وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطوفونيا

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تقييم المخاطر النفسية الاجتماعية بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك "وهران"

إعداد الطالبة: عبو بشرى

أعضاء لجنة المناقشة:

عرقوب محمد مشرفا

زريبي أحلام رئيسا

برجي عباس مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

الإهـــداء

إلى أمي، التي لولا قلبها لما استقام قلبي، ولولا صبرها لما بلغت هذه اللحظة...

أهديكِ هذا النجاح، لأنه ثمرة تضحياتك، وغصن من شجرة عطائك اللامحدود.

إلى أبي، من علّمني أن الكرامة علم، والعمل عبادة، وأن لا شيء يُنال دون اجتهاد...

يا من جعلت من صمتك دعمًا، ومن قوتك أمانًا، أهديك هذا الإنجاز تقديرًا لجميلك العظيم.

إلى زوجي العزيز، من كنت له الحلم، فكان لي الحضن، من احتمل قلقي، وألهمني الثبات...

كل لحظة تعب مرّت بي، كنت أنت سلاحي فيها، فشكرًا لأنك كنت ولا تزال الأمان والدافع.

إلى إخوتي وأخواتي، من كان وجودكم نِعمة، ومحبتكم شُعاعًا يُضيء دربي...

لكم مني حب لا يعرف حدودًا، وامتنانًا لا تصفه الحروف.

إلى من كان قائد سفينتي الأكاديمية، وبوصلة هذا العمل العلمي...

إلى أستاذي المشرف، من كان توجيهه نبراسًا أنار لي الطريق، ومن سعة علمه استقيت الكثير...

أشكركم على ما بذلتم من جهد، وصبر، ودعم، فلكم مني كل التقدير والعرفان.

إلى كل من مرّ في طريقي وترك أثرًا طيبًا، ولو بكلمة، دعاء، أو ابتسامة...

أهديكم جميعًا هذا الإنجاز، فهو ليس لي وحدي، بل لكل من آمن بي يومًا.

بشرى

كلمة شكر

الحمد لله أولًا وآخرًا، ظاهرًا وباطنًا، الذي بنعمته تتمّ الصالحات، وبتوفيقه يتحقق السعي وتُقطف الثمار.

أتوجه بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل **الدكتور عرقوب محمد**، الذي تشرفتُ بإشرافه العلمي على هذا العمل، فقد كان نبراسًا أضاء لي طريق البحث، ومرشدًا صبورًا وجادًا في كل مراحل إعداد هذه المذكرة.

لقد استفدت من سعة علمه، وعمق رؤيته، وحرصه الدائم على الدقة والموضوعية، والذي لم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاته وبحسن أخلاقه وتعامله إلى ذو الصدر الرحب،

فله مني كل التقدير والعرفان على ما بذله من جهد ومرافقة بنّاءة.

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم قراءة هـ>هـ المذكرة، وجميع أساتذتي الكرام في قسم علم النفس وعلوم الأرطوفونيا بجامعة وهران، الذين كان لهم الأثر البالغ في تكويني العلمي، وغرسوا فيّ حب التخصص، وأمدوني بالمعرفة والدعم طيلة سنوات التكوين.

لكم جميعًا مني أسمى آيات الاحترام، وشكرًا من القلب على ما قدمتموه من علم وإلهام.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران، وذلك من خلال التعرف على نسبة العمال المعرضين وغير المعرضين للمتطلبات النفسية واتخاذ القرار. لتحقيق هدف الدراسة، اتبعنا المنهج الوصفي بتطبيق استبيان كرازاك لتقييم المخاطر النفسية والاجتماعية (نسخة 26 فقرة). تم تطبيق الاستبيان على عينة قوامها 70 عاملا من عمال مؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران، والذين تم اختيارهم بطريقة عرضية. بعد تفريغ البيانات واستعمال التكرارات والنسب المئوية، أظهرت النتائج أن 60% من العمال معرضين لمتطلبات نفسية عالية في العمل و70% من العمال معرضين لاتخاذ قرار منخفض في العمل، وهذا ما يؤكد وجود ضغط في العمل حسب معادلة كرازاك. كما أظهرت النتائج تصنيف العمال في الفئات الأربع لـ كرازاك وفق التصنيف التالي: 1.(38.57%) في منطقة التوتر، 2. (28.57%)في المنطقة السلبية،3. (20%) في المنطقة النشيطة، 4. (12.86%) في المنطقة المريحة أو المتزنة. وفي ضوء النتائج المتحصل عليها قمنا بتقديم مجموعة من الاقتراحات التي في نظرنا تسعى إلى التقليل من مستوى هذا الخطر.

الكلمات المفتاحية: المخاطر النفسية والاجتماعية، المتطلبات النفسية، اتخاذ القرار، محيط العمل.

Abstract:

This study aims to assess psychosocial risks in the Sonatrach downstream enterprise in Oran, by identifying the percentage of workers exposed and not exposed to psychological demands and decision-making. To achieve the study objective, we followed the descriptive approach by applying the Karazak questionnaire for assessing psychosocial risks (version 26 items). The questionnaire was administered to a sample of 70 workers from the Sonatrach downstream enterprise in Oran, who were randomly selected. After analyzing the data and using frequencies and percentages, the results showed that 60% of the workers are exposed to high psychological demands at work and 70% of the workers are exposed to low decision-making at work, which confirms the presence of pressure at work according to the Karazak equation. The results also showed that the workers were classified into the four Karazak categories according to the following classification: 1. (38.57%) in the stress zone, 2. (28.57%) in the negative zone, 3. (20%) in the active zone, 4. (12.86%) in the comfortable or balanced zone. In light of the results obtained, we have presented a set of proposals that, in our view, seek to reduce the level of this risk.

Keywords: risque, risques professionnels, risques psychologiques et sociaux, environnement de travail…

قائمة المحتويات

العنوان **الصفحة**

إهداء..... أ

كلمة شكر..... ب

ملخص الدراسة باللغة العربية..... ج

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية ..... د

قائمة المحتويات..... هـ

قائمة الجداول..... ح

قائمة الأشكال..... ح

مقدمة..... 1

الفصل الأول: تقديم البحث

1.إشكالية البحث..... 4

3.أهمية الدراسة..... 7

4.أهداف الدراسة..... 7

5.أسباب اختيار الموضوع..... 8

6.التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة..... 8

الفصل الثاني: المخاطر النفسية والاجتماعية

_ تمهيد..... 10

1.مفاهيم المخاطر المهنية..... 10

2.أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية..... 11

3.عوامل المخاطر النفسية والاجتماعية..... 16

4.الآثار السلبية على الصحة النفسية والجسدية للعامل 29

5.أدوات تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية..... 30

6.الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل..... 33

_خلاصة..... 33

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

_تمهيد..... 36

1.منهج الدراسة..... 36

–أولا: الدراسة الاستطلاعية:

1.أهداف الدراسة الاستطلاعية..... 36

2.مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية..... 37

3.تقديم مؤسسة الدراسة 37

4.أداة الدراسة 37

-ثانيا: الدراسة الأساسية:

1.مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية..... 38

2.عينة الدراسة الأساسية..... 38

3.الأساليب الإحصائية المستخدمة..... 38

_خلاصة..... 39

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

_تمهيد.....41

1.عرض النتائج..... 41

2.مناقشة وتفسير النتائج..... 49

خلاصة.....55

اقتراحات الدراسة..... 56

_قائمة المراجع..... 57

_قائمة الملاحق..... 62

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	بدائل الإجابات	42
02	نتائج بعد المتطلبات النفسية وبعد اتخاذ القرار بالنسبة لعينة الدراسة حسب تصنيفات كرازاك	45
03	نسبة العمال المعرضين وغير المعرضين للمتطلبات النفسية في العمل	47
04	نسبة العمال المعرضين وغير المعرضين لاتخاذ القرار في العمل	48
05	نسبة فئات أفراد العينة حسب فئات كارازاك الأربع	48

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	العوامل 12 للأخطار النفسية الاجتماعية	16
02	توزيع أفراد العينة وفق أبعاد نموذج كرازاك (1979) للعلاقة بين بعد المتطلبات النفسية وبعد اتخاذ القرار.	49

مقدمة:

تعتبر بيئة العمل من أهم السياقات التي تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية والاجتماعية للأفراد، إذ تمثل مكانًا تتقاطع فيه العديد من العوامل التي قد تساهم في تعزيز الرفاهية أو في تعريض العاملين لمجموعة من المخاطر النفسية والاجتماعية. في العصر الحديث، ازدادت الضغوط المهنية بشكل ملحوظ نتيجة لتغيرات متسارعة في أساليب العمل ومتطلباته، مما أفرز تحديات جديدة تتطلب فهمًا عميقًا للتأثيرات النفسية والاجتماعية المرتبطة بمكان العمل. تشمل هذه المخاطر مجموعة واسعة من الظواهر مثل التوتر النفسي، والإرهاق الذهني، والاضطرابات النفسية، إضافة إلى المشكلات الاجتماعية كالانعزال، والصراعات بين الزملاء، وقلة الدعم الاجتماعي داخل المؤسسة.

إن وجود هذه المخاطر لا يقتصر تأثيره على الفرد فحسب، بل يمتد ليشمل الأداء الوظيفي والإنتاجية العامة للمؤسسة، حيث تؤدي المشكلات النفسية والاجتماعية إلى انخفاض مستوى التركيز، وزيادة معدلات الغياب، وتدهور العلاقات المهنية، ما ينعكس سلبًا على البيئة التنظيمية ككل. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية البحث والدراسة المكثفة لتحديد مصادر هذه المخاطر، وأساليب قياسها، فضلاً عن تطوير استراتيجيات تداخلية فعالة للحد منها وتحسين جودة حياة العاملين.

يتطلب التعامل مع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل تبني نهج شامل يدمج بين العوامل الفردية والتنظيمية، مع التركيز على تعزيز الصحة النفسية من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي، وتطوير سياسات عمل مرنة، وبرامج تدريبية توعوية تستهدف رفع مستوى الوعي والمهارات في مواجهة الضغوط المختلفة. كما أن هناك حاجة ملحة لتبني آليات تقييم دورية تمكن المؤسسات من رصد الحالة النفسية والاجتماعية للعاملين بشكل مستمر، مما يسهل اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة وتخفيف الأضرار المحتملة.

في ضوء ما سبق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، وتسعى إلى تحليل العوامل المؤثرة فيها، بالإضافة إلى تقديم توصيات مبنية على الأدلة العلمية تساهم في خلق بيئة عمل صحية ومستدامة تعزز من رفاهية الأفراد وتحقق الأهداف التنظيمية بفعالية. لذلك، جاءت المذكرة في شكل فصول، حيث تناولنا في الفصل الأول إشكالية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف

الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، التعريف الإجرائي لمفاهيم البحث. كما خصصنا الفصل الثاني للتعريف بالمخاطر النفسية الاجتماعية، وأنواع المخاطر النفسية الاجتماعية، عوامل المخاطر النفسية الاجتماعية، الآثار السلبية على الصحة النفسية والجسدية للعامل، أدوات تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية، طرق الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية.

أما الفصل الثالث، فقد تناولنا فيه المنهج، الدراسة الاستطلاعية، أهداف الدراسة، مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية، تقديم الدراسة، الأداة، الدراسة الأساسية، المكان والزمان، العينة، الأساليب الإحصائية. بينما احتوى الفصل الرابع عرض النتائج، مناقشة وتفسير النتائج.

وفي الأخير، اختتمنا المذكرة بتقديم بعض الاقتراحات التي ربما تفيد المؤسسة في التقليل من انتشار المخاطر النفسية والاجتماعية وأخيرا قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1.إشكالية الدراسة

2.أهمية الدراسة

3.أهداف الدراسة

4.أسباب اختيار الموضوع

5. التعريف الإجرائي لمفاهيم البحث

إشكالية الدراسة:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات كبيرة في مختلف القطاعات وتشمل هذه التغيرات تطورا في الآلات والتكنولوجيا، وتحولات في تنظيم العمل، وتعديلات على ساعات العمل وفترات الراحة، فضلا عن تطور أساليب العمل. وقد كانت هذه العوامل أثارا على العمال في أشكال متعددة. لقد أدى التحول في بيئة العمل إلى العديد من المخاطر المهنية التي تعرض صحة العمال للخطر، سواء جسديا أو نفسيا منها الأخطار النفسية والاجتماعية، والتي قد تؤدي إلى حوادث في مكان العمل أو الإصابة بأمراض مهنية، مما يفرض أعباء مالية كبيرة على المنظمات والدولة من أجل التعويضات المالية للعمال.

انتشرت هذه المخاطر في مختلف القطاعات، بما في ذلك الصناعية والمكتبية والخدمية. ونتيجة لذلك، تواجه المؤسسات الآن سيناريو معقدا يتطلب اتخاذ إجراءات عاجلة لوضع استراتيجيات فعالة تهدف إلى التخفيف من انتشار هذه المخاطر أو التقليل منها.

لقي موضوع المخاطر النفسية الاجتماعية اهتمام الباحثين والمختصين من مختلف دول العالم لما له من أهمية من أجل المحافظة على الصحة النفسية للعمال من جهة، وخلق بيئة عمل صحية تساعد على رفع أدائهم.من خلال الدراسات التي تطرقت إلى موضوع تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، نجد دراسة Evangelista وآخرون سنة 2021 تحت موضوع Psychosocial risks in the work environmentوالتي أجريت بالبيرو وتوصلت إلى أن معرفة المخاطر المهنية يمكن أن تكون مفيدة للغاية في القدرة على التعامل مع المواقف الصحية التي قد تنشأ مع مرور الوقت،وأن بيئة العمل تعتبر مساحة للمنافسة المهنية، حيث يقضي الشخص عادة ساعات طويلة يومياً، لذلك من الضروري التعرف على المخاطر المهنية التي قد تؤدي إلى مشاكل في إنتاجية الفرد.

وأن الحالة النفسية والعاطفية للأشخاص تغيرت بشكل كبير. يمكن أن تكون هذه التغييرات ضارة بالعامل ولكنها قد تكون أيضا ضارة بالإنتاج الزراعي (Evangelista, Urday, Wendy, &Purizage, 2021).

وقد أشارت دراسات Ddan et all سنة 2021 والتي أجريت باندونيسيا تحت موضوع Review of Psychosocial Risk Approach, Model and Theoryوالتي هدفت إلى الحصول على فهم متعمق للمناهج/النظريات/النماذج اللازمة لكي نتمكن من شرح كيفية حدوث المخاطر النفسية والاجتماعية وتأثيراتها المرتبطة بها ضد العمال في مكان العمل بشكل شامل (Dadan, Fatma, Zulkifli,&Herlina, 2021)

في حين نجد دراسة Martha et all سنة 2023 بمدينة ميدلين تحت عنوان Psychosocial factors and risks in workenvironments: Case study of employees of MSMES in Medellin –Colombiaيهدف هذا البحث إلى تحديد العناصر المرتبطة ببيئات العمل التي تُولّد مخاطر نفسية واجتماعية لدى الموظفين، ويشمل التطبيق التجريبي حالة مؤسسات تقع في مدينة ميديلين. حيث يمكن أن تكون أهم النتائج المتعلقة بالتردد العام والصحة العقلية والحيوية وأعراض التوتر لدى العمال ناجمة عن عوامل مثل عبء العمل المفرط. تتوافق هذه العوامل مع المخاطر النفسية والاجتماعية، والمتطلبات النفسية والمعرفية والحسية الناتجة عن نقص الوظائف والتدريب. إن العمل النشط وتنمية المهارات يمكن أن يؤدي إلى عدم الكفاءة والافتقار إلى الإبداع. وفي البعد الاجتماعي للدعم، يؤدي ضعف التوجيه إلى الافتقار إلى المسؤوليات والإجراءات. وفي بُعد التعويضات، تتأثر المخاطر المرتبطة بشروط الرواتب وسياسات الحفاظ بالموظفين، وفي بُعد الحضور المزدوج، تتعزز المخاطر من خلال زيادة المطالب والمتطلبات غير المتوافقة على وقت العمل(Martha, Juan, Alejandro, Luis, &Karen, 2023).

أما الدراسات العربية، فقد توصلت نتائج دراسة Hajjaji et all سنة 2018 بتونس، أن نسبة 95 % من عمال البناء والأشغال العمومية بتونس يتعرضون إلى المخاطر النفسية الاجتماعية في بيئة عملهم، وكان سلوك التدخين مرتبطا مباشرة بهذه المخاطر وكان أكثر العمال عرضة لها هم عمال الورشات، حيث أظهرت النتائج الرئيسية أن المخاطر النفسية والاجتماعية زادت بشكل كبير مع الجائحة، وأن الحالة نتيجة ضعف الدعم الاجتماعي وزيادة الإلحاح النفسي (Hajjaji et al., 2018).

أما بخصوص الدراسات المحلية، نجد دراسة بوزوران سنة 2024، بعنوان الأخطار النفسية الاجتماعية أسباب وكيفية الوقاية منها، والتي أجريت في الجزائر بهدف الكشف عن أهم العناصر المرتبطة بها، بالإضافة إلى التطرق إلى أسبابها وكيفية الوقاية منها وتشكل هذه الأخطار خطرا يهدد صحة العامل النفسية والجسمية والعقلية والاجتماعية، كما أن هذه الأخطار تؤثر على أداء العامل مما يجعله لا يقوم بإنجازه على أكمل وجه(بوزوران، 2024).

في نفس السياق، توصلت دراسة بكري وفاء وعائشة سوليم 2015 بعنوان تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل الجزائرية والتي أجريت بتيارت الجزائر على عينة مكونة من 60 عامل إلى أن 65 % من العمال معرضين لمتطلبات عمل عالية واتخاذ القرار منخفض، مما يؤكد تعرضهم إلى ضغط في العمل وأن حوالي 79.5% من العمال معرضين لحالة من متطلبات عمل عالية واتخاذ القرار منخفض والانعزال الاجتماعي (بكري وسوليم، 2015).

كما بينت نتائج دراسة أوبراهم وبوظريفة سنة 2020، بعنوان تشخيص المخاطر النفسية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية والتي أجريت بالجزائر على عينة مكونة من 150 عامل أن نسبة 66.66 % من العمال يعانون من ضغط نفسي شديد وتظهر عليهم أعراضه بشكل جلي وواضح ويعتبر انتشار سلوك عدم

تقدير العمال من طرف المسئولين وأن جهدهم يذهب هباء حيث 69.3% يعانون من هذا المشكل الذي ينعكس سلبا على صحتهم النفسية وحتى صحتهم الجسدية(أوبراهم وبوظريفة، 2019).

يبدوا من خلال ما تم عرضه من نتائج الدراسات السابقة أن موضوع المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل حظي اهتماما واسعا من طرف الباحثين سواء داخل أو خارج الوطن نظرا لأهميته. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة تكملة للدراسات السابقة أين سنحاول الإجابة على تساؤلات الدراسة التالية:

1. ما هي نسبة العمال المعرضين لبعد المتطلبات النفسية بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران ؟

2. ما هي نسبة العمال المعرضين لبعد اتخاذ القرار بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران ؟

3.ما هي الفئة الأكثر انتشارا في بيئة العمل بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران حسب فئات كرازاك؟

3-أهمية الدراسة:

أ/ **أهمية علمية:** تتمثل في إثراء البحث العلمي في ميدان علم النفس عمل وتنظيم والأرغونوميا خاصة.

ب/ أهمية عملية: سينتج عن هذه الدراسة توصيات واقتراحات تفيد في إعادة النظر في ظاهرة المخاطر النفسية والاجتماعية ووضع استراتيجيات ناجحة للحد منها.

4-أهداف الدراسة:

من بين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الدراسة تقييم إكراهات ومصادر المحيط النفسي والاجتماعي في العمل، إضافة إلى أهداف أخرى سنحاول من خلال هذه الدراسة التوصل إليها، وتتمثل في:

_ الكشف عن نسبة العمال المعرضين لبعد المتطلبات النفسية بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران.

_ الكشف عن نسبة العمال المعرضين لبعد اتخاذ القرار بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران.

5-أسباب اختيار الموضوع:

محاولة الإجابة عن مشكلة من المشكلات التي يعاني منها عمال المؤسسات الصناعية الجزائرية والمتمثلة في المخاطر النفسية والاجتماعية.

_ معرفة نسبة المخاطر النفسية والاجتماعية الموجودة، نظرا لطبيعة عمل المؤسسة.

6-التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

_الأخطار النفسية الاجتماعية:

يقصد بها إكراهات ومصادر الضغوط النفسية الاجتماعية الناشئة عن محيط العمل.

أما إجرائيا فهي الدرجات التي يتحصل عليها المبحوث من خلال إجابته على فقرات استبيان كارازاك الذي يقيس الأخطار النفسية والاجتماعية.

_المتطلبات النفسية: مجموعة من الجوانب العقلية والعاطفية التي يتطلبها العمل من الفرد لأداء مهامه بشكل فعال.أما إجرائيا، هي الدرجة التي يُظهر فيها الفرد استجابته للجهد العقلي والعاطفي المرتبط بأداء مهامه في العمل، وتقاس هذه القدرة بعد الإجابة على فقرات بعد المتطلبات النفسية في استبيان كارازاك لقياس الأخطار النفسية الاجتماعية.

_اتخاذ القرار: هو عملية عقلية ومنهجية يختار فيها الفرد أو الجماعة خيارا واحدا من بين عدة بدائل متاحة، بناء على تحليل المعلومات وتقدير النتائج المحتملة، بهدف حل مشكلة أو تحقيق هدف معين. أما إجرائيا، هو الدرجة التي يتحصل عليها الفرد بعد الإجابة على فقرات بعد اتخاذ القرار، والتي تعكس قدرته على تحليل المعلومات، واختيار الحل الأنسب في موقف معين، وتقاس هذه القدرة بعد اتخاذ القرار في استبيان كارازاك لقياس الأخطار النفسية الاجتماعية.

الفصل الثاني: المخاطر النفسية الاجتماعية

تمهيد

المخاطر النفسية والاجتماعية

أنواع المخاطر النفسية الاجتماعية

عوامل المخاطر النفسية الاجتماعية

الآثار السلبية على الصحة النفسية والجسدية للعامل

أدوات تقييم المخاطر النفسية الاجتماعية

طرق الوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية

خلاصة الفصل

تمهيد:

غالباً ما يُركز بعض العاملين وأصحاب العمل على المخاطر الظاهرة في بيئة العمل، مثل المخاطر الميكانيكية أو الكهربائية، ويغفلون عن وجود مخاطر أخرى غير مرئية قد تكون أكثر خطورة. فهذه الأخطار غير الظاهرة تتطلب مستوى عالي من الخبرة للكشف عنها والتعامل معها، وغالباً ما تكون سبباً رئيسياً في وقوع الإصابات المهنية.

لذلك، من الضروري الإلمام الجيد بطبيعة هذه المخاطر وفهمها بشكل منهجي، مع تصنيفها بدقة، ما يُسهم في تسهيل عمليات المراجعة والرصد والتقييم. ويتيح هذا النهج اختيار الوسائل الأنسب للسيطرة عليها، وبالتالي حماية العاملين والمنشآت من آثارها السلبية المحتملة.

1_مفاهيم حول المخاطر المهنية:

قدم كل من (دربال وآخرون، 2024) تعاريف لمصطلحي الخطر والمخاطر النفسية الاجتماعية، نوردها في ما يلي:

_الخطر: يعرف الخطر بأنه وضعية أو حالة عدم التوقع، أو التأكد من وقوع خسائر وحوادث معينة. أو كل ما يهدد صحة، وسلامة العامل في بيئة عمله. كما يعني احتمال وقوع شيء مؤذي، أو حادث ما يدر بالعامل ومينا الصعب التنبؤ بحدوده.

يتضح من التعاريف السابقة أن الخطر هو حالة يقع فيها الفرد محل شك، وعدم اليقين من الوقوع في الخسائر والحوادث نتيجة التأثر بالظروف المحيطة.

_المخاطر النفسية الاجتماعية:

يقصد بها احتمالية ظهور اضطراب نفسي اجتماعي مصدره بيئة العمل، فهي مجموعة من المخاطر التي تواجه العامل في المجال المهني، والتي قد تؤثر على الصحة النفسية للموظفين وعلى سلامتهم الجسدية.

كما تعرف المخاطر النفسية الاجتماعية على أنها تتمثل في جملة الأحداث أو حالات الجسم التي لها تأثير مباشر على الصحة النفسية والجسمية للعمال، وتعرف على أنها جميع الضغوطات التي يمكن أن يتعرض لها الفرد العامل وتؤثر على وضعيته داخل العمل.(دربال، مرزوقي، وقادري، 2024، ص ص. 308-309).

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن المخاطر تعني كل التهديدات المحيطة بالعامل والتي تؤثر عليه بشكل مباشر أو غير مباشر، وتحدث له ضررا نفسيا أو جسديا من جهة، ومن جهة أخرى تؤثر على علاقاته ومحيطه الاجتماعي الذي يعمل به، كالضغط، عدم الرضا، عدم التوافق المهني، عدم الأمان، العنف، التمييز القبلي، والتحرش.

2-أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية:

يتعرض العامل في محيط عمله إلى مجموعة من الأخطار النفسية الاجتماعية أهمها:

1.2. الضغط المهني:

يعرف (Clot, 2006) الضغط المنهي على أنها ادراك العامل وإحساسه اتجاه متطلبات العمل التي يلزمها عليه محيط العمل الذي يعمل فيه، وبين ما يملكه من استراتيجيات لمواجهتها، حيث نجد أن هناك توازن بين كفاءات الفرد للتكيف ومتطلبات العمل، وتكون هذه الظاهرة فردية وجماعية.

2.2.العنف:

يعرف الخالدي (2008) العنف بأنه ذلك السلوك الذي يستلزم استخدام القوة الجسدية والتعامل بالقسوة والابتعاد عن استخدام المودة، والعنف ليس حالة غريزية متأصلة في شخصية الطفل، لكنها يكتسبها عن طريق التقليد، المحاكاة والمؤثرات البيئية المحيطة به والتي تساهم في تنشئته، ومن أنواع السلوك الذي يسببه الإحباط الذي يتبعه التوتر، ويحتوي على نية سيئة بإلحاق الضرر سواء كان هذا الضرر مادي أو معنوي بالكائن الحي.

ويعرف العنف في العمل على أنه كل وضعية تعرض العامل للخطر والتهديد، وهو يشمل كل الاعتداءات التي يتعرض لها العامل في محيط عمله وفي أثناء إنجازه لمهامه، وتتمثل هذه الاعتداءات في الاعتداءات النفسية أو الجسمية أو الجنسية، وأثناء إنجاز العامل لعمله فهو دائما معرض للخطر مما يهدد صحته النفسية والجسمية للخطر.

3.2 الرضا الوظيفي:

يعرف طريف (2008) الرضا الوظيفي على أنه يتمثل في بلوغ العامل مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في انجاز عمله وهذا ما يسبب له الرضا عن العمل باعتباره الوسيلة التي بفضلها يتمكن من إشباع حاجاته.كما يعرفه عويضة (1996) على أنه حالة من السعادة النفسية الذي يحدث بسبب تقييم العامل لعمله من حيث ما يبذله من أدائه والفوائد التي يجنيها من عمله.

4.2.التحرش المعنوي والجنسي في العمل:

يعتبر التحرش المعنوي أو الجنسي والابتزاز حسب فرشان (2010) على أنه شكل من أشكال العنف الموجه

الموجه ضد الفرد العامل، حيث يختلف لدى المعتدى عليه آثار نفسية خطيرة، حيث يبدأ في البداية من

تشكيل مخاوف وقلق وصدمات مما يسبب له ضغوطات يومية تجعله لا يملك رغبة في العيش بطريقة معتدلة، وتعتبر سلوكيات يستمدها العامل في محيط عمله، حيث يمارس هذا الشكل من المعاملات والممارسات السلبية على العاملات النساء بمختلف أعمارهن، وذلك عن طريق الرئيس المباشر الذي يستعمل مركزه ومكانته في العمل ليعتدي على العاملة وذلك إما جسديا أو معنويا، ويمكن أن يتبعه ذلك بتهديد العاملات إما بترك العمل أو بمعاقبتهن وامتناعهن من بعض الامتيازات التي تمنحها المؤسسة للعمال، وهذه الامتيازات تعد حافزا للعامل مهما كان سنه أو منصب عمله، وبهذا يعتبر التهديد أو الامتناع من بعض الامتيازات إذا ما تكرر عامل من عوامل الضغط، ويزيد تأثيره كلما تكرر على نفس العامل أو العاملة، وهذا ما يشل طاقة المعتدى عليه،ويجعله يحس باليأس والإحباط، و انعدام الثقة في الآخر، وبالتالي يجعله يقع

في الأخطاء التي يمكن أن تؤدي إلى الوقوع في حوادث خطيرة في محيط العمل.

5.2. الصراعات:

تعتبر الصراعات من أهم الأخطار الاجتماعية التي يمكن أن تحدث بين الزملاء في العمل أو بين العامل ومديره، كما يمكن أن يسبب تطورها ظاهرة العنف المهني.

6.2.التوافق المهني:

يعرف زهران (1988) بالتوافق المهني على أنه ديناميكية مستمرة تتناول السلوك والبيئة سواء بيئة طبيعية أو بيئة اجتماعية بالتغير والتعديل حتى يصل إلى تحقيق التوازن بين الفرد وبيئته. كما عرفه على أنه إحساس الفرد العامل بالرضا والإشباع الناتج عن الحل الذي سببه صراعات العامل الذي يبحث عن تحقيق

التوفيق بين رغباته وظروفه المحيطة. أما عدم التوافق فيحدث عندما تكون الأهداف صعبة التحقيق أو عندما تتحقق بطريقة لا يرفضها المجتمع.

7.2. الاحتراق النفسي المهني:

أشار Pasteur (2008) إلى اختلاف تسميات الاحتراق النفسي المهني لكن تبقى المعاناة نفسها، ونذكر منها (الوهن، الإنهاك، الإرهاق، الإنزاف الوظيفي)، ويعتبر الاحتراق النفسي المهني على أنه مصطلح حديث النشأة، حيث تم تعريفه لأول مرة خلال سبعينات القرن الماضي من طرف طبيب نفساني أمريكي(freudenberger)، وكانت اهتماماته الأولى بالمهن ذات الطبيعة الاجتماعية، ثم انتقل إلى دراسة المهن الأخرى، حيث عرف على أنه وضعية انفصامية خلال المسار المهني للعمال الذين يقومون بأنشطة اجتماعية، ويعتبر Burn–out)مصطلح انجليزي يقصد به الاحتراق الذي ينشأ من الداخل ويؤدي إلى إهلاكا لعامل، ويعتبره علماء النفس على أنه لا يمثل حالة واحدة لكنه يمثل النتائج النهائية لتتابع مجموعة من حالات التعب الجسدي والنفسي.

وعرفه Guillevic (2009) على أنه نوع من الإحساس بالإنهاك الوجداني لذي يسبب اختلالات وضعف في الشخصية، وتدهور الأداء، يواجه خاصة العمال الذين يقومون بمهن ذات طبيعة علاقاتية، حيث توجد مهن خاصة تعتبر أكثر المهن عرضة لهذا المرض النفسي كمهنة الطب، المهن الاجتماعية والمهن التعليمية، والتي تعتبر من بين المهن المعتمدة والمستشعرة لمعنويات العمال. كما يعتبر الاحتراق النفسي المهني على أنه ظاهرة تؤثر على المستوى الذهني،السلوكي (علاقاتية)، المعنوي وكذلك على المستوى

الجسدي. وذكر رامي (2013)أهم أعراضه المتمثلة في الإحساس بالتعب النفسي والجسدي المزمن والمستمر الغير ممكن مجابهته وتحديه حتى ولو أخذ العامل فترة من الراحة، الإحساس بالإحباط والشعور بعدم أهمية ذاته.

8.2. الاكتئاب في العمل:

يعرف الاكتئاب حسب ميهوب (2020)على أنه اضطراب مزاجي يجعل الفرد العامل يحس دائما بالحزن وانعدام الاهتمام، ويدعى كذلك باضطراب اكتئابي أو اكتئاب سريري، حيث يؤثر على إحساس الفرد وسلوكه، ويمكن أن يسبب مشكلات عاطفية أو جسمية، وقد يجد العامل صعوبة في أداء أنشطته اليومية،كما قد يحس بأن أن الحياة لا تستحق العيش. كما قد تسبب الضغوط للعامل حالة اكتئاب تؤثر على أدائه علاقاته مع زملائه ومدير المؤسسة.

9.2. القلق القاتل:

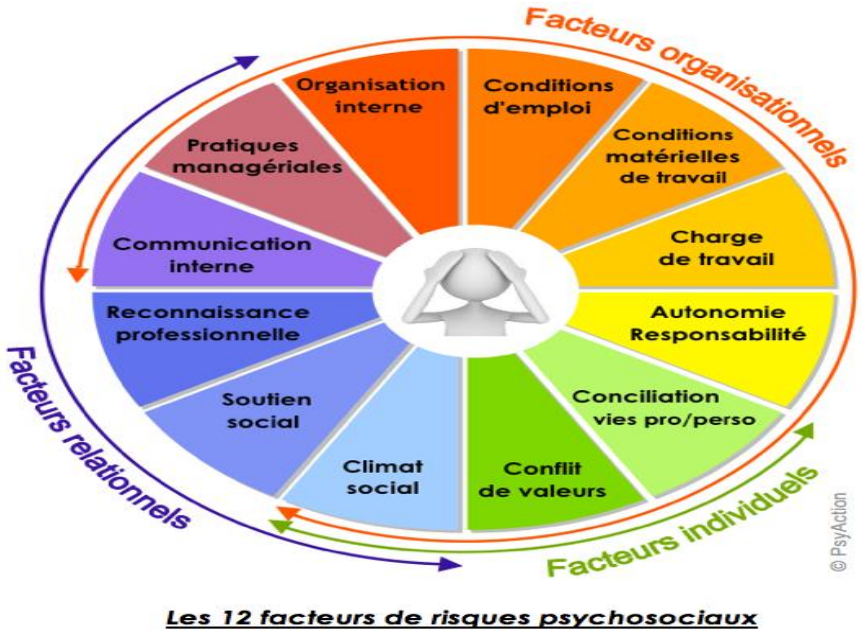
يعرف المعهد الوطني الياباني (الصحة المهنية) القلق القاتل على أنه الحالة التي تسببها ممارسة ضغوطات العمل التي تؤثر على نفسية العامل وعلى النظام البيولوجي، التعب الجسدي، كما تسبب ارتفاع في الضغط الدموي، ويمكن أن تتسبب الموت، حيث بلغ عدد حالات الموتى سنويا (4000) حالة.

كما يعرفه (Ellisson)على أنه عبارة عن استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد أو خطر يسببه مثير ما يسعى للحفاظ على النفس، وعند مواصلة التعرض للمثير فإنه قد يسبب له أمراضا في القلب أو الإصابة بمرض السرطان إلى غير ذلك من الأمراض، ويختلف الضغط بهذا المفهوم باختلاف العوامل الضاغطة من حيث شدتها أو تكرارها، ويحدث بسبب إحساس الفرد بالإنذار المبكر عندما يدرك الموقف الذي هو فيه،

ويأتي دور الجسم المتمثل في إفراز هرمون الأدرينالين في الدم ويحدث بذلك تغيرات فيزيولوجية كزيادة ضربات القلب ووتيرة التنفس، وإذا لم تعثر هذه الطاقة المعبئة طريقة تصريف عضلي، فإنها تضر الجسم، وبالتالي يؤثر على الوظيفة العضوية(بوزوران،2024،صص. 74—79).

3-عوامل الخطر النفسية الاجتماعية:

قام كل من**Gollac et Bordier (2011)** بوضع تصنيف لعوامل المخاطر النفسية الاجتماعية حسب ما هو موضح في الشكل رقم (01):



شكل رقم 01: العوامل 12 للأخطار النفسية الاجتماعية. المصدر: (Gollac et Bordier, 2011)

1.3. التنظيم الداخلي:

إن العديد من الخلل في تنظيم العمل وتوزيعه يمكن أن يؤدي إلى ظهور المخاطر النفسية الاجتماعية:

- عدم السيطرة على توزيع وتخطيط المهام داخل الشركة وعدم دقة المهام الموكلة
- وعلى العكس من ذلك، فإن أهداف الشركة والمتطلبات المتزايدة : زيادة الإنتاجية، وضرب العمليات وأدوات القياس، والتدفقات الضيقة، وتسارع المعدلات مما يؤدي إلى فقدان القيم وتدهور صورة العمل.
- التناقض بين المتطلبات المختلفة للقسم أو الوظيفة: إنجاز الأمور بسرعة وبشكل جيد، وإرضاء العملاء والحصص.
- عدم التوافق بين الأهداف المحددة والموارد المقدمة للموظفين لتحقيقها
- غياب المخطط التنظيمي أو وجود خلل في المخطط التنظيمي(التسلسل الهرمي المزدوج).
- زيادة استخدام تقنيات الاتصال عن بعد وتخصيص النشاط المهني
- التقييم من خلال مؤشرات الأداء الفردية :تجزئة المجموعة بسبب أساليب التقييم والمنافسة والضغوط.
- عدم وجود إدارة للموارد البشرية، وهيئات تمثيلية للموظفين، ومركز للتعليم النفسي والاجتماعي، وسياسة للوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية، وما إلى ذلك.
- عدم وجود معلومات بشأن التغييرات التنظيمية الهامة.

يمكن أن تؤدي هذه الاختلالات التنظيمية إلى توليد حالة من عدم اليقين وانعدام الأمن بين الموظفين، مما قد يؤدي إلى ظهور التوتر المزمن والصراعات والشائعات.

2.3.شروط التوظيف:

يشير عامل الخطر هذا إلى شروط التوظيف المنصوص عليها في عقد العمل . يشير إلى الأمن الوظيفي والفوائد التي يتم الحصول عليها (الأجر، ساعات العمل، الإجازات، واجب الاستدعاء،ساعات العمل والوتيرة).

إن انعدام الأمن الوظيفي يعد عامل خطر على الصحة لأنه يقلل من الشعور بالسيطرة على الموقف وكذلك الشعور بتقدير الذات .

يؤدي انعدام الأمن الوظيفي إلى توليد الخوف من خلال حالة من عدم اليقين بشأن مستقبل منصب الشخص و/أو مستقبل الشركة.

يمكن أن يكون سبب انعدام الأمن هو:

- **نوع العقد** :عدم استقرار عقود العمل، العقود الهشة، التعاقد من الباطن، العمل المؤقت أو العرضي.
- **السياق الاقتصادي للشركة:**إعادة الهيكلة، الانتقال، الصحة الاقتصادية الضعيفة، وضع الاستحواذ، الخطة الاجتماعية، القدرة التنافسية، المنافسة القوية.
- **خطة اجتماعية**
- **التغيير في البيئة الاجتماعية والاقتصادية:** زيادة القدرة التنافسية على المستوى الوطني أو الدولي.
- **أهمية المنافسة**

فيما يتعلق بساعات العمل ، فقد ثبت أن العمل بنظام المناوبات 8 × 2) ساعات أو 3 × 8 ساعات، 2 × 12 ساعة، العمل المتقطع أو المتناوب، وما إلى ذلك (والذي يخص حوالي 1 من كل 5 موظفين في

فرنسا يؤثر على صحة الموظفين. تؤدي هذه الإيقاعات في العمل إلى تعطيل الإيقاع البيولوجي للموظفين :ظهور أمراض الجهاز الهضمي، واضطرابات النوم، والتعب، وانخفاض اليقظة، وما إلى ذلك.

3.3.ظروف العمل المادية:

يشير عامل الخطر هذا إلى بيئة العمل المادية:

- **مكان العمل:** مساحة المكتب، ورشة العمل، المصنع...
- **السفر لأغراض العمل:**مخاطر الحوادث (القيادة على الطرق العامة أو الآلات المتحركة).
- **أدوات العمل:**هل الموارد المادية متوفرة وملائمة و/أو كافية؟
- **التعرض للمخاطر الجسدية:**
  - ظروف الصوت: الضوضاء، التلوث الضوضائي
  - الظروف الحرارية:درجة الحرارة (الحرارة، الرطوبة، المباني المبردة)، العمل في الهواء الطلق، التعرض للعوامل الجوية.
  - الظروف البصرية: إضاءة كافية أو غير كافية/ساطعة، وجود نوافذ، ضوء طبيعي.
  - الاهتزازات:الأدوات أو التركيبات التي تنقل الاهتزازات (المنشار، المطحنة، المطرقة الهيدروليكية، الكسارة، إلخ).
  - العوامل الكيميائية أو البيولوجية أو الإشعاعية
- القيود الوضعية والمفصلية :
  - الوقوف أو الختم

- وضع ثابت للرأس والرقبة
- مسك الذراع في الهواء
- القيود الوضعية الأخرى: القرفصاء، الالتواء
- تكرار نفس الإشارة أو سلسلة من الإشارات بمعدل مرتفع

يمكن أن تؤدي عوامل الخطر المختلفة هذه إلى العديد من الأمراض " المهنية " المزعومة مثل اضطرابات الجهاز العضلي الهيكلي، ومشاكل القلب والأوعية الدموية، والحساسية، والسرطانات، وارتفاع ضغط الدم، وما إلى ذلك.

4.3.عبء العمل:

يمكن وصف عبء العمل من خلال عدة أبعاد:

- **قيود الكمية والسرعة ووتيرة العمل:**زيادة أو نقصان العمل، عدم وجود الوقت اللازم للقيام بالعمل، العمل الإضافي المتكرر.
- **التعقيد، والشدة، ودقة الأهداف المحددة، والانتباه المستمر واليقظة:** أوامر أو مطالب متناقضة، وفترات طويلة من التركيز الشديد، والجهد البدني الكبير.
- **تجزئة النشاط والقدرة على التنبؤ:** انقطاع في العمل، والحاجة إلى انتظار الزملاء للعمل.
- **التنوع القسري:**العديد من الأنشطة، والاستبدالات الطارئة...
- **المتطلبات العاطفية:** المواجهة مع الجمهور (المستخدمين والعملاء والمرضى وما إلى ذلك) مما

يؤدي إلى مواقف متوترة محتملة، والحاجة إلى إدارة/السيطرة على عواطف المرء، ومواجهة معاناة الآخرين.

5.3.الاستقلالية والمسؤولية:

يحتاج كل موظف إلى الشعور بالمسؤولية في مجاله، والشعور بالاستقلالية في عمله، وإضافة قيمة إلى المهمة الموكلة إليه.

"الاستقلالية في العمل " هي عامل خطر يتميز بثلاثة محاور فرعية:

- **مجال أو مجال للمناورة (التنظيمية و/أو الزمنية** :(القدرة على اتخاذ القرارات بشكل مستقل، والحصول على إمكانية التأثير على تقدم العمل (ترتيب المهام)، والمشاركة في القرارات التنظيمية. وعلى العكس من ذلك: توحيد أساليب العمل والنتائج، والرقابة الصارمة على النتائج المطلوب تحقيقها، واستحالة مقاطعة العمل عند الرغبة في ذلك...
- **الاستخدام الحالي للمهارات** :أداء مهام متكررة أو على العكس، يتطلب العمل مستوى عاليًا من المهارة، وإمكانية ممارسة أنشطة متنوعة
- **تطوير المهارات** :تعلم أشياء جديدة في وظيفتك، وضرورة الإبداع، والحصول على فرصة لتطوير مهاراتك المهنية

6.3.التوازن بين العمل والحياة:

يمكن أن يكون للعمل تأثير كبير على الحياة الشخصية وقد يجعل من الصعب التوفيق بين متطلبات العمل والالتزامات العائلية، وخاصة بسبب ساعات العمل أو المسافة بين المنزل والعمل (وقت التنقل).

ويؤثر استخدام وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم المهني أيضًا على الحياة الشخصية،

ويؤثر استخدام وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم المهني أيضًا على الحياة الشخصية، وخاصة من خلال التحقق من رسائل البريد الإلكتروني في المساء وفي عطلات نهاية الأسبوع خلال الوقت الشخصي.

" التشويش "هو الاسم الذي يطلق على الظاهرة التي تؤثر على العديد من العمال: إنه الحدود التي أصبحت ضبابية بشكل متزايد بين الحياة الخاصة والمهنية..

تأتي هذه الكلمة من الفعل الإنجليزي "to blur" والذي يعني "طمس"، "محو"، "مسح". يشير إلى طمس الحدود بين الحياة الخاصة والمهنية.

يمكن النظر إلى فرط الاتصال باعتباره فرصة توفر قدرًا كبيرًا من المرونة، ولكنه قد يكون له أيضًا عواقب ضارة على الصحة والخصوصية من خلال الانقطاعات التي يولدها أثناء الأمسيات أو عطلات نهاية الأسبوع أو العطلات الرسمية. علاوة على ذلك، فإن كثرة المعلومات تؤدي إلى تكثيف العبء العقلي على الموظفين.

يؤدي عدم الوضوح إلى فقدان نقاط المرجعية بين الحياة المهنية والحياة الخاصة. وقد يؤدي ذلك إلى ضغوط نفسية مزمنة وضغوط مرتبطة بمراقبة العمل في ساعات غير معقولة، ومتطلبات التوافر الدائم وأوقات الاستجابة السريعة. يشعر الموظفون أنه يجب عليهم أن يكونوا متاحين طوال الوقت.

ويهدف الحق في قطع الاتصال، الذي دخل حيز التنفيذ بموجب قانون العمل الجديد، إلى تمكين الموظفين من التوفيق بين حياتهم الخاصة والمهنية مع مكافحة المخاطر النفسية والاجتماعية. يتيح هذا

للموظفين خيار عدم الاتصال بالأدوات الرقمية وعدم الاتصال بهم من قبل صاحب العمل خارج ساعات العمل. ويقع على عاتق الشركات نفسها تحديد شروط الحق في قطع الاتصال.

7.3.صراعات القيم:

"صراع القيم" يشير إلى حالة عدم الارتياح التي يشعر بها الموظف عندما تتعارض متطلبات العمل مع المعايير أو القيم المهنية أو الشخصية أو الاجتماعية ، مع الأخذ في الاعتبار طبيعة العمل الذي يتعين القيام به أو الوقت والموارد المتاحة للموظف.

يمكن أن يكون للصراعات القيمية ثلاثة أصول:

_جودة معوقة: وهو العمل الذي يعتبر رديئا أو متوسطا بسبب نقص المواد، أو الوقت (المواعيد النهائية قصيرة للغاية)، أو الموارد البشرية، وما إلى ذلك.

_المعضلة الأخلاقية: هي مواقف مهنية تتعارض فيها قيم ومبادئ الفرد مع متطلبات الوظيفة. يتعلق الأمر بضرورة القيام بأشياء تتعارض مع قيم الشخص؛ نحن نتحدث عن الصراعات الأخلاقية أو المعاناة الأخلاقية.

_الشعور بعدم جدوى العمل: وهو الشعور بالقيام بعمل أو مهمة عديمة الفائدة، أو حتى سخيفة. وهذا يمكن أن يؤدي إلى الانطفاء، فقدان المعنى في العمل.

_الصراع القيمي الأكثر شيوعا في العمل هو بين القيم " المتعالية " أو الأخلاقية (التي يكون هدفها الكرامة الإنسانية وحماية ورفاهية الآخرين وقيم النجاح الشخصية أو التنظيمية والتي تشمل القدرة التنافسية والكفاءة والربحية والقوة والهيبة.

_إن الإجبار على العمل بطريقة تتعارض مع ضمير الشخص المهني أو الشخصي قد يكون ضارًا بشكل خاص بالصحة العقلية والجسدية.

8.3.المناخ الاجتماعي:

يمكن تحديد المناخ الاجتماعي على أنه درجة رضا الموظفين في الشركة.

مؤشرات المناخ الاجتماعي هي الغياب، وتداول الموظفين، والاستقالات، والمطالبات، والتوترات والصراعات بين الزملاء، وفشل التواصل، وقلة الذوق العام، والتعليقات الازدرائية، والمحسوبية، والتمييز. العلاقات في العمل لها أهمية أساسية في عملية التكيف الفردي مع العمل. العلاقات المتضاربة هي مصدر للتوتر وتولد اختلالات (حوادث العمل، الأخطاء المهنية). والحلول لمعالجة هذه المشكلة تتمثل في الوساطة والتدخلات التنظيمية .

العوامل التي يمكن أن تؤثر على المناخ الاجتماعي هي:

_العوامل الخارجية للشركة : الأزمة الاقتصادية، زيادة البطالة، انخفاض أو زيادة الاستهلاك.

_العوامل الداخلية داخل الشركة : التوتر، علاقات العمل المتوترة، الاحتكاك أو الغضب بين الزملاء، وعلى العكس: روح الفريق، رضا الموظفين.

يمكن أن يتأثر المناخ الاجتماعي أيضًا بوجود مواقف متوترة مع الجمهور: التعرض لخطر العدوان اللفظي أو الجسدي أو قلة الذوق العام.

9.3. الدعم الاجتماعي:

يعتبر العمل مكانًا مهمًا جدًا للتواصل الاجتماعي. يتم زيادة الأخطار النفسية الاجتماعية مع العزلة.

لذلك، من الضروري تطوير والحفاظ على الدعم العاطفي والمهني الجيد:

_بين الزملاء:

- الشعور بأنك تنتمي إلى الفريق
- دافع جماعي قوي
- روح الفريق والتعاون والمساعدة المتبادلة بين الزملاء (مقابل المنافسة أو التنافس)
- يتم تبادل المعلومات اللازمة لإكمال العمل بين الزملاء
- الدعم من الزملاء عند التعامل مع عميل غير راضٍ

_بين الرئيس والمرؤوسين:

- توفر الرؤساء، وإمكانية مقابلتهم، وسهولة الوصول إليهم
- قدرة الرؤساء على دعم موظفيهم
- يساعد الرؤساء الموظفين على أداء مهامهم، ويسهلون إنجاز العمل.
- يهتم الرؤساء برفاهية المرؤوسين
- يستمع الرؤساء وينتبهون لما يقوله زملاؤهم

ومن الواضح أن الافتقار إلى الدعم الاجتماعي من الزملاء أو الرؤساء، والافتقار إلى الاستماع، والعزلة، والإحباط، والشعور بالظلم، كلها عوامل مولدة للضيق والتوتر المزمن.

10.3. الاعتراف المهني:

التقدير المهني هو بمثابة تغذية راجعة حول تقييم عمل الموظف.

ما يعطي العمل أهميته هو ارتباطه ببناء هويتنا: لذلك فإننا نعلق أهمية كبيرة على الاعتراف بقيمتنا المهنية لأنها تساهم في بناء هويتنا الشخصية.

يأتي التقدير من خلال المكافأة، ولكن أيضًا من خلال التقدير والاهتمام والاحترام والأمان الوظيفي أو احتمالات الترقية.

يمكن أن يأتي التقدير من الرؤساء ولكن أيضًا من الزملاء أو المرؤوسين أو العملاء أو الجمهور.

_أمثلة على الشهادات:

- التقدير الرمزي: الثناء، التميز، الشكر، خطاب تهنئة من الرئيس، جائزة
- زيادة الراتب، النسبة المئوية
- التدريب، والترقية المهنية الداخلية، والتطوير المهني
- منح إجازة دراسية
- الحصول على المعلومات والتشاور في مواقف التغيير

ويعتمد الاعتراف المهني أيضا على العدالة والإنصاف التنظيمي ، أي أن الأفراد يحسبون النسبة بين مساهماتهم ومكافآتهم، ثم يقارنون النتيجة بمرجع، وخاصة زملائهم.

11.3. الاتصالات الداخلية:

يعد التواصل والحوار داخل الشركة أمرًا أساسيًا لتعزيز الرفاهية في العمل، والمناخ الاجتماعي السلمي، ومشاركة الموظفين في مشاريع الشركة وتطوراتها.

إن القدرة على إعطاء رأيك والتعبير عن توقعاتك بشأن تنظيم عملك يمكن أن تساعد في الحفاظ على

صحتك البدنية والعقلية أو تعزيزها. لذلك، يجب على كل مدير أن يتمتع بموقف الاستماع وأن يتقن تقنيات الاتصال الداخلي ليكون موردًا لفريقه.

ينبغي أن تركز الاتصالات الداخلية الرسمية وغير الرسمية على:

- رؤية الإدارة وأهداف الشركة والتشاور بشأن أهداف الشركة وعملياتها (التواصل من الأسفل إلى الأعلى)
- إستراتيجية الشركة والمشاريع الجديدة وتقدمها
- المخطط التنظيمي
- أنشطة الخدمات الأخرى
- الأخبار الاقتصادية والفنية...
- المعلومات أثناء التغييرات التنظيمية: التشاور قبل اتخاذ القرارات، وإنشاء مجموعات العمل واجتماعات التبادل
- الأرقام الرئيسية للشركة
- معلومات هامة من الإدارات أو الهيئات أو أصحاب المصلحة الآخرين داخل الشركة (قسم الموارد البشرية، وممثلي الموظفين، وقسم خدمات العملاء، وما إلى ذلك)
- المعرفة/المعلومات حول قسمك: أنشطة الزملاء، والأخبار، والأرقام

إن وجود الشائعات في الشركة هو مؤشر على عدم وجود تواصل من الإدارة أو أحد الأقسام أو المدير أو بين الأقسام (المعلومات تنتشر بشكل سيء بين الأقسام) .

لتحسين التواصل الداخلي، إليك بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها على نفسك:

- في أي اتجاه من حركة المرور تكون الاتصالات مشكلة؟ (تصاعدي/تنازلي)
- ما هو المحتوى الذي يمثل مشكلة؟ (معلومات تقنية، تنظيمية، عامة؟)
- أية قناة اتصال ؟ ما هو الدعم؟ (التواصل الكتابي، الشفهي؟)
- كم عدد مرحلات الاتصال الموجودة ؟ إذا كان عدد المرحلات مرتفعًا جدًا، فإنه لا يسهل الدورة لأنه يوجد الكثير من التشوه.

12.3. ممارسات الإدارة:

إن الممارسات الإدارية التي تفشل هي تلك التي تركز بشكل أساسي على تثمين السلطة وأنشطة التحكم في النتائج (التقارير، والإدارة غير التشاركية، أو الاستبدادية أو الناقصة) على حساب حل المشكلات، وقيادة الفريق والتواصل (نقل المعلومات والاستماع).

يجب على المدير الجيد أن يقوم بالعديد من الأدوار داخل الشركة. وفقا لميتزبيرج (1986)، فإن الأدوار العشرة للمدير هي:

_الأدوار الشخصية:

- الرمز : يمثل الشركة خارجيا
- القائد : يوجه ويحفز زملائه

- ضابط الاتصال : يتأكد من الربط بين الموظفين

_الأدوار المتعلقة بالمعلومات:

- المراقب النشط : يراقب ويسعى للحصول على معلومات حول ما يحدث في مؤسسته وما حولها
- المذيع : هو الذي يبث المعلومات داخل مؤسسته
- المتحدث الرسمي: يتواصل خارج الشركة

_أدوار صنع القرار:

- رجل الأعمال: يقترح مشاريع جديدة، ويبتكر...
- المنظم: يقرر ويدير الاضطرابات والاختلالات
- مُخصص الموارد: يُخصص الوسائل والموارد

المفاوض: يتواصل ويناقش مع أصحاب المصلحة للوصول إلى اتفاق مقبول من الجميع.

إن الإدارة الفعالة التي تولد الرفاهية في العمل يجب أن تضمن جميع هذه الأدوار بينما:

- ضمان تحديد دور كل فرد بوضوح (وضوح المسؤوليات والمهام والأهداف)
- تكييف أسلوب الإدارة مع الموقف (الأهداف، الموارد، الوقت) ومع الزملاء (المهارات، الدافع، الاستقلالية) نتحدث عن الإدارة الظرفية أو التكيفية.

لا يمكن لأسلوب الإدارة نفسه أن يناسب الجميع ولا يمكن أن يكون مناسبًا لجميع الأنشطة المهنية لنفس الشخص(Gollac et Bordier, 2011).

4- الآثار السلبية على الصحة النفسية والجسدية للعامل:

في عالم العمل المعاصر يعتبر إحداث تغيير جذري في البيئة العملية ضرورة لتعزيز أداء الموظفين وتحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم، فتأثير البيئة العملية السلبية أو السامة يمتد بعيدا عن مجرد الإرهاق ويؤثر على عملية الإبداع والإنتاجية، وفيما يلي بعض الآثار المتعددة لهذه البيئة الضارة على أداء الموظفين:

- **إرهاق وتدهور الصحة العقلية:** تصبح البيئة العملية السامة وكأنها جسم يبتلع الطاقة والحيوية من الموظفين، مما ينتج عنه إرهاق مستمر وتدهور في الصحة العقلية، وهذا يؤثر على قدرتهم على التفكير الواضح واتخاذ القرارات الصائبة.

- **تدني الإنتاجية وزيادة الغياب:** ينعكس تأثير البيئة السلبية على الإنتاجية بشكل مباشر من خلال تقليل معدلات إنتاجية الموظفين وزيادة معدلات الغياب عن العمل بحثا عن بيئة أكثر تحفيزا.

- **تفكك الفريق ونقص الثقة:** تؤدي البيئة العملية السلبية إلى انقسامات داخل الفريق ونقص في الثقة بين أفراده مما يعيق التعاون ويقلل من فعالية العمل الجماعي.

- **فقدان الحافز وتقليل المشاركة:** يفقد الموظفون الحافز والاندفاع نحو العمل في بيئة سلبية، مما يقلل من مشاركتهم وتفاعلهم في الأنشطة العملية ويقلل من تحقيق الأهداف المشتركة.

- **عدم التوازن بين الحياة الشخصية والعمل:** تجعل البيئة السلبية الموظفين يعملون على سلب جودة حياتهم الشخصية ويزيد من ً بشكل مفرط خارج ساعات العمل، مما يؤثر على مستويات التوتر والإرهاق.

- **زيادة الخوف والقلق:** يتسبب الخوف المستمر من العقاب أو النقد في خلق إبداع الموظفين وتقييدهم في حدود آمنة، مما يحد من قدرتهم على المبادرة وابتكار الحلول.

وعليه فإن البيئة العملية السلبية تعمق جذورها في أركان الإنسانية وتؤثر بشكل كبير على الأداء والرضا في العمل، لذا يجب على المنظمات العمل على خلق بيئة إيجابية وداعمة تساهم في تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم وسعادتهم الشخصية والمهنية(بوخدوني، 2024، ص ص.157–158).

5- أدوات تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية:

1.5.أهمية تقييم المخاطر:

يمكن استخدام تقييم المخاطر لخفض التكاليف الناجمة عن حوادث العمل والأمراض المهنية بالإضافة أن تقييم المخاطر السليم سيكون مفيد بالنسبة للمؤسسات حيث أن تكاليف. الحوادث والأمراض ستنخفض، وتقييم المخاطر يؤدي بالتالي إلى تنظيم أفضل داخل المؤسسة وهو ما يعني زيادة الإنتاجية وزيادة في الجودة.

2.5. الهدف من تقييم المخاطر:

في كل مكان لدى أرباب العمل مسؤولية بصفة عامة لضمان سلامة وصحة العمال في كل ما يتعلق بعملهم، والغرض من تقييم المخاطر هو جعل صاحب العمل قادرا على اتخاذ الخطوات اللازمة لحماية سلامة وصحة العمال وتشمل هذه ما يلي:

- الوقاية من المخاطر المهنية
- حماية العاملين في مجال المعلومات

- تدريب العمال
- إنشاء منظمة ووسائل التنفيذ واتخاذ التدابير اللازمة

3.5. أدوات تقييم المخاطر:

هناك عديد من الأدوات والمنهجيات لتقييم المخاطر المساعدة للمؤسسات والمنظمات الخاصة بالصحة والسلامة فإن اختيار طريقة يعتمد على الظروف الكامنة في مكان العمل مثل عدد العاملين ونوع الأنشطة والمعدات المستخدمة لهذا العمل وخصائص معينة من أماكن العمل والمخاطر المحددة. ومن بين أدوات تقييم المخاطر أكثر انتشارا وشيوعا من قوائم المراجعة والتي هي فعالة جدا في مساعدة على الكشف على المخاطر، أنواع أخرى من أدوات تقييم المخاطر في أدلة ووثائق التوجيه والكتيبات والاستبيانات والأدوات التفاعلية ويمكن أن تكون هذه الأدوات إما عامة أو محددة لفئة واحدة أو خطر، وقد طورت وكالة أدوات التقييم المخاطر قاعدة بيانات مع الأدوات في جميع أنحاء أوروبا وتحديثها بانتظام.

من بين أدوات تقييم المخاطر:

_نموذج كرازك:

نموذج كرازاك هو ضغوط العمل وقد صمم من قبل عالم الاجتماع وعالم النفس الأمريكي روبرت karasek في عام 1979 ويشير في هذا النموذج إلى ثلاث محاور، محور المتطلبات النفسية ومحور اتخاذ القرار و محور الدعم الاجتماعي القوي على 26 سؤال.

_ يشير البعد النفسي لكمية العمل وكذلك المتطلبات النفسية وضيق الوقت في العمل.

_ يشير بعد اتخاذ القرار في القدرة على اتخاذ القرارات في إدارة عمله وتطوير مهاراتهم.

_ يشير بعد الدعم الاجتماعي بمثابة المتغير الذي يغضب أو يبرز التوتر في العمل.

- طريقة حساب نموذج كرازاك:

_ بعد المتطلبات النفسية:

Q1 + Q2 + Q5 + (5−Q3) + Q4 + Q6 + Q7 + Q8 + Q9

_بعد اتخاذ القرار:

4×(Q10) + 4×(5−Q11) + 4×(Q12) + 2×(5−Q13) +2×(Q14) + 2×(Q15)+ 2×(Q16) + 2×(Q17) + 2×(Q18)

(بكري وسوليم، 2015، ص ص. 21 –22).

6- الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل:

_ تقديم رعاية خاصة للعاملين الجدد لإعطائهم فرصة للتكيف مع نمط الحياة الجديد و ذلك بالتدريب المستمر.

_ تفادي الملل بالعمل وذلك بالتغيير قدر الإمكان ومحاولة إشراك العاملين في اتخاذ القرار وإعطائهم الإحساس بالأهمية والمسؤولية و الاستفادة من قدراتهم الإبداعية.

_ إتباع الأساليب السليمة في الإدارة لمنع الصراعات والاحتكاك بين العاملين.

_ خلق مناخ اجتماعي مناسب عن طريق الأندية والرحلات وحل المشاكل الاجتماعية للعاملين من إسكان و مواصلات و تعليم و ترفيه و صحة.

ـ الاختبار المناسب للعاملين عن طريق الاختبارات النفسية لوضع العامل المناسب في المكان المناسب له نفسياً.

_ المتابعة النفسية للعمال عن طريقة متابعة معدلات الغياب والحوادث للاكتشاف المبكر للاضطرابات النفسية(الوازن، حسيني، نقبيل، 2023، ص ص.22–23).

خلاصة:

تُعد المخاطر النفسية والاجتماعية من أكثر أنواع المخاطر المهنية شيوعاً في بيئات العمل، سواء في المؤسسات الصناعية أو الخدمية. وقد حظيت هذه الظواهر باهتمام عدد من الباحثين، حيث تناولوا موضوعها من زوايا متعددة بهدف تحليل مدى انتشارها داخل بيئات العمل المختلفة.

وانطلاقا من هذا الواقع، تبرز أهمية تقييم هذه المخاطر بشكل منهجي من أجل التوصل إلى حلول فعالة تضمن الحفاظ على صحة وسلامة العاملين، وتعزز من استقرار المؤسسة وأدائها. كما يُسهم هذا التقييم في الحد من العوامل المسببة لظهور هذه المخاطر ومعالجتها من جذوره.

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1.منهج البحث

2.الدراسة الاستطلاعية

3.الدراسة الأساسية

خلاصة البحث

تمهيد:

بعد الانتهاء من أدبيات البحث والتساؤلات المتعلقة بالموضوع. وكذا الاطلاع على كل ما هو نظري في مجال تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل الجزائرية، تم التطرق إلى الدراسة الميدانية من خلال الإطار المنهجي للدراسة، وذلك بالقيام بكل من الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية، وعرض الوسائل والأساليب الإحصائية والأدوات المستخدمة في المجال الميداني التي يمكن من خلالها التحقق من الجانب النظري بالإضافة إلى الإجراءات المنهجية المتبعة للوصول إلى نتائج علمية للبحث وسنعرض من خلاله المنهج المتبع في هذه الدراسة وميدان القيام بالدراسة الاستطلاعية.

1.منهج الدراسة:

استنادا على التساؤلات التي قمنا بطرحها، جاءت هذه الدراسة للإجابة عنها انطلاقا من المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع ويعبر عنه تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميا، فالتعبير الكيفي يفسر لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

2/ الدراسة الاستطلاعية:

1.2.أهداف الدراسة الاستطلاعية:

_ بلورة موضوع البحث وصياغته بطريقة أكثر إحكاما بغية دراستها بصورة دقيقة.

_ التعرف على عينة الدراسة.

_التعريف بموضوع وأداة الدراسة لعينة البحث.

2.2. مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على مستوى مؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران،ابتداء من تاريخ2025/05/18إلى غاية يوم2025/05/22. وذلك نظرا لتأخر المؤسسة في الموافقة على طلب إجراء الدراسة الميدانية.

3.2.تقديم مؤسسة الدراسة:

هي مؤسسة وطنية بحكم تاريخها واتجاهها لها وزن اقتصادي ودولي بالنظر إلى نشاطها المتضمن الصناعات البترولية والغازية، هي موجودة في الصف الأول بأهمية نشاطاتها والمتمثلة في التنقيب، الحفر والإنتاج...الخ.تم إنشاؤها بتاريخ 1963/12/31 إذ هي عبارة عن مجموعة شركات عالمية مختلفة إلى غاية 1971/02/24 تم الإعلان الرسمي عن تأمين الغاز الطبيعي الجزائري من طرف الدولة، وهذا ما يسمح للشركة الجزائرية سونا طراك بشق طريقها بين الشركات العالمية الكبيرة.

4.2.أداة الدراسة:

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة، وللإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدنا على استبيان كرازاك النسخة المترجمة والمطبقة في الجزائر(بكري، وسوليم، 2015) ويتكون هذا الاستبيان إلى 26 فقرة أخذنا منها 18 فقرة مقسمة إلى بعدين:

_بعد المتطلبات النفسية: من 1 إلى 9 فقرات.

_بعد اتخاذ القرار: من 10 إلى 18 فقرة.

حيث بلغت نتائج الصدق والثبات التي تحصلت عليها الباحثتان في معامل التجزئة النصفية على أساس التقسيم الزوجي والفردي قد بلغ 0.60 وقد ارتفع أثناء تصحيحه بمعادلة سبيرمان 0.75 وذلك أثناء تصحيحه بمعادلة قوتمان 0.75، وعليه يمكننا القول أن الأداة على قدر من الثبات من 0.60 فما فوق ويرتفع أثناء تصحيحه بسبيرمان وقوتمان، حيث بلغ قيمة معامل ألفا 0.68 وهو مؤشر جيد أي أن الأداة على قدر من الثبات.

3/ الدراسة الأساسية:

1.3 مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية على مستوى مؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران، ابتداء من 2025/05/25 إلى غاية 2025/06/05

2.3.عينة الدراسة الأساسية:

تم توزيع الاستبيان على 90 عاملا بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك بوهران، بطريقة قصدية. إلا أننا لم نسترجع سوى 70 استبيانا وهو العدد الفعلي لعينة الدراسة الأساسية.

3.3.الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة، اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

معادلة كارازاك، التكرارات، النسبة المئوية.

_خلاصة:

بعد النزول إلى الميدان وتقديم الموضوع وشرحه لعينة الدراسة، وتحديد الأداة وتوزيعها، قمنا بتفريغ البيانات واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة على تساؤلات الدراسة، ليتم عرضها ومناقشتها في الفصل الرابع.

الفصل الرابع:عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

1.عرض النتائج

2.تفسير ومناقشة النتائج

خلاصة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها، وهذا بناء على ما توصلت إليه من معطيات والتي هدفت كلها إلى الكشف عن المخاطر النفسية والاجتماعية بمؤسسة نشاط المصب سوناطراك وهران، ينتهي هذا الفصل بعرض مناقشة عامة للنتائج، مع تقديم خاتمة و إثرائها بمجموعة من الاقتراحات التي جاءت على ضوء النتائج المتوصل إليها.

1.عرض النتائج:

للإجابة على تساؤلات الدراسة، سنقدم المعادلات الخاصة باستبيان كارازاك، ثم نموذجا عن عامل واحد، وذلك حسب المعادلات التالية:

1.1.معادلة حساب بعد المتطلبات النفسية:

ويقصد بها الضغوط الذهنية المرتبطة بكمية العمل وسرعته وتعقيداته،تتمثل في جملة من العوامل تشمل: كمية العمل المطلوب، القيود الزمنية (مثل ضغط الوقت)، والانقطاع المتكرر خلال تأدية المهام. وتعد هذه العناصر تعبيرا عن العبء النفسي الذي يتحمله العامل ضمن بيئة العمل.

$$Q1 + Q2 + Q5 + (5-Q3) + Q4 + Q6 + Q7 + Q8 + Q9$$

2.1.معادلة حساب بعد اتخاذ القرار:

ويقصد به حرية العامل في أداء عمله واتخاذ القرارات، مع توظيف مهاراته، يعرف على أنه القدرة على اتخاذ قرارات أو التمتع بدرجة من الاستقلالية في أداء العمل: ويشمل بعدين:

- الحرية في طريقة تنفيذ العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة به.

استخدام وتطوير المهارات القدرة على استخدام الكفاءات والمؤهلات الشخصية وتنمية مهارات جديدة

4×(Q10)+4×(5−Q11)+4×(Q12)+2×(5−Q13)+2×(Q14)+ 2×(Q15)+2×(Q16)+2×(Q17)+2×(Q18)

3.1.بدائل الإجابات:

الجدول رقم01: بدائل الإجابات

بدائل الإجابات	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	4	3	2	1

4.1.طريقة الحساب من خلال تقديم نموذج عن عامل واحد من المؤسسة:

الاستبيان

_الأسئلة الموالية تتعلق بعملك وعلاقات محيطك المهني. أشطب خانة واحدة بالنسبة لكل سؤال:

الفقرات	موافق بشدة 4	موافق 3	غير موافق 2	غير موافق بشدة 1
1_وظيفتي تتطلب مني العمل بسرعة كبيرة.		/		
2_يطلب مني القيام بكمية زائدة في العمل.		/		
3_لدي الوقت لتنفيذ عملي بشكل صحيح.		/		
4_أحصل على أوامر متضاربة من أشخاص آخرين.		/		
5_وظيفتي تتطلب مني العمل بشكل مكثف.		/		
6_وظيفتي تتطلب مني التركيز بشكل مكثف لفترات طويلة.		/		
7_غالبا ما تنقطع مهمتي قبل أن تنتهي، ثم لابد لي من العودة لاحقا.	/			
8_عملي معقد كثيرا.	/			
9_ انتظار العمل من الزملاء أو الأقسام الأخرى غالبا ما يؤدي إلى إبطاء عملي.		/		
10_وظيفتي تسمح لي في كثير من الأحيان باتخاذ قرارات بنفسي.			/	
11_في وظيفتي لدي حرية قليلة في كيفية تأدية عملي.				/
12_لدي الفرصة في التأثير على سير عملي.			/	
13_عملي يتطلب أن أقوم بمهام متكررة.	/			
14_وظيفتي تتطلب مستوى عالي من المهارة.		/		
15_في عملي لدي مجموعة متنوعة من الأنشطة.		/		
16_وظيفتي تتطلب أن أتعلم أشياء جديد.	/			
17_وظيفتي تتطلب مني إبداعا.		/		
18_لدي الفرصة لتطوير مهاراتي المهنية.		/		

تطبيق المعادلتين على العينة:

1-معادلة بعد المتطلبات النفسية:

Q1 + Q2 + Q5 + (5-Q3) + Q4 + Q6 + Q7 + Q8 + Q9

3+3+3+(5-3)+3+3+4+4+3=28

انطلاقا من المعادلة الخاصة ببعد المتطلبات النفسية، نلاحظ أن قيمة هذا البعد بالنسبة لهذا العامل قد بلغت 28.

2-معادلة بعد اتخاذ القرار:

4×(Q10)+4×(5-Q11)+4×(Q12)+2×(5-Q13)+2×(Q14)+ 2×(Q15)+2×(Q16)+2×(Q17)+2×(Q18)

4*(2)+4*(5-1)+4*(2)+2*(5-4)+2*(3)+2*(3)+2*(4)+2*(3)+2*(3)=66

انطلاقا من المعادلة الخاصة ببعد اتخاذ القرار، نلاحظ أن قيمة هذا البعد بالنسبة لهذا العامل قد بلغت 66.

ملاحظة هامة: حسب تصنيفات كرازاك فانه عندما تكون:

أ.المتطلبات النفسية أقل من21 و اتخاذ القرار أكبر من 70، يعتبر الفرد مرتاحاDétendu، إذا كان يستفيد من انخفاض المتطلبات النفسية ودرجة عالية من اتخاذ القرار للقيام بعمله.

ب. المتطلبات النفسية أكبر من 21 واتخاذ القرار أقل من 70، يعتبر الفرد متوترا Tendu

وبالتالي يعتبر في حالة ضغط وظيفي، إن التوتر الوظيفي هو مزيج من انخفاض اتخاذ القرار وارتفاع

المتطلبات النفسية مما من شأنه أن يسبب ضغوطاً عالية مع مخاطر التوتر النفسي والمرض.

ج.المتطلبات النفسية أكبر من 21 واتخاذ القرار أكبر من 70 يعتبر الفرد نشطا Actif وهو مزيج من الضغط العالي وحرية العمل الكبيرة مما يجعل العامل ديناميكيا ومحفزا،حيث يطلق أحيانًا على الضغط الناتج عن المطالب العالية في هذا الموقف اسم الضغط الإيجابي.

د.المتطلبات النفسية أقل من 21 واتخاذ القرار أقل من 70 يعتبر الفرد سلبيا Passif، وهو مزيج من المتطلبات النفسية المنخفضة وحرية اتخاذ القرار منخفضة. بحسب كارازاك،من المفترض أن يؤدي وضع العمل هذا إلى الشعور بالملل.مصحوبا بعواقب صحية سلبية.

الجدول رقم 02: نتائج تطبيق معادلتي كرازاك

الأبعاد / العينة	بعد المتطلبات النفسية	بعد اتخاذ القرار	النتيجة
01	28	66	متوتر Tendu
02	24	64	متوتر Tendu
03	24	70	متوتر Tendu
04	19	70	سلبي Passif
05	28	72	نشيط Actif
06	22	72	نشيط Actif
07	25	68	متوتر Tendu
08	23	62	متوتر Tendu
09	24	66	متوتر Tendu
10	26	75	نشيط Actif
11	23	90	نشيط Actif
12	24	78	نشيط Actif
13	24	68	متوتر Tendu
14	23	60	متوتر Tendu
15	23	64	متوتر Tendu
16	27	62	متوتر Tendu
17	24	64	متوتر Tendu
18	20	70	سلبي Passif

Actif	نشيط	76	29	19
Actif	نشيط	76	24	20
Tendu	متوتر	68	24	21
Tendu	متوتر	62	22	22
Actif	نشيط	82	28	23
Passif	سلبي	64	20	24
Tendu	متوتر	68	21	25
Actif	نشيط	78	23	26
Actif	نشيط	76	21	27
Passif	سلبي	60	18	28
Détendu	مرتاح	72	19	29
Tendu	متوتر	64	27	30
Actif	نشيط	74	24	31
Passif	سلبي	66	20	32
Passif	سلبي	62	18	33
Passif	سلبي	68	20	34
Passif	سلبي	58	20	35
Tendu	متوتر	66	24	36
Passif	سلبي	70	17	37
Passif	سلبي	68	17	38
Tendu	متوتر	56	24	39
Passif	سلبي	62	20	40
Actif	نشيط	86	23	41
Détendu	مرتاح	76	20	42
Tendu	متوتر	66	24	43
Détendu	مرتاح	82	16	44
Passif	سلبي	58	15	45
Passif	سلبي	62	14	46
Tendu	متوتر	68	22	47
Détendu	مرتاح	70	19	48
Tendu	متوتر	64	22	49
Détendu	مرتاح	76	16	50
Passif	سلبي	58	20	51
Tendu	متوتر	64	21	52
Passif	سلبي	70	16	53
Passif	سلبي	70	20	54
Tendu	متوتر	66	22	55
Tendu	متوتر	62	22	56
Passif	سلبي	70	19	57
Passif	سلبي	70	19	58

59	**19**	**82**	**Détendu مرتاح**
60	**18**	**72**	**Détendu مرتاح**
61	**22**	**64**	**Détendu مرتاح**
62	**21**	**74**	**Actif نشيط**
63	**31**	**74**	**Actif نشيط**
64	**21**	**66**	**Tendu متوتر**
65	**23**	**62**	**Tendu متوتر**
66	**24**	**64**	**Tendu متوتر**
67	**19**	**76**	**Détendu مرتاح**
68	**22**	**58**	**Tendu متوتر**
69	**20**	**66**	**Passif سلبي**
العامل 70	**19**	**64**	**Passif سلبي**

يوضح الجدول رقم (02) نتائج بعد المتطلبات النفسية وبعد اتخاذ القرار بالنسبة لعينة الدراسة حسب تصنيفات كرازاك والتي تصنف كل عامل ضمن الفئات الأربعة المتمثلة في: مرتاحdétendu، نشيطActif ، سلبيPassif ، متوترTendu.

جدول رقم 03: نسبة العمال المعرضين وغير المعرضين لبعد المتطلبات النفسية:

فئة العمال	التكرار	النسبة المئوية%
العمال المعرضين	42	60
العمال الغير معرضين	28	40
المجموع	70	100

يتضح من الجدول رقم (03) أن نسبة العمال المعرضين لبعد المتطلبات النفسية في العمل مرتفعة بنسبة 60 %مقارنة مع العمال غير المعرضين للضغط في العمل بنسبة 40%.

جدول رقم (04): نسبة العمال المعرضين وغير المعرضين لبعد اتخاذ القرار

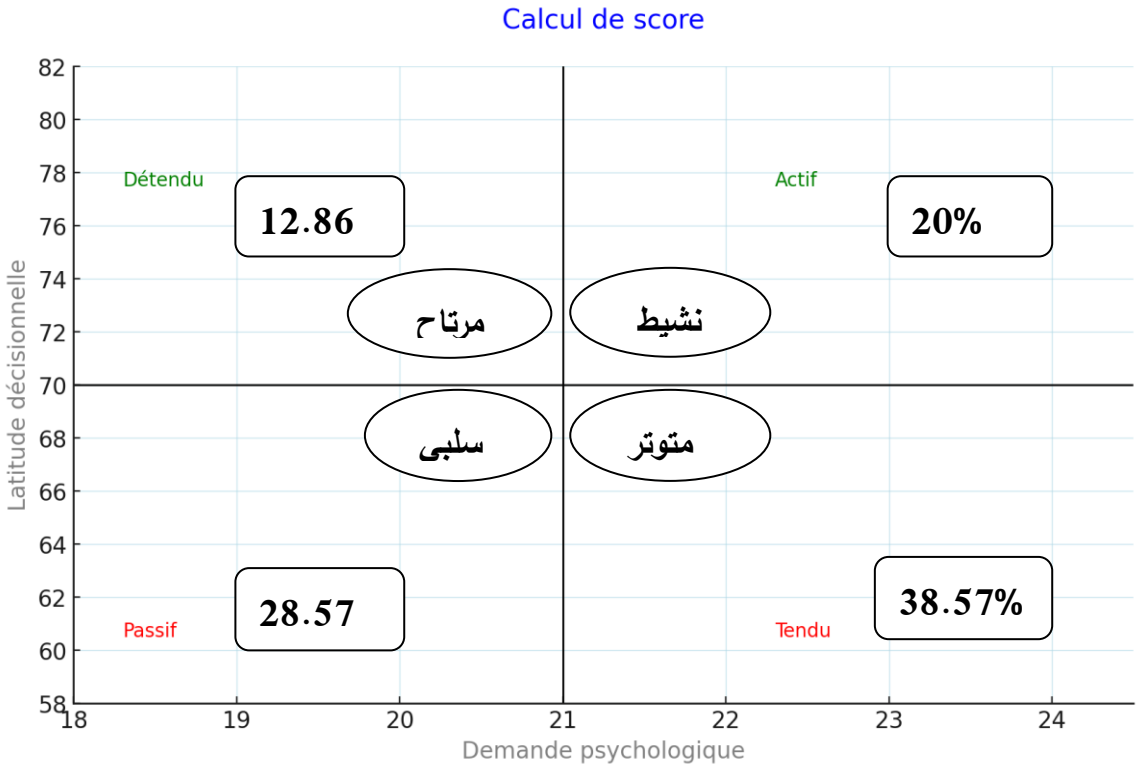
فئة العمال	التكرار	النسبة المئوية%
العمال المعرضين	49	70
العمال الغير معرضين	21	30
المجموع	70	100

يتضح من خلال الجدول رقم(04)أن نسبة العمال المعرضين لبعد اتخاذ القرار هي 70%مقارنة مع نسبة العمال الغير المعرضين لاتخاذ القرار للسيطرة حيث بلغت نسبة هذه الفئة30%.

جدول رقم 05: نسبة تصنيفات أفراد العينة من خلال فئات كارازاك الأربع

فئات كرازاك	التكرار	النسبة المئوية%
مرتاح (Détendu)	**9**	**12.86**
نشيط (Actif)	**14**	**20**
سلبي (Passif)	**20**	**28.57**
متوتر(Tendu)	**27**	**38.57**
المجموع	**70**	**100**

بعد الحصول على القيم المذكورة، تم الرجوع إلى نموذج (Karasek, 1979)، الذي يحتوي على أربع فئات رئيسية تصف العلاقة بين بعد المتطلبات النفسية(demande psychologique) وبعد حرية اتخاذ القرار (latitude décisionnelle).



الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة وفق فئات نموذج كرازاك(1979)

يعرض الشكل رقم 02 نسب توزع أفراد العينة حسب نموذج كارازاك(1979)، الذي يقيس العلاقة بين بعد المتطلبات النفسية(Demande psychologique) وبعد اتخاذ القرار(Latitude décisionnelle)ويُقسّم النتائج إلى أربع فئات رئيسية جاءت على النحو التالي:

1. منطقة التوتر (Tendu) بنسبة 38.57% وهي تمثل أعلى نسبة بين الفئات حيث تتصف بارتفاع المتطلبات النفسية وانخفاض اتخاذ القرار، فالأفراد في هذه الخانة معرضون بشكل كبير للتوتر النفسي والإجهاد الوظيفي، لأنهم يواجهون متطلبات نفسية عالية دون القدرة الكافية على التحكم في ظروف العمل أو اتخاذ القرار.
2. المنطقة السلبية أو السلبية النفسية (Passif) بنسبة 28.57%حيثتتصف بانخفاض كل من المتطلبات النفسية واتخاذ القرار، فالأفراد هنا يعانون من نقص التحفيز وضعف التحديات في العمل، إلى جانب محدودية القدرة على اتخاذ القرار.
3. المنطقة النشطة (Actif) بنسبة 20% حيث تتصف بارتفاع المتطلبات النفسية وارتفاع اتخاذ القرار. فالأفراد في هذه الفئة قادرون على مواجهة التحديات العالية، لأن لديهم الحرية والمرونة في اتخاذ القرارات وتنظيم العمل.
4. المنطقة المريحة أو المتزنة (Détendu) بنسبة 12.86% حيث تتصف بانخفاض المتطلبات النفسية وارتفاع اتخاذ القرار، يتمتع الأفراد هنا براحة نفسية عالية، وضغط عمل منخفض، مع حرية في اتخاذ القرار.

ثانيا: تفسير ومناقشة النتائج:

من خلال البيانات والنتائج التي توصلنا إليها في موضوع الدراسة، وذلك بالاعتماد على أدوات جمع المعلومات عن طريق الاستبيان، سنتطرق إلى تفسير ومناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري من الدراسة:

أظهرت النتائج من خلال إجابة أفراد العينة على بنود محور المتطلبات النفسية واتخاذ القرار لاستبيان كرازاك، والتي تتعلق بطبيعة العمل وقدرة العمال على تطوير مهاراتهم واستعمالهم في تنفيذ المهمة، أن بيئة العمل داخل المؤسسة تتسم بمستوى مرتفع من الضغط النفسي وضعف ملحوظ في قدرة العمال على التحكم والسيطرة في مهامهم اليومية. فقد أظهرت البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم (2) أن نسبة العمال المعرضين للمتطلبات النفسية في العمل بلغت 60%، وهي نسبة مرتفعة تدل على وجود عبء نفسي كبير، سواء بسبب حجم المهام أو ضيق الوقت أو المتطلبات النفسية المتزايدة، وهو ما قد يُسهم في خلق بيئة عمل مرهقة تزيد من احتمالية التعرض لمشاكل نفسية مثل التوتر والاحتراق النفسي. في المقابل، فإن نسبة العمال غير المعرضين للضغط لم تتجاوز 40%، وهي نسبة أقل تعني أن أقل من نصف القوة العاملة يتمتعون بمستوى مقبول من الاستقرار والراحة في ظروف عملهم. هذه الفجوة في نسب التعرض للضغط توضح تفاوتًا واضحًا في كيفية تأثير بيئة العمل على مختلف فئات العمال، وتشير إلى أن الأغلبية تعمل في سياق مهني مثقل بالضغوط النفسية.وهي نفس النتائج التي توصلت إليها دراسة(Clément, Niedhammer, Chastang, & David, 2012) التي بينت أن المتطلبات النفسية المرتفعة، مؤشرا قويا على الغياب المرضي. وكذلك هي نفس النتائج التي توصلت إليها دراسة (Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom, &Théorell, 1981)بينت أن ارتفاع المتطلبات النفسية وحدة العمل يزيد احتمال الإصابة بأمراض القلب. في نفس السياق نجد نتائج دراسة (Amri et al., 2020)حيث أظهرت أن نسبة كبيرة من المعلمين يعانون من متطلبات نفسية عالية بنسبة42.3% وهو مؤشر على ضغط نفسي متزايد في بيئة العمل المدرسي. ونجد دراسة أخرى لها نفس النتائج، وهي دراسة (Giurgiu, jeoffrion,

(Grasset,&Kaeriven, Déshonneur, 2015حيث أظهرت نتائج الدراسة أن عددا كبيرا من موظفي الرعاية الصحية يعانون من مستوى عالي من المتطلبات النفسية بنسبة31%. ويتجلى ذلك في ضغط في العمل الزمني، عدد المرضى، والعمل المتكرر تحت ظروف طارئة، حيث يعتبر هذا الارتفاع عاملا أساسيا للإجهاد المهني .ويزيد من احتمال ظهور أعراض التوتر، الإرهاق، كلما زادت المتطلبات النفسية، زاد الضغط النفسي والمعاناة الفردية خاصة في بيئات ذات عبء مهني مرتفع مثل المستشفيات.أما دراسة(Guedriaetal., 2013) فقد توصلت إلى أن المتطلبات النفسية العالية مرتبطة مباشرة بالإجهاد الوظيفي، خاصة لدى العاملين الفنيين. وعلى خلاف هذه النتائج أظهرت دراسة (Fimland, Vasseljen, Gisnervik, & Rise, 2017انخفاض المتطلبات النفسية كان مرتبطا بمستويات أقل من الضغط المهني، مما ساعد على تحسين الحالة النفسية وتقليل العوائق أمام العودة إلى العمل بعد الإجازة المرضية. هذا يعني أن تقليل الضغوط النفسية في بيئة العمل يمكن أن يسهم في الوقاية من الإنهاك المهني، وتحسين فرص الشفاء.

وفي السياق ذاته، يبين الجدول رقم (3) أن 70% من العمال لا يمتلكون السيطرة على عملهم، ولا يتمتعون بالحرية الكافية في اتخاذ القرار، مقابل 30% فقط ممن لديهم هذا النوع من الاستقلالية. ويُعد هذا مؤشرًا على مركزية القرارات داخل المؤسسة، وغياب التمكين المهني، وهو ما ينعكس سلبًا على شعور العمال بالكفاءة والفاعلية، ويُضعف من حافزهم الداخلي وأدائهم الوظيفي. وهي نفس النتائج التي توصلت إليها دراسة(Clément et al, 2012) أن انخفاض حرية اتخاذ القرار، يعد عاملة رئيسيا ومؤشرا في زيادة احتمالية الغياب المرضي لدى كل من الرجال والنساء. وفي نفس السياق نجد دراسة (Karasek et al.,

(1981 حيث أظهرت أن المعلمين المغاربة يعانون من مستوى منخفض من التحكم في حرية اتخاذ القرار داخل بيئة العمل بنسبة51.7% وهو ما يشير إلى ضعف استقلاليتهم في أداء مهامهم المهني. وتوجد أيضا دراسة (Giurgiu et al., 2015) التي أظهرت أن نسبة كبيرة من العاملين، كانوا يعانون من ضعف في التحكم في اتخاذ القرار داخل العمل بنسبة 69% سواء من حيث استخدام مهاراتهم المهنية أو المشاركة في تنظيم المهام. أي أن ضعف هامش اتخاذ القرار يجعل الموظف يشعر بأنه مقيد ويقلل من دافعيته، ويزيد من خطر الاحتراق النفسي .ويساهم في رفع مستويات القلق والتوتر. وهناك دراسة أخرى وهي دراسة Guedria) (et al., 2013التي توصلت نتائجها إلى نقص تحكم الطاقم في اتخاذ القرار يزيد من قوة تأثير الضغوط النفسية، ويعمق الشعور بالإجهاد..تخالف هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة ,Y.-C. Lin, Yahoo) (P.-C. Lin, 2021& أن التحكم في اتخاذ القرار كان مرتفعا، حيث تمتع الأطباء بحرية اتخاذ القرار في تنظيم عملهم وتطبيق معرفتهم الطبية، مما ساهم في تقليل تأثير الضغوط. خالفت أيضا هذه النتيجة دراسة(Fimland et al., 2017) حيث أظهرت أن الموظفون الذين يتمتعون بتحكم عالي في قراراتهم المهنية أظهروا ثقة أكبر، قدرة أعلى على التكيف وشعورا بالتمكين الذاتي، حتى في وجود تحديات صحية التحكم المرتفع يساعد على تعزيز المرونة النفسية ويقلل من الإحساس بالعجز.

وعند تحليل هذه المعطيات في ضوء نموذج كرازاك (1979)، تبيّن أن النسبة الأكبر من العينة (38.57%)تقع في المنطقة المجهدة (Tendu)، وهي المنطقة التي يجتمع فيها ارتفاع المتطلبات النفسية مع انخفاض حري اتخاذ القرار، ما يعكس حالة من الإجهاد المهني الشديد وقابلية مرتفعة للتعرض لاضطرابات نفسية وسلوكية. كما أن نسبة 28.57% من العمال متواجدة ضمن المنطقة السلبية (Passif)،

والتي تشير إلى ضعف المتطلبات النفسية مع غياب الاستقلالية، مما قد يؤدي إلى اللامبالاة وعدم الانخراط الفعّال في العمل. في المقابل، لم تتجاوز نسبة العمال المصنفين في المنطقة النشطة (Actif) نسبة 20%، وهي الفئة التي تستطيع التكيف مع الضغوط بفضل تمتعها بقدر من حرية اتخاذ القرار، بينما كانت أدنى نسبة في المنطقة المريحة (Détendu) والتي بلغت 12.86% فقط، ما يعكس أن عدداً قليلاً من العمال يشتغلون في بيئة عمل متوازنة ومريحة نفسيًا.

وهي نفس النتائج التي توصلت إليها دراسة(Clément et al., 2012) بينت أن ارتفاع المتطلبات النفسية، خاصة، وانخفاض حرية اتخاذ القرار، تعد مؤشرا قويا لتوقع زيادة الغياب المرضي. وعلى ذكر نفس النتائج نجد دراسة(Karasek et al., 1981) التي بينت أنه عندما تكون المتطلبات النفسية عالية، ويتزامن معها. انخفاض في حرية اتخاذ القرار، فإن خطر الإصابة بأمراض القلب. يرتفع بشكل ملحوظ، وهذا ما يعرف بنموذج الضغط العالي التحكم المنخفض.(tendu) أي متوتر. وهناك دراسة أخرى لها نفس النتائج، وهي دراسة (Amri et al., 2020)أظهرت أن ضعف القدرة على اتخاذ القرار يمثل عنصرا أساسيا في توليد الضغط المهني لدى المعلمين، حيث أنه حين تكون المتطلبات النفسية عالية كما ظهر لدى 42.3% من المشاركين .فإن انخفاض حرية اتخاذ القرار بنسبة 51,7% يحول بيئة العمل إلى ما يعرف بمنطقة الضغط العالي التوتر أحد الأبعاد الجوهرية في نموذج كارازاك، للضغط المهني. وعلى نفس السياق نجد دراسة (Giurgiu et al, 2015)هذه الدراسة لها نفس النتائج أيضا، مع الدراسات الأخرى .حيث تبين أن التفاعل بين المتطلبات النفسية المرتفعة، وانخفاض التحكم في حرية اتخاذ القرار يشكل وضعية خطرة تعرف بالوظائف ذات الضغط العالي، التوتر أي أن الموظفون الذين جمعوا بين هذين العاملين كانوا الأكثر عرضة

للاضطرابات النفسية والإرهاق المزمن والرغبة في الانسحاب في العمل. وجود متطلبات عالية دون دعم استقلالية اتخاذ القرار، يؤدي إلى نتائج نفسية واجتماعية سلبية ما يستدعي تدخلا تنظيميا عاجلا. وهذه الدراسات هي نفس نتائج ما وصلت إليه دراسة(Guedria et al., 2013) حيث أظهرت إلى أن قرابة 61,5% من العينة وجدوا أنفسهم ضمن نطاق وظائف ذات ضغط عالي، حيث تلتقي المتطلبات النفسية العالية بتحكم منخفض في حرية اتخاذ القرار. هذا الوضع شكل تنبؤا قويا .لي للإجهاد، التعب المفرط، وعدم الرضا الوظيفي. فالتفاعل بين متطلبات نفسية مرتفعة، وتحكم وظيفي منخفض يعتبر العامل الأقوى في إنتاج الضغط النفسي، ويمثل التحدي الأكبر لصحة موظفي الطوارئ. وعلى خلاف هذه النتيجة أظهرت دراسة(Y.-C. Lin, Yahoo, & P.-C. Lin, 2021) أن الجمع بين المتطلبات النفسية العالية التحكم في حرية. اتخاذ القرار العالي وضع الأطباء في الفئة النشطة، وهي الفئة التي أظهرت أعلى درجات التعلم المهني والرضا عني العمل. وتخالف هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة(Fimland et al., 2017) حيث أظهرت أن انخفاض المتطلبات النفسية لوحده، مع وجود تحكم في حرية. اتخاذ قرار عالي كيفي لتقليل الضغط المهني؟ وتحسين النتائج الصحية والمهنية، كما يتضح من سرعة العودة للعمل في حالات المرض هذا النمط Détendu، مرتاح كان الأكثر فائدة في إعادة دمج الموظفين في سوق العمل بعد المرض، حيث جمع بين بيئة غير مرهقة من جهة وشعور بالتحكم. من جهة أخرى، أدى إلى سرعة العودة للعمل، شعور أفضل بالصحة النفسية، تحفيز مهني معتدل دون إنهاك. وقد خالفتها أيضا، ما توصلت إليه نتائج دراسة (Marmot et al., 2009)حيث أظهرت أنه عندما تجتمع المتطلبات النفسية المنخفضة، مع تحكم في حرية اتخاذ قرار منخفض فإن ذلك ينتج بيئة عمل سلبية غير محفزة تفتقد إلى الإدارة المهنية أو فرص

النمو. وتؤدي إلى سلوكيات سلبية، مثل قلة النشاط البدني، ضعف الصحة النفسية، وانخفاض الرضا الوظيفي.

وبناءا على النتائج المتحصل عليها باستخدام نموذج كرازاك أظهرت النتائج معانات العمال من المخاطر النفسية والاجتماعية من بينها الضغوط وبنسب عالية مما يوضح واقع المخاطر النفسية والاجتماعية لدى عمال مؤسسة نشاط المصب سوناطراك.

خلاصة:

انطلاقا من الأدبيات التي تم جمعها حول موضوع البحث. وانطلاقا من المعطيات التي تم التوصل إليها ميدانيا حول تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية بمؤسسة نشاط المصب سونا طراك، يمكن التأكيد على الأهمية التي يكتسبها موضوع تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية من خلال التعرف على العوامل المتسببة في ظهور هذه المخاطر وتأثيره على العنصر البشري والعملية الإنتاجية، كما يمكن أن نؤكد على الدور الذي تلعبه أدوات التقييم في الكشف والتعرف على مدى انتشار هذه المخاطر والمحاولة من خلالها إلى إيجاد حلول مناسبة من أجل، تفاديها نظرا لخطورتها لأن معظم الحوادث والأمراض المهنية بالمؤسسة ترجع إلى العوامل البشرية المتعلقة بطبيعة العمل والعلاقات داخل العمل التي تتسبب في ظهور بعض الأعراض النفسية والجسدية والسلوكية التي تقلل من نشاط العامل، وتجعله عرضة لمخاطر أخرى .وبشكل عام يمكن القول إن الغاية من تقييم المخاطر النفسية والاجتماعية هو محاولة إيجاد حلول واقعية من أجل المحافظة على سلامة وصحة العامل النفسية والجسدية، وما هذا البحث إلا جزءا حاولنا من خلاله دراسة عملية لتقييم

المخاطر النفسية والاجتماعية محاولا الخروج ببعض الاقتراحات والحلول التي نأمل أن تأخذ بعين الاعتبار.

وفي الأخير، نرجو من القارئ الاستفادة قدر المستطاع من هذه المعلومة البسيطة بدافع البحث العلمي.

اقتراحات الدراسة:

بناءً على هذه النتائج، يمكن تقديم جملة من الاقتراحات لتحسين بيئة العمل:

- تعزيز استقلالية العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم اليومية.
- تقليص الضغط المهني عبر توزيع الأعباء بشكل عادل وتوفير موارد كافية لإنجاز المهام.
- توفير برامج دعم نفسي وتكوين مستمر لتحسين كفاءة واستجابة العمال لمتطلبات العمل.
- إشراك العمال في تطوير بيئة العمل من خلال الاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر:

أولاً :المراجع باللغة العربية:

-بكري، و.، و سوليم، ع. (2015). *دراسة تقييمية للمخاطر النفسية والاجتماعية بمؤسسة سونلغاز تيارت* (مذكرة لنيل شهادة الماستر غير منشورة).جامعة ابن خلدون، تيارت.

-بوخدوني، ت. (2022). المخاطر النفسية والاجتماعية في البيئة العملية: دراسة وتحليل. *حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 81*(2)، 823-862.

-بوظريفة، ح.، وأوبراهم، و. (2020).تشخيص المخاطر النفسية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية سونطراك-فرع تكرير البترول سكيكدة. *مجلة تنمية الموارد البشرية، 11*(01)، 208-210.

-بوزوران، ف. (2023).الأخطار النفسية الاجتماعية، أسباب وكيفية الوقاية منها. المجلة *الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا، 40*(40)،69-84.

-قادري، ع.، مرزوقي، ك.، ودربال، أ. (2024). مستوى المخاطر النفسية الاجتماعية لدى عمال الصحة العمومية في بيئة العمل: دراسة ميدانية. *مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، 10*(01)، 322-303.

-نقبيل، ع.، حسيني، ع.، والوازن، ب. (2023). إستراتيجيات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل. *مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 70*(01)، 303 -322.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

−Amri, A., Abidli, Z., Bouzaaboul, M., Mejdoub, S., Rabea, Z., Ahami, A. O. T., & Soulaymani, A. (2020). Psychosocial risks of Moroccan teachers: Study by the Karasek questionnaire. Indian Journal of Public Health Research & Development, 11(3), 1765−1770.

https://doi.org/10.37506/ijphrd.v11i3.2006

-Anonyme. (s.d). questionnaire basé sur le modèle de karasek ayant pour but la mesure du stress au travail (Document non publié).

-Benjumea Arias, M. L., Duràn,J., Valencia, A., Atehortua, L., & Agudelo Cotes, K. J. (2023). Psychosocial factors and risks in work environments: Case study of employees of MSMES inMedellin-colombia. Intangible Capital, 19(2),259 – 275. https://doi.org/10.3926/ic.1734

−Clément, M., Niedhammer, I., Chastang, J. F., & David, S. (2012). Psychosocial work factors and sickness absence in the GAZEL cohort study. International Journal of Occupational and Environmental Health, 18(3), 233-246. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc /articles/PMC3265751/

Erwandi, D., Lestari, F. Djunaidi, Z., & El – Matury, H. J. (2021). Review of psychosocial risk approach, model and theory: literature review. European Journal Of Molecular & Clinical Medcine, 8(3), 195 – 214.

-Evangelista Aliaga, J. L., Urday Manrique, V. G., Gil Mejia, W. S., & Purizage Negron, J. L. (2021). Psychosocial risks in the work environment. Universidad, ciencia y Tecnologia, 25(110), 172 – 180. https://doi.org/10.4746/uct.v25i110

-Fimland, M. S., Vasseljen, O., Gismervik, S. Ø., & Rise, M. B. (2017). Job demands and decision control predicted return to work: The rapid-RTW cohortstudy. BMC Public Health, 17(1), 709.

https://doi.org/10.1186/s12889-017 -4727-5

-Giurgiu, D. I., Jeoffrion, C., Grasset, B., & Keriv Dessomme, B. (2015). Psychosocial and occupational risk perception among health care workers: A Moroccan multicenter study. BMC Research Notes, 8, Article 408.
https://doi.org/10.1186/s13104-015-1326-2

-Guedria, K., Belhadj, R., Bouhlel, S., &Aissa, I. (2013). Evaluation of stress among emergency department staff: A survey in a Tunisian emergency department. La Tunisie Médicale, 91(6), Retrived from 394-389
https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24516391

-Hajjaji, M., Kchaou, A., Sallemi, I., Kotti, N., Masmoudi, M. L., &Jmal-Hammami, K. (2018). Facteurs psychosociaux au travail et conduite talagique. Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement, 2018, 1–7. https://doi.org/10.1016/j.admp.2018.02.010

-INRS.(2023).Job Content Questionnaire (JCQ) – questionnaire dit de Krasek,. Réferences en Santé au travail, (173), 131 – 134

-Karasek, R. A., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., &Théorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovasculardisease: A prospective study of Swedish men. American Journal of Public Health, 71(7), 694-705.
https://doi.org/10.2105/AJPH.71.7.694

-Lin, Y.-C., Yeh, Y.-C., & Lin, P.-C. (2021).Job demands, job control, and professional learning among physicians in Taiwan. Journal of Health and Social Sciences, 6(1), 42-51.
https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021 .01.008
-Marmot, M., Brunner, E., & cohort members. (2009). Association between passive jobs and low levels of leisure-time physical activity: the Whitehall II cohort study. International Journal of Epidemiology, 38(1), 115-123.
https://doi.org/10.1093/ije/dyn221

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استبيان الدراسة باللغة العربية

_تعليمات:

الاستبيان الذي بين يديك صمم للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي نقوم بإعداده وذلك لإتمام رسالة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان: تقييم الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة المؤسسات الجزائرية، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منك الإجابة عليها وفقا لتصوراتك وشعورك نحو مهنتك وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة. ليكن في علمك أن إجابتك لن تستخدم إلا لأغراض علمية.

_الرجاء وضع علامة (×) في المكان المناسب:

1_طبيعة العمل (وظيفتك في المؤسسة):

2_السن: 25 أو أقل( ) من 26 إلى 35 ( ) من 36 إلى 45( )

من46 إلى 55( ) أكثر من 55 عاما( )

3_الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )

4_الأقدمية في العمل: 5 أو أقل( ) من 6 إلى 10( ) من 11 إلى 15( )

من 16 إلى 20( ) أكثر من 20سنة( )

5_الحالة المدنية: أعزب ( ) متزوج ( )مطلق () أرمل()

الاستبيان

_الأسئلة الموالية تتعلق بعملك وعلاقات محيطك المهني. أشطب خانة واحدة بالنسبة لكل سؤال:

الفقرات	موافقبشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1_وظيفتي تتطلب مني العمل بسرعة كبيرة.				
2_يطلب مني القيام بكمية زائدة في العمل.				
3_لدي الوقت لتنفيذ عملي بشكل صحيح.				
4_أحصل على أوامر متضاربة من أشخاص آخرين.				
5_وظيفتي تتطلب مني العمل بشكل مكثف.				
6_وظيفتي تتطلب مني التركيز بشكل مكثف لفترات طويلة.				
7_غالبا ما تنقطع مهمتي قبل أن تنتهي، ثم لابد لي من العودة لاحقا.				
8_عملي معقد كثيرا.				
9_ انتظار العمل من الزملاء أو الأقسام الأخرى غالبا ما يؤدي إلى إبطاء عملي.				
10_وظيفتي تسمح لي في كثير من الأحيان باتخاذ قرارات بنفسي.				
11_في وظيفتي لدي حرية قليلة في كيفية تأدية عملي.				
12_لدي الفرصة في التأثير على سير عملي.				
13_عملي يتطلب أن أقوم بمهام متكررة.				
14_وظيفتي تتطلب مستوى عالي من المهارة.				
15_في عملي لدي مجموعة متنوعة من الأنشطة.				
16_وظيفتي تتطلب أن أتعلم أشياء جديدة.				
17_وظيفتي تتطلب مني إبداعا.				
18_لدي الفرصة لتطوير مهاراتي المهنية.				

الملحق رقم 02: استبيان الدراسة باللغة الأجنبية

indications:

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre d'un mémoire de Master en Psychologie du Travail et organisation en Gestion des Ressources Humaines, sur thème l'évaluation des risques psychosociaux dans les entreprises algériennes. Il comprend des questions auxquelles vous êtes invité à répondre selon vos perceptions et ressentis vis-à-vis de votre travail, En cochant(×)la case appropriée, sachez que votre réponse ne sera utilisée qu'à des fins académiques.

1.Poste du travail:.....

2.Age: 25 et moins( ) de 26 à 35( )de 36 à 45( )de 46 à 55( ) plus de 55( )

3.Genre : Masculin ( ) Féminin ( )

4.L'ancienneté au travail : 5 et moins( ) 6 à 10( ) 11 à 15( ) 16 à 20 ( ) plus de 20ans( )

5.Etat civil: Marié(e)( ) Célibataire( ) divorcé(e)( ) veuf(ve)( )

Questionnaire

_Les questions suivantes concernent votre travail et vos relations professionnelles. Cochez une case pour chaque question :

Les Items	Tout à fait D'accord	d'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
1_ Mon travail me demande de travailler très vite.				
2_On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.				
3_Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail.				
4_Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personne.				
5_Mon travail me demande de travailler intensément.				
6_Mon travail demande de longues périodes de concentration intense.				
7_Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.				
8_Mon travail est très bousculé.				
9_ Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail.				
10_Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même.				
11_Dans ma tâche, j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail.				
12_J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.				
13_Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.				
14_Mon travail demande un haut niveau de compétence.				
15_Dans mon travail, j'ai des activités variées.				
16_Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.				
17_Mon travail me demande d'être créatif.				
18_J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.				