ملائمة لانتشار مختلف أنواع الأمراض ويزيد من مخاطر الاختناق.

2- **عدم كفاية التصميم الداخلي للبناء:** حيث تتسبب التصاميم غير المدروسة بدقة في نشأة مخاطر متنوعة ومن بين **خصائص التصميم السيئ نجد:**

- ضيق المساحات والممرات مما يسبب ازدحاما وتلوثا داخل مكان العمل .
- عدم توفر منافذ للنجاة عند حالات الضرورة .
- سوء الترتيب الداخلي للبناء من حيث توزيع تجهيزات العمال الشيء الذي لا يساعد على أداء الأعمال بشكل آمن.

3- **عدم كفاية فترات الراحة:** إن **غياب أو قلة فترات الراحة أثناء العمل** أو قصر مدتها يعد مصدر أساسي لحوادث العمل خصوصا في الأعمال الصعبة سواء الذهنية أو العضلية منها والتي تتسبب في الإجهاد وتشتيت

ذهن العامل وإفقاده التركيز .

4- **عدم كفاية أعمال الصيانة:** يستحوذ هذا الجانب على أهمية كبيرة من حيث مساهمته في حوادث العمل فقلة أعمال الصيانة أو عدم كفاءتها، كثيرا ما أوقعت إصابات خطيرة في صفوف العمال وتتسبب في خسائر فادحة للمؤسسة.

5- **قسوة العمل:** يحتمل أن المجهود الجسمي الذي يقتضيه العمل يساهم في التعرض للحوادث فقد وجد في أحد الأبحاث أن نسبة الحوادث بعد الظهر إلى حوادث الصباح بالنسبة للعمال الذين يقومون بأعمال تتطلب مجهودا عضليا تختلف عما نجده لدى العاملين على الآلات والذين يعملون بأيديهم.

6- **الإضاءة:** من الواضح أن درجة الإضاءة ووضوح الرؤية تؤثران في معدل الحوادث ومن المؤكد أن نسبة الحوادث التي تقع في ضوء النهار أي الضوء الطبيعي أقل منها في أي نوع من الإضاءة الصناعية ولقد أجريت إحدى شركات التأمين إحصاء لجميع الحوادث الصناعية وتبين أن 20 % من هذه الحوادث ترجع إلى رداءة وسوء الإضاءة.

7- **الحرارة :** تؤثر درجات الحرارة غير الطبيعية بشكل مباشر على صحة و سلامة العاملين و تساهم في الرفع من حوادث العمل كما ثبت أنه إذا ازدادت درجة الحرارة أو قلت بدرجة كبيرة فإن الأمر لا يقف عند حد زيادة عدد الحوادث و إنما تزيد خطورة الحوادث و شدتها مما يتسبب عنه انقطاع العامل عن عمله لفترة أطول، فمن الطبيعي أن **درجة الحرارة المثالية تختلف من عمل لآخر ومن مكان إلى مكان و من فصل من فصول السنة لآخر**، و لذلك فإن مشكلة درجة الحرارة مازالت بحاجة بحث عن حل و يحتاج حلها إلى إجراء الدراسات لتحديد درجة الحرارة المثالية لكل عمل من الأعمال .

8- **النظافة:** للنظافة دور مهم في الحفاظ على سلامة العمال وصحتهم فعدم تنظيف بيئة العمل خاصة من **مخلفات العملية الإنتاجية** كالمواد الصناعية الخطرة يزيد من نسبة وقوع الحوادث فهناك مخاطر تترتب عن

عمل المؤسسة في حد ذاتها وهي تتنوع على شكل **مخاطركيميائية** والتي تسببها بعض المواد والتفاعلات ومخاطر **بيولوجية وأخرى ميكانيكية** .

9- أسباب متعلقة بأجهزة العمل ومعداته مثل:

- إهمال الآلات وعدم صيانتها
- التصميم غير المأمون للآلات والأجهزة
- عدم تنظيمها وترتيبها بصورة جيدة في أماكن العمل
- استخدام أجهزة بها أعطال أو تآكل بعض أجزائها
- عدم حجب وتغطية الأجزاء المتحركة من الآلة خاصة الأجزاء الخطرة منها
- بالإضافة إلى تحميل الآلات أكثر من طاقتها

وهناك أسباب أخرى ترجع إلى:

- سوء التغذية والتي تؤثر على قدرات العامل وصحته الجسدية
- وإعاقة الملابس الوقائية لحركة العامل وهذا ما يؤدي إلى خلق ظروف غير آمنة

B. <u>العوامل الإنسانية للحوادث:</u>

إذا كانت ظروف العمل الخارجية واحدة بالنسبة لجماعة من العمال **فالفروق الفردية بينهم في الحوادث ترجع إلى عوامل شخصية ونفسية وجسمية. والعوامل الإنسانية هي السمات والخصائص المتصلة بالفرد وما يترتب عن ذلك من حدوث سلوك أو تصرف يؤدي إلى الحوادث** ولذلك من الجيد في مجال الوقاية تفسير هذه السلوكيات والتصرفات والتعرف على الدوافع الخفية وراء ذلك، حيث أثبتت الدراسات أن **90% من الحوادث المهنية السبب وراءها أخطاء بشرية** ويعتبر ممارس العمل المصدر الرئيسي للعديد من الحوادث. فالعوامل الإنسانية تعتبر من الأسباب الأساسية

لحوادث العمل ومن هذه العوامل نذكر ما يلي:

1- **حدة البصر:** إن مدى حدة البصر وسلامته عامل يسهم في التعرض للحوادث حيث إذا كانت الخواص البصرية اللازمة متوفرة لدى كل عامل تكون نسبة العاملين الذين يتعرضوا للحوادث أقل.

2- **السن والخبرة:** هناك علاقة بين الخبرة والحوادث حيث تنخفض نسبه الحوادث بزيادة مدة العمل في المؤسسة، ونسبة الإصابات بين الموظفين الجدد تكون عالية وزيادة الخبرة مع تقدم السن يؤدي إلى النقص في الحوادث.

3- **العوامل الانفعالية:** وجد أن هناك عاملين انفعاليين يتصلان بالحوادث التي تقع للأفراد في المؤسسات الصناعية وهما **النضج الانفعالي والحالة الانفعالية** وقت وقوع الحادثة.

هناك تحليل لأسباب الاستهداف للحوادث لدى 50 عامل في إحدى المؤسسات الصناعية الأمريكية تبين أن **أربعة عناصر هي:** الاتجاه الخاطئ، التسرع، العصبية والخوف، القلق والاكتئاب مسؤولة عن 33% من الحوادث بين أفراد المجموعة.

4- **الذكاء:** تضاربت نتائج وآراء الباحثين حول العلاقة بين الذكاء وحوادث العمل فمنهم من يرى أن بينهما ارتباطا سلبيا أي أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء قل عدد الحوادث، ومنهم من يرى أنه ليس بين الإثنين ارتباطا وهذا الاختلاف يرجع إلى اختلافهم في تحديد مفهوم الذكاء ولنا أن نتوقع ارتباطا ذا دلالة بين انخفاض الذكاء وبين الحوادث التي تنجم عن أخطاء في الفهم والحكم والتقدير.

5- **التأزم النفسي:** يقصد بالتأزم النفسي حالة من التوتر النفسي تنشأ من: عوامل في نقاط العمل كوجود رئيس مستبد أو من متاعب منزلية أو اجتماعية أو اقتصادية أو من عوامل شخصية كوجود مرض أو عاهة لدى الفرد. وقد لاحظ الكثير من الباحثين والدارسين وجود علاقة عكسية ووثيقة بين الروح المعنوية لدى العمال ومعدل الحوادث داخل المؤسسة .

6- **نقص المهارات:** إن نقص المهارات لدى العامل يجعله يتصرف تصرفات وسلوكيات تعرضه للمخاطر هو ومن معه كما أن جهله بهذه المخاطر ومصادرها مع خبرته القليلة تجعله هدفا سهلا للحوادث .

7- **الإهمال:** إن عدم التزام العامل بتعاليم وإرشادات السلامة أثناء أدائه لعمله يعرضه للمخاطر هو وزملائه في العمل، فحوادث العمل في الأغلب ترجع إلى الإهمال وغياب الوعي .

هذا بالإضافة إلى مجموعة من العوامل منها:

- الضعف والنقص في اللياقة الصحية والبدنية
- عدم مراعاة نسق العمل
- إساءة استخدام الأدوات والآلات
- علاقات العمل السيئة
- انعدام الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة

النظريات المفسرة لإصابات العمل

إن حوادث العمل تختلف من مجتمع لآخر وكل منها ينظر إليها من زاوية معينة وللتعرف على بعض الآراء والتفسيرات التي أعطيت لحوادث العمل، لابد من التطرق إلى النظريات التي فسرت الحوادث وهي كما يلي:

1- **النظرية القدرية:**

يرى أصحاب هذه النظرية أن الناس قسمين أحدهما سعيد والآخر شقي، ومن هذا المنطلق يفسرون استمرار شخص معين في ارتكاب الحوادث إلى **سوء الحظ والقدر** الذي كتب له أن يكون كذلك، إلا أن أصحاب هذه النظرية **لا يعطون الأهمية لقدرات وتأثير الإنسان** في وقوع الحوادث بمعنى أنها **تنفي نشاط الإنسان وتأثيره** على ذلك . ضف إلى ذلك أن **الشقاء والسعادة ليسا شيئين دائمين** فهما يظهران في وقت معين ويختفيان في وقت آخر

2- **النظرية الطبية:**

مضمون هذه النظرية أن الشخص الذي يميل إلى الوقوع في الحوادث **غالبا** ما يعاني من **أمراض واختلالات جسمية أوعصبية** وأن هذه الأمراض **هي التي تؤدي به إلى الوقوع في الحوادث والإصابات**، لكن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون الأمراض وحدها هي المسؤولة عن التورط في الحوادث فقد أوضحت الدراسات أن 75.9% من الحالات ليس لها أسباب مرضية وأن 1.4% من الحوادث يمكن أن ترتبط بأسباب طبية وعلل جسمية تتمثل أغلبها في الخلل السمعي والبصري. فليس كل متعرض لحادث عمل يعاني من أمراض نفسية وجسدية .

3- **نظرية استهداف الحوادث:**

هي أقدم النظريات التي حاولت تفسير الحوادث سيكولوجيا، **والاستهداف** هو ميل أو اتجاه شخصي إلى الاحتفاظ بالتعرض النسبي للحوادث أكثر من غيره من العمال وهو أيضا **استعداد نفسي فيزيولوجي يهيئ الفرد لارتكاب الحوادث أكثر من غيره.**

فهذه النظرية تشير إلى أن تكوين الإنسان يحتوي على **خلل دائم وطبيعي وذلك راجع إلى بعض السمات الوراثية التي يحملها هؤلاء الأفراد والتي تدفعهم إلى القيام بسلوكيات خطرة من أجل إشباع بعض الدوافع النفسية .**

فهذه النظرية تنطلق من فرضية أن العمال الذين يرتكبون الحوادث مرات عديدة وبصورة متكررة يمكن اعتبارهم **مستهدفي الحوادث** ومن نتائج أو **فوائد هذه النظرية توظيفها في عملية الاختيار أي استبعاد أو إبعاد الأفراد ذوي الاستعداد لارتكاب الأخطاء** أو بمعنى آخر الوقوع في الحوادث أي استبعاد الأفراد مستهدفي الحوادث عند اختيارهم من أجل التوظيف. **ومن أبرز خصائص هؤلاء الأفراد نجد:**

- عدم الانتباه
- ضعف الإدراك لمخاطر تصرفاتهم

- الانفرادية ومخالفة الجماعة
- الاعتزاز بالنفس
- ضعف دوافع الانتماء للجماعة والميل لمعاداة الآخرين

إن استهداف الحوادث لمجموعة معينة من العمال دون غيرهم بشكل متكرر يدعم الجانب الصحيح من هذه النظرية ولكن **هناك فئات مهنية ومجموعات من العمال معرضة للحوادث أكثر من غيرهم وذلك راجع إلى طبيعة الأعمال التي يقومون بها ودرجة الخطورة التي تحتويها تلك الأعمال وإلى الظروف التي تعمل بها هذه الفئات والمجموعات.**

4- **نظرية الحرية والأهداف:**

تعتبر الحادثة وفقا لهذه النظرية: سلوكا عمليا رديئا ناتجا عن بعض السلوكيات التي تحدث في بيئة غير مشجعة حيث لا يتلقى العمال المكافأة على عملهم، **فكلما احتوت بيئة العمل على الفرص النفسية والاقتصادية وتشبعت بها كلما كان سلوك العامل خاليا من السلوكيات السيئة** وابتعد بذلك عن الحوادث، **فالمناخ الجيد والصحي** الذي يوفر للعامل المكافأة والجزاء عما يبذله من جهد وعما ينجز من أعمال **يعطيه فرص لوضع الأهداف القريبة والبعيدة الأجل.**

فينبغي على العامل أن يكون قادرا على إثارة بعض الموضوعات والمشكلات ووضع الحلول لها، فهذه الموضوعات تقود إلى تكوين عملية اليقظة وجودة الإنتاج، **فالظروف السيكولوجية والاقتصادية والصحية تشجع العامل على اليقظة والانتباه والحذر**، ثم إن الدراسات التي أجريت على دور المناخ السيكولوجي في الحوادث تعطي العديد من الأدلة لتدعم هذه النظرية وأثره في الوقاية من حوادث العمل والإصابات المهنية.

إن هذه النظرية قد اهتمت بالبيئة السيكولوجية المشجعة والدور الذي تلعبه في التقليل من حوادث العمل ولكنها أغفلت جوانب عدة متحكمة هي الأخرى في حوادث العمل نجد منها **الظروف الفيزيقية** للعمل كالحرارة والضوء والضوضاء إضافة إلى التصميم السيئ والمعقد للآلات وعدم ملاءمتها مع إمكانيات وقدرات العامل وعدم تمكنه وإلمامه بطريقة تشغيلها.

5- **نظرية الضغط والتكيف:**

ترتكز هذه النظرية على **طبيعة ومناخ بيئة العمل كسبب أساسي للحوادث**، فالعامل الذي يعاني في عمله من ظروف الضغط والتوتر يكون معرضا لحوادث العمل بعكس العامل الذي لا يعاني من هذه التوترات، ففي هذه النظرية **الظروف الفيزيقية غير الملائمة هي السبب في الحوادث** .

إن تفسير حادث العمل بالتركيز على بيئة العمل أو الظروف الفيزيقية فيها الكثير من المغالطات، فرغم هذا إلا أن هذه الظروف ليست السبب الوحيد لأن هناك ظروف اجتماعية ونفسية يعانيها العامل وهي موازية تماما لهذه الظروف البيئية ولها دور وجود الخطر والحوادث العلمية.

6- **نظرية فرويد:**

يركز فرويد في نظريته هذه حول **الدو افع النفسية واللاشعورية** فقد برهن فرويد على أن جميع الأفعال العرضية التي يرتكبها الناس ليست اتفاقية بل لها تأويلات نفسية ممثلة في دوافع ونوايا مكبوتة.

7- **نظرية المصادفة:**

وفقا لهذه النظرية يمكن أن **تعزى الحوادث لعامل الصدفة** وهذا يعني أن **جميع الأفراد لديهم استعداد للوقوع في الحوادث و أنه لا توجد أية عوامل شخصية تميز شخصا عن آخر في استعداده للوقوع في الحوادث** إن هذه النظرية قد ألغت العوامل الشخصية التي تؤدي إلى الحوادث وأرجعت كل الحوادث إلى الصدفة وهذا عكس ما أثبتته الدراسات التجريبية في هذا المجال .

8- **النظرية الاجتماعية:**

تعد النظرية الاجتماعية من النظريات التي **ربطت حوادث العمل التي يتعرض لها العامل بظروفه الاجتماعية غير الملائمة**، فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل والمتمثلة في مشاكل مرتبطة بالسكن والأسرة والمحيط الاجتماعي تولد حالة من الانفعالات والاضطرابات المستمرة والتي بتفاعلها مع ظروف العمل الفيزيقية والتنظيمية تكون سببا في وقوع الحوادث،

وبغية معالجة هذه الأسباب يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعمال ومعالجة مختلف المشاكل المرتبطة بهذا الجانب.

إن هذه النظرية قد أرجعت حوادث العمل إلى الظروف الاجتماعية السيئة للعامل وهذه الأخيرة هي بدورها تلعب دورا مهما في وقوع حوادث العمل ولكنها ليست المسؤولة الوحيدة عن ذلك، فحسب هذه النظرية أنه بتوفير وتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية للعمال يتم القضاء على حوادث العمل ولكن هذا لن يحصل .

9- نظرية القناع:

المقصود بنظرية القناع **عدم تنبيه العمال بالمو اقع الخطيرة في العمل وكيفية الوقاية منها لأدائه بالطريقة التي تجنب الوقوع في الحوادث**، حسب هذه النظرية فإن جهل العامل للنقاط الخطرة في عمله وعدم إلمامه بالطرق السليمة لأدائه يجعله عرضة للحوادث لكن **يمكن للأقدمية أن تبطل من مفعول ذلك فهي تساعد العامل على معرفة طبيعة عمله** وأهم النقاط التي قد توقعه في الحوادث وكيفية تجنبها.

صحيح أن الخبرة المهنية تلعب دورا مهما في الوقاية من مخاطر العمل والتقليل منها ولكن وحدها ليست كفيلة بذلك، فهناك أسباب عديدة لحوادث العمل تجعل العامل ذو الخبرة يقف حائرا أمامها ويقع في حوادث من جراء ذلك كحدوث أعطال مفاجئة للآلة وتوقفها أثناء العمل، والحالة النفسية للعامل التي تختلف من وضع لآخر ولا يمكن للخبرة أن تحميه من الحوادث التي يقع فيها من جراء السهو مثلا.

10- النظرية الوظيفية:

تتسم هذه النظرية على اختلاف سابقاتها **بالشمول و التكامل في تفسيرها لظاهرة حوادث العمل** فجميع النظريات السابقة أرجعت أسبابها إلى سبب واحد. في حين ترى هذه النظرية أن **ظاهرة الحوادث لها أسبابها وعواملها المرتبطة فيما بينها بحيث لا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد بل إلى مجموعة من العوامل والأسباب الإنسانية والتنظيمية**. إن هذه النظرية هي الأقرب إلى الواقع لأنها أرجعت حوادث العمل إلى عوامل وأسباب مرتبطة فيما بينها وهذا ما نجده على

أرض الواقع فالأسباب والعوامل المتسببة في حوادث العمل تختلف من شخص لآخر ومن عمل لآخر ومن مكان لآخر فهي متنوعة و متعددة .

إن المتمعن في هذه النظريات بعمق وفي الآراء المختلفة فيها يتبين له الاختلاف الموجود بينها، فكل نظرية من النظريات سابقة الذكر أو التي لم يتم ذكرها قد أرجعت أسباب وقوع حوادث العمل إلى جانب معين واهتمت به دون غيره من الجوانب الأخرى، وبما أن الإنسان هو المعني بهذه الحوادث وهو المتضرر منها بالدرجة الأولى وهو ذلك الكائن الاجتماعي الذي لا يمكن فصله عن الجماعة فهو في حد ذاته مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والفيزيولوجية يؤثر بخصائصه في البيئة المحيطة به ويتأثر بها، لذا **لا يجب إرجاع أسباب حوادث العمل إلى جانب واحد بل يجب مراعاة جميع الجوانب المتداخلة والمتحكمة** فيها وأخذها بعين الاعتبار أثناء دراسة وتحليل هذه الأسباب وأثناء وضع البرامج والأسس للتقليل و الحد منها .

الآثار الناجمة عن إصابات العمل

تلقي حوادث العمل بظلالها على أكثر من جانب كما أنها تساهم في ترك عدة آثار ونتائج وراءها منها ما يكون بصفة مباشرة ومنها ما يكون بصفة غير مباشرة، حيث تتجلى هذه الآثار في أبعاد مادية وأخرى نفسية واجتماعية وحتى قانونية ونقابية، وهذه الآثار تنعكس على كل من الفرد، الجماعة والمنظمة وفيما يلي تبيان لما سبق ذكره:

1- **البعد الاقتصادي:** ينعكس هذا البعد على:

A. **المنظمة:** حيث تتجلى الآثار التي تعود عليها في:

أولا: من خلال **التكلفة** التي تتحملها المؤسسة من أجل تغطية كل من:

- علاج حوادث وإصابات العمل .
- تعويضات العجز الدائم والوفيات .
- رواتب وأجور المصابين خلال فترة علاجهم .
- خسارة قوة عمل يجب تعويضها .

- تعطل الآلات التي كان يعمل عليها المصاب ومن ثم تعطل المراحل التالية للإنتاج .

ثانيا: على **ربحها** إذ تؤثر مجمل التكاليف السابقة على التكلفة النهائية وبالتالي على هامش الأرباح وهو ما ضر بموقعها وقدرتها التنافسية من خلال تأثر سمعتها في سوق الصناعة والإنتاج (محليا وإقليميا ودوليا) .

B. الاقتصاد الوطني:

وتظهر الآثار التي تعود عليه في:

أولا: من خلال **انخفاض الناتج الوطني** نتيجة لما تدفعه مختلف الوحدات الاقتصادية لتحمل تكاليف الحوادث المهنية، حيث بلغت في بريطانيا مثلا سنة 1999 ما يقارب 15 مليار جنيه إسترليني .

ثانيا: من خلال **تأثيرها على القوة العاملة للدولة** وهو ما يسبب تدهور طاقاتها الإنتاجية .

2- **البعد الاجتماعي:** تؤثر حوادث العمل والآثار الصحية الناتجة عنها كالإعاقات والأمراض المزمنة والوفيات بشكل **عميق وسلبي على الحياة الأسرية والاجتماعية للعامل**، وذلك لما يترتب عنها من **التزامات اجتماعية لمساعدة أسرة العامل المصاب وفقدان المجتمع لإنتاج العامل** وخاصة من النوع الماهر والنشيط وليس من السهل تعويضه خلال فترة قصيرة.

3- **البعد النفسي:** إن الحوادث التي تصيب العامل **تؤثر على حالته النفسية** خاصة إذا كانت تلك الحوادث خطرة و سببت عجزا للعامل، هذا ما يجعله يحس بأنه عالة على أفراد أسرته خاصة بعد ما أصبح فردا غير منتج فيولد لديه حالة من التوتر النفسي و الاكتئاب و في أغلب الحالات يقدم العامل على الانتحار، كما أن حوادث العمل تؤثر **على الحالة النفسية للأسرة** و ذلك بسبب فقدانها المعيل لها بسبب العجز أو الوفاة، ضف إلى ذلك **تأثيرها على الحالة المعنوية لفريق العمل** داخل مكان العمل بسبب المخاوف و التوترات الناتجة عن بيئة العمل الخطرة و هذا ما يؤثر على صحة العمال النفسية و البدنية و يخلق مستوى متدني للرضا الوظيفي لدى العمال فيؤدي إلى سيطرة جو من التوتر و العدوانية .

4- **البعد القانوني والنقابي:** إن النقابات تضع من ضمن **أولوياتها المطالبة بحقوق العمال والمحافظة عليها**، فموضوع السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل يعتبر النقطة الثانية بعد مسألة الأجور في قائمة أعمالها، **وكثرة حوادث العمل يجعل منها تنتهج طرق وسبل جديدة تساعدها على المطالبة بالسلامة المهنية في بيئة العمل**

وتحقيقها، حيث أصبحت اليوم تضغط بشدة أكثر من أي وقت مضى وتعزز موقفها هذا بمختلف القوانين والتشريعات التي وضعت من أجل القضاء على حوادث العمل.

أساليب الوقاية من إصابات العمل

على كل مؤسسة تبني سياسة خاصة بها تبعا للمخاطر التي تحتويها طبيعة أعمالها ونشاطها وذلك من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بالوقاية، فالتعرف على المخاطر وتحديدها وتقييمها يعد النقطة الأولى التي تتوقف عليها فعالية السياسة المتبعة ضف إلى ذلك العديد من الأساليب والوسائل المختلفة وهي كالتالي:

1- أساليب حماية العامل:

لقد لجأت الكثير من المؤسسات الصناعية وغيرها إلى مواجهة ظاهرة ارتفاع حوادث العمل أثناء العمليات الإنتاجية وذلك باستخدام أساليب وطرق مختلفة لتكييف العامل مع طبيعة العمل وذلك من حيث الخصائص البشرية ووسائل الوقاية، التنظيم الجيد والاختيار الجيد والمناسب للعمال على المستوى الجسدي والذهني ومن بين هذه الأساليب نذكر:

1) التدريب:

فالتدريب هو ذلك القدر الكبير من المعلومات الذي يكتسبه الفرد من خلال القيام بالعمل لمدة من الوقت، وهو أيضا العملية التي تسبق التعيين وهو أحد المكونات الرئيسة للأمن وسلامة العامل في المنشأة وأحد الأساليب التي تلجأ إليها المؤسسة لمساعدتها في منع وقوع إصابات وحوادث في العمل وكلما كان التدريب فعالا كلما زادت فرص جعل بيئة العمل آمنة فلا شك أن التدريب الجيد يساعد على تخفيض معدل تكرار الحوادث.

إن الهدف من التدريب هو أن يتعلم العامل بعض الأساليب الجديدة للسلوك في مجال الوقاية كتعلمه استخدام الأدوات ووسائل الوقاية التي تقدمها له المؤسسة وتوفرها له من أجل حمايته من الحوادث ووقايته من الأمراض التي تصيبه في بيئة عمله.

للتدريب دور كبير في توعية العمال بضرورة التزامهم بقواعد الأمن والسلامة داخل المؤسسة، ضف إلى ذلك لابد من تدريب العمال الذين يمكن أن يتعرضوا لأخطار تهدد سلامتهم إذ يمكن تقليل المخاطر بالتدريب الجيد للعمال، فإذا كان العامل

مدربا جيدا فإن احتمالات الإصابة تتقص أثناء قيامه بالعمل . إذ يمكن انخفاض معدل الحوادث إذا تعلم العامل كيفية القيام بالسلوك السليم في وظيفته و قد يكون العامل ملما حقيقة بقواعد الأمن الصناعي و شروطه ولكن هذه المعرفة في حد ذاتها لا تضمن أنه سوف ينفذ هذه القواعد و على ذلك فإن **برامج التدريب يجب أن تستهدف جانبين:**

- إلمام العامل بالظروف العلمية في أداء العمل .
- حثه أو تشجيعه أو إثارته نحو تنفيذ هذه المعرفة والقواعد.

ويتم وضع منهج التدريب وفقا لتقارير الحوادث وإذا لم تتوفر هذه الأخيرة يتم تحديد محتوى برامج الأمن الصناعي عن طريق تحليل العمل، **يقوم بتحليل العمل مهندس الأمن الصناعي عن طريق:**

- الوصف الدقيق لحركات العمل
- الأفعال التي تحدث أثناء العمل
- تفاصيل العمل
- الخطوات التي يتضمنها من بداية العملية الإنتاجية إلى نهايتها
- الآلات المستخدمة في العمل
- المخاطر التي يحتويها العمل

علما من الضروري وجود برامج للتدريب في أماكن العمل لتعريف العمال بمخاطر العمل وتعليمهم كيفية مواجهتها وتجنبها واستخدام وسائل الوقاية والحماية .

2) تشجيع العامل على السلوك السليم:

هناك بعض من العمال يقومون بأخطاء عديدة أثناء عملهم، ولكن عندما تصدر أوامر وتعليمات بالتوقف عنها أو التنبيه عن خطورتها تجدهم يرفضونها ويقولون أنهم دائما يقومون بتلك الأفعال ويقومون بعملهم بنفس الطريقة منذ وقت و ربما منذ سنين، ولكن لم يقع لهم أي حادث و لم يتعرضوا لأي خطر وهنا تجد الإدارة الخاصة بهذا الشأن نفسها أمام مشكلة قيام العامل بالفعل الخطأ ولكن لم يقع له بعد أي حادثة تقنعه بضرورة تعديل سلوكه، ويكون إقناع هذا العامل بوجهة نظر طويلة المدى أي أنه سيتضرر من فعله هذا في المستقبل القريب أو البعيد وذلك عن طريق عرض ملفات قضايا

الحوادث التي حدثت لغيره من العمال بعد أن قضوا عشرات السنين في وظائفهم، وهكذا يتم إثارة دوافع العمال واهتماماتهم و تحفيز إراداتهم نحو إتباع التعليمات وتشجيعهم على السلوك السليم

3) **إشراك العمال في برامج الأمن الصناعي:**

لقد تجمعت أدلة كثيرة في السنوات الأخيرة تؤكد أهمية اشتراك العمال في إثارة اهتمامهم وتشجيعهم في تنفيذ الأمور التي تتعلق بحمايتهم ورعايتهم ووقايتهم من المخاطر وعلى سبيل المثال فقد أكد بعض الباحثين أننا إذا شجعنا العمال على الاشتراك والمساهمة في تحديد متطلبات الأمن الصناعي لوظائفهم فإنهم سوف يضعون لأنفسهم القواعد وسوف يقبلونها ويحترمونها وينفذونها لأنها تكون نابعة منهم . وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على ضرورة إشراك العمال في تصميم برامج الأمن الصناعي حتى تلقى القبول وتكون ذات فعالية أكثر

4) **حملات الإعلام والملصقات:**

إن استخدام الملصقات واللافتات وحملات الإعلام يمكن أن تلفت انتباه العمال وإثارة اهتمامهم نحو مخاطر العمل وضرورة إتباع قواعد الأمن الصناعي وكثير من المؤسسات الصناعية تقوم بتوعية عمالها بواسطة هذه الوسائل ولكن تختلف درجة استعمالها من مؤسسة إلى أخرى، فهناك مؤسسات تعتمد عليها إضافة إلى وسائل أخرى تدعمها في ذلك، ومن بين **الملصقات والشعارات التي تعلق في أماكن مختلفة من العمل ما يلي:**

- البس الخوذات الواقية هنا .
- دع أعقاب السجائر في هذا الصندوق .
- أعبر الطريق من هذه النقطة .
- ضع الحاجز الواقي أمام الآلة قبل تشغيلها .

ويجب أن تنجح الملصقة أو اللافتة في جذب العامل إلى أقصى درجة ويمكن ذلك عن طريق استخدام الإضاءة والألوان الجيدة وعن طريق وضع الملصقة في مكان يسهل رؤيتها وقراءتها ولا ينبغي أن يكثر من وضع الملصقات في بيئة العمل فإذا كانت تملأ أرجاء المكان فإن الناس لا يلتفتون إليها . **فالملصقة أو اللافتة لا يكون لها مفعول إلا إذا أحسن استعمالها من حيث:** المكان والزمان والشكل والمضمون .

5) الندوات والمحاضرات:

إن المحاضرات هي إحدى الطرق السهلة والسريعة في تزويد عدد كبير من العمال بالمعارف والمعلومات، فالمحاضرة هي عبارة عن اجتماع يترأسه مختصون في الأمن الصناعي مع عدد كبير من العمال في قاعة أو مدرج وذلك لأجل توعيتهم بمخاطر العمل وتبصيرهم بالأساليب الوقائية التي يجب عليهم إتباعها للحفاظ على سلامتهم، فأسلوب المحاضرة هو عملية تعليم وإخبار أي عبارة عن حديث مكتوب أو غير مكتوب يقدمه فرد لمجموعة ما ويتبع هذا الحديث نقاش أو لا يتبعه .

ونجاح أي محاضرة يتوقف على مهارات وقدرات المحاضر في الاحتفاظ بانتباه الحاضرين أو العاملين حتى وإن كانت المحاضرات يعاب عليها إلى حد كبير في تكوين المهارات الحركية لدى العمال وفي تغيير اتجاهاتهم النفسية، رغم ضعفها يبقى على العموم لها مكانتها في توعية العاملين والحصول على تعاونهم خصوصا إذا علمت المنشأة إن أهم مصادر الحوادث يرجع إلى تصرفات العاملين وعدم إدراكهم للأخطاء التي تؤدي بهم إلى الحوادث والأضرار المهنية وعدم إلمامهم واهتمامهم بمعدات الوقاية أو الإهمال .

6) الأفلام:

إلى جانب وسائل التوعية الأخرى نجد الأفلام التي هي بدورها تلعب دورا هاما في مجال توعية العمال بمخاطر العمل، فالفيلم هو الذي يلم بجميع جوانب الحادث فهو يوضح إطاره وظروفه وكيفية تجنبه، ويستغل القائمون على الوقاية خلال فترة عرض الفيلم ميل العمال لمتابعة البرامج التلفزيونية وذلك من أجل لفت انتباههم وبعث الحس الأمني فيهم وتوعيتهم أكثر حتى يتقبل العامل كل ما يتضمنه هذا الفيلم من نصائح وإرشادات مع مراعاة ميولهم وعواطفهم واتجاهاتهم.

7) المسابقات:

تستهوي المسابقات باختلاف أنواعها فئات كثيرة من المجتمع من بين هذه الفئات نجد العمال خاصة الرياضية منها، فالمشرفون على الوقاية المهنية والأمن الصناعي استغلوا هذه النقطة وذلك بوضع مسابقات في ميدان الحماية من حوادث العمل والتي تجري عادة بين فروع المؤسسة الواحدة أو بين عدة مؤسسات ونجاح هذه المسابقات وفوز أي طرف يكمن

وراء ربح المؤسسة وتخفيض تكاليفها بسبب انخفاض عدد حوادث العمل، فالمسابقات ذات أهمية عظيمة في مجال الوقاية من المخاطر.

2- **تحسين ظروف العمل:**

تعتبر ظروف البيئة الفيزيقية من أهم مصادر حوادث العمل لذا يجب العناية بها عن طريق تحسينها وتكييفها مع طبيعة العمل والمنصب وهذا كله من أجل تحقيق الوقاية والتخفيف من حوادث العمل عن طريق:

1) **تعديل الوظيفة وبيئتها:**

ويكون ذلك بإجراء تحسينات بسيطة لا تؤثر على تنظيم العمل وطرقه ولكن تكون ذات آثار ونتائج جيدة، فـ**عندما لا يستطيع العامل القيام بمتطلبات المنصب** يُلجأ إلى التخفيف منها وأقلمتها مع العامل وقدراته بتقليل الأعباء البدنية والنفسية للمنصب عن طريق تحسين وضعيات العمل واعتماد فترات الراحة وإدخال آلات تساعد على القيام بالعمل ولا تكون خطيرة... **وتحسين بيئة العمل من خلال:** توفير الإضاءة المناسبة التي تتوافق و طبيعة العمل، توفير درجات الحرارة الملائمة كذلك، الحرص على نظافة و ترتيب مكان العمل، معالجة الضجيج ، تنقية الهواء الداخلي عن طريق الأجهزة الخاصة بذلك، الإكثار من فتحات الهواء .

2) **تعديل المهام:**

ويكون ذلك عن طريق تدوير المناصب أي نقل العمال من منصب لآخر وذلك لكسر الروتين والملل الناتج عن القيام بنفس المهام والحركات لوقت طويل وبصورة آلية، فهذه الطريقة تؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعمال وغيرها من الطرق الأخرى المساعدة على ذلك .

3) **تعديل وقت ونسق العمل:**

وذلك بإعطاء أوقات مناسبة للعامل تحدد بطبيعة العمل الذي يقوم به، فهناك أعمال تتطلب جهدا كبيرا من العامل وهذا النوع لا يجب أن يعمل لساعات طويلة فالعمل لساعات طويلة في أعمال متعبة يؤدي إلى عدم التركيز وتشتت انتباه العامل وبالتالي وقوعه في حوادث عمل قد تكون مميتة والعكس صحيح .

4) **مراعاة الجوانب الهندسية:**

فلا يجب إهمال الجانب الهندسي والميكانيكي بأية حال من الأحوال وذلك بالصيانة المستمرة للآلات والمعدات فالإبقاء على المعدات في حالة جيدة يعد وسيلة من وسائل الحماية والأمن المهنية الناجحة والعكس من ذلك، فالآلة التي لا تتوفر لها الصيانة اللازمة تخلق جوا خطرا على حياة العامل وظروف العمل كما أن الآلة الجيدة يجب أن تكون مصممة ضد الحوادث بقدر الإمكان .

3- **<u>وسائل وقاية العامل:</u>**

1) **معدات حماية الرأس:**

هناك إصابات قد تصيب ذروة الرأس كالجروح أو الصدمات أو سقوط شيء من أعلى على رأس العامل وغيرها من الإصابات لذلك يجب وضع الخوذة الواقية في الأعمال المختلفة والتي تحتوي على الأخطار التي قد تصيب رأس العامل كأعمال البناء والإنشاءات، الأعمال الميكانيكية، أعمال المناجم.

وهناك شروط ومواصفات خاصة لابد أن تتوفر في واقيات الرأس منها:

- تصنع الخوذة من مواد خفيفة مقاومة للصدمات لكن لا تشكل ثقل على الرأس .
- تزويدها من الداخل بحامل مرن يمكن ضبطه بما يريح الرأس .
- أن تكون المواد المصنعة منها لها القدرة على العزل الكهربائي ولا تسمح بنفاذ السوائل من خلالها .
- في الأماكن التي يتعرض فيها العمال لمخاطر الحرارة المنخفضة يجب أن تحتوي الخوذة على مادة من الصوف بداخلها بالإضافة إلى غطاء للرقبة يركب تحت الخوذة مباشرة .
- إمكانية تركيب وسائل الإنارة على الخوذة عند الأعمال في المناطق المظلمة مثل الأنفاق والمناجم .
- الخوذة التي تستخدم لوقاية الرأس عند الأعمال التي يصدر عنها انطلاق أجزاء معدنية أو كيميائية إلى الوجه يجب أن يسمح تصميمها بتركيب واقيات وجه البلاستيك الشفاف .
- يجب تمييز الخوذات المخصصة لكل فئة من العمال بلون محدد حسب طبيعة العمل .

2) **معدات حماية القدم والساق:**

إن للأحذية الواقية دور كبير في حماية القدم والساقين من المخاطر التي قد تصيب العامل كسقوط مواد ثقيلة على قدمه أو يدوس العامل على مواد حادة فتمزق الحذاء وتصيب رجله، لذا يجب أن تكون أحذية الحماية قوية وقادرة على مقاومة الصدمات .

3) **وسائل حماية الوجه والعينين:**

تستخدم لحماية الوجه والعينين من تطاير المواد الساخنة المحرقة، الأتربة ومن الأدخنة والغازات والأبخرة الناتجة عن العمليات الصناعية المختلفة وهذه الوسائل هي عبارة عن أقنعة بلاستيكية أو معدنية أو نظارات زجاجية ويرجع الاختلاف في استعمال هذه الأنواع إلى تنوع الأعمال واختلافها ونوعية المخاطر التي تحيط بها.

4) **وسائل وقاية الأذن والسمع:**

إن العامل يتعرض للضوضاء والضجيج ساعات طويلة هذا ما يضر بسمعه ويعرضه لخطر فقدانه، لذا وجب حماية الأذن أثناء العمل بالوسائل الخاصة بذلك وهي على الأغلب تكون على شكل سدادات للأذن وتصنع من مواد تحمي العامل من الأخطار التي يصادفها في عمله .

5) **وسائل حماية اليدين:**

وهي عبارة عن قفازات مختلفة ومتنوعة ويرجع استعمال نوع من القفازات دون آخر إلى نوعية التعرض للملوثات الضارة وغيرها من المخاطر المختلفة التي تتعرض لها اليدين كونها الوسيلة الأساسية والمباشرة التي يتم العمل بواسطتها.

6) **الملابس الو اقية:**

تستخدم هذه الملابس لحماية جسم العامل من المخاطر والأضرار التي تحتويها بيئة العمل وتشمل كل من وسائل حماية الصدر والبطن، وسائل حماية الأذرع والكتف ووسائل حماية الجهاز التنفسي وتصنع هذه الوسائل من مواد مختلفة تختلف باختلاف نوعية الأعمال ونوعية المخاطر التي تحتويها .

تقارير وسجلات إصابات العمل

إن وضع برامج الوقاية من حوادث العمل أمر ضروري وحتمي ولكن يجب بناء وتصميم هذه البرامج على ضوء الحوادث الماضية وذلك بالمعرفة التامة بظروف العمل وأسباب وقوع الحادث الحقيقية والخفية، لهذا تعتبر سجلات وتقارير الحوادث من أهم المصادر الأساسية للبيانات لكل من الإدارة وأخصائي الأمن الصناعي في المؤسسة كما أنها تفيدنا في الحصول على مصادر رئيسية للمعلومات عن الحوادث **والتقرير الجيد يجب أن يحتوي على أمور هي كالتالي:**

1) **تاريخ وقوع الحادث:** الشهر، اليوم، الساعة، الوردية، مكان وقوع الحادث، إن الظروف المحيطة بالعامل دائما ما تتغير من يوم لآخر بل من ساعة إلى أخرى ومن وردية إلى أخرى، لأن الوردية الصباحية تبدأ العمل بعد راحة تامة من الليل وبعد تناول العامل إفطار، بحيث تختلف هذه الظروف عن العمل بالدورية الليلية وغيرها من ظروف العمل الأخرى .

2) **تصنيف العمل:** فتصنيف العمل الذي كان يقوم به العامل أثناء الحادث والقسم الذي يعمل به يكون بغرض التعرف على الأخطار التي ينطوي عليها هذا العمل.

3) **أنماط الحوادث:** تتضمن المعلومات المطلوبة من وصف طبيعة الحادث، نوعيته والوسيلة المتسببة فيه وليس من الضروري أن يبين ذلك بالتفصيل، فمثلا في حالة فقد العامل إصبع السبابة بواسطة المنشار الكهربائي يكفي لأن يقول حادث قطع إصبع السبابة بواسطة المنشار الكهربائي .

4) **السبب المباشر للحادث:** يجب ذكر السبب المباشر للحادث سواء كان من الأفعال أو من الظروف المحيطة بالعمل أو منهما معا .

5) **نتائج الحادثة:** يجب أن يشتمل التقرير على موضوع الإصابات في جسم العامل أو العمال ووصف الإصابة والجروح وكذلك الخسائر المادية وقيمتها، ولكن في الأغلب لا يستطيع العامل أن يملأ تقرير الحادثة من وصف مباشر للإصابات والخسائر بدقة كاملة لذلك تحتم الاستعانة بشخص مختص بتقييم وتقدير الخسائر المادية وكذلك الاستعانة بالأطباء .

6) **الخبرة:** يجب أن يشمل التقرير على مدة خدمة الشخص المصاب وكذلك خبرته بالعمل ويوضع مقدار الخبرة المطلوبة لأداء العمل والتي أدى نقصها إلى وقوع الحادثة حتى يمكن على ضوء هذه البيانات إعداد برامج تعليمية وتدريبية لهؤلاء الأفراد .

7) **البيانات السيكولوجية:** يجب أن يحتوي التقرير على نتائج تطبيق اختبارات الاستعدادات وكذلك اختبارات الشخصية واختبارات التحصيل على الأشخاص الذين تأثروا بالحادث. وأن يحتوي كذلك السمات الشخصية للعامل ومثل هذه المعلومات تفيد في التعرف على العوامل الإنسانية المتسببة في الحادث .

فكل البيانات والمعلومات سابقة الذكر يجب أن يحتويها تقرير الحادث ويجب تسجيل المعلومات عن الحادثة مهما كانت أنواعها والنتائج المترتبة عنها، فهي تعتبر الدعامة الأساسية للوقاية من الحوادث.

وبعد الانتهاء من إعداد التقارير للحوادث من خلال المعطيات السابقة والواجب توفيرها في التقرير **يتم تفريغها في سجلات** يمكن الرجوع إليها والتعرف على أي معلومة تهم رجل الأمن والإدارة، خاصة الأيام الضائعة بسبب كل حادث والتكاليف المترتبة عليه من مصاريف علاج والتعويضات وأي مصاريف أخرى ولغرض الحصول على البيانات بسرعة ينبغي إعداد سجل أو ملخص العلاج، التعويضات وما شابه ذلك،

للسجلات أهمية كبيرة حيث يتم من خلالها التعرف على:

- أدوات الوقاية الشخصية الواجب توفيرها
- التعديلات الواجب إدخالها في مجال الوقاية
- أسباب حوادث العمل
- التكاليف الناجمة عن تلك الحوادث

الأمراض المهنية Occupational Diseases

سنتعرف على ماهية الأمراض المهنية، أنواع، أعراض، أسباب وعوامل خطر، مضاعفات، التشخيص، العلاج، الوقاية

ماهية الأمراض المهنية:

تسمى الأمراض التي يُصاب بها الشخص نتيجة لعمله أو مهنته بالأمراض المهنية، ويمكن للإصابة أن تكون ناتجة عن التعرض لعوامل ضارة مختلفة، مثل: العوامل الكيميائية، والعوامل الفيزيائية، والعوامل البيولوجية، والعوامل المسرطنة، والعوامل المشعة.

خلافًا **لإصابة العمل** التي تكون ناتجة بالعادة عن وقوع حادث لمرة واحدة، فإن الأمراض المهنية عادةً تكون ناتجة عن التعرض الدائم والمتكرر لمُسبب الضرر على امتداد فترة زمنية معينة وليست لحظية.

يتميز المرض المهني أنه يكون منتشر بين الموظفين بنسبة أعلى من الأشخاص الآخرين، ولفهم ذلك يُمكن القول إن نسبة تعرض العاملين في مصنع كيميائي بالسرطان هي الأكبر بالنسبة للمصابين في كل المجتمع.

أنواع الأمراض المهنية:

يُمكن تقسيم الأمراض المهنية بالأنواع الآتية:

1. **الأمراض البيولوجية:**

الأمراض البيولوجية هي الأمراض التي تنتج من **المُسببات الحية أو شبه الحية**، مثل: البكتيريا، والفيروسات، والطفيليات، والحشرات.

هذه الأمراض تُعدّ سريعة الانتشار، وتظهر أعراض أغلب أنواعها على العاملين بسرعة، وهذا الأمر قد يحد من انتشارها على عكس الأمراض الأخرى.

2. **الأمراض الكيميائية:**

الأمراض الكيميائية يُقصد بها الأمراض الناتجة من التعرض **للمواد الكيميائية الضارة** بالجسم، ومن أبرزها: البريليوم. الرصاص. البنزين. الزئبق. الأيزوسيانات.

هذه المواد تُسبب أمراض جدًا خطيرة للجسم، وغالبًا يكون السرطان على رأسها، وهذه المواد تتميز بأنها تُسبب الأمراض ببطء أي أنها تتراكم يوم تلو الآخر في جسم المُصاب لتظهر المرض بعد عدة سنوات.

3. **الأمراض الفيزيائية:**

الأمراض الفيزيائية هي الأمراض التي تنتج من **حركة الجسم بوتيرة منتظمة ومتكررة** يوميًا مؤديًا ذلك إلى خلل في الأربطة والعضلات والمفاصل على سبيل المثال.

لتوضيح ذلك يُمكن ذكر أن العمل بتعبئة منتج معين يوميًا لسنوات طويلة قد يُسبب آلام في عضلات اليد وتفكك في أربطة المفاصل، والعمل على جهاز الحاسوب يوميًا ولساعات طويلة يؤدي إلى أضرار في العين.

4. **الأمراض الإشعاعية:**

الأمراض الإشعاعية هي الأمراض التي تنتج من **التعرض لإشعاع يومي ومتكررومنتظم**، فيحدث بالجسم العديد من التغيرات في أنسجته، وأبرز مثال على هذه الأمراض السرطان، والذي ينتج عن انقسامات غير طبيعية في خلايا الجسم نتيجة الإشعاع.

أمثلة على أبرزالأمراض المهنية:

أبرز الأمثلة على الأمراض المهنية:

A. الأمراض التنفسية
B. الأمراض الجلدية
C. الأمراض الهضمية
D. الأمراض العضوية
E. السرطانات

<u>أعراض الأمراض المهنية:</u>

أعراض الأمراض المهنية عديدة جدًا، إذ أنها تعتمد على مكان الإصابة، لذا فيما يأتي سيتم ذكر أبرز الأعراض وفقًا لأكثر الأمراض المهنية انتشارًا:

1) **أعراض أمراض الجهازالتنفسي الناتجة من المهن:** تمثلت هذه الأعراض في الآتي:

- السعال
- انسداد الأنف
- زيادة الإفرازات المخاطية
- ضيق التنفس
- الصداع

- ارتفاع درجة حرارة الجسم

2) **أعراض أمراض الجهاز الهضمي الناتجة من المهن:** تمثلت هذه الأعراض في الآتي:

- آلام في البطن
- إمساك أو إسهال
- تقلصات غير معتادة في المعدة
- الغثيان
- التقيؤ

3) **أعراض السرطان الناتج من بعض المهن:** تظهر أعراض السرطان وفق مكان الإصابة، لكن الأعراض الأبرز، تتمثل في الآتي:

- التعب الشديد
- الدوخة
- آلام متكررة في العضو المُصاب
- تورم في المنطقة وذلك يُمكن معرفته في الأعضاء المرئية
- الغثيان والتقيؤ
- الصداع

4) **أعراض عضوية نتيجة الإصابة بالأمراض المهنية:** يُمكن أن تشمل الأعراض الأخرى كل مما يأتي وفقًا للعضو المتضرر:

- ضعف النظر
- ضعف السمع
- تغير لون الجلد
- ضعف العضلات
- آلام في المفاصل

- آلام في الظهر

أسباب وعوامل خطر الأمراض المهنية:

تمثلت أسباب وعوامل خطر الإصابة بالأمراض المهنية فيما يأتي:

A. **أسباب الإصابة بالأمراض المهنية:** تمثلت أسباب الأمراض المهنية فيما يأتي:

- وجود أشخاص مُصابين في بيئة العمل بأحد الأمراض البيولوجية وعدم اتخاذهم الوسائل الواقية لحماية زملائهم.
- وجود مواد مشعة في مكان العمل.
- التعامل مع المواد الكيميائية دون ارتداء الملابس الواقية.

B. **عوامل تزيد الإصابة بالأمراض المهنية:** تتمثل أبرز العوامل التي تزيد من الإصابة بالأمراض المهنية فيما يأتي:

1. **نقص المناعة:** نقص مناعة الجسم وعدم قدرته على مقاومة الملوثات الداخلة للجسم تجعل العمال أكثر عرضة للأمراض البيولوجية على وجه التحديد.

غالبًا تكون **الفئات الآتية هم من يُعانون من نقص المناعة أكثر من غيرهم:**

- النساء الحوامل.
- الأشخاص المُصابين بأمراض نقص المناعة، مثل: الإيدز.
- الأشخاص الذين يتلقون علاج لمرض السرطان.
- مرضى السكري.

2. **تكرار التعرض لمُسببات المرض:** تكرار التعرض للملوثات البيولوجية أو الكيمائية أو الفيزيائية أو الإشعاعية هو العامل الأبرز في زيادة احتمالية الإصابة بالأمراض بنسب عالية.
3. **قلة مضادات الأكسدة في الجسم:** مُضادات الأكسدة تعمل على مقاومة الجذور الحرة التي تتكون في الجسم لتضره، وبالتالي قلة مضادات الأكسدة في الجسم تزيد من احتمالية الإصابة بالأمراض المهنية وخاصةً الناتجة من الأسباب الكيميائية والإشعاعية.

4. **العامل الوراثي:** يُمكن الربط بين العامل الوراثي وبعض الأمراض المهنية، فوجود العامل الوراثي يُحفز ويُسرع الإصابة بالأمراض في الجسم.

مضاعفات الأمراض المهنية:

مضاعفات الأمراض المهنية عديدة جدًا، ولا يُمكن تحديدها فلكل مرض مُضاعفاته الخاصة، لكن يُمكن القول إن أسوأ مُضاعف يُمكن التعرض له بالأمراض المهنية هو الوفاة، حيث وُجد أن نسب الوفيات الناتجة عن بعض هذه الأمراض مرتفع جدًا.

تشخيص الأمراض المهنية:

لا يُمكن الجزم بنوع تشخيصي واحد للأمراض المهنية، حيث أن لكل مرض تشخيصه الخاص والذي يعتمد على الأعراض، لكن يُمكن القول إن التشخيصات العامة تنحصر بالفحوصات الآتية:

- فحص الدم الشامل
- فحص المصل، وذلك للبحث عن الأجسام المُضادة للملوث المشكوك به
- فحص البول
- فحص البراز
- فحوصات الأنسجة، والتي تُجرى بعد أخذ الخزعات
- الفحوصات التصويرية، والتي تشمل:
  - التصوير بالأشعة السينية
  - التصوير بالأمواج فوق الصوتية
  - التصوير المقطعي
  - التصوير بالرنين المغناطيسي

علاج الأمراض المهنية:

علاج الأمراض المهنية يعتمد على نوع المرض:

1. **علاج الأمراض المهنية البيولوجية:** يتم علاج الأمراض البيولوجية بشكل عام بالطرق الآتية:

- **الأدوية المضادة:** حيث يصف الطبيب المضادات البكتيرية أو الطفيلية أو الفيروسية وفق مُسبب المرض.
- **الراحة:** يوجد العديد من الأمراض البيولوجية التي تُعالج بالراحة لمدة زمنية تتراوح من أسبوع إلى أسبوعين، حيث أن الجسم هو يقوم بمعالجاتها بنفسه.

2. **علاج الأمراض المهنية الكيميائية والإشعاعية:** أغلب هذه الأمراض تتمثل بالسرطانات، لذا تتم المعالجة غالبًا بالطرق الآتية:

- **العلاج الكيميائي:** يتم من خلال أخذ أدوية أو حقن كيميائية تقتل الخلايا غير الطبيعية في الجسم.
- **العلاج الإشعاعي:** يتم بتسليط أشعة على العضو المُصاب بهدف قتل الخلايا غير الطبيعية والحد من انتشارها.
- **العلاج الجراحي:** يكون باستئصال الأورام من العضو المُصاب.

3. **علاج الأمراض المهنية الفيزيائية:** تتم معالجة أغلب الأمراض الفيزيائية بالآتي:

- **الأدوية المعالجة:** للمفاصل أو الأربطة أو العضلات.
- **العلاج الطبيعي:** بالتدليك.

4. **علاج عام لأعراض الأمراض المهنية:** يُمكن وصف الأدوية الآتية لأغلب الأمراض المهنية للتخلص من أعراضها:

- مسكنات الألم
- خافضات الحرارة

<u>الوقاية من الأمراض المهنية:</u>

تتمثل أبرز طرق الوقاية من الأمراض المهنية فيما يأتي:

1. ارتداء الملابس الواقية من المواد الكيميائية والإشعاعية وعدم التكاسل في ذلك قطعًا.
2. استبدال المواد الضارة بمواد أخرى أقل ضررًا إن أمكن ذلك في الصناعات المختلفة، ويقع هذا الأمر على عاتق المؤسسات الدولية، إذ يجب عليها أن تضع شروط صارمة حول المواد المسموح باستخدامها.
3. إراحة الجسم بين حين وآخر، وهذه طريقة الوقاية تنفع بشكل كبير في الحد من الأمراض الفيزيائية، إذ إراحة الجسم يعيد العضلات لأوضاعها الطبيعية.

4. الابتعاد قدر المُستطاع عن استخدام أدوات الآخرين الخاصة، فقد تكون مُحملة بالملوثات التي تُسبب الأمراض العديدة للجسم.
5. مراقبة العمال بالكاميرات، وذلك لمنع قيام أحدهم بوضع ملوث بكتيري أو فيروسي أو طفيلي لزملائه.
6. تناول الأطعمة التي تزيد من نسبة مضادات الأكسدة في الجسم، ومن أبرزها الخضروات والفواكه وبعض المشروبات العشبية: مثل: الزنجبيل، والجنسينج.

ضغوط العمل

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية وغيرها، لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد السواء. إن الضغط أصبح جزء لا يتجزأ من تفاعل الإنسان مع تغيرات حياته اليومية و الشخصية و التنظيمية بحيث يصعب على الكثير تجنبه، ونظرا لتعدد مصادر الضغط حيث أصبحت تغيرات الحياة اليومية و المهنية للفرد من أكبر الأسباب لظهور أعراض الضغط لديه فقد أجريت العديد من الدراسات في هذا المجال من أجل التعرف على مختلف مسببات ضغوط العمل و نتائجها السلبية على الفرد التي تتعدى الجانب الفيزيولوجي لتظهر تأثيراتها على المستوى النفسي, السلوكي و حتى على المستوى المهني و الوظيفي و التنظيمي و بالتالي لابد من مراعاة هذه الجوانب الهامة في أسباب و نتائج الضغوط المهنية و ذلك للتمكن من وضع و اختيار الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع الضغوط و مقاومتها.

ويشير ضغط العمل إلى مجمل المؤثرات المادية، والمعنوية، والتنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه. فعندما يواجه الفرد بصورة دائمة ومستمرة هذه المؤثرات أو الضغوط يفقد معها القدرة على مواجهتها والتعامل معها، مما يؤثر عليه سلوكيا وسيكولوجيا، وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائه الوظيفي.

تشير الإحصائيات في بعض الدول إلى أن ٨٢% من الأفراد العاملين يعانون فعليا من ضغوط العمل وأكثر من نصف هؤلاء يعتبرونها ضغوط شديدة جداً. و أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية

الصحية والاقتصادية والتنظيمية، حيث تبين بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنويا بين 150 إلى 250 مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الانتاجية وحوادث العمل وهي أمور متعلقة بضغوط العمل.

وهذا ما دفع بالباحثين في هذا المجال إلى وضع استراتيجيات فردية وتنظيمية للتعامل مع ضغوط العمل بقصد التقليل من أثارها السلبية وبالتالي زيادة أداء الموظف عن طريق رضاه وتحقيقه لمتطلباته الفردية والتنظيمية، وفي هذا الفصل سيتم تناول ظاهرة ضغوط العمل من خلال ماهية ضغوط العمل، أسباب ومصادر ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، النظريات المفسرة لضغوط العمل، النماذج المفسرة لضغوط العمل، الآثار والنتائج المترتبة عن ضغوط العمل وإدارة ضغوط العمل.

ماهية ضغوط العمل

يعتبر الضغط المهني من أهم وأبرز العوائق التي تصادف العمال في العديد من المنظمات فقد شغل هذا الموضع اهتمام الكثير من الباحثين والمختصين حيث هموا إلى الكشف عن أهم مصادره التنظيمية والمهنية، وكذلك اقتراح الاستراتيجيات اللازمة لمواجهته أو على الأقل للتقليل من حدته، وكان هذا الاهتمام نتيجة لما يسببه الضغط من أثار سلبية على الصحة النفسية والجسمية للعمال من جهة وكذلك على حياتهم الاجتماعية والمهنية وأدائهم في العمل ورضاهم عنه من جهة أخرى.

تعريف ضغوط العمل:

ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي يواجهها الفرد في بيئة عمله، حيث أن استجابة الأفراد لهذه الضغوط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية، بما في ذلك نمط الشخصية، وينتج عن هذه الاستجابة مجموعة من ردود الأفعال تظهر على المستوى الجسماني (الفيزيولوجي)، السلوكي والنفسي لأفرد المنظمة، والتي تؤثر بدرجة كبيرة على أدائهم لعملهم مما يعني صعوبة التكيف مع ظروف ومتطلبات الوظيفة، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا وانخفاض درجة ولاء الأفراد للمنظمة التي يعملون بها.

ويمكن تعريف الضغوط من خلال ثلاث مداخل رئيسية هي:

أ- 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.

ب- من حيث **المسببات** حيث أن ضغوط العمل عبارة عن **مؤثرات تتوفر داخل بيئة العمل** وينتج عنها سلوك معين للفرد كرد فعل للمثيرات على الحالة النفسية والجسدية للعامل

ج- 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.

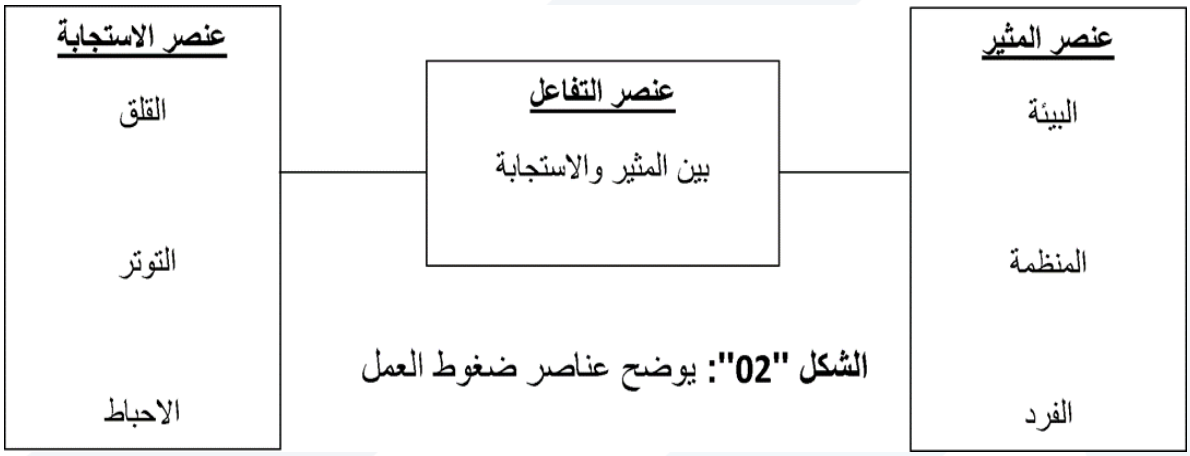
وبالتالي فإن ضغوط العمل هي العوامل والظروف التي ينتج عنها شعور العامل أو الموظف بعدم الراحة والاستقرار مما يؤدي إلى اضطراب المنشأة حيث أن هذا الشعور بالاضطراب ناتج عن عدم القدرة في التغلب أو التكيف مع كثرة أو استمرار متطلبات العمل.

عناصر ضغوط العمل

الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد، وهذه الضغوط تتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي:

1. **عنصر المثير:** وهو العنصر أو العامل الذي يثير الإحساس والشعور بالضغط حيث يكون ناتج عن البيئة أو المنظمة أو الفرد.
2. **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل: القلق والاحباط والتوتر وغيرها.
3. **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات.

وبهذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود فعل فيزيولوجية ونفسية وسلوكية حاصلا بذلك تفاعلا بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. ويمكن توضيح العناصر الأساسية لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:



الشكل "02": يوضح عناصر ضغوط العمل

من خلال هذا الشكل يتضح لنا أن ضغوط العمل هي تلك الفجوة التي تحدث نتيجة تصادم المثيرات المختلفة التي يتعرض لها الفرد وردود فعله والتي تكون غالبا سلبية وبالتالي عدم قدرته على التكيف مع هذه المثيرات مما يحدث لديه ضغطا.

أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل، إذ يمكن تقسيمها أو تصنيفها وفق عدة معايير منها ما يلي:

1- **أنواع الضغوط وفقا للأثار المترتبة عنها:** وهنا تقسم إلى نوعين هما:

A. **الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوط المفيدة التي لها إيجابيات حيث يشعر الفرد بقدرته على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم، كما تولد لديه شعور بالسعادة والسرور مما ينعكس على إنتاجية عمله، كما تكون بمثابة الوسيلة الفعالة في رفع حيوية وأداء الفرد، وكذلك كسر الملل والكسل الناتج عن الروتين في العمل.

من ضغوط العمل الإيجابية:

- المنافسة الشريفة بين زملاء العمل.
- تغيير موعد تسليم بعض المهام.
- دخول مجال عمل جديد.
- التكليف بمهام تتطلب المزيد من الجهد.

B. **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، وتدفعه للإحباط، هذا بالنسبة للفرد، أما بالنسبة للمنظمة تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي حوادث العمل والتسرب الوظيفي...الخ.

من ضغوط العمل السلبية:

- توزيع مهام العمل بصورة غير عادلة.
- عدم الرضا عن الوضع الوظيفي.
- قلة العائد المادي.
- وجود مدير متسلط يُهمِّش دور العاملين.
- المنافسة غير الشريفة من بعض زملاء العمل.
- تراكم المهام المطلوب إنجازها.
- المبالغة في التقيُّد باللوائح والقوانين الروتينية.
- زيادة متطلبات العمل عن متوسط قدرة الفرد على الإنجاز.
- طول ساعات العمل.

2- **أنواع ضغوط العمل من حيث الشمول:** فقد قسمت إلى نوعين هما:

A. **ضغط كلي شامل:** هو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

B. **ضغط جزئي فرعي:** يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الهيكل الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصدم مصالحه مع أهداف هذا الهيكل، نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار على الانصياع لمطالبها.

3- **أنواع ضغوط العمل حسب المصدر:** تقسم وفق هذا المعيار إلى:

A. **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** تشكل الحرارة والضوضاء وسوء التهوية مصادر للضغوط بالنسبة للفرد، ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.

B. **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.

C. **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:** وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طباعه ونمط شخصيته، مثال هناك شخص سريع الغضب ويكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.

4- **أنواع ضغوط العمل حسب الفترة التي تستغرقها:** تقسم ضغوط العمل من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها وشدتها ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية إلى ثلاثة أنواع كالتالي:

A. **الضغوط البسيطة:** وهي التي تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناتجة عن مضايقات صادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

B. **الضغوط المتوسطة:** تستمر من ساعات إلى أيام وهي نتيجة بعض الأمور كالدوام لفترات إضافية، أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

C. **الضغوط المضاعفة:** هي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وسنوات وتكون ناتجة عن أحداث كبيرة مثل النقل من العمل، أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

مما سبق ذكره، يتضح لنا أن أنواع ضغوط العمل متعددة ومختلفة نظرا لتعدد واختلاف المعايير التي تم الرجوع إليها في التصنيف، وتكمن أهمية معرفة كل من المورد البشري والمؤسسة لهذه الأنواع في وضع الأساليب المناسبة والفعالة للتعامل مع كل نوع من هذه الأنواع.

كيفية تحويل الضغط السلبي إلى إيجابي:

تحويل الضغوط المهنية السلبية إلى إيجابية يحتاج إلى مهارة إدارة الضغوط، وستساعد الخطوات التالية في اكتساب هذه المهارة والتحرر من الضغوط السلبية التي تتعرض لها:

1. حلِّل مسببات الضغط السلبي الذي يواجهك

تبدأ أولى خطوات التحكُّم الفعَّال في الضغوط المهنية السلبية التي تتعرض لها بتحليل مسبِّبات تلك الضغوط وتحديد مصادرها، ومن ثم التفكير في اقتراح حلول ممكنة لإدارة الضغوط والتحكم فيها.

2. اجعل القلق تحديًا عابرًا وليس تهديدًا مستمرًا

ضع في حسبانك أن مشاعر القلق والضغط هي مشاعر مؤقتة لا تدوم، فهي تنتهي بانتهاء المُسبِّب، غير أنها تتّسع لتشمل المساحة التي تخصصها لها من تفكيرك. فلا تسمح لتلك المشاعر أن تسيطر عليك، لأنها ببساطة ستجعل طريق الوصول إلى الحلول أطول وأكثر ضبابية.

ولا يُزعم هنا أن ضغوط العمل السلبية هي المصدر الوحيد لمشاعر القلق والتوتر، فالحقيقة أن ضغوط العمل الإيجابية قد تولِّد هي الأخرى بعضًا من مشاعر القلق، لكن القلق حيال تلك الضغوط الإيجابية يكون من النوع الحميد، فلا يستحوذ على تفكير الفرد ويعيق إنتاجيته، بل يدفعه إلى تحسين الأداء وتقديم الأفضل.

3. اصنع شبكة من العلاقات كدرع حماية

ضع نفسك في شبكة من العلاقات التي تدعمك نفسيًا وعلميًا لمواجهة أي طارئ تتعرض له أو ضغط سلبي يواجهك، واستنِد إلى آراء الخبراء والمتمرِّسين في كيفية تجاوز الضغوط السلبية والتعامل مع المشكلات.

وقد تكون شبكة العلاقات تلك بمنزلة مصدر للمعلومات والخبرات المتبادلة، التي لا شك ستساعدك على إيجاد حلول مبتكرة لتخطّي مشكلاتك وإنجاز مهامك التي تشكل ضغطًا سلبيًا عليك، مما يوفر عليك عناء المزيد من المحاولات الفاشلة، التي تستهلك وقتك وترفع معدل الضغط الذي تتعرض له.

ومع مرور الوقت، ستتعلم من خلال شبكة علاقاتك التمرُّس على أن تقلق أقل وتعمل أكثر وتعتَد ضغط تحديات العمل، وستكتسب مهارات حل المشكلات والتعامل مع الأزمات، وأنت أقل انفعالًا وتوترًا من قبل.

4. ابتعد عن الأشخاص السلبيين

احترس من الذين يمتهنون الشكوى من كل كبيرة وصغيرة داخل العمل، حتى إنهم يشتكون من ضغوط العمل الإيجابية قبل السلبية. هذا النوع من الأشخاص السلبيين محترف في بث الطاقة السلبية والنظرة السوداوية، التي تفسد بيئة العمل.

يُعدّ هذا النوع من زملاء العمل أخطر أنواع الضغوط السلبية، التي قد تؤثر على حماسك تجاه عملك وانخراطك فيه، وهم أكبر حائط صدٍّ لأهدافك. وللتعامل معهم، اتبع النصائح التالية:

- لا تَنْسَق وراء أفكارهم فتغرق فيها ولا تكن سهل الانقياد، وتجنب تأثيرهم السلبي في عقلك الباطن.

- ضع حدودًا حازمة في تعاملاتك معهم، فأحاديثهم السلبية التي لا تنتهي هي أكبر مشتت يعرقل مسيرتك.
- لا تبقَ صامتًا في جميع الأحوال فيظنون أنك توافقهم الرأي، وتوقف عن هزّ رأسك بالموافقة حين يشرعون في التذمُّر والشكوى واللوم، بل أَبدِ اعتراضك حتى ييأسوا مستقبلًا من محاولة اجتذابك إلى محيطهم.
- لا تدخل في جدال أو خلاف معهم، لأن هذا سيؤثر على حضورك في العمل.
- هم دائمًا يبحثون عن المشكلات ليتحدثوا عنها، فكن أنت الباحث عن الحلول إن تطلَّب الأمر وعزِّز حضورك بإيجابيتك.

5. ركِّز على مهام عملك ولا تقلق حيال الضغوط غير القابلة للتحكُّم

بعض الضغوط السلبية حتمية وغير قابلة للتحكم، فهي جزء من روتين العمل لا بد أن تتعامل معها، مثل وجود الأشخاص السلبيين كما ذكرنا. فإذا حلَّلتَ مُسبِّبات تلك الضغوط وأدركت أنها من هذا النوع، فما عليك إلا أن تتجاهلها وتركز على مهام عملك والهدف الذي تريد الوصول إليه.

والحقيقة أن بعض الضغوط غير القابلة للتحكم قد تكون في الأساس من ضغوط العمل الإيجابية، التي تدفعك دفعًا نحو إنجاز المهام، كأن يبالغ مدير العمل في تقليص مدة تسليم المهام، فهنا عليك أن تضاعف جهدك لإنجاز المطلوب، وتحاول أن تستحدث طرقًا أكثر ابتكارًا لإنهاء العمل في الوقت المحدد. وتذكّر أن انعدام الضغوط سيجعلك تَعْلَق في وهم منطقة الراحة التي تعيق تقدُّمك.

6. امتهِن ما تحب أو تكيَّف مع ما تمتهِن

يقول ستيف جوبز: "الذين يشعرون بالشغف تجاه أعمالهم يمكنهم تغيير العالم إلى الأفضل". ولا شك أن عملك في مجال تحبه سيكون أكبر حافز يساعدك على تحقيق أقصى استفادة من ضغوط العمل الإيجابية وتقبُّل الضغوط السلبية وتخطيّها، لأن عامل الشغف هو أكبر دافع يدفعك إلى أن تحوّل الضغط السلبي إلى إيجابي بالتفكير خارج الصندوق.

ولكن قد لا يسع الجميع العمل في المجال الذي يشغفهم. فإذا كنت واحدًا من هؤلاء، فإن التكيُّف هو خيارك الأمثل حتى تتمكن من التأقلم ومواجهة تحديات العمل التي تواجهك. وهذا بدوره سيمهد لك طريق الوصول للعمل الذي يشغفك مستقبلًا، فإذا لم تكن قادرًا على مواجهة الضغوطات وتجاوزها في عملك، فربما لن تكون شخصًا مرغوبًا في توظيفه في مكان آخر.

7. تعامل بذكاء مع مديرك المتسلِّط

إذا كانت الضغوط السلبية التي تتعرض لها في العمل مصدرها وجود مدير حازم يهتم بأدق التفاصيل، أو مُتسلِّط لا يقدِّر جهدك ولا يلتفت إلى اقتراحاتك، أو مزاجي متغير الانفعالات، فهذا ليس سببًا كافيًا لأن تستسلم فتخفض رايتك وتترك العمل، بل عليك أن تتعلم كيف تتكيّف مع ذلك وتتعامل بطريقة أكثر مرونة. وذلك باتباع التالي:

- إذا كان مديرك مزاجي، فانتقِ الأوقات التي تتناقش معه فيها ولا تعارضه كثيرًا.
- لا تقلل إنتاجيتك إذا كان مديرك لا يقدر جهدك، بل ضاعف جهودك وأصقِل مهاراتك حتى تصبح شخصًا لا يمكن استبداله، فيُجبَر على تقديرك.
- إذا كان مديرك نرجسيًا يحب استقطاب الأضواء، فكن مستمعًا جيدًا له ولا تُكثِر معارضته واستشره في بعض أمور العمل، وأبدِ امتنانك لمشورته.
- إذا كان مديرك عنيدًا، فلا تعارضه صراحةً بل تعلّم فن الإقناع ومهارات الحوار، لتتمكن من إقناعه بأفكارك ومقترحاتك. فمثلًا لا تقترح عليه أفكارًا ناقصة غير مقنعة له، بل ابحث بعمق عن الفكرة التي تراودك، وتأكد من جدوى الفكرة قبل عرضها عليه.
- إذا كان مديرك حازمًا يهتم بأدق التفاصيل، فمن الجيد أن تعلم أن هذا أحد مصادر ضغوط العمل الإيجابية، فحزمه في إدارة العمل وحرصه على جودة التفاصيل سينعكس على مستواك ومهاراتك إيجابيًا، وسيدفعك لتقديم أفضل ما لديك.
- إذا أخطأت في أداء عمل ما وأنت تحت قيادة أي نوع من المديرين، فأفضل ما يمكنك فعله هو الاعتراف بخطئك والبحث عن حلول لما سببته بدلًا من الانغماس في مشاعر القلق، هذا من شأنه إثبات مسؤوليتك وتحسين صورتك أمام مديرك.

8. عدِّد مصادر دخلك

قلة العائد المادي هو من أبرز الضغوط السلبية التي تُؤرق الكثيرين. فإذا كنت تشعر بالضغط لهذا السبب ولا شك أن هذا يؤثر على تركيزك وانفعالاتك فالحل هو أن تُعدِّد مصادر دخلك، لأن الأمان المادي سيخفف وطأة هذه الضغوط، ويجعلك تعمل بأريحية أكثر.

9. تذكّر أن بعض الضغوط قد تكون أنت مصدرها

في أثناء تعدادك لمصادر الضغط السلبي الذي تتعرض له، لا تغفل أن تقف مع نفسك وقفة صادقة وثاقبة، فقد تكون أنت السبب في الضغوط التي تشعر بها. ولكن رغبة الإنسان في إلقاء اللوم على الآخرين، قد تشغله عن العمل على نفسه.

راجع الإشارات التالية:

- قد تكون قلة خبرتك ونقص مهاراتك هي السبب في عدم قدرتك على إنجاز مهام عملك على المستوى المطلوب، ما يجعلك تشعر بالضغط والعجز. فارسم لنفسك خطة تعليمية تصقل بها مهاراتك عبر التعلم الذاتي أو الدورات التدريبية.
- قد تستهلك المشتتات الكثير من وقتك وطاقتك وتركيزك، حتى إنك قد تسمح لها بمقاطعة الوقت المخصص لعملك. تعلم مهارات إدارة الوقت لإنجاز مهامك في الوقت المحدد.
- قد تكون الضغوط التي تتعرض لها بسبب عدم قدرتك على الفصل بين حياتك الشخصية والاجتماعية وحياتك المهنية، فحاول الفصل بين مشكلات كليهما، حتى لا يؤثر ذلك على مسار عملك.

10. داوم على العادات الصحية

ستساعدك العادات الصحية على التجاوب بصورة أفضل مع ضغوط العمل الإيجابية، وفي الوقت نفسه تمنحك فرصة الخروج من دائرة ضغوط العمل السلبية. فلا شك أن انغماسك في العمل دون فواصل وإهمالك ممارسة الرياضة وتناول الطعام الصحي وغيرها، سينعكس سلبًا مع مرور الوقت على أدائك في العمل.

لذا، ابدأ في اتباع عادات صحية جديدة لتكون أكثر إنتاجية وتتخلص من الطاقة السلبية عن طريق التالي:

- استيقظ باكرًا لممارسة بعض الأنشطة الرياضة التي ستعزز انتباهك وتركيزك طوال اليوم، كما سيمنحك ذلك فرصة للتخطيط ليومك بذهن صافي.
- اجعل نظامك الغذائي صحيًا غنيًا بالفاكهة والخضروات التي تمدك بالفيتامينات والعناصر الضرورية، وابتعد عن الأطعمة السريعة.
- حافظ على شرب الماء بانتظام، لأنه يعمل على تنظيم الهضم، مما ينعكس إيجابًا على نشاط أجهزة الجسم.

- خذ قسطًا كافيًا من النوم، فقلة النوم قد تؤدي إلى اضطراب المزاج والاكتئاب وقلة التركيز، ما يؤثر على إنتاجيتك طوال اليوم.

أسباب ومصادر ضغوط العمل

تتنوع مصادر ومسببات الضغوط المهنية باختلاف الوضعيات والمواقف التي يواجهها الفرد في شتى قطاعات النشاط البشري، فهناك مسببات تتعلق بطبيعة العمل وظروف المنظمة وأخرى متعلقة بجوانب شخصية الفرد ومنها ما له صلة بالعلاقات العائلية وجماعات العمل، ومصادر الضغوط يقصد بها مجموعة العوامل التي تؤدي بالعامل إلى الإحساس بالضغوط والتألم، إذا تجاوزت عتبة التحمل فإنها تصبح خطرا على صحته النفسية والجسمية وعلى سلوكه العملي، وتتمثل فيما يلي:

أولاً- مسببات تتعلق بطبيعة العمل وظروف المنظمة:

تعتبر من مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها الفرد أثناء القيام بمهام وظيفته في المنظمة وتتمثل هذه المسببات فيما يلي:

1) **مسببات تتعلق بطبيعة العمل:**

تشكل مجموعة المهام والنشاطات التي يؤديها الفرد في المنظمة سواء كان مدير، موظفا أو عاملا مصدر للضغط، وتتوقف هذا على مدى إدراكهم لجوانب عملهم والفرد والظروف المحيطة بهم، وفي هذا الصدد تنوعت مسببات الضغط الناشئة عن طبيعة عمل الفرد وهي كما يلي:

1- طبيعة الوظيفة:

تعد الوظيفة ذاتها مصدرا من مصادر الضغوط وذلك لما تتصف به هذه الوظيفة من صفات تميزها عن الوظائف الأخرى، سواء كان ذلك فيما يتعلق **بالفئة التي تصنف فيها هذه الوظيفة، أو المكانة التي تمنحها لشاغلها، أو الحيوية التي تضفيها على الأفراد الذين يعملون فيها**، فالوظائف ليست على درجة واحدة من الأهمية والتعقيد، فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتبية والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قر ارته.

2- **صعوبة العمل وبذل طاقة زائدة فيه:**

إن تعرض الفرد لمثل هذه الأسباب يجعله يشعر بنوع من التعب النفسي والجسمي مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائه نتيجة لشعوره بالضغط وعدم الرضا بحيث يؤدي زيادة الحمل الوظيفي وعدم التوافق بين متطلبات العمل وقدرات ومهارات العامل إلى الإجهاد والشعور بالضغط، وخاصة في حالة عدم كفاية الوقت المخصص لأداء المهام، وبالتالي يضطر العامل إلى زيادة فترات العمل أو المداومة كمحاولة منه لإنجاز العمل على الرغم من إدراكه لصعوبة ذلك.

ترجع صعوبة العمل إلى: جهل الفرد لجوانب عمله أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، كمية العمل أكبر من الزمن المخصص للأداء وهذا عبء كمي يتطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة في زمن محدد وقصير، أو أنه يفوق القدرات التي يتمتع بها الفرد وهو عبء كيفي ينتج عن نقص في المهارات والقدرات المطلوبة لأداء مهام معينة.

كما أن الفرد يقوم ببذل مجهود إضافي أو يقوم بعمل زائد للتمكن من تحمل أعباء وظيفته ومسؤولياتها. **المقصود بالعمل الزائد عن طاقة الفرد هو أن مهام وظيفته ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد ويؤدي ذلك إلى: الإرهاق الجسماني والنفسي، عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي.**

3- **صراع الأدوار وتعارضها:**

يحدث صراع الأدوار وتعارضها عندما يجد الفرد في بيئة عمله توقعات محددة حول كيفية ما ينبغي أن يكون عليه سلوكه حيث تتعارض طلبات وتوقعات الرؤساء لفرد معين، ويحدث الضغط نتيجة عدم القدرة أو صعوبة مقابلة توقعات السلوك المختلفة، ويزداد الأمر صعوبة حين تتداخل الطموحات الشخصية للفرد ورغبته في الإنجاز وتحقيق الذات مع واجباته نحو الجماعة التي ينتمي إليها والالتزام بمبادئها مما يزيد من حدة الضغوط على الفرد. **تداخل أو تشابك وتعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع اهتماماته وهواياته الشخصية سواء الثقافية أو الاجتماعية أو الرياضية أو الترفيهية، يولد إحساس الفرد أنه يؤدي مهام وظيفية معينة غير محببة إلى نفسه لكونها تتعارض مع ميوله و اتجاهاته وطموحاته ومن ثم يشعر بالاستياء وعدم الاستمتاع بأداء هذه المهام.**

4- **غموض دور الفرد في المنظمة:**

وتتمثل في **عدم إدراك الفرد لمختلف أبعاد وجوانب عمله** أو عدم فهمها وكذلك **جهله لمهام وواجبات وظيفته**

وكيفية أدائها، كما أن **عدم تو افر أو نقص وعدم كفاية المعلومات المطلوبة والتي يحتاجها الفرد لسلوك الدور المتوقع**، أو **عدم وضوح الأهداف المراد تحقيقها** من وراء انجاز العمل، كل هذا يجعل الفرد يشعر بالخوف والقلق وعدم التأكد من النتائج، **هذا بالإضافة إلى أسباب أخرى منها:**

- قصور قدرات الفرد
- الضغط الناجم عن طبيعة العلاقات بين الإدارة والموظفين حيث تؤثر العلاقات بين الأفراد في العمل وتنقسم إلى العلاقات مع الرؤساء، العلاقات مع المرؤوسين، العلاقات مع زملاء العمل
- تغير أنماط العمل وتغيير الفرد لعمله
- كذلك تغيير التكنولوجيا المستخدمة خاصة في المنظمات الكبيرة الحجم
- احتكار المعلومة من طرف القادة الإداريين في المستويات العليا للإدارة

5- التغيير:

تشكل **التغيرات الجديدة التي تطرأ على الفرد في بيئة عمله** مصدر أساسي للضغط مما يولد لديه الشعور بالتوتر والقلق كما في **حالة التنقل من مكان إلى آخر** لممارسة بعض المهام وتغيير مواقع العمل **حيث يتلقى الفرد صعوبة في** التكيف مع الوضع الجديد وقبول مسؤوليات جديدة ويجد نفسه مضطر للتعامل مع زملاء ورؤساء جدد في بيئة عمل جديدة والخضوع لمعايير مغايرة لمعايير الجماعة التي كان ينتمي إليها،

بالإضافة إلى **التغيير الإجباري كتصغير حجم المنظمة أو الاستغناء عن العمالة** يؤدي بالرؤساء إلى إجراء تعديلات على أماكن عمل الموارد البشرية وكذلك تغيير أساليب وظروف العمل.

6- المسؤولية على الآخرين:

تكون الضغوط الناتجة عن هذا المصدر بصفة كبيرة **عند الرؤساء و الأفراد المسؤولين** بسبب المسؤولية الملقاة على عاتقهم في حالات: **كيفية التعامل مع المرؤوسين عند المكافأة (تقديم الحو افز و الترقية) والعقاب**، حيث يضطرون أحيانا إلى تقديم مكافآت لأشخاص لا يستحقونها في حين يعاقبون أشخاص على حساب آخرين، وهذا ما يزيد من حدة التوتر و القلق والإرهاق لديهم عند اتخاذ أي قرر في هذا الشأن نتيجة لشعورهم بتأنيب الضمير، وكذلك **عند التعامل و إيجاد سبل للحد من الصراعات و النزاعات بين العمال** في محيط العمل و **إعداد تقارير عن نشاطات المنظمة و**

سياساتها.

7- **المسار الوظيفي:**

إن أي فرد دخوله لمنظمة بغرض العمل يطمح ويسعى للرقي والتطور في مهنته وهذا ما يسبب له ضغوط، لأنه يجب عليه أن ينجح مما هو فيه **فالمرحلة الأولى تعد نجاحه في العمل والعلاقات الشخصية والسلوك المناسب** الذي يسلكه لأن قوة الحاجة وصعوبة الوصول إليها تعرضه للضغوط، كما أن **الفرد يسعى لتحقيق أهداف سطرها عند دخوله إلى المنظمة** وهذا ما يسبب له ضغوط أكثر خاصة إذا كان هذا الهدف يستغرق وقتا طويلا لتحقيقه أو يمثل له تحديا، أو في حالة عدم تأكده من قدراته لتحقيقه، وقد تفرض بعض الضغوط نفسها على الفرد مثل: الضغوط للرقي أو الإنجاز ويحدث هذا عادة عندما يضع الفرد لنفسه وقتا محددا لتحقيق هدف معين.

8- **عدم التو افق بين الفرد وظروف العمل والمؤسسة:**

إن **عدم التو افق بين قدرات الفرد ومتطلبات الوظيفة سواء بالإيجاب أو السلب** يعرضه للضغوط المهنية. ومعنى ذلك أنه من الممكن أن تقع قدرات الفرد في مستوى أعلى من مستوى القدرات المطلوبة لإنجاز مهام وظيفته، ومع العكس فمن الممكن أن تقع قدرات الفرد في مستوى أقل من مستوى القدرات المطلوبة للوظيفة. فإذا كانت **قدرات الفرد أقل من متطلبات الوظيفة هذا يؤدي إلى شعوره بالتوتر والقلق** لعدم قدرته على انجاز المهام الموكلة إليه لأنها تفوق مهارته، كما أن **ارتفاع مستوى قدرات الفرد عن متطلبات وظيفته يفقده الحماس والرغبة في العمل وبالتالي عدم الرضا عن عمله وعن المنظمة و انخفاض تقديره لذاته.**

9- **فترات العمل أو المداومة:**

هناك بعض المهن التي تسهر على توفير الخدمات للمواطنين 24سا/24سا مثل: الشرطة، المطافئ، الأطباء، الممرضين، وقد بينت الدراسات أن المناوبة لها تأثير سلبي على العلاقات الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات:

- الشعور بالتعب
- النوم المنقطع
- اضطرابات في الشهية
- زيادة حوادث العمل

لذلك جهود الباحثين توجه نحو إيجاد جداول عمل دورية تتناسب والطبيعة البيولوجية للعاملين ليكون تعرض الفرد لأقل درجة من الاضطرابات الفيزيولوجية والنفسية.

10- قلة العبء الوظيفي:

إن قلة العمل **تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة** وتعد هذه الأخيرة سببا لضغوط العمل، إذا أن العمل القليل لا يؤدي في الغالب إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والتمارض والإهمال وذلك لشعورهم بعدم الحاجة إليهم في العمل وبعدم أهميتهم في المنظمة.

2) **مسببات تتعلق بظروف المنظمة:**

يتعرض الفرد لعدة مؤثرات وعوامل متنوعة تتعلق بالمنظمة التي يعمل بها مما يسبب له ضغوط عمل، بعض هذه العوامل يتعلق بسياسة المنظمة، الهيكل التنظيمي، ظروف العمل وعوامل أخرى سنحاول إبرازها فيما يلي:

1- سوء تقييم الأداء وعدم المساواة بين العاملين:

تقييم الأداء هو عملية قياس أداء وسلوكيات العاملين أثناء فترة محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من طرف المدير المباشر في أغلب الأحيان ويترتب على ذلك إصدار قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقله أو الاستغناء عنه، ومما لا شك فيه أن **عدم العدالة في التقييم تشكل مصدر أساسي للضغط على الفرد** الذي يدرك مدى نجاحه في عمله ومستوى قدراته ومؤهلاته مقارنة مع الآخرين في حين أنه لا يتلقى أي تقدير أو تحفيز نتيجة لعدم المساواة بين العمال، إذ يكون هناك **انحياز من طرف المسؤولين إلى العمال ذوي القرابة لهم مما يؤدي إلى تقييم أدائهم على أنه جيد** وبالتالي الحصول على حوافز ومكافآت على حساب الفرد الآخر الذي يقوم بمهامه على أكمل وجه، وهذا ما يجعله أسيراً لحالة الإحباط والتوتر إلى درجة التفكير في ترك منصب العمل.

2- السياسة المتبعة بالمنظمة:

تختلف درجة تكيف الأفراد مع سياسات المنظمة **فالمنظمات الكبيرة الحجم تأخذ بالشكل البيروقراطي** المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية والمعتمد على نظم إشراف متشددة، والمرتكزة على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبار ات الشخصية **ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات،**

ويلقى ذلك التعارض ضغوطا نفسيا على العاملين.

فقد تكون السياسات المتبعة من طرف المؤسسة في التعامل مع الأفراد من مسببات الضغوط وخاصة إذا كانت مقيدة لحرية الأفراد ولا تعطي لهم فرصة المشاركة في اتخاذ القر ار وإبداء الرأي وبالتالي اتساع الفجوة بين توقعات الفرد من المؤسسة وبين حقيقة ما يحصل عليه، من هنا يظهر الاختلاف في درجة تكيف الأفراد مع سياسات المنظمة فبعضهم لا يستطيع التكيف مع سياسات المؤسسة ومن هنا تتولد الضغوط.

3- مصادر متعلقة بالهيكل التنظيمي:

وتشمل عوامل عديدة تلعب دورها كمصدر لضغوط العمل وهي كالتالي:

A. **المركزية**: وتكون عندما **تتبع المنظمة سياسة إعطاء الأوامر فقط دون فتح المجال للمرؤوسين للمشاركة في** اتخاذ القرارات ذات الأهمية سواء بالنسبة للعاملين أو المنظمة، مما يقلص مجال حرية الأفراد في التصرف كما أنه يتعارض مع حاجتهم للتطور والترقي وتأكيد الذات ومن هنا تنشأ ضغوط العمل لدى العاملين.

B. **الصراع على الموارد**: ينظر دائما **للموارد على أنها نادرة أو محدودة** وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، **ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقايضة**، وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغوط النفسية.

C. **وجود قيادة غير فعالة**: إن توفر **السمات القيادية في الإدارة (الرؤساء والمدراء) يلعب دور أساسي في زيادة رضا الأفراد عن عملهم وحثهم على القيام بعمل فعال**، ويتبين أن هناك **عناصر جوهرية لازمة لوجود العملية الإدارية وهذه العناصر هي:**

- عملية التأثير التي يمارسها المدير على موظفيه ووسائله في ذلك.
- ما تؤدي إليه عملية التأثير هذه من توجيه المرؤوسين وتوحيد جهودهم وتنظيمهم.
- الأهداف الإدارية المراد تحقيقها.

أما إذا كانت الإدارة تفتقد إلى كيفية وطرق القيادة الفعالة فهذا يؤدي إلى عدم الاستقرار وعدم الرضا في أوساط الأفراد مما يزيد من تفاقم الضغوط لديهم.

4- المصادر الفيزيائية للضغط في العمل:

تعتبر من أهم العوامل في تنمية الضغط، والمشكلة التي تواجهها أي مؤسسة في هذا المجال هو تحسين الظروف الفيزيائية للعمل، والهدف الأساسي من وراء ذلك هو توفير عمل صحي للفرد، وتتمثل هذه الظروف في:

- **الإضاءة:** يحدث الأثر السلبي في حالة **سوء الإضاءة** حيث يؤدي إلى إجهاد العينين والشعور بالصداع المستمر، الاضطراب العصبي والنفسي، سرعة التعب والإجهاد والأخطاء لدى الموظف.

والجدير بالذكر أن **الإضاءة تختلف باختلاف نوع العمل**، فكلما كان العمل دقيقا كلما تطلب مستوى معينا من الإضاءة، مما يسمح للعامل بإنجازه بطريقة سهلة وبأقل جهد لذلك **لابد أن يكون تصميم مصادر الإضاءة مناسبا من حيث**: الشكل واللون، والارتفاع والإسقاط والتوزيع في بيئة العمل، فسيساعد ذلك بشكل كبير في تحقيق راحة الموظف وكفاءته في العمل. **ولابد من الأخذ بعين الاعتبار قبل الشروع في انجاز مشروع الإضاءة بأماكن العمل عدة عوامل منها:** نوع المهمة، السرعة والدقة التي تطلبها المهمة والمدة التي تستغرقها، من أجل ضمان توفير القدر الكافي والمناسب من الإضاءة في أماكن العمل.

- **الضوضاء:** تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسية والتي **تؤدي إلى:**
  - إرباك وإعاقة الموظف في أدائه
  - توتر نفسي وإجهاد وظيفي
  - أمراض عضوية

- **الحرارة:** تعتبر الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض إذ **تتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم**، حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، وإذا تواجد الفرد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح، حيث يتأثر جسم الإنسان بارتفاع وانخفاض درجة الحرارة.

إذ **يؤدي العمل في درجة حرارة مرتفعة إلى:** خروج عرق كثيف وبالتالي نقص الأملاح بالجسم، يضعف

من نشاط العامل الذهني والحركي، فيصبح غير قادر على بذل الجهد المطلوب منه، خاصة في المهام التي تتطلب استعمال القدرات الذهنية والتركيز الشديد، وبالتالي فقدان التركيز وتشتت الانتباه عادة ما يضع العامل في حالة قلق وتوتر عاليين مما يدفع إلى الشعور بالضغط والذي بدوره ينعكس أو يؤثر في الأداء الوظيفي للموظف. هذا بالإضافة إلى ما يسببه التعرض المباشر للحرارة من التهابات للجلد والعيون.

أما في حالة **التعرض إلى درجة حرارة منخفضة لفترة طويلة يؤدي إلى:** انخفاض درجة حرارة الجسم مما يؤدي إلى تقلص الأوعية والشعيرات الدموية في الجلد خاصة الأجزاء المعرضة للبرودة المباشرة.

والعمال يتعرضون لدرجات حرارة متباينة حسب طبيعة العمل ونوع العمل الذي يشتغل به، كما يختلف تأثيرها حسب مدة تعرض العامل للحرارة.

- **التهوية:** التهوية تعني توفير الهواء الصحي المناسب للتنفس في مكان العمل، تتمثل **التأثيرات الصحية لقلة التهوية** في ضيق التنفس، التعب، الاضطرابات العصبية والنفسية والإصابة بالأمراض المعدية.

- **المواد الكيميائية السامة والمواد الإشعاعية:** التي تؤدي إلى تلوث الماء والهواء وبالتالي تسبب أمراض عضوية مختلفة كالسرطانات بالإضافة إلى حدوث التشوهات.

كل العوامل السابقة الذكر لا شك في أنها تشكل خطرا حتميا على سلامة وصحة الأفراد العاملين بالمنظمة كما أنها تزيد من حدة الشعور بالضغوط النفسية والتوتر والإرهاق الجسمي والنفسي.

ثانياً- مسببات تتعلق بجوانب شخصية الفرد:

هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه، ومن أهم هذه العوامل:

1- **اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل:** قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد أن يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

2- **اختلاف قدرات الأفراد:** تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات:

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.
- القدرةعلى تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية عن أشياء مادية.
- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط فبعض الأفراد لديهم القدر على التكيف مع ضغوط العمل ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد.

3- **الإدراك:** مدى إدراك الفرد للضغوط، **فالأفراد يختلفون في مدى ادراكهم للضغوط** من حولهم **ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها**، فالإدراك يتوسط العلاقة بين ظروف ضغط العمل المحتملة وردود أفعال الأفراد العاملين تجاهها، **فمثلا:** خوف موظف من أنه سوف يخسر وظيفته بسبب أن المنظمة تعمل على تقليص عدد العاملين لديها، قد ينظر إليه من طرف موظف أخر على أنه فرصة للحصول على مبلغ كبير كتعويض نهاية الخدمة والبدء بعمله الخاص. ولذلك فإن احتمال الضغط لا يكمن في الظروف الموضوعية وإنما يكمن في تفسير الموظفين أو العاملين لتلك الظروف.

4- **الخبرة في العمل:** يُطور الموظفون بمرور الزمن آلية التكيف مع الضغط، ولأن ذلك يتطلب فترة زمنية فإن **الأعضاء القدامى في المنظمة هم الأكثر قابلية على التكيف التام** والأقل شعورا بضغط العمل عكس الأفراد الجدد في المنظمة أو الذين لا يقاومون تلك الضغوط وبالتالي يضطرون إلى الانسحاب الاختياري من العمل أو الوظيفة.

5- **العدوانية:** يتميز بعض الأفراد أو الموظفين بشخصية عدوانية عالية وغضب شديد، فمثلهم تتعالى شكواهم باستمرار ولا يثقون بالأخرين ومن الممكن جدا أن يصابوا بأمراض مزمنة (أمراض القلب، السكري، الربو).

ثالثاً- مسببات تتعلق بجوانب العلاقات الاجتماعية والعائلية للفرد:

إن الفرد لا يقع فقط تحت مجموعة من الضغوط في العمل، بل إنه يقع تحت مجموعة من الضغوط الناتجة عن علاقاته العائلية والاجتماعية، وفيما يلي سنعرضها بشيء من التفصيل.

1- **ضغوط سببها جماعة العمل:**

لقد اهتمت العديد من الدراسات بفحص بناء جماعات العمل، وذلك لمعرفة أدوار أعضائها ومراكزهم وتحليل شبكات الاتصال داخل هذه الجماعات، ومن المتغيرات التي حظيت بعناية هذه البحوث درجة تماسك الجماعة وتعاون أفرادها، **فمادام الفرد يعمل في إطارجماعة فهو ملزم بتكوين علاقات شخصية واجتماعية** بغض النظر عن الاختلافات الموجودة بين العاملين سواء من حيث السن، الجنس، الطموحات، القدرات والمؤهلات وكذلك القيم والمبادئ الخاصة بكل فرد، حيث **تساهم هذه العلاقات في:** زيادة تماسك الجماعة وتعاون أفرادها وتحفيزهم على الأداء وكذلك الشعور بالأمن والحرية والانتماء بالإضافة إلى ارتفاع مستوى الإنتاجية أو معدلات الأداء والروح المعنوية وتحقيق رضا العاملين عن الإدارة وعن وظيفتهم وإنجازاتهم، وبالتالي يمكن لهذا التنظيم غير الرسمي تحديد سلوكه اتجاه التنظيم الرسمي سواء بالتأييد أو المعارضة، إلا أن **هذه العلاقات قد تتخللها موجات من الصراع والعدوانية بين الأفراد** لم يحسنوا استغلالها وأساؤوا الحرية الشخصية أو في حالة عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.

فهناك **العديد من العوامل الجماعية تعتبرعناصرفاعلة للضغط مثل** عدم التحديد الدقيق للإدارة فيما يتعلق بمن يؤدي، ماذا، ومتى، ونشاطات الجماعة التي تولد وتعمق الخلافات بين الأفراد.

2- **مسببات الشعوربالضغوط الخاصة بالعلاقات العائلية والاجتماعية:**

يتعرض الفرد أثناء ممارسة مهامه ومتطلبات وظيفته إلى ضغوط عمل لها تأثير كبير على حياته الاجتماعية والعائلية ومن أمثلة هذه الضغوط ما يلي:

- **اضطراب الحياة الزوجية والعلاقات الاجتماعية:**

لقد توصلت الدراسات إلى وجود علاقة بين حياة الفرد العائلية وبين متطلبات عمله وكل منهما يتأثر بالآخر، فمن جهة **يتعرض الفرد لصراعات العائلة التي يحمل أعباءها إلى مكان العمل** أي يحاول إيجاد حلول لها وهذا ما يؤدي إلى إهمال مهام وظيفته وأدائها كما يجب وبالتالي تتناقص درجة رضاه من العائلة، ومن جهة أخرى **يحمل الفرد أعباء ومشاكل عمله التي تلازمه وترافقه إلى الوسط العائلي** وهذا ما يزيد من توتر الحياة العائلية وشعوره بالضغوط أثناء تأدية عمله.

- **صراع تداخل الأدوار:**

إن **أعباء العمل المتزايدة تتسبب في خلق الشعوربالضغوط سواء بالنسبة للزوجة أو الزوج** مما يؤدي إلى تدهور حالته الصحية وتغير سلوكه، فيزداد توتره بالضغوط والضيق نتيجة لعدم استطاعته الوفاء بمتطلبات العائلة، وهنا **يصاب الفرد بصراع نفسي داخلي يطلق عليه الباحثون صراع تعدد الأدوار**، وهذا الصراع **يحدث للفرد لتعرضه لضغوط العمل من ناحية، وفشله في تلبية حاجاته العائلية سواء مع زوجته أو أطفاله من ناحية أخرى** فهذا الصراع يحدث إذا نتيجة لتداخل وتعدد وكثرة المهام والواجبات.

النظريات المفسرة لضغوط العمل

يتعامل الباحثون مع ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة وأداء الفرد على أساس التكامل والتداخل بين العقل والجسم، أو تفاعل الجانب الفسيولوجي مع الجانب الانفعالي أو على أساس الاستجابة للطرفين وعليه يمكن إدراج بعض النظريات التي تناولت مسألة الضغوط وفسرتها كما يلي:

1- **نظرية هانس سيلي الفيزيولوجية (1946):**

تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة ضغوط العمل، بحيث ترجع للباحث الكندي هانس سيلي الذي شرح نظريته في كتابه " ضغوط الحياة"، حيث بين بأن الضغط متغير غير مستقر، وهو استجابة لعامل ضاغط، والذي وصفه على أساس **التكيف الجسدي لتغير مفاجئ أو مستمر للمحيط**. وقد اكتشف سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها وسماها بالأعراض العامة للتكيف، بحيث كشفت دارسة سيلي أن أسلوب مواجهة الإنسان لهذه الأحداث الضاغطة وسوء تكيفه الفيزيولوجي قد يصبحان مصدرا للضغط **وحدد سيلي ثلاث مراحل لأعراض التكيف العامة كمراحل للدفاع ضد الضغط وهي:**

a. **الإنذار:** وفيه يظهر الجسم **تغيرات واستجابات** تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط. ونتيجة لهذه التغيرات **تقل مقاومة الجسم.**

b. **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى الاتزان.

c. **الإجهاد والاستنزاف:** وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

أما عن عوامل الضغط فقد أرجعتها هذه النظرية إلى ثلاثة عوامل وهي:

- **عوامل الضغط الجسدي:** مثل الأصوات المزعجة، الإصابات، الجرح، الحوادث...الخ
- **عوامل الضغط النفسي:** مثل القلق، الإنهاك، الوحدة، الإرهاق...الخ
- **عوامل الضغط الاجتماعي:** مثل الصراعات المهنية، الظروف الحياتية والمعيشية الصعبة، الخلافات العائلية، العلاقات الاجتماعية، العزلة الاجتماعية...الخ.

وقد سمحت هذه النظرية بظهور عدة نماذج مفسرة للضغوط. أما **الانتقادات** التي قدمت لنظرية سيلي فتمثلت في **إهماله للعوامل النفسية في الاستجابة للضغط، إذ يتمثل الضغط عنده في استجابات لتنبيهات فيزيولوجية ونشاط هرموني فقط.**

2- **نظرية التقدير المعرفي للازاروس (1970):**

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تناولت ضغط العمل وقد جاءت نتيجة الاهتمام الكبير بعمليتي **الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، فالتقدير المعرفي** حسب ما جاء فيها هو مفهوم أساسي **يعتمد على طبيعة الفرد**، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للضغط، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، **ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل:** منها العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه.

وترى نظرية التقدير المعرفي أن الضغوط تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد والإدراك في مرحلتين هما:

- **التقدير الأولي:** وهو الخاص بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.
- **التقدير الثانوي:** وهو الذي يحدد مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

3- **نظرية النسق النظري لسبيلبرجر (1972):**

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة.

ويقول إن للقلق شقين:

سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، **وقلق الحالة** هو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة، **ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق ويستبعد ذلك عند القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.**

كما اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة يجب تقييمها على أنها خطيرة أو مهددة فتصبح سبباً لحدوث القلق، **كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد** من حيث أن **الضغط** يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة **التهديد** فتشير إلى التقدير والتفسير لموقف خاص على إنه خطير أو مخيف.

4- نظرية هنري موراي (1978):

يعتبر هنري موراي **مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان**، على أساس أن **مفهوم الحاجة** يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم **الضغط** يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة لشخص تتيسر له الجهود للوصول إلى هدف معين.

وميز موراي بين نوعين من الضغط هما:

- **ضغط بيتا:** يشير إلى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.
- **ضغط ألفا:** يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية ودلالاتها كما هي في الواقع.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول وأن الفرد بخبرته يصل الى ربط موضوعات معينة بحاجات معينة ويطلق على هذا **المفهوم تكامل الحاجة**، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه **بمفهوم ألفا.**

النماذج المفسرة لضغوط العمل

بعدما تعرفنا على أهم النظريات المفسرة لضغوط العمل، يكون من المهم لنا أيضا أن نتعرف على كيفية نشوء أو تشكل ضغوط العمل، وذلك من خلال دارستنا لأهم النماذج التي حاولت تفسيرها. علما لا يوجد نموذج متفق عليه حول مصادر ضغوط العمل، إذا اختلف تصنيفها باختلاف الباحثين واتجاهاتهم ووجهات نظرهم كالتالي:

1. **نموذج لبيير ونيومان:** ويفترض هذا النموذج أن **للضغوط** التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل **مصدرين رئيسيين هما الفرد والمنظمة**، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى الضغوط التي تترك آثارها على الفرد والمنظمة، مما قد يدفع كل منهما إلى الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.
2. **نموذج كر ايتنروكينيكي:** وهذا النموذج يقسم **مصادرضغوط العمل** إلى:
   - ضغوط على مستوى الفرد، والجماعة، والمنظمة
   - ضغوط خارجية كالأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة،

   كما أن الفروق الفردية تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط ومن ثم على مستوى الضغوط ونتائجها.
3. **نموذج تريكوت:** قدم **تريكوت** عام 1983 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغوط العمل، حيث يرى تريكوت أن **المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين متطلبات البيئة، الأسرة...الخ، التي يجب عليه تحقيقها والإمكانيات التي تتوفرلديه مثل الإمكانيات العقلية الجسدية، المادية...الخ، فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكانياته، فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أو التوازن**، والتي من شأنها أن **تترك عليه أثارا سلبية اضطرابات نفسية، جسدية، سلوكية** أما إذا حدث العكس، أي أن إمكانيات المورد البشري كانت مساوية أو أكبر من المتطلبات البيئية، فإنه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف أو توازن وهذا من شأنه أن يترك عليه أثارا إيجابية مثل الطمأنينة ، تحقيق الذات، زيادة الثقة بالنفس...الخ،

الآثاروالنتائج المترتبة عن ضغوط العمل

يترتب على المستويات المختلفة لضغط العمل مجموعة من الآثار والنتائج على الفرد أو المنظمة على السواء، غير أنه لا يمكن الحكم بأن هذه الآثار والنتائج سلبية ولكن هناك الايجابي منها ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

1. **<u>الآثار الإيجابية لضغط العمل:</u>**

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل أثار ايجابية مرغوب فيها يمكن أن تدرج في السياق التالي:

1) تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد (الموظفين) حيث تؤدي إلى تنمية المعرفة لديهم ورفع روحهم المعنوية في مواجهة الضغوط والوقاية منها.
2) إثارة الدافعية لدى الأفراد للقيام بمهامهم بأنسب الطرق من أجل تحقيق الذات وتأكيد القدرة على مواجهة الضغوط والوقاية منها.
3) إثارة روح التنافس في العمل وتحقيق الأداء المتميز بين الموظفين من أجل الاستقرار الوظيفي.
4) تنمية وزيادة مهارات الأفراد (الموظفين) ورفع كفاءتهم عن طريق برامج التدريب والتأهيل.
5) تمكن من اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين الموظفين واستغلالها بشكل أفضل.
6) زيادة قنوات الاتصال بين الموظفين من أجل مواجهة الضغوط.
7) زيادة تركيز الموظف عند أدائه لعمله بحثا عن الموارد المتاحة وخوفا منه على وظيفته.
8) تزويد الموظف بالحيوية والنشاط والثقة من خلال شعوره بالمتعة في الانجاز ونظرته للمستقبل الوظيفي بتفاؤل.

2. الآثار والنتائج السلبية لضغط العمل:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار والنتائج السلبية الضارة للفرد وللمنظمة وأهمها ما يلي:

A. أثار ضغوط العمل على الفرد:

تنقسم الآثار السلبية لضغوط العمل على الفرد إلى: سلوكية، نفسية وجسدية كالآتي:

1) الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات أثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ومن أهم تلك التغيرات ما يلي:

- المعاناة من الأرق الدائم أو المؤقت مع تغير وتذبذب في عادات النوم.

- الإدمان على الكحول واستخدام الأدوية المهدئة.
- الإفراط في التدخين وفقدان الشهية ومن ثم اضطرابات في الوزن.
- العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة.

2) **الآثار النفسية (السيكولوجية):**

يترتب على إحساس الفرد بتزايد ضغط العمل عليه أثناء تأديته لوظيفته حدوث بعض الاستجابات النفسية والتي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض ما يلي:

- الحزن والكآبة والشعور بالقلق والإحباط.
- النظر إلى المستقبل بتشاؤم وفقدان الثقة بالغير.
- التصرف بعصبية شديدة وعدم القدرة على التركيز.
- الحساسية للنقد من جانب الآخرين.
- صعوبة التحدث والتعبير واللامبالاة.
- عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

3) **الآثار الجسدية (الفسيولوجية):**

- **آثار ضغوط العمل لفترة قصيرة:** إن استمرار الضغوط في العمل لفترة قصيرة يؤدي إلى حدوث تغيرات في أجهزة الجسم والتي تؤثر على صحة الفرد، حيث تزداد الإفرازات الهرمونية وتتأثر الدورة الدموية مما يؤدي إلى تغير في ضغط الدم.
- **آثار ضغوط العمل لفترة طويلة:** أما الآثار التي تنجم عن استمرار ضغوط العمل لفترة طويلة فهي تتمثل في الأمراض المزمنة، وأمراض القلب، والتوتر العصبي، والصداع، والتقرحات المعدية الحادة والمعوية، والربو، والسكري والتي يطلق عليها أمراض التكيف، لأنها لا تنتقل بالعدوى.

B. **آثار ضغوط العمل على المنظمة:**

لا تقتصر آثار ضغوط العمل على الفرد بل تمتد إلى المنظمة، حيث يمثل الفرد فيها أهم عناصر الإنتاج والوسيلة المباشرة لتحقيق أهدافها، فتعرض هذا الأخير للضرر سوف ينعكس على أدائه وعلى الأداء العام للمنظمة، وعلى قدرتها على البقاء والاستمرار والتكيف مع الظروف البيئية المتغيرة، وعليه يمكن إيجاز **الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي:**

- زيادة التكاليف المادية المباشرة (التعويض المقدم لهيئة التأمين) وغير المباشرة (كالغياب والإضراب والتأخر عن العمل، والتوقف عنه، إضافة إلى الإصابات والحوادث وتعطل الآلات وإصلاحها وتكلفة التعاقد مع موظفين جدد).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز في العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات مما يؤدي إلى سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.

إدارة ضغوط العمل

إن تعدد مصادر ضغوط العمل يؤدي إلى تعدد نتائجها وأثارها على الفرد والمنظمة على السواء، وهذه الآثار لا يمكن التخلص منها نهائيا في الحياة بل في مقابل ذلك يمكن وضع أساليب واستراتيجيات تساعد على التقليل من مصادرها وتجنب الوقوع فيها، لذا فإن الوسيلة الكفيلة للتخييف من ضغوط العمل تتمثل في الأسلوب المستعمل في إداراتها من طرف المنظمة للوقاية من مسبباتها عن طريق السيطرة عليها أو محاولة الإنقاص منها.

بشكل عام عندما يتعرض الإنسان للضغط فإنه يكون أمام خيارين: أولهما التعامل مع الضغط دون مكافحته، والثاني مكافحة الضغط.

أولاً- استراتيجية التعامل مع الضغط:

إن التعامل مع الضغوط يعني **استجابة مباشرة** كتجنب الخطر وهناك **استجابة مهدئة** فقط تتمثل في إدراك المواقف الضاغطة وبحث الفرد عن عدة وسائل مثل الأدوية المهدئة، **الاستجابة المهدئة تختلف من شخص لآخر**

وفقاً لعدة عوامل تتحكم فيها منها: التجربة الذاتية، التقدير الذاتي لقدرت الفرد، الدافعية وكلها عوامل تساعد الفرد على التكيف مع ضغوط العمل.

وحسب نظرية التقويم المعرفي النفسي الذي تقدم بها lazarus فإن **رد الفعل نتيجة المصدر الضاغط يبدأ عند إدراك الفرد أن بعض القيم أو الحو افز المهمة تبدو مهددة** حيث يتم في هذه المرحلة تقويم لجميع المنبهات على أنها ضارة وخطيرة أو مفيدة أو لا تشكل أي خطورة، والمنبهات الضارة هي التي ركزت عليها دراسات وبحوث الضغط ففي هذا النموذج يمر التقويم المعرفي بمرحلتين:

- **التقويم الأول**: يحدد درجة وجود التهديد الناتج عن المنبه الخارجي.
- **التقويم الثاني**: يحدد عملية التعامل اللازمة لتخفيف التهديد أو التخلص منه بصفة كلية.

وتكون النتيجة النهائية للتقويم المعرفي هي عبارة عن رد فعل للضغط القابل للملاحظة.

ثانياً- استراتيجيات مقاومة الضغط:

من المتعارف عليه أن للضغط عوامل ومصادر عديدة ومن هنا تعددت طرق مكافحته وتكون على صعيدين هما: الصعيد الشخصي والصعيد التنظيمي.

1) **الاستراتيجيات الشخصية:** لا شك في أن المحافظة والعناية بالنفس وفق أساليب علمية وبشكل صحيح يمكن أن يساهم إلى أقصى حد في الحفاظ على صحة الفرد الجسدية والنفسية في آن واحد وتتمثل الاستراتيجيات الشخصية لمقاومة الضغط فيما يلي:

1- **الأدوية والعقاقير**: تعتبر من أهم علاج ضغوط العمل بحيث يلجأ المصاب إلى **الطب المختص طلبا للعلاج** الذي في الغالب يكون **في شكل أدوية وعقاقير** تساعد على شفاء الفرد خاصة إذا طبقت الإرشادات بعناية وفي الوقت المحدد حيث تكون نسبة الشفاء عالية.

2- **العلاج النفسي (الطب النفسي)**: هناك بعض الأمراض التي لا تعالج باستعمال الأدوية والعقاقير وإنما **يحتاج الأفراد فيها إلى من يسمعهم ويتقاسم معهم مشاكلهم** كالمصابين بالتوتر والقلق والاكتئاب والإحباط فهم بحاجة ماسة لمن يأخذ بأيديهم ويرشدهم إلى الخلاص منها وكيفية التكيف معها والتعود على العمل في وجودها في بيئة العمل.

3- **الاسترخاء**: إن الضغوط والتوتر يجعل العقل الواعي في حالة جمود مما يؤدي إلى أن الإنسان يصبح عاجز عن التفكير، لكن الاسترخاء التام يجعل العقل البطيء متهيئا لعرض سبب التوتر أمام مخيلة العقل الواعي فيتصرف بما يتناسب مع الحالة أو الموقف الذي تتعرض له. **ويتحقق الاسترخاء بطريقة فيزيولوجية تسمى أسلوب من الخارج إلى الداخل أو من خلال التركيز على داخل الجسم (صوررمزية).** وتمارين الاسترخاء تعيد الهدوء والتوازن والراحة للجسم والعقل والأعصاب والقلب وتعتبر كالدواء والمهدئ تماما إذا ما اتبعها الفرد في حالة الضغط.

4- **التأمل:** ويسعى الفرد من خلال هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة العقلية بحيث **يختار وضعا مريحا ويغلق عينيه ثم يحاول أن يطرد الأفكار المتضاربة في ذهنه وكل ما هو سبب للتوتر** وبالتالي **تحقيق الاسترخاء للجهاز العصبي اللاإرادي** وهذا ما يوفر الفرصة للفرد لكي يوقف أنشطته اليومية ويمارس درجة عالية من الانتباه والوعي وطرق السيطرة على مشاعره وهذا ما يؤدي إلى إعداد ذهن الفرد وتدريبه على تحمل ضغوط العمل وبالتالي التأقلم معها والعمل بأداء علمي ضمنها.

5- **التمارين الرياضية:** تعتبر التمارين الجسمية ذات فائدة كبيرة سواء للجسم أو العقل وهي وسيلة فعالة لتحليل ضغوط العمل وخفض حدة القلق وخاصة إذا مارسها الفرد **بشكل منتظم ولفترة زمنية تتراوح من عشرة إلى عشرين دقيقة** في كل مرة ومن هذه التمارين المشي، السباحة، استخدام الأجهزة الرياضية.

6- **التغذية السليمة:** يتطلب كل من الجسم و العقل تغذية صحية سليمة لأن الصحة كما تعرفها المنظمة العالمية للصحة ليس الخلو من الأمراض على المستوى الفيزيولوجي فقط بل جميع المستويات الشخصية للإنسان سواء كانت فيزيولوجية أو عقلية أو نفسية أو اجتماعية **فالغذاء الصحي أو المتوازن ضروري لكل وظائف أعضاء الجسم** لأنه يمنح الفرد إحساس الحيوية و النشاط لأداء مهامه كما أنه يجب أن يكون من أولويات أي خطة علاجية خاصة بالنسبة للأفراد الذين يتعرضون للإجهاد و الضغوط النفسية و في ما يلي **بعض الجوانب التي يتضمنها النظام الغذائي السليم:**

- يجب أن تكون كمية الطعام متوسطة لا كبيرة ولا صغيرة في كل وجبة.
- نوع الطعام يضمن تغطية شاملة لكل المكونات الغذائية.

- إتباع العادات الحسنة في الأكل كالأكل ببطء ومضغ الطعام جيدا.

فعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية يكون لكل منها آثار حسنة على الآخر والنتيجة النهائية هي مقاومة الفرد للآثار السيئة للضغوط.

7- **إدارة الوقت:** ويقصد به التحكم الجيد في الوقت **وتخصيص وقت مناسب لكل عمل** حسب طبيعته ومتطلباته.

8- **معرفة الذات:** إن **معرفة حدودنا وطبيعة سلوكنا وتعلمنا لكيفية التعامل مع أوجه القصور ومواجهة المشكلات التنظيمية المحتملة** يلعب دور في الحد من ضغوط العمل بالإضافة إلى معرفة الوقت المناسب من الموقف المجهد ومتى تدعو الضرورة إلى مساندة الآخرين الذين يعانون من نفس الظروف.

9- **التركيز:** إن قيام الفرد **بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة معنية يساعد في تخفيف حدة ضغوط العمل عليه**، حيث أن التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به إلى القيام بعمل خلاق، وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام.

10- **مهاجمة الموقف المسبب للضغط:** تركز هذه الطريقة على سبب الضغط نفسه لتخفيف صراع الدور والعبء الزائد عنه، ويكون ذلك بترك العمل أو الغياب، وهذا الأسلوب يستعمله الفرد عند الضرورة، أو طلب النقل من الوظيفة التي يشغلها حاليا إلى وظيفة أخرى.

إن التعامل مع الضغوط وعلاجها من جانب الفرد تتوقف على عدة عوامل يمكن تلخيصها فيما يلي:

- **اختلاف صفات الأفراد الشخصية:** يقصد به الاختلاف في الطباع والسمات ودرجة تأثرهم ببيئة العمل فمنهم من يكون أكثر عرضة للضغوط ويكون الاختلاف حتى في الشعور بالضغوط وكيفية التعامل معها، إضافة إلى هذا فإن ما اكتسبه الفرد في مرحلة الطفولة والشباب من صفات اجتماعية يؤثر على كيفية التعامل والتأقلم مع الضغوط.
- **تكرار الأحداث الخاصة بالضغوط:** يمكن تكرر أحداث ضغوط الفرد من التعود عليها وتعلم كيفية مواجهتها.
- **الخبرة السابقة للفرد والمكتسبة:** يكتسب الفرد في تعامله مع الضغوط خبرة تمكنه من التعامل مع الأخطار والتوترات المرتبطة بها وظروف بيئة العمل وبالتالي يكون باستطاعته التعامل مع الضغوط

المستقبلية دون أن تخلف آثارها عليه.

- **التحكم في الظروف المتواجدة ببيئة العمل:** إن الظروف المتواجدة ببيئة العمل والتي ينتج عنها ضغوط العمل يمكن التحكم فيها عن طريق تقليل أحداث الضغوط في بيئة العمل وإما تعلم كيفية التعامل معها وجعلها أقل تسببا للضغوط.

2) **الاستراتيجيات التنظيمية:**

تتضمن المداخل التنظيمية للتعامل مع الضغط نشاطات تنظيمية عديدة إذ يجب على المنظمة اتخاذ تدابير تساعد أفردها على الخروج من دائرة الضغط والتخفيض منه وتتم هذه العملية بإزالة عوامل الضغط كغموض الدور وصراع الأدوار وفقا للاستراتيجيات التالية:

1- **إدارة ثقافة المنظمة:** تعتبر ثقافة المنظمة بمثابة الشخصية للفرد لأنها قد تكون هي التي تميزها عن غيرها من المنظمات، وتشكل مصدر للرضا الوظيفي لدى الأفراد كما قد تشكل مصدر أساسي للضغط لدى الأفراد في العمل وفي هذه الحالة يمكن إدارتها بطريقة تزيد من رضا الأفراد وبالتالي أدائهم وأداء المنظمة بصفة عامة **وإدارة ثقافة المنظمة تقتضي أن تقوم الإدارة بتحديد وتوضيح القيم التنظيمية السائدة فيها بحيث تعمل على محاولة تطابق هذه القيم مع قيم الأفراد العاملين** عن طريق تحسين ثقافة المنظمة وتغيير الثقافة التنظيمية.

2- **إعادة تصميم الوظائف:** حيث تشكل بعض الوظائف بطبيعتها مصدر للضغط حيث يعاني الأفراد في المنظمات من مشاكل تخص وظائفهم كالروتين في العمل والملل وانعدام حرية التصرف وعدم القدر على أداء عمل متكامل وهذا يفقد الوظائف العديد من قيمها وأهميتها لذلك فإعادة تصميم الوظائف يعتبر مطلب هام للتخفيف من حدة الضغط الناجم عنها **ويتحقق ذلك من خلال معالجة مستوى ومهام و أنشطة وعلاقات الوظائف لتحقيق أغراض تنظيمية وإشباع حاجات شخصية لشاغلي الوظيفة وإعطائهم مقدار مناسب من السلطة للأداء.**

3- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة:** إن **عدم إتباع المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم** يوقع المسؤولين في **مخالفات كثيرة** أثناء ممارستهم اليومية لمهامهم مما **يسبب ضغوط** نفسية للمرؤوسين لذلك فإن التزام المستويات الإدارية والتنظيمية تعد من بين الأولويات الإدارية.

4- **إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:** تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تنتج من التغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والإجراءات ويؤدي هذا التغيير إلى إلغاء مزيد من الضغوط على العاملين ولعلاج مشاكل الضغوط يمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق **كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين**، ويضاف على ذلك **إمكانية توطيد العلاقة التنظيمية بين الإدارات** حيث يمكن لهذه التغيرات أن تخفف العبء على الأفراد والمنظمة وتخفيض الضغوط عليهم.

5- **الاهتمام بالاختيار والتعيين على الوظيفة المناسبة:** وتهدف هذه الخطوة إلى **إحداث تو افق بين المواصفات والخصائص الفردية ومتطلبات الوظيفة ومحيط العمل** بالإضافة إلى **التقليل من عبء العمل كميا وتأكيد أهلية العامل وخبرته وقدرته على تولي المناصب** من خلال اختيار أفراد لديهم المهارات والمؤهلات لشغل الوظيفة وأداء العمل المطلوب.

6- **الاهتمام بالمشاركة الفعالة للعامل في اتخاذ القرارات:** أكدت الدراسات والأبحاث أن إشراك العامل في عملية اتخاذ القرارات تعد وسيلة فعالة لتخفيض الضغط كمؤثر في العملية التنظيمية مما **يساعد على إزالة الغموض وصراع الأدوار** أي أن العامل يشارك في تحديد مصيره داخل المنظمة **مما يزيد من شعوره بالأمان والارتياح في وظيفته** وبالتالي على المدراء أن يشيعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض سلطاتهم لمرؤوسيهم.

7- **الكشف عن مسببات ضغوط العمل:** ويعتبر من أهم الطرق لتخفيض حدة الضغوط وذلك **عن طريق دراسة مسببات الضغط الموجودة في المنظمة** بكل أقسامها **و اقتراح الوسائل الفعالة للتعامل مع مسببات الضغط ومقاومتها قبل تفاقمها** كما أن الاهتمام بالظروف الفيزيقية وتكييفها لقدرات العامل الجسمية والنفسية وتوفير الخدمات الاجتماعية للعامل كالنقل والسكن والرعاية الصحية كل هذا من شأنه أن يخفف بدرجة كبيرة من حدة الضغوط.

8- **فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال:** تعمل هذه الطريقة على **توفيركم هائل من المعلومات المتعلقة بكل ما يحدث في المؤسسة فعندما يدرك العامل أن المسؤول يبدي اهتماما بشكواه ومشاكله الخاصة والمهنية فإن معاناته من الضغط قد تنتهي** وتزول فيزداد رضاه ويصبح أكثر دافعية واستعداد ورغبة في إظهار السلوك المرغوب فيه في المؤسسة.

9- **استخدام الدو افع بفعالية: الدافع هو مثيرداخلي يحرك سلوك الفرد ويوجهه للوصول إلى هدف معين أو إشباع حاجاته** وبالتالي **على المنظمات أن تُحسن استغلالها كما يجب من أجل تحفيز الموظفين وتجنبهم التعرض للضغط**، وتعتبر **المكافأة المالية من أهم وسائل التحفيز** التي تستعملها المنظمات لتشجيع موظفيها وعمالها على الاستمرار ر في أدائهم. هذا بالإضافة إلى الاهتمام بتماسك الجماعة ووسائل خلق الانتماء.

10- **رفع مستوى المهارات (التوجيه والتدريب)**: إن **المشرف الناجح هو الذي يستطيع فهم حاجات الموظفين** وكسب رضاهم، وذلك بخلق جو معنوي مناسب للعمل معا بفعالية. و**الموظف الذي لا يتلقى دورات تدريبية حول مهامه الجديدة أو منصب عمله الحالي، سيعاني من تراجع مستوى أدائه**. وعليه حصول الموظفين على المهارات التي تمكنهم من تحسين أدائهم وتطويره، تكون مصدرا مهما للرضا والنجاح، ولا يتسنى ذلك إلا من خلال توجيه وتدريب سليمين.

11- **ترتيب بيئة العمل المادية**: إن **ترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يمكن الموظف من أداء عمله بسهولة ويسر ويجعله أقل عرضة للمخاطروالأضرار**، وبالتالي فهي من أهم أساليب القضاء على ضغوط العمل، ومن ثم علاجها بالشكل الأمثل.