الجمهـــوريـــة الجـزائـــرية الديمقراطيـة الشعبيـة
République Algérienne démocratique et Populaire
وزارة التعليـــم العـــالـي و البحـــث العلمـــي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed
كلية العلوم الاجتماعية
Faculté des Sciences Sociales
قسم علم الاجتماع و الانثروبولوجيا
Département de Sociologie & d'Anthropologie

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص: علم اجتماع التنظيم و العمل

الـــموسومة:

" ظروف العمل لدى ضباط المينائية "

دراسة سوسيولوجية بمؤسسة ميناء أرزيو EPA

من إعداد الطالبة:

بوجلال نور الهدى

تاريخ المناقشة: 2026/06/02

أمام لجنة المناقشة المتكونة من:

الإسم و اللقب:	الصفة:	الرتبة العلمية:	مؤسسة الإنتماء:
د. بن شارف حسين	رئيسا	MCA	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
د. بن عاشور سالم	مشرفا و مقررا	MCA	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
د. بوجملين نوال	مناقشا	MCB	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

السنة الجامعية: 2025 / 2026

الاه داء

وَآخِرُدَعْوَاهمْ أنِ الْحَمْدُ هلِلّ ربِ الْعَالَمِي نَ

اللهم لك الحمد حمد الشاكرين الذاكرين الحمد لله حبا وشك ار وامتنان ا **إلى من قال الله تعالى فيهما:**

'وَقُل رَّ بِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبيَاني صَغِّي ار ' **والدتي الحبيبة**

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، ومن احتضنني قلبها قبل يدها، وس هلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون، والشمعة التي أنارت لي الليالي المظلمة، مصدر قوتي وس ر نجاحي ومصباح دربي.

والدي الحبيب رحمه الله

إلى من عل مني القوة قبل أن يرحل، وترك في قلبي أث ارً لا يزول، إلى روحه الطاهرة التي ما ازلت تم دني بالإيمان والثبات، أسأل الله أن يجعل هذا العمل نوارً له في قبره، ورحمةً تمت د إليه، وصدقةً جاريةً تنفع ه.

إلى زميلي حسام الدين

الذي ارفقني في هذا المشوار، وشاركني لحظات التعب قبل الفرح، وكان سندًا وداعمًا بكلمته وموقفه، فله مني خالص التقدير والامتنان.

وإلى صديقت هي العزيزتين فاطيمة ورانيا

رفيقتي الدرب، ومن تقاسمت معهما الطموح والتعب والنجاح، شك ارً لوجودكما الصادق، ولدعمكما الذي كان له أثر جميل في مسيرتي.

إلى كل من دعمني

أنتم اليد التي تمتد قبل أن أطلب، والصوت الذي يدفعني لأكون أفضل، أهديكم هذا الإنجاز امتنانًا لدعمكم ومحبتكم التي كانت دافعًا لي في كل خطوة.

وأخي ار، **من قال أنا لها نالها**، وإن أبت رغماً عنها أتيت به ا.

ما سلكت البدايات إلا بتيسيره، وما بلغت النهايات إلا بتوفيقه، وما حققت الغايات إلا بفضله، فالحمد لله على الوصول ،**ومسك الختام.**

ها أنا اليوم **أختم** بحث تخرجي، ارجيةً من الله سبحانه وتعالى أن ينفعني بما ع لمني، وأن يجعله حجةً لي لا عل ي.

الش كروالتقدي ر

.الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى **أستاذي المشرف بن شارف حسين**، على ما بذله من جهد، وما قدمه من توجيهات علمية ق يمة، ونصائح سديدة، وصبر ومتابعة طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة، فله مني .فائق الشكر والتقدير

كما أتوجه بخالص الشكر إلى كافة أساتذة **قسم علم الاجتماع والأنثروبولوجيا** على ما قدموه لنا من علم .ومعرفة خلال مسارنا الجامعي

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى مؤسسة **ميناء أرزيو** التي تشرفت بإج ارء التربص بها، وأخص بالذكر **السيد مدير المؤسسة، ورئيس قسم الأمن، ورئيس قسم الموارد البشرية، وضباط الميناء** وكافة أعوان الإدارة، على حسن الاستقبال، والتوجيه، والدعم الذي قدموه لي، وما أتاحوه من فرص للتع لم واكتساب .الخبرة الميداني ة

ولا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني **من قريب أو بعيد** في إنجاز هذه المذكرة، سواء بتوجيه، أو .نصيحة، أو دعم معنو ي

وأخص بالشكر **عائلتي الكريمة** التي كانت سندي الأول، ووقفت إلى جانبي بالدعاء والتشجيع، كما أتقدم بخالص الشكر **لزميلي حسام الدين** الذي ارفقني في هذا المشوار، وشاركني الدعم والمساندة طيلة فترة .الد ارسة، ولا أنسى **زميلت هي العزيزتين فاطمة ورانيا**، اللتين كان لهما أثر طيب في مسيرتي

الجامعية<u>بوجلال نور الهدى</u>

ملخص :

تتناول هذه المذكرة دراسة سوسيولوجية وإدارية لظروف العمل لدى ضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو، أحد أهم الموانئ الجزائرية المتخصصة في تصدير المحروقات. تسعى الدراسة إلى تحليل الفجوة بين "العمل الموصوف" في اللوائح البيروقراطية و"العمل الحقيقي" في الميدان، مع التركيز على التحديات التي يواجهها هؤلاء الضباط جراء نظام المناوبات الليلية والنهارية، والتعرض المستمر للعوامل المناخية القاسية، وثقل الإجراءات الإدارية. اعتمدت الدراسة على مقاربة ميدانية تجمع بين الملاحظة المباشرة والمقابلات العميقة، كشفت من خلالها عن معاناة الضباط من الضغوط الجسدية والنفسية، وظواهر الاحتراق الوظيفي، والاغتراب الاجتماعي الناتج عن اضطراب الساعة البيولوجية. كما سلطت الضوء على آليات التكيف غير الرسمية التي يطورها الضباط، وثقافتهم المهنية التضامنية، فضلاً عن الفجوة بين السياسات الرسمية للسلامة المهنية والواقع الميداني. تخلص الدراسة إلى ضرورة إعادة هندسة سياسات الموارد البشرية بما يضمن الاعتراف بالعبء الذهني والنفسي لهذه الفئة، وتوفير بيئة عمل داعمة تحمي المورد البشري وتضمن استدامة الأداء في هذا القطب الاستراتيجي.

الكلمات المفتاحية : ظروف العمل – ضباط المينائية – الأداء الوظيفي – المخاطر – ميناء أرزيو.

abstrac

This paper presents a sociological and administrative study of the working conditions of port officers at the Arzew Port Authority, one of Algeria's most important ports specializing in the export of hydrocarbons. The study seeks to analyze the gap between the "job description" in bureaucratic regulations and the "actual work" on the ground, focusing on the challenges these officers face due to the night and day shift system, constant exposure to harsh weather conditions, and the burden of administrative procedures. The study employed a field-based approach combining direct observation and in-depth interviews, through which it revealed the officers' suffering from physical and psychological stress, symptoms of occupational burnout, and social alienation resulting from disrupted circadian rhythms. It also highlighted the informal coping mechanisms developed by officers, their culture of professional solidarity, as well as the gap between official occupational safety policies and the reality on the ground. The study concludes that human resources policies must be redesigned to ensure recognition of the mental and psychological burden on this group and to provide a supportive work environment that protects human resources and ensures sustainable performance in this strategic sector.

Keywords: Working Conditions – Port Officers – Job Performance – Risks – Arzew Port.

.

الفهرس:	الصفحة
الملخص	
الإهداء	-أ-
الشكر	-ب-
قائمة المحتويات	-ت-
قائمة الجداول	-ث-
المقدمة	2
الفصل الأول : مدخل إلى ظروف العمل	9 – 36
المبحث الاول: ظروف العمل	10
المبحث الثاني: الارغونوميا	20
المبحث الثالث: المخاطر المهنية والامن الصناعي	22
الفصل الثاني: التحقيق الميداني	37 – 84
المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة	39
المبحث الثاني: وصف المهام و العمل اليومي لضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو EPA	42
المبحث الثالث: تحليل ظروف العمل لدى ضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو EPA	45
الخاتمة	86
قائمة المراجع	90
الملاحق	99

مقدمة عامة

المقدمة

I. التعريف بموضوع البحث:

في عالم يتسارع فيه إيقاع التجارة الدولية وتتشابك فيه سلاسل التوريد عبر المحيطات والبحار، تبرز الموانئ كشرايين حيوية للاقتصاد العالمي، ويظهر العامل المينائي كفاعل مركزي في هذا النسق اللوجستي المعقد. غير أن هذا الدور الاستراتيجي الذي يلعبه ضباط الميناء يظل غالباً مُغيّباً وراء صور باهرة للسفن الضخمة والحاويات المتراكمة، بينما تُهمّش المعاناة اليومية لهؤلاء الرجال والنساء الذين يقضون ساعات طويلة في بيئة عمل قاسية، محفوفة بالمخاطر المادية والنفسية على حد سواء. فظروف العمل في الميناء ليست مجرد إطار تقني يحيط بالمهام المهنية، بل هي بنية اجتماعية تُنتج وتُعيد إنتاج أنماطاً من العلاقات والسلوكيات والهويات تترك بصماتها العميقة على حياة العمال وعلى كفاءة المؤسسة بأكملها.

II. الأهمية و الأسباب و الدو افع:

تكتسب هذه المسألة أهمية استثنائية عندما نُسقطها على سياق المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الكبرى، وعلى رأسها مؤسسة ميناء أرزيو، التي تُعتبر الرئة النفطية للبلاد وواحداً من أهم الأقطاب اللوجستية في حوض البحر الأبيض المتوسط. فهذا الميناء، الذي يتعامل مع ناقلات ضخمة تحمل مواد خطرة ومحروقات استراتيجية، يفرض على ضباطه وعماله ضغوطاً يومية لا تُقاس بالساعات فحسب، بل بالمخاطر التي يواجهونها في كل لحظة، وبالتوتر النفسي الذي يرافق قراراتهم الحاسمة، وبالعزلة التي يعيشونها وسط ضجيج الآلات وروائح المواد الكيميائية. وفي هذا السياق، يصبح فهم ظروف العمل لدى ضباط المينائية ليس مجرد واجب إنساني، بل ضرورة علمية وإدارية تتعلق بسلامة الأفراد واستمرارية الإنتاج وسمعة المؤسسة على المستوى الدولي.

إن الغوص في سوسيولوجيا العمل داخل ميناء أرزيو يكشف لنا أن الظروف المهنية ليست معطىً طبيعياً أو ثابتاً، بل هي نتاج تفاعل ديناميكي بين عوامل تقنية وإدارية واجتماعية وثقافية. فالضابط المينائي لا يواجه فقط مخاطر السقوط من الأرصفة أو الاصطدام بالحاويات أو التعرض للمواد الخطرة، بل يواجه كذلك ضغوطاً نفسية متعددة المصادر، من الخوف من المسؤولية الجسيمة إلى القلق على مستقبله المهني، مروراً بالإرهاق الناتج عن نظام المناوبات الليلية الذي يُدمر إيقاعه البيولوجي. وهنا يبرز السؤال المركزي لهذه الدراسة:

مقدمة

كيف تتشكل ظروف العمل لدى ضباط المينائية في بيئة صناعية حساسة كميناء أرزيو، وما هي الانعكاسات السوسيولوجية لهذه الظروف على صحتهم وكفاءتهم وانتمائهم المؤسسي؟

III. فكرة و سؤال الإنطلاقة:

تنطلق هذه المذكرة من فرضية مفادها أن ظروف العمل في الميناء، إذا ما فُهمت بعمقها الاجتماعي والإنساني، تمثل المحدد الأساسي لأداء ضباط المينائية ولاستقرار المؤسسة بأكملها. فالبيئة المهنية القاسية التي لا تأخذ بعين الاعتبار الحدود الجسدية والنفسية للعامل تُنتج حتماً أشكالاً من الاغتراب والإنهاك والمقاومة الخفية، بينما البيئة التي تجمع بين الأمان المادي والاحترام الإنساني تُحفز الولاء وتُطلق الطاقات الإبداعية. ولهذا السبب، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم قراءة سوسيولوجية نقدية تتجاوز الوصف التقني للمخاطر المهنية لتصل إلى فهم العمق الاجتماعي للمعاناة اليومية لهؤلاء العمال، وإلى تحليل العلاقة المعقدة بين بيئة العمل والأداء البشري.

إن ما يميز هذه الدراسة هو محاولتها الجادة للخروج من النمط التحليلي الجاف إلى أسلوب بشري يأخذ بعين الاعتبار المعاناة اليومية للضابط المينائي وآماله ومخاوفه، فظروف العمل ليست مجرد معايير تقنية يُقاس بها الإضاءة والتهوية وارتفاع الأرفف، بل هي تجربة إنسانية حية يعيشها العامل في كل لحظة من لحظات وجوده داخل الميناء. ومن هذا المنطلق، تسعى المذكرة إلى تقديم رؤية متكاملة تُؤكد على أن الاستثمار الحقيقي في رأس المال البشري يبدأ من فهم ظروف عمله ومن احترام حدوده الجسدية والنفسية، وأن الكفاءة المهنية لا تُبنى بالضغط والمراقبة فقط، بل بالطمأنينة والشعور بالعدالة والانتماء. فالمؤسسة التي تدرك أن ضباطها هم جوهر تنافسيتها، وأن بيئة العمل الآمنة والمحترمة هي الدرع الحقيقي الذي يحمي الأرواح ويضمن استمرارية الإنتاج، هي وحدها القادرة على بناء مستقبل يجمع بين التنافسية الاقتصادية والكرامة الإنسانية.

IV. الإشكالية:

يشهد الاقتصاد العالمي والمحلي تحولات متسارعة تضع الموانئ البحرية في صدارة البنى التحتية الاستراتيجية التي تحدد مدى قوة الدول وقدرتها على الاندماج في شبكات التجارة الدولية. وفي هذا السياق، يبرز ميناء أرزيو كواحد من أهم الأقطاب الاقتصادية في الجزائر، نظراً لتخصصه الحيوي في تصدير المحروقات والمواد

البتروكيماوية، مما يجعله شرياناً رئيسياً يغذي الاقتصاد الوطني. إن هذه الأهمية البالغة تفرض على المؤسسة المينائية تبني أعلى معايير السلامة والأمن والفعالية التنظيمية، وهي بيئة عمل تتسم بالتعقيد التكنولوجي والديناميكية التي لا تعرف التوقف على مدار الساعة. غير أن هذه البنية التقنية والاقتصادية الضخمة لا يمكن أن تؤدي أدوارها بفعالية دون محركها الأساسي المتمثل في المورد البشري، الذي يتحمل عبء ترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى ممارسات ميدانية دقيقة ومستدامة.

في قلب هذه المنظومة الحساسة، تبرز فئة "ضباط المينائية" كفاعلين استراتيجيين يمثلون السلطة البحرية والعمود الفقري لأي ميناء. وتقع على عاتق هؤلاء الضباط مهام بالغة التعقيد تتجاوز الوظائف الإدارية التقليدية لتمتد إلى التسيير الميداني لحركة الملاحة، تأمين رسو السفن المحملة بمواد شديدة الخطورة، إدارة الأزمات والحوادث البحرية، السهر على تطبيق التشريعات الدولية والمحلية، وضمان انسيابية العمليات التجارية. إن هذه المسؤولية الجسيمة تضع ضابط المينائية أمام حتمية العمل في بيئة استثنائية محفوفة بالمخاطر المادية والضغوط النفسية المستمرة، حيث تتطلب وظيفته اليقظة الدائمة والقدرة على اتخاذ قرارات حاسمة في أجزاء من الثانية لتجنب كوارث قد تكون لها تداعيات بيئية واقتصادية وخيمة.

من منظور سوسيولوجيا العمل وإدارة الموارد البشرية، لا تُعتبر ظروف العمل مجرد معطيات فيزيائية أو ديكور تنظيمي يحيط بالموظف، بل هي نسق تفاعلي معقد يحدد طبيعة العلاقة بين الفرد والمؤسسة، وتؤثر بشكل مباشر على استقراره النفسي، التزامه التنظيمي، ومردوديته. وفي حالة ضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو، تتشابك ظروف العمل بين نظام المناوبات الليلة والنهارية الذي يرهق الساعة البيولوجية ويزعزع التوازن الأسري، وبين التعرض المستمر للعوامل المناخية القاسية، فضلاً عن ثقل الإجراءات البيروقراطية. هذا الواقع يطرح تحديات كبرى حول مدى قدرة المؤسسة على توفير بيئة عمل متوازنة تحمي مواردها البشرية من مظاهر الاحتراق الوظيفي والاغتراب المهني، وتضمن في الوقت ذاته تحقيق أعلى مستويات الأداء.

بالعودة إلى التراث الأكاديمي الجزائري، نجد أن السوسيولوجيا وإدارة الأعمال قد أولت اهتماماً بالغاً للمنطقة الصناعية لأرزيو، حيث تركزت الدراسات بشكل مكثف على العمالة في قطاع المحروقات (سوناطراك وفروعها)، أو على ديناميكيات عمال الشحن والتفريغ في الموانئ. في المقابل، ظلت فئة "ضباط المينائية" بمثابة منطقة ظل

علمية في الأدبيات السوسيولوجية والتنظيمية الجزائرية، رغم أن دورهم يمثل حلقة الوصل الحيوية بين الإدارة والميدان، وبين اليابسة والبحر. إن هذا الفراغ المعرفي يستدعي تدخلاً بحثياً يعتمد على المقاربات التي طورتها الجامعة الجزائرية حول التناقض بين "العقلانية التنظيمية" والواقع الميداني، لفهم كيف يواجه هؤلاء الضباط الفجوة بين العمل الموصوف في اللوائح الإدارية، والعمل الحقيقي الذي تفرضه الطوارئ البحرية اليومية.

من هذا المنطلق، تأتي هذه الأطروحة لتعميق الفهم حول طبيعة العمل المينائي من زاوية الفاعلين الأساسيين فيه، محاولةً تفكيك العلاقة المعقدة بين ظروف العمل الاستثنائية لضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو، وبين مسار بناء هويتهم السوسيومهنية ومستوى التزامهم التنظيمي. وتهدف الدراسة إلى تقديم قراءة علمية متأنية تتجاوز التشخيص السطحي للأبعاد المادية، لتغوص في الجذور التنظيمية والآليات النفسية والاجتماعية التي يطورها هؤلاء الضباط للتكيف مع بيئة عمل عالية المخاطر. إن مقاربة هذا الموضوع لا تسعى فقط لإثراء المكتبة الأكاديمية الجزائرية بدراسة حول فئة مهنية غير مبحوثة بالشكل الكافي، بل تطمح أيضاً لتقديم إضاءات للممارسين وصناع القرار في قطاع الموانئ لإعادة التفكير في سياسات الموارد البشرية، بما يضمن استدامة العنصر البشري ورفاهه في ظل بيئة اقتصادية تنافسية وصرمة.

إن الحديث عن ظروف العمل في الموانئ يتجاوز المفهوم التقليدي (التهوية والإضاءة) ليشمل الأبعاد "الأرغونومية (Ergonomics) "والضغوط النفسية .(Stress)يعيش الضابط في ميناء أرزيو EPA حالة من "التوتر الهيكلي"؛ فهو مطالب بتحقيق أقصى درجات اليقظة والسرعة في اتخاذ القرار (تفريغ شحن، تأمين أرصفة) وفي نفس الوقت يعمل تحت ظروف قاسية (نظام المناوبة الليلية، العمل في العراء، التعامل مع مواد خطرة).

تشير الملاحظات الأولية إلى أن إهمال تحسين ظروف العمل لا يؤدي فقط إلى انخفاض الرضا الوظيفي، بل قد يتسبب في "حوادث عمل" كارثية أو "احتراق مهني ".

نرى أن الإنتاج المعرفي الجزائري في حقل سوسيولوجيا العمل بالميدان المينائي ظلّ محكومًا بانقسام إبستمولوجي واضح، حيث هيمنت المقاربات الإدارية-الاقتصادية التي اختزلت ظروف العمل في مؤشرات كميّة قابلة للقياس، مثل معدلات الإنتاجية، ومؤشرات السلامة المهنية، وكفاءة التدفق اللوجستي، وهو ما تجلّى في

دراسات مثل تلك التي تناولت "قياس جودة الخدمة في ميناء أرزيو" والتي ركزت على الجوانب التقنية والتشغيلية للميناء دون التعمق في البعد السوسيولوجي للعلاقات المهنية .

في المقابل، ظلت الدراسات السوسيولوجية النقدية التي تسائل البنى العلائقية والسلطوية داخل الفضاء المينائي نادرة، رغم وجود تراكم معرفي مهم في سوسيولوجيا المؤسسات العمومية الجزائرية، كما يظهر في أعمال علي الكنز وأحمد بوشة وناصر قاسمي التي حللت ديناميكيات الصراع، وإعادة إنتاج الهوية المهنية، وتأثير التراتبيات البيروقراطية على الممارسة اليومية للعاملين .

كما كشفت لنا الدراسات السابقة، أن معظم الدراسات التي تطرقت لميناء أرزيو تناولته كـ"حالة دراسية" ضمن أبحاث أوسع حول الأداء المؤسسي دون أن تجعل من "ضباط الميناء" فئة تحليلية مركزية، فمثلاً، تناولت دراسة عباس وحاولي (2025) الرقمنة والعمل عن بُعد في مؤسسة ميناء أرزيو، لكنها ركزت على الآليات التقنية والإدارية للتحول الرقمي، ولم تفكك الكيفية التي يعيد فيها الضباط تشكيل ممارساتهم المهنية تحت وطأة هذه التحولات .

كما أن دراسة "حوكمة ميناء أرزيو" التي أنجزت في إطار تحليل دعم الصادرات غير المحروقاتية، عالجت الميناء كفضاء اقتصادي-استراتيجي، دون التعمق في التجربة المعاشة للعاملين فيه وعلاقتها بضغوط الحوكمة الجديدة .

أيضا، انتبهنا من خلال تمحيص الدراسات السابقة غياب المقاربات الإثنوغرافية والميدانية العميقة التي تتيح فهم "الثقافة التنظيمية" لميناء أرزيو من الداخل، وكيف تتفاعل القيم الرسمية للمؤسسة مع الممارسات اليومية للضباط، فمع أن بعض الدراسات أشارت إلى أهمية "الثقافة العمالية" في المؤسسات الجزائرية، كما في عمل فؤاد نوار حول مصنع تريفيلور .

تفتقر الدراسات السابقة إلى مقاربة تقاطعية تربط بين ظروف العمل المادية كساعات العمل، بيئة العمل والمخاطر المهنية والبعد الرمزي للعلاقات المهنية كالاعتراف، الكرامة و الاستقلالية الوظيفية، فمع أن بعض الأبحاث تناولت "قيم العمل" في المؤسسات الجزائرية ، إلا أنها لم تطبق هذا الإطار على فئة الضباط المينائيين، الذين يشغلون موقعًا وسيطًا وحساسًا بين الإدارة العليا والعمال التنفيذيين، مما يعرضهم لضغوط مزدوجة:

ضغط التراتبية من الأعلى، وضغط المطالب التشغيلية من الأسفل، وهو ما يستدعي تطوير إطار تحليلي يجمع بين سوسيولوجيا البيروقراطية، وسوسيولوجيا المخاطر، وتحليل الخطاب المؤسسي، لفهم الكيفية التي يُنتَج بها المعنى المهني لدى هذه الفئة في ظل تحولات هيكلية غير مكتملة.

عليه نبني انشغالنا البحثي كالتالي: "كيف تؤثر ظروف العمل بأبعادها المادية، التنظيمية والنفسية على الأداء المهني والاستقرار النفسي للضباط العاملين بمؤسسة ميناء أرزيو EPA؟ ما هو واقع بيئة العمل المادية كالضجيج، السلامة و التجهيزات التي يعمل فيها ضباط ميناء أرزيو EPA؟ كيف تؤثر المناوبة، ضغط الوقت و تعدد المهام على الصحة النفسية للضباط ؟ هل توجد علاقة بين جودة ظروف العمل ومستوى الرضا الوظيفي والولاء للمؤسسة؟ ما دور إجراءات الأمن والسلامة في التخفيف من وطأة ظروف العمل القاسية؟ هل تعتبر الإدارة أن تحسين ظروف العمل تكلفة زائدة أم استثماراً في الأمن والأداء؟

V. الفرضيات:

للإجابة على التساؤلات، نتقدم بثلاثة فرضيات كالتالي:

1) تؤثر العوامل الفيزيقية كالضجيج، التلوث و الاكتظاظ في الأرصفة سلباً على تركيز الضباط وتزيد من احتمالية ارتكاب الأخطاء المهنية.
2) يؤدي نظام العمل بالمناوبة والعبء الذهني الزائد إلى ارتفاع معدلات "الاحتراق المهني" لدى فئة الضباط.
3) كلما كانت سياسات الصحة والسلامة المهنية مطبقة بصرامة وتوفرت وسائل الحماية، كلما زاد شعور الضباط بالأمان والرضا الوظيفي.

VI. المقاربة المنهجية:

استخدمنا المقاربة النوعية أو الكيفية من خلال المنهج الوصفي التحليلي و المنهج الإثنوغرافي، العينة القصدية المتمثلة في (05 ضباط مينائية + 05 مهندسين + 01 رئيس قسم الموارد البشرية) و المقابلة النصف موجهة، الملاحظة المباشرة و تحليل النظام الداخلي و سياسة الموارد البشرية، نعتمد كنموذج تحليل دمج "العوامل الوقائية و الدافعية" عند فريديريك هارزبرغ و "بيئة العمل" عند بيرنز و ستاكر.

VII. تقسيم الدراسة:

تتشكل هذه المذكرة من فصلين رئيسيين يتكاملان في بناء الإطار المعرفي والميداني للدراسة. يُخصص الفصل الأول للإطار النظري، حيث يتم استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بظروف العمل وعلاقتها بالصحة المهنية والسلامة، مع التركيز على المقاربات السوسيولوجية التي تُفسّر كيف تؤثر البيئة المهنية على العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وعلى هوية العامل وانتمائه. ويتناول هذا الفصل كذلك الإطار المفاهيمي للضغوط المهنية بأبعادها المتعددة، من الضغوط الفيزيولوجية إلى الضغوط النفسية والاجتماعية، مستعيناً بنظريات سوسيولوجية وتنظيمية رائدة تُلقي الضوء على طبيعة التفاعل بين الإنسان وبيئة العمل في القطاعات الصناعية الحساسة.

أما الفصل الثاني فيُكرّس للتحقيق الميداني داخل مؤسسة ميناء أرزيو، حيث تتم محاولة لمس الواقع الحي لظروف عمل ضباط المينائية وتأثيرها على حياتهم المهنية والشخصية. ومن خلال المقابلات العميقة والملاحظة المباشرة، تسعى الدراسة إلى فهم كيف يعيش هؤلاء الضباط تجربتهم اليومية في الميناء، وما هي التحديات التي يواجهونها، وكيف يُعيدون تفسير مفهوم الكفاءة والأداء في ظل ضغوط متواصلة تُهدد صحتهم واستقرارهم. كما يتناول هذا الفصل التوترات الخفية التي تُنتجها ظروف العمل، من ثقافة الصلابة الذكورية التي تدفع بالعمال إلى تجاهل آلامهم، إلى المنافسة على المناصب التي تحول دون تبادل الخبرات، مروراً بالفجوة بين الإجراءات الوقائية المثالية على الورق والممارسات الفعلية في الميدان.

الفصل الأول: ظروف العمل

المبحث الاول: ظروف العمل:

تمهيد:

تعتبر ظروف العمل من العناصر الأساسية في أي بيئة مهنية، لما لها من تأثير مباشر على سلامة العامل وكفاءة الأداء. وتشمل هذه الظروف الجوانب المادية، التنظيمية، والاجتماعية التي قد تساعد على تحسين الإنتاجية أو تؤدي إلى مخاطر مهنية. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية الأرغونوميا في تكييف العمل مع قد ارت الإنسان، ودور الأمن الصناعي في الوقاية من الحوادث وحماية العامل والمؤسسة.

يهدف هذا الفصل إلى استع ارض ظروف العمل، وعلاقتها بالأرغونوميا، والمخاطر المهنية، مع إب ارز دور الأمن الصناعي في خلق بيئة عمل آمنة وصحية.

1 .مفهوم ظروف العمل:

لقد تعددت مفاهيم ظروف العمل نظ ار لتعدد وجهات نظر الباحثين، من بينها:

1. يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأداءه، في ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه. **)الشنواني ،2004، ص 205(** [1°]

2. يركز هذا التعريف على تأثي ارت ظروف العمل على السلوك والأداء وميول الفرد اتجاه عمله، ما يعاب عليه انه لم يحدد بدقة عناصر ظروف العمل.

3. كما تعرف على أنها: تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيائية، تنظيمية واجتماعية فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمال بمعنى مجموعة العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل **)Jean pierre pciteau.168(** [1°]

ركز هذا التعريف على تحديد العوامل التي تحيط بالعامل وتقسيمها وكيفية توجيهها لسلوكه، ما يعا ب على هذا التعريف هو عدم التوسع في تقسيمات العوامل المحيطة بالعامل.

تعرف ظروف العمل أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه، ميوله في العمل، والمجموعة التي يعمل معها والمؤسسة التي ينتمي إليها **)الحمر، 2013، ص23(** [2°] يركز هذا التعريف على تأثيارت ظروف

العمل خاصة الجانب السيكولوجي كالسلوك واتجاهات العمال وانتماءاتهم. ما يعاب على هذا التعريف أنه ركز بصفة خاصة على الجانب السلوكي دون الجوانب الأخرى النفسية، الاجتماعية والتنظيمية (.

على ضوء التعاريف السابقة يمكن تعريف ظروف العمل على أنها كل العوامل التي تحيط بالعامل في محيط عمله من عوامل فيزيائية نفسية اجتماعية مادية وتنظيمية، هذه الظروف قد تؤدي إلى إحداث التوازن أو إلى فقدانه أثناء أداء العمل نظ ار لقدرتها على التأثير سواء إيجابيا أو سلبيا على سلوك العامل وأداءه، كما تؤثر على صحته النفسية والجسمية وسلامته.

أهمية توفير ظروف العمل:

التحسين ظروف العمل أهمية بالغة نذكر منها ما يلي: **)فلاق، 2017، ص 51.49(**3°

- ✓ إشباع جزء كبير من احتياجات العامل، كما توفر عليه عناء التفكير والبحث عن وسائل النقل السكن ومصاريف العلاج مما يمكن العامل من توفير جزء من أجره وتحسين مستواه المعيشي.
- ✓ تساهم في بث الأمن والاطمئنان في مكان العمال، وذلك ارجع لأهمية الحالة النفسية للعامل في تحسين مستوى أداءه .
- ✓ تجنب المخاطر المباشرة أو غير المباشرة مثل خطر المخاطر الكهربائية، كذلك تقلل من ارتفاع نسبة الغياب عن العمل وانخفاض الإنتاجية.

3. أنواع ظروف العمل:

إن الاهتمام بالمورد البشري وتوفير ظروف العمل الملائمة في مكان عمله يعتبر من أهم المحددات والعوامل الأساسية لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، وتختلف ظروف العمل بحيث يمكن تصنيفها إلى **عدة أنواع سوف نقوم بتوضيحها في الشكل الموالي:**



من إعداد الباحث ة

أولا: ظروف العمل الفيزيقية:

إن ظروف العمل الفيزيقية هي كل الظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله من إضاءة، تهوية، الضوضاء والح ارة التي قد تؤثر على أداء الفرد وإنتاجيته وسلامته وصحته، ومن أهم ظروف العمل الفيزيقية ما يلي:

✓ **الإضاءة:**

هي الجزء المرئي من الطيف الكهرومغناطيسي الذي تتحسس له العين لترى الأشياء من حولها، ولابد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم بسهولة، مع ضمان سلامة العما ل النفسية والجسمية.

)الختاتنة ،2013، ص234(4°

إن **حاسة البصر** هي الأكثر تأثي ار في بيئة العمل لأنها تمدنا بحوالي 85% من معلوماتنا عن البيئة الخارجية، لأن ما ن اره يعتمد على قوة أبصارنا من ناحية، وعلى درجة الإضاءة من ناحية أخرى،

فالإضاءة تؤثر مباشرة على ارحتنا وكفاءتنا وحالتنا الم ازجية، هذا فضلا عن علاقة الإضاءة بالأل وان والتي تؤثر على انفعالاتنا وأحاسيسنا **(Weiner, brown, 1993p. 213)** 2° .

من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثي ار ويبدل مجهود أقل، فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكتئاب، ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال التي تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى، فالأعمال الكتابية تحتاج إلى ضوء أكثر من أعمال التحليل والتفريغ والأعمال الزارعية ومن البديهي ألا

يزيد الضوء عن الحد اللازم، فإن زيادة الضوء عن الحد المطلوب يسبب ضرر للعين فالضوء يجب أن يكون مناسب لنوع العمل، وأن يكون ثابتا، وليس متغي ار في شدته، وأن يكون موزعا توزيعا متساويا في جميع أج ازء مكان العمل، وإن ركز فيكون الت ركيز على موضع العمل وليس على عين العامل حتى لا تسبب في إجهادها.

كذلك لون المكاتب المحيطة بالعمل يلعب دوار هاما في خفض الشعور بالتعب، وزيادة الكفاءة الإنتاجي ة وتخفيض نسبة حوادث العمل.)**العيسوي، 2003، ص46-47(**. [5]

✓ **الضوضاء:**

الضوضاء هي الصوت غير المرغوب فيه أوهي الصوت الذي يسبب الأذى للإنسان لفترة معينة، فهي أصوات غير مرغوبة تسبب إزعاجا لسامعيها لأنه لا يوجد فيها تناسق أو انتظام، بل يتميز بشدتها ويتداخل الأصوات مع بعضها وبنوعية صوت مميز ة.)**مجاجي، 2020، ص420(**. [6]

مما لا شك فيه أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثي ار مباش ار في المقدرة على العمل والإنتاج، وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، إذ تؤدي الأصوات المرتفعة التي تشتت الذهن

للإجهاد وأعمال الت ي ينجم عنها ضجيج مرتفع جدا قد يؤدي ذلك بالتدريج إلى ضعف السمع لذلك يجب توفير الوسائل الكفيلة لتخفيف حدة الأصوات المرتفعة في هذه الأعمال حفاظا على سمع العاملين فيها.

تسبب **الضوضاء** انخفاض إنتاجية العمال في المصانع وارتفاع معدل دوارن العمل، كما قد ينتج عنه ا زيادة الأخطاء في السلع المصنوعة وزيادة حوادث العمل.)**العقيلي ،2005، ص581(** [7]

للضوضاء تأثير مزدوج، فهناك تأثير فسيولوجي وكذلك التأثير السيكولوجي، التأثير الفسيولوجي يتمثل في تلف الأذن والصداع، أما التأثير السيكولوجي فيتمثل في ضعف التركيز والتشتت وانخفاض الأداء، يضاف إلى ذلك متغير التوقع، فإذا كانت الضوضاء غير متوقعة فإن تحمل الفرد لها يكون منخفضا.

)الشنواني 2003، ص 211([8]

- هناك عدة وسائل لتخفيف حدة الضوضاء في المنظمات أهمها ما يلي:
- عزل الآلات التي يصدر عنها أصوات عالية في أماكن خاصة.
- استخدام أدوات ماصة وعازلة للصوت تغلف بها الجد ارن والأسقف.
- تركيب أج ازء ميكانيكية على الآلات التي تصدر أصوات مزعجة للتخفيف من حدتها.

تصميم مباني بشكل يساعد على انتشار الصوت، فالمبنى المؤلف من طابق واحد يساعد على انتشار الصوت ويخفف من حدة الضوضاء على عكس البناء المكون من عدة طوابق، حيث ينتقل الصوت من خلال **الدبدبات** عبر الجد ارن مما ينتج عنه صدى واهت ازز مزعج. **)حمدي ،2017، ص100(** 9◦

3 . الحاررة والبرودة:

يقصد بالح ارة الارتفاع في درجة الح ارة المحيطة بالإنسان عن الحد المقبول الذي لا يتحمله لفت ارت طويلة، مما يعرضه لمخاطر عديدة، قد تكون الوفاة في مرحلتها الأخير ة. **)الصيرفي 2007، ص 89(**

10°

تعتبر **درجة الحرارة** في مكان العمل سواء كان ذلك في الصيف والشتاء عامل له تأثير في أداء العاملين وصحته، فارتفاعها يؤثر في الحالة الم ازجية والعصبية للإنسان ويجعله متوت ار، أما فيما يخص البرودة فهي تؤدي مع مرور الوقت إلى أم ارض روماتيزمية وان الالتهابات الرئة، وكذا فيما يخص المناجم التي توجد فيها درجة رطوبة عالية مما يستدعى الأمر إلى **اتحاد** الوسائل الكفيلة لتخفيف درجتها. **)العقيلي 2005، ص 583(** 11° بإضافة **الى**: درجة الح ارة في الصيف أو الشتاء عامل مؤثر على صحة العاملين، فارتفاعها يؤثر في الحالة الم ازجية والعصبية للإنسان ويجعله متوت ار، والبرودة تؤدي إلى

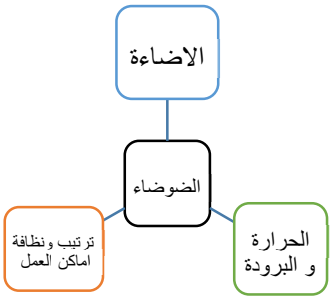
أم ارض مزمنة من روماتيزم، أنفلون از والتهاب الرئة المزمن، مما يستدعي الأمر إلى اتخاذ الوسائل الكفيلة لتامين درجات ح ار رة مناسبة)**سركيس، 2018، ص24(** 12 °

4. ترتيب ونظافة مكان العم ل

يمكن القول بأن عدم وجود النظافة في مكان العمل مع وجود أوساخ ومخلفات الإنتاج هي مناخ ملائم لانتشار الأم ارض ووقوع حوادث متنوعة، فعدم ترتيب مكان العمل من المخلفات القابلة للاشتعال قد

يؤدي إلى حدوث ح ارئق، وكذا عدم تنظيف الأرض من الزيوت والشحوم ستؤدي إلى انزلاق وكسور لدى العامل)**سركيس، 2018، ص24(** 13° عندما يكون مكان العمل نظيفا وخاليا من الأوساخ، مع وجود مساحات كبيرة تسمح بحرية الحركة وجد ارن مطلية بألوان ازهية ومكاتب مرتبة ومريحة، كل هذا سيجعل نفسية العامل مرتاحة ومنفتحة للعمل، وهذا في النهاية سيؤدي إلى زيادة المقدرة على العمل **)عقيلي،2005، ص583(**

14°



الظروف التنظيمية:

1. القيادة:

تعرف القيادة على أنها عملية تفاعل بين قائد ومجموعة من الناس في موقف معين، يترتب عليها تحديد أهداف مشتركة، ثم القيام بالإج ارءات الفعالة لتحقيق تلك الأهداف.)**السيد علي،2007، ص238**([15]

تعرف أيضا على أنها عملية التأثير على أفعال الأف ارد)المرؤوسين(وسلوكهم واتجاههم للعمل بجد ورغبة لتحقيق أهداف مشتركة مرغوبة)**حريم ،2006، ص216**([16] تنقسم مصادر القيادة إلى مصادر رسمية، وأخرى غير رسمية:

المصادر الرسمية للقيادة:

✓ قوة المكافأة مصدرها توقعات الفرد من أن قيامه بعمله على الوجه المطلوب سيعود عليه بمكافأة مادية أو معنوية من قبل رئيسه.

✓ قوة الإك اره مصدرها الخوف، وهي متصلة بتوقعات الفرد من أن قصوره في تأدية واجباته سيترتب عليه نوع من العقاب المادي أو المعنوي من قبل رئيسه.)**خيري 2014، ص23**([17]

✓ القوة الرسمية لا يعتمد تجاوب المرؤوس مع رئيسه على توقعات استخدام القائد لقوتي المكافأة والعقاب فقط، فالشخص الذي اشتغل في عمله بالمنظمة لفترة طويلة من الزمن يصبح أكثر تقدي ار وتجاوبا وتقبلا التوجيهات وأوامر الأشخاص الذين يحتلون م اركز رسمية فيها، فالمرؤوس قد يتقبل توجيهات وأوامر رئيسه لأنه يوكل له مرك از في القيادة فيندفع في تطبيقها معتب ار إياها أشياء مقدسة وممارسة طبيعية لسلطة المركز الرسمي الذي يشغله القائد)**حمادي 2013، ص43**([18]

✓ **المصادر غير الرسمية للقيادة:**

✓ القوة الفنية التخصصية: مصدر هذه القوة الخبرة والمهارة والمعرفة التي يمتلكها الفرد، ويتميز بها عن غيره من الأف ارد.

✓ قوة الإعجاب يحصل عليها الفرد نتيجة إعجاب تابعيه ببعض صفاته الشخصية، بحيث تربطهم وتشدهم إليه نتيجة توافر نوع من الجاذبية في شخصية القائد)**خيري، 2014، ص23**([19]

2. الإشارف:

يعرف الإش ارف على انه فن العمل مع مجموعة من الناس يمارس المشرف عليهم سلطته بطريق ة تحقق أقصى فاعلية في أداء العمل)**عقري، 2003، ص 23**([20] أنماط الإش ار ف:

صنف الإش ارف على أساس طريقة ممارسة المشرف لمهامه وأسلوبه في التأثير والتعامل مع المرؤوسين، فظهرت بذلك ثلاثة أنماط من الإش ارف:

أ. **إشراف أو تيوقراطي**: يتميز بالمناخ الديكتاتوري والاستبدادي، حيث يتولى القائد تحديد السياسة ونوع العمل دون المشاركة من أحد، كما يتولى إصدار الأوامر دون م ارعاة لرغبات الجماعة مع إص ارره على أن يعلن أتباعه الطاعة والانقياد له.

يمكن تحديد مميِ ازت المشرف الأوتوق ارطي فيما يل ي:) **بن يحي، 2010، ص18-19**([21]

- ✓ تحديد وإق ارر الخطط والأهداف بنفسه.
- ✓ له السلطة في تحديد التقنيات وخطوات العمل مما يؤدي بجهل المرؤوسين للخطوات المقبلة.
- ✓ يصدر الأوامر والتعليمات بإص ارر من الجماعة.
- ✓ اعتماد أسلوب التهديد والعقاب لحث الأف ارد على العمل.

ب **إشراف ديمقراطي:** هو الإش ارف الذي يستمد أساليبه من الفلسفة الديمق ارطية ومبادئها، باعتبار الديمق ارطية تنظيم اجتماعي يهدف إلى التسامي وتحقيق التعاون بين المشرف وبين أعضاء الهيئات الإدارية.)**القاسم والزبيدي 2009، ص21**([22]

ج **إشراف فوضوي**: يسمى أيضا بنمط الإش ارف المتساهل، ففي هذا النمط يترك المشرف الحرية للعمال في تنفيذ الأعمال والمهام الموكلة إليهم ويترك لهم حرية التصرف والعمل دون توجيه أو إرشاد، ويسود جماعة العمل التي يكون مشرفها متساهلا ضعف وانخفاض الروح المعنوية وعدم التعاون بين الأف ار د، كما أن مستوى أداء أف ارد الجماعة يكون متدنيا نتيجة عدم تدخل المشرف المساعدة العمال وتوجيههم أثناء العمل)باركتة،2012، ص41([23]



3.الهياكل التنظيمية:

تعرَّف الهياكل التنظيمية على أنها البناء الرسمي الذي يحدد شكل المؤسسة من الداخل، ويبين كيفية تقسيم الأنشطة والوظائف، وتوزيع السلطات والمسؤوليات، وتنظيم العلاقات بين مختلف المستويات الإدارية والوظيفية. ويعد الهيكل التنظيمي أداة أساسية لضبط سير العمل وضمان التنسيق بين الأف ارد والوحدات التنظيمية المختلفة.

ويقوم الهيكل التنظيمي على مجموعة من العناصر الأساسية، من بينها: تقسيم العمل، تسلسل السلطة، نطاق الإش ارف، مركزية أو لامركزية اتخاذ الق ارر، ونظم الاتصال. حيث يساهم وضوح هذه العناصر في تجنب التداخل في المهام، وتقليل الغموض الوظيفي، وتحسين الانضباط التنظيمي.

كما يؤثر نوع الهيكل التنظيمي المعتمد)الهيكل الوظيفي، الهيكل القطاعي، الهيكل المصفوفي...(بشكل مباشر على سلوك العاملين وأدائهم، إذ إن الهياكل المرنة تشجع المبادرة والمشاركة في اتخاذ الق ارر، في حين أن الهياكل الجامدة قد تؤدي إلى البيروق ارطية، وبطء اتخاذ الق ارر، وضعف التواصل بين المستويات الإدارية.

وعليه، فإن فعالية الهيكل التنظيمي تنعكس على تحقيق أهداف المؤسسة، وتحسين الأداء العام، وخلق بيئة عمل منظمة تساعد على الاستق ارر المهني والوضوح في الأدوار الوظيفية.)**بوسالم،2016، ص76**([24]



الظروف الاجتماعية:

تشير الظروف الاجتماعية في بيئة العمل إلى مجموع العلاقات والتفاعلات الاجتماعية التي تربط بين العاملين داخل المؤسسة، إضافة إلى المناخ الاجتماعي السائد، وأسلوب القيادة، ومستوى التعاون والدعم الاجتماعي بين الزملاء والرؤساء. وتعد هذه الظروف من العوامل الأساسية المؤثرة في السلوك المهني والتكيف الاجتماعي للعاملين.

وتتمثل الظروف الاجتماعية الإيجابية في وجود علاقات قائمة على **الاحترام المتبادل، والتواصل الف عال، والعمل الجماعي، والشعور بالانتماء** للمؤسسة، مما يسهم في **تعزيز الرضا الوظيفي والدافعية** نحو العمل. كما تساعد هذه الظروف على تخفيف الضغوط المهنية وتقليل الص ارعات داخل بيئة العمل.

في المقابل، فإن سوء الظروف الاجتماعية، مثل انتشار الن ازعات، غياب العدالة التنظيمية، أو أسلوب القيادة التسلطي، قد يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية، وظهور مشاعر الإحباط والقلق، وزيادة التغيب ودوارن العمل، وهو ما ينعكس سلبًا على الأداء الفردي والجماعي. وبالتالي، فإن الاهتمام بتحسين الظروف الاجتماعية داخل المؤسسة يعد شرطًا أساسيًا لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي للعاملين، وضمان استم اررية الأداء الجيد، وتعزيز الالت ازم والانتماء التنظيمي.)**عبد الباسط، 2014، ص54**(25°


relatoin de travail
الاحترام المتبادل
التواصل الفعال و العمل الجماعي
تعزيز الرضا و الدافعية
الشعور بالانتماء

المبحث الثاني: الارغونوميا)هندسة العوامل البشرية(

أن موضوع د ارسة واهتمام الهندسة البشرية كان موجودا منذ القدم.. فالمهندسون الف ارعنة الذين صمموا وبنوا الأه ارمات يمكن أن نطلق عليهم اسم أخصائي طرق العمل **experts Method study**وبنفس الطريقة يمكن اعتبار بحوث هيئة البحوث الصحية لعمال الذخيرة الحربية

ذات صبغة1918 - 1914 | **The Heath munition Works research board**

أرغونومية. ويمكن سرد أمثلة عديدة أخرى تمس أغلب محاور اهتمام الهندسة البشرية، غير أن المتفق عليه عامة هو أن ميلاد د ارسة العمل بالطرق العلمية المتعارف عليها أيامنا هذه، كان على يد فريدريك تايلور (**FW Taylor**)الذي أصبح فيما بعد ارئد اتجاه الإدارة العلمية " **Scientific management**

غير أن هذا الاتجا ه العلمي لم يستقل بذاته كفرع إلا بعد تكوين ما يسمى بجمعية البحث في **1949** البشرية سن ة **1949 Ergonomics Research Society** الهندسة في بريطانيا

وانطلاقا من أهداف هذه الجمعية يمكن تعريف الهندسة البشرية أو د ارسة العوامل البشرية أو الأرغونوميا إذا ما عربنا المصطلح اللاتيني **Ergonomics** دون ترجمته بأنها تلك الد ارسة العلمية التي تبحث في العلاقة بين الإنسان ومحيط عمله، ويقصد بمحيط العمل كل من الظروف التي يعمل فيها الفرد إضافة إلى الات وأدوات العمل وكذا طرق العمل وتنظيمه سواء كان جماعيا أو فرديا. كل هذه العوامل لها علاقة بطبيعة الإنسان نفسه بقد ارته وميوله واستعداداته) **1965**(، (Murrell) ومن الأهمية بمكان التطرق من خلال هذه الد ارسة العلاقة الفرد بجماعة العمل من رؤساء ومرؤوسين وكذا المحيط البشري ذا العلاقة المباشرة بالفرد كالأسرة مثلا فالهندسة البشرية إذن علم متعدد الاختصاصات يدرس مشكل تكييف)مواءمة العمل للإنسان حسب **1975Davies and Shackleton** والتعددية في الهندسة البشرية هي تداخل وأخذ وعطاء بين مجموعة من الاختصاصات. فعلم النفس الفسيولوجي يدرس عمل الدماغ والجهاز العصبي حتى لا يحدث تفاوت بين قد ارت الفرد العصبية وإمكانيات الآلة. وعلم النفس التجريبي يقوم بتعريف مواضيع السلوك البشري الذي يجب أن يؤخ ذ بعين الاعتبار أثناء تصميم المهام والأعمال وتنظيمها وتصميم الآلات والأدوات المستعملة.

إن إسهام طب العمل يتجلى في تحديد ظروف العمل التي قد تخل بالبنية الجسدية للفرد، لأن المخاطر الصناعية تشكل جانبا لا يستهان به من د ارسة العامل في مكان عمله ويدرس علم التشريح والفسيولوجيا

البشرية جسم الإنسان وكيفية عمل مجمل أعضاءه. أما علم قياس أبعاد الجسم **Anthropométrie** فإسهامه يكمن في التكفل بمشاكل حجم الجسم من قياس الأبعاد الجسم وأبعاد الآلة وأبعاد أماكن ومجالات العمل، بغرض استعمالها أثناء مختلف التصميمات، وعلى وجه التحديد تلك التصميمات التي لها علاقة بأدوات وآلات وأماكن العمل. كما يتجلى تدخل علوم الهندسة **Engineering** بمختلف فروعها واهتماماتها في الكشف عن طبيعة المحيط الفيزيقي الذي يتعامل معه الفرد، وتكييف هذا المحيط مع خصائص الكائن البشري الذي يستعمله.

إن تحليل" **نتائج بحوث الهندسة البشرية** - كون هذا العلم تطبيقي بالدرجة الأولى - لابد أن يمر

عن طريق الوسائل الكمية في معالجة المعطيات كالإعلام الآلي والإحصاء التطبيقي وغيرها، لأن أغلب البحوث الحديثة لا يمكن أن تستغني عن الطرق الكمية والوسائل التقنية الحديثة سواء في معالجة وتحليل النتائج أو في ا لتصميمات المختلفة أو في الذكاء الاصطناعي وبحوث المحاكاة - **Simulation**تقليد الإنسان أو الآلة - وكذا تكليف الحاسوب بمهام كثي ار ما أثقلت كاهل الإنسان.

إن البحث في مجمل هذه الفروع يعتبر **بحثا أرغونوميا**، وهو في أغلب الأحيان يأخذ الطابع **التطبيقي** العملي الميداني أما الجانب التطبيقي لنتائج بحوث **الهندسة البشرية** فهو المهمة المباشرة لكل من مهندس التصميم ومهندس د ارسة العمل ومسؤول الصحة الصناعية، وفي أحيان أخرى المهندس

المعماري ورئيس مصلحة العاملين وإستثمار **الموارد البشرية** والمدير فالعلاقة إذن يجب أن تكون وطيدة بين المختصين في البحث العلمي والمهتمين بتطبيق نتائج هـ. **)مباركي،2004، ص10 11(** °26

المبحث الثالث: المخاطر المهنية والامن الصناع ي أولا: المخاطر المهنية:

مفهومه: يعرف الخطر المهني على أنه احتمال وجود وضعية مضرة)خطرة(، يمكن أن تتسبب في حدوث إصابة حادث عمل أو مرض مهني، إذن في مصطلح الخطر يرد دائما معنى)احتمال(.

ويتعلق الخطر المهني بكل عمل مؤجر، أي يتقاضى العامل مقابل انجازه ارتب معين، وهو ينتج نتيجة لميكانيزمات الانتاج استعمال مواد كيميائية عديدة، تعدد الأنشطة، وهذا ما يزيد من الحوادث والأم ارض المهنية بالمؤسسة. كما تتعدى هذه المخاطر المؤسسات الصناعية لتشمل العمل في المكاتب الخدمات المخابر التجارة، كما نجدها أيضا خارج أماكن العمل.

أنواع المخاطر المهنية:

المخاطر الميكانيكية:

تعتبر الآلات المتواجدة بأماكن العمل مصدر خطر بالنسبة للعمال، اذ تشير بعض الاحصائيات إلى أن العوامل الميكانيكية مسؤولة عن 5% من أسباب الحوادث في الصناعة، في حين أنها مسؤولة عن 20% من الوفيات الناجمة عن اصابات العمل.

ويعرف للمعيار الفرنسي)1- 292NFEN) المخاطر لميكانيكية على أنها كل العوامل الفيزيائية المتواجدة ببيئة العمل، وهي متعددة وكثيرة كإصابة العمال بضربة مطرقة والتي يمكن أن تتسبب في بتر اليد، كما يمكن للأج ازء المتحركة للآلة بطريقة دوارنية أن تتسبب في جدب العامل نحوها، كما يعتبر الفصال هذه ا لأ جازء عن الآلة باتجاه العامل خطر أيضا(، أي أن المخاطر الميكانيكية تنتج عن الخصائص الميكانيكية للآلة الحركة والطاقة(.

ويمكن ذكر الأنواع التالية من المخاطر الميكانيكية خطر الصدم، خطر الارتطام، خطر الجذب، خطر الوخز، خطر السوائل المقذوفة من طرف الآلة.

فينصح بتوفير الحواجز الواقية بأنواعها المختلفة، بالإضافة إلى استخدام وسائل مساعدة متنوعة كاستعمال الأدوات المساعدة لرفع المواد، التحكم عن بعد للآلات.

المخاطر البيولوجية:

المخاطر التي تنتج عن التعامل مع الكائنات الحية المجهرية والتي تتواجد في أماكن روسيات

الميكروبات الج ارثيم الطفيليات الفطريات les *zones contaminées par le microbe*، ويؤدي احتكاك العامل مع مثل هذه الكائنات إلى إصابته بالسرطان المهني السل، الحم ى الخبيثة ،وَالتِّي تنْتجُ عَنْ فِيرُوسِ الأ نِّ، بإضافة الى ت اركُمُ مَرَضِ السُّقَاوَةِّ، وَالذِّي يَنْتجُ عِّنْدَ مُلَامَسَةِّ حَيَوَانٍ مُصَابٍ، أوْ لمْسِ مُخَلفاتِّهِّ، عَنْ طَرِّي قِّ:

- الْجِّلْدِّ .
- الأنْفِّ .
- وَالْفمِّ .

وعادة ما يتعرض العمال في الصناعات النسيجية القطنية الصناعات الجلدية، الصناعات الدوائية والكيميائية إلى مثل هذه المخاطر نظ ار لانتشار الكائنات المجهرية الحية بها.

المخاطر الكيميائية:

يوجد حوالي 6 مليون نوع من المواد الكيميائية، بوزن 400 مليون طن، تنتج الولايات الأمريكية المتحدة لوحدها أكثر من 1200 نوع جديد كل سنة سنويا وعادة ما تدخل هذه المواد إلى جسم الانسان عن طريق الجهاز التنفسي، الجهاز الهضمي، والجلد، مسببة أم ارض خطيرة كسرطان الرئة الناتج عن غبار الس ليكا.

ويلزم وضع سياسات ونظم خاصة لتداولها بطرق آمنة مبنية على أسس علمية سليمة وعلى معلومات وبيانات دقيقة، كما يجب توعية الناس بمخاطر استعمال المواد الكيميائية، والتأكد من معرفة كل خواصها، تأثي ارتها، وكيفية تخزينها.

وينصح ب:

- ابعاد المواد الكيميائية عن مصادر الاشتعال واللهب، والأجسام الساخنة.
- يجب أن تخزن المواد الكيميائية في الأماكن المخصصة لها كلا حسب تصنيفها .
- وضع الارشادات الدالة على خطورة المواد الكيميائي ة
- استعمال أجهزة الوقاية الفردية عند استعمال المواد الكيميائية.

➢ ومن المخاطر التي تسببها المواد الكيميائية تحد التسممات خاصة بالمعادن الثقيلة كالتسمم بالزليق والذي يخلف التهابات الأغشية، تلف الجهاز العصبي، التسمم بالرصاص، والذي يؤدي الى الصداع والضعف العام والتسمم بالزرنيخ والذي يتسبب في الالتهابات الجلدية، الأغشية المخاطية" .

كما توجد أيضا أنواع أخرى من التسممات كالتسمم بالغا ازت كغا ازت الدم والتي تؤثر على كريات الدم الحم ارء، اذ تتحد هذه الغا ازت مع هيموغلوبين الدم لتشكل مركبا ساما مسببا ضيقا في التنفس القيء، التسمم بغا ازت الأعصاب والتي يمتصها الجسم عن طريق الرئتين بحيث تؤثر على الجهاز العصبي، بالإضافة إلى التسمم بالغا ازت الخائفة والتي يزداد آثارها السلبية في الأماكن القليلة التهوية.

المخاطر الكهربائية:

لقد أحدث ظهور التيار الكهربائي تطوارت كبيرة جدا في شتى الميادين الصناعية العلمية الفنية.. الخ(، الا أن سوء استعمال هذا التيار يؤدي الى عواقب وخيمة جدا على الانسان، فزيادة على حالات التكهرب التي يتعرض لها العامل يوميا، انتشرت عدد الح ارئق وكذا الانفجا ارت الناتجة عن زيادة هذا التيار الكهربائي وسوء استعماله.

وتختلف شدة هذه الآثار على حسب شدة التيار الكهربائي كمايلي:

بالنسبة للشدا ة أقل **من 5 ميلي أمبير** يكاد يكون الاحساس بها شبه منعدم .

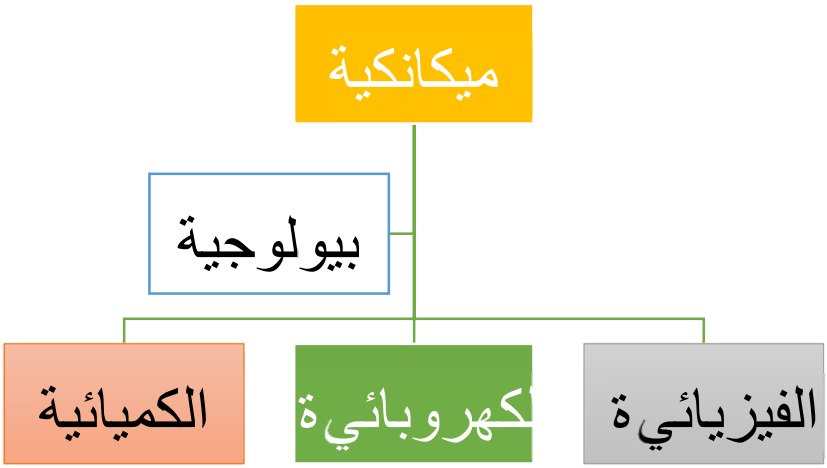
بالنسبة للشدا ة التي تت اروح بين **5 ميلي أمبير إلى 20 ميلي أمبير** تظهر آثار على مستوى القفص الصدري .(La Tétanisation)

بالنسبة للشدا ة التي تتعدى **20 ميلي أمبير**، فتتمثل الآثار على شكل تليف على مستوى القلب مع اختناق العضلات القلبية مع حدوث خلل على مستوى القلب والذي لا يستطيع العمل بصفة طبيعية، وتستمر هذه الحالة بالنسبة للشدا ة التي تتعدى الأومي ارت، بحيث تحدث ح ارئق داخلية خطيرة مميتة في أغلب الأحيان، متبوعة بشلل على مستوى الكليتين .

ويمكن للكهرباء أيضا أن تتسبب في ح ارئق نتيجة للتفريغ الهائل للطاقة المرتفعة، كما يمكن أن تؤدي إلى البهار في العين، أو تلفها كلية.

المخاطر الفيزيائية:

وغالبا ما يحدث تأثيرها السيء على العامل إذا ما تعرض لها أكثر من درجة التركيز المأمونة ويقصد بها أعلى نسبة المادة خام في بيئة العمل، وتطلق عبارة المحيط الفيزيقي على الأمور المتعلقة بالظروف التي تحيط بالعامل من اضاءة، رطوبة ح ارة، ضوضاء سرعة الهواء، الغبار ،الاهت ازاز ت الأرضية.. الخ(، أي مجمل الأمور التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين أجواء العمل وجعلها مناسبة أكثر.) **ويزة وحمو ،ص 521-524**(27°



ثانيا: الامن الصناعي HSU:

يشهد العالم تطور مستمر ومت ازيد خاصة في المجال الصناعي والانتاجي حيث اصبح هذا المجال أكثر المجالات خطا ار من غيره لذا شغل هذا ا لاهتمام العلماء والباحثين الذي يهدف حماية **العنصر البشري** من **المخاطر** علي اعتباره وس يلة من وسائل الانتاج ولا يمكن الاستغناء عنها وخسارة احد هذه الموارد قد ي كلف المنظمة خسائر مادية وبشرية فحماية العنصر البشري يعني حماية اقتصاد المنظمة

والاقتصاد الوطني بصفة عامة، ولتفادي المزيد من الخسائر تسير المنظمات على وضع معايير وقواعد السلامة المبنية والأمن الصناعي والقيم ة بحماية العمال من كافة المخاطر وا لا لام التي تصيبهم وذلك بتوفير وسائل الوقاية الشخصية وتحسين ظروف بيئة العمل بشكل العام ووضع إج راءات وقاية يجب على العمال الالت از م بها مثل **عموميات التوعية** الدائمة والتدريب وتوفير منشوارت وكتيبات التي تبين إج ارءات الوقاية اللازمة في حالة حدوث الأخطار ومما سبق تحاول في هذا المقال الاجابة على التساؤل التالي: ماني الآليات المعتمدة لتحمل من الالام .

مفهوم الأمن الصناعي:

■ يعرف الدكتور **عباس ابو شامة** بان الفرع الذي يرمي إلى تبيئ ه جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تكفل أكبر انتاج مع الانتماء برضا العامل بالكشف عن أفضل ظروف الانسانية لمعمل وحل المشكلات الصناعية.

■ ويعرف دكتور **بشاريزيد الوليد** على انه توفير بيئة آمنة وخالية من العوامل التي تؤدي الى اسباب الخطر التي يتعر ض اليها الاف ارد العام لين في المنظمات.

■ ويعرف **ميدي زويمف 2001** على انه توفير ما يلزم من الشروط والإج ارءات التنظيمية في بيئة العمل مأمونة وصحية بمعنى انو لا يقع فيها حوادث

اهداف الامن الصناعي يمكن تلخيص اهداف الأمن الصناعي فيما يلي:

■ المحافظة على سلامة العاملين وسلامتهم من جميع المخاطر اثناء العمل.

■ المحافظة على سلامة المعدات والآلات من خلال اجاره الصيانة الدورية اللازمة

■ حماية الموارد الأولية أو المنتجة من الضياع أو التلف من خلال اتباع الطر ق السليمة اثناء المنا وب ة

■ حماية المنشأة الصناعية من اية حوادث قد تؤدي من حريق وغيرها وذلك من خلال اتباع تعليمات السلامة

■ تهدف ب ارمج الأمن الصناعي إلى المحافظة على صحة العمال وسلامتهم من الاخطار والحوادث الصناعية.

اهمية الامن الصناعي:

تكمن اهمية الأمن الصناعي في حماية عناصر الانتاج المادية والبشرية على حد سواء حيث تعود الفائدة لكل من الوحدة الصناعية والاف اف ارد العاملين ■ بالنسبة الموحدة الصناعية:

- ✓ منع حدوث التلف لوسائل الانتاج المادية.
- ✓ الحد من التكاليف المباشرة والغير مباشرة للإنتاج.
- ✓ تحسين سمعة الوحدة الصناعية.

■ بالنسبة للأف ارد العاميين:

- ✓ منع حدوث الاصابات الجسدية والتي قد تسبب الموت في بعض الأحيان.

- ✓ حماية الادخار المادي للأف ارد.
- ✓ تعزيز مكانة الفرد داخل الوحدة بالسمعة

يمكن تحقيق الوقاية والحماية من خلال ما يلي:

- ✓ التشديد على تطبيق قواعد الأمن والسلامة والأمن الصناعي وفق معايير النموذجية
- ✓ الرقابة الصارمة على إج ارءا ت الأمن والسلامة
- ✓ التخطيط الس ليم المعمل ومتابعة تنفيذ الخطة.
- ✓ توعية العا ملين بمخاطر وكيفية الوقاية منها.
- ✓ تخفيض أوقات العمل ومدة خدمة العامليين في المجالات الخطرة)الكيمياوية الاشعاعية(
- ✓ اج ارء التعديلات الضرورية لتحسين شروط العمل والسلامة)**خنيش،2022، ص 2-4(** 28°



من إعداد الباحث ة

الفصل الثاني: الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

تمهيد

تعد الضغوط المهنية من أهم العوامل المؤثرة في بيئة العمل، حيث يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على صحة العامل وكفاءته وأداءه الوظيفي. تنشأ هذه الضغوط نتيجة للمتطلبات ال ازئدة، ضيق الوقت، وطبيعة العمل أو البيئة التنظيمية. يهدف هذا الفصل إلى د ارسة مصادر الضغوط المهنية، آثارها على الأداء الوظيفي، وكيفية إدارتها للارتقاء بالإنتاجية وضمان رفاهية العاملين.

المبحث الأول: الأداء الوظيفي:

المطلب الأول:

أولا: محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يعرف بأنه مدى قدرة الفرد على تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، وهو يتأثر بمجموعة من المحددات التي يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أبعاد رئيسية: الفردية، التنظيمية، والاجتماعية والبيئية .**(Robbins & Judge, 2019)** °3

<u>أولاً: العوامل الفردية:</u>

العوامل الفردية تشمل السمات الشخصية، القد ارت، والمعرفة التي يمتلكها الموظف، وتشمل:

- ✓ المها ارت والمعرفة:

يعتبر امتلاك المها ارت والخبرة العملية والقدرة على التعامل مع مهام العمل بشكل فعال من أهم محددات الأداء. فالموظف الذي يمتلك معرفة متخصصة وكفاءة مهنية عالية يحقق أداءً أفضل .) **Robbins &**

.(Judge, 2019p 152) °4

- ✓ الدافعية والاتجاهات المهنية:

يلعب الحافز الداخلي والخارجي دوًار محورياً في تحسين الأداء، حيث يزيد الالت ازم والجدية في إنجاز المهام. وقد أظهرت الد ارسات أن الموظفين ذوي الدافعية العالية يقدمون مستويات أعلى من الأداء

5° (Armstrong, 2020p)78

- ✓ القد ارت البدنية والعقلية:

تشمل القدرة على تحمل ضغط العمل، سرعة اتخاذ الق ارر، والدقة في تنفيذ المهام، وهي من العوامل التي تحدد كفاءة الأداء **(Mathis & Jackson, 2021p)311** °6

<u>ثانياً: العوامل التنظيمية:</u>

العوامل التنظيمية هي كل ما يتعلق ببيئة العمل الداخلية وكيفية إدارة الموارد والمهام، وتشمل:

- ✓ تصميم العمل:

يساهم وضوح المهام، تحديد المسؤوليات، وتنظيم العمل بطريقة منهجية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث يؤدي التنظيم الجيد إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء.**(Dessler, 2019p 210)** °7.

- ✓ ثقافة المنظمة وأسلوب القيادة:

أسلوب القيادة ونموذج الثقافة التنظيمية يؤث ارن على الت ازم الموظف، حيث يدعم القائد الفعال الموظف ويحفزه على تقديم أفضل أداء.(**Yukl, 2013p 95**) [8] **ثالثاً: العوامل البيئية والاجتماعية:**

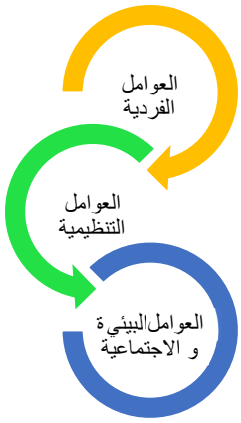
العوامل البيئية والاجتماعية تشير إلى الدعم المحيط بالموظف وظروف العمل المادية، وتشمل:

- ✓ الدعم الاجتماعي والزملاء:

التعاون بين الموظفين والعمل ضمن فرق متماسكة يعزز من جودة الأداء ويحفز روح الابتكار **(Luthans, 2015p 142).** [9]

- ✓ الظروف المادية للعمل:

توفر بيئة عمل ملائمة من حيث الإضاءة، درجة الح ارة، المعدات، والأمان يعزز الأداء ويقلل من الأخطاء والإرهاق **(Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2020p)871** [10]



ثانيا: طرق قياس الأداء الوظيفي: لقياس الأداء الوظيفي بدقة، تستخدم المنظمات مجموعة متنوعة من الطرق، منها :

أولاً: التقييم الذاتي (Self-Assessment)

يقوم الموظف بتقييم نفسه وفق معايير محددة، مما يعطي فكرة عن إد اركه الذاتي لأدائه ونقاط القوة والضعف. تعتبر هذه الطريقة مفيدة لتحديد الاحتياجات التدريبية وتطوير الذات (**Aguinis, 2019: 135).** [11]

ثانياً: تقييم المدير المباشر (Supervisor Rating)

يعتمد على ملاحظات المدير المباشر لأداء الموظف أثناء العمل، ويعد من أكثر الأساليب استخداماً وموثوقية، لأنه يستند إلى ملاحظات واقعية ومستمرة (**Dessler, 2019p 218)** [12]

ثالثاً: مقاييس النتائج (Result-Based Measures)

تعتمد هذه الطريقة على قياس الإنتاجية والجودة وتحقيق الأهداف المحددة، وتعد طريقة موضوعية لقياس الأداء الفعلي للموظف **(Mathis & Jackson, 2021p)481** 13°

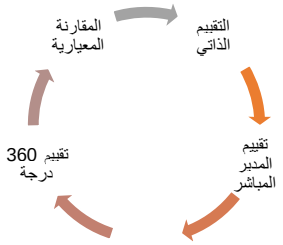
اربعاً: تقييم 360 درجة (Degree Feedback - 360)

يجمع تقييمات من المديرين، الزملاء، المرؤوسين، وأحياناً العملاء، لتقديم صورة شاملة عن أداء الموظف. هذه الطريقة تعطي تقييمًا متعدد الأبعاد ويعزز التطوير الشخصي.**(Yukl, 2013p 102)**

14°

خامساً: المقارنة المعيارية (Benchmarking & Ranking)

تستخدم لمقارنة أداء الموظف مع الزملاء أو مع المعايير المحددة مسبقًا، لتحديد الفجوات وتحسين الأداء، وتعطي تصوراً واضحاً عن مستوى الأداء المطلوب**(Armstrong, 2020p 92)** 15°



مقياس

النتائج

المطلب الثاني:

أسباب الضغط المهني:

هناك العديد من الأسباب التي تجعل موقف الموظف موقفا ضاغط كما أن هناك العديد منها ومن هذه الأسباب نجد:

- ✓ ما ورد عند محمد شحاتة ربيع الذي يرى أن هناك أسباب عديدة لضغط المهني منها :

الحمل ال ازئد وهو أن يكون حمل الوظائف ال ازئدة، مصدر تأزم نفسي شديد، لأن ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية والنفسية للفرد كما يرتبط حمل الوظائف ال ازئدة، بأم ارض القلب هذا ما أظهرته نتائج د ارسة أجريت على الأف ارد الذين تصيبهم نوبات قلبية، وهم في سن مبكر

- ✓ الضغط المهني:

الرشد، وهي من تعتبر مبكرة نسبيا، بالنسبة لهذه النوبات بين منها أن 70% منهم، يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا.)**شحاتة 2010، ص) 257**(°29 نوعية العمل:

هناك أشخاص يعانون من **ضغط المهني**، رغم عدد ساعات الوظيفة قليلة، ولكن وظيفتهم تتطلب دقة، مهارة، والتعرض لأخطار عديدة.

ومع ذلك، فإن غياب الضغط المهني بشكل كلي ليس بالمفيد، إذ أن من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدر من التوتر، بحيث تستنهض دافعية الموظف نحو أداء وظيفته، والإتقان فيها.

✓ التطور التكنولوجي:

يرى بعض الموظفون أن **التطور التكنولوجي** تهديدا لهم ذالك لسببين:

1- أنه يصعب على البعض استيعاب كيفية **تشغيل** الآلات الحديثة.

-2- أنهم يرون أن هذه الآلات قد تؤدي إلى الاستغناء عن العديد منهم وتعريضهم للبطالة، كم ا تؤدي هذه التكنولوجيا إلى ضرورة **تدريب** الموظفين وتعديل المهنة.

✓ تقييم الأداء:

وهو الحكم على السلوك الإنتاجي للموظف، ومنحه العلاوة، أو الترقية أو حرمانه منها، حسب نتيجةهذا التقييم. ومن المتوقع أن الموظفون الذين يحصلون على تقدي ارت منخفضة في عملية تقييم الأداء، يرون هذا التقييم مصد ار من مصادر الضغط المهني، كونه مصدر للشعور بالتوتر والانضغاط.

الصلة بأفراد مضغوطين:

إن الاتصال بأف ارد يعانون من الضغط المهني، يؤثر على الأف ارد الآخرين الذين يتصلون بهم، ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة، عدوى انتقال الشعور بالانضغاط، ذلك أن م ازملة شخص دائم الشكوى والتذمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين، وكأنه يعرض عليهم **جو انب سلبية** في الوظيفة، كانوا غافلين عنها، وغيرها من الضغ وط المهنية، كتحمل المسؤولية والعمل الروتيني الظروف الفيزيقية للمهنة.

)شحاتة،2010، ص260(°29

ومن خلال ما سبق ذكره، اتضح لنا أن الأسباب التي قد تكون سببا في الضغط المهني لدى الموظفين منها التنافس بين الموظفين، أو متطلبات الوظيفة غموض الدور وغيرها من الأسباب التي قد تجعل الموظف في حالة ضغط مهني.

أسباب الاحتارق الوظيفي:

الأسباب الخاصة بالفرد:

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر الت ازما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحت ارق لنفسي من غيره، ويرجع ذالك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفا خارجة عن إ اردته تقلل من هذا العطاء، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قد ارت ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالمعلم الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحت ارق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات مثل : كثرة عدد الطلاب والمشكلات السلوكية من جانب الطلبة وضغ وطات من قبل الإدارة المدرسية والمشرفين التربويين وقلة الإمكانات وغيرها.

الأسباب الخاصة بالتنظيم:

أ- **ضغوط العمل** تتحلى في كثرة الأعباء الملقاة على العامل المطالب بإنجازها في وقت قصير، وهذهالأعباء ارجعة إلى تقليص العمال وازدياد المهام.

ب **محدودية صلاحيات تدخل العامل**: عدم ترك للعامل حرية التصرف واتخاذ الق ار ارت المناسبة لحل المشكلات التي تواجهه في محيط عمل ه

ج **قلة التعزيز الإيجابي**: تغييب الدعم المادي والمعنوي اتجاه ما يبذله العامل من مجهودات.

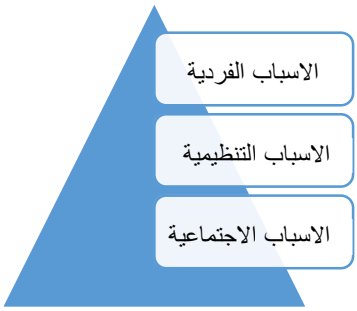
د نقص العلاقات الاجتماعية: انغلاق على الذات وانع ازل العامل بسبب طبيعة العمل التي تفرض قلة التواصل بين العمال ونقص في النشاطات الترويجية الخاصة بالعمال.

هـ- **سوء التسييروعدم الإنصاف**: عدم م ارعاة خصوصيات وقد ارت العامل بحيث يكلف العامل بمهام تفوق إمكانيته مما يعرضه أي عقوبات في حالة الخطأ أو عدم الإنجاز.

د- **تعارض قيم العمل مع قيم العامل**: ص ارع بين متطلبات العمل وما يتميز به من قيم مع ما يتبنا ه العامل وما يعتقد به من قيم. **)زهاني ،2007، ص31(** °30

ي_ **الأسباب الاجتماعية** : إن عبء العمل الذي يأتي من قبل أف ارد المجتمع، يضطر العديد من المؤسسات بإلقاء هذا العبء ال ازئد على موظفيها وبالتالي تزداد مسؤولية الموظفين مع ازدياد حجم العمل، هذه الطريقة التي تجدها المؤسسات أسهل الطرق دون النظر في جلب موظفين جدد المسايرة ومعالجة كثافة

العمل، الأمر الذي قد يكون سببا مباش ار لحدوث الاحت ارق النفسي لذا الموظفين، إذ تجد بعض المدرسين يعانون من كثافة الحجم الساعي على عكس البعض الذين ي ازولون نشاطهم بحجم ساعي قليل، مما ينجم عنه عدم وجود فت ارت لل ارحة تجعل المدرس يستعيد نشاطه وحيويته خلال الأسبوع)**معروف،2013، ص16(** 31°



نتائج الضغوط المهنية والاحتارق الوظيفي:

تؤدي الضغوط المهنية المستمرة إلى آثار سلبية متعددة على الأف ارد والمنظمات، حيث يمكن أن تظهرعلى المستويين النفسي والجسدي. على المستوى النفسي، يزيد التعرض المستمر للضغط من القلق، الاكتئاب، والشعور بالإرهاق النفسي، كما يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي والتحفيز ال داخلي للموظف.

أما على المستوى الجسدي، فقد ترتبط الضغوط بالإصابة بأم ارض مزمنة مثل ارتفاع ضغط الدم واضط اربات النوم.

من جانب آخر، يعرف **الاحتراق الوظيفي** (Burnout)بأنه حالة من الإرهاق العاطفي والتقليل من الشعور بالكفاءة الذاتية نتيجة التعرض المطول **للضغوط المهنية**. ويمكن أن يؤدي الاحت ارق الوظيفي إلى انخفاض الإنتاجية، ت ارجع الأداء الوظيفي، وزيادة معدل التغيب أو الاستقالة، مما يؤثر سلبًا على أداء المنظمة ككل**23((Maslach & Leiter, 2016p** 16° **علاقة بيئة العمل بسيكولوجية العامل**

تلعب بيئة العمل دوأر محورياً في تشكيل السيكولوجية الوظيفية للعامل، حيث تؤثر بشكل مباشر على مستويات **الرضا الوظيفي، الدافعية، والشعور بالاغتراب**. فالعامل الذي يعمل في بيئة داعمة، منظمة، ومجهزة بالم ارفق المناسبة يشعر بمزيد من الرضا الوظيفي، ويكون أكثر الت ازمًا وإنتاجية، بينما بيئة العمل السيئة تؤدي إلى **انخفاض الرضا** وزيادة الاستياء. **(Robbins & Judge, 2019p 165)** 17°

أما **الدافعية**، فهي تتأثر بعوامل مثل تقدير الجهد، التحديات الوظيفية، وفرص التطوير المهني. فالبيئة التي توفر حوافز معنوية ومادية مناسبة ترفع من مستويات التحفيز الداخلي والخارجي للموظف، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي (**Robbins & Judge, 2019p 168**)[18]

من جهة أخرى، يرتبط **الاغتراب الوظيفي** بالبيئات التي تفتقر إلى الدعم، المشاركة، أو التحكم في العمل، حيث يشعر الموظف بالعزلة والانفصال عن أهداف المنظمة، وقد يؤدي ذلك إلى انخفاض الالت ازم المهني وزيادة معدلات التغيب أو الدوارن الوظيف ي(**Robbins & Judge, 2019p 170**) [19]

ختام

في الختام، يع د **الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي** من أهم **المؤشرات** النفسي ة التي تعكس **جودة الحياة المهنية** داخل المؤسسة. فكلم ا تو فرت ظروف عمل ملائمة، وعدالة تنظيمية، ودعم إداري، ازد مستو ى الرضى الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على أداء العامل وصحته النفسية واستق ارره المهني.

في المقابل، يع د الاحت ارق الوظيفي نتيجة مباشرة لت اركم **الضغوط المهنية**، وضعف التحكم في متطلبا ت العمل، وغياب التقدير والدعم، الأمر الذي يؤدي إلى تدهو ر الدافعية وانخفا ض الكفاءة وزيادة النوايا لترك العمل. وعليه، فإن **تعزيز الرضا الوظيفي والوقاية من الاحتراق الوظ يفي** يتطلبان تب ني سياسا ت تنظيمية تهتم بالبعد الإنسان ي للعمل، وتواز ن بين متطلبات الأدا ء ورفاهية العامل، بما يضمن **استدامة الأداء** وتحقي ق أهداف المؤسسة على المدى البعيد.

الفصل الميداني:

- **مقدمة الفصل الثاني:**

من منظور سوسيولوجيا العمل وإدارة الموارد البشرية، لا تُعتبر ظروف العمل مجرد معطيات فيزيائية أو ديكور تنظيمي يحيط بالموظف، بل هي نسق تفاعلي معقد يحدد طبيعة العلاقة بين الفرد والمؤسسة، وتؤثر بشكل مباشر على استقراره النفسي، التزامه التنظيمي، ومردوديته. وفي حالة ضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو، تتشابك ظروف العمل بين نظام المناوبات الليلة والنهارية الذي يرهق الساعة البيولوجية ويزعزع التوازن الأسري، وبين التعرض المستمر للعوامل المناخية القاسية، فضلاً عن ثقل الإجراءات البيروقراطية. هذا الواقع يطرح تحديات كبرى حول مدى قدرة المؤسسة على توفير بيئة عمل متوازنة تحمي مواردها البشرية من مظاهر الاحتراق الوظيفي والاغتراب المهني، وتضمن في الوقت ذاته تحقيق أعلى مستويات الأداء. بالعودة إلى التراث الأكاديمي الجزائري، نجد أن السوسيولوجيا وإدارة الأعمال قد أولت اهتماماً بالغاً للمنطقة الصناعية لأرزيو، حيث تركزت الدراسات بشكل مكثف على العمالة في قطاع المحروقات (سوناطراك وفروعها)، أو على ديناميكيات عمال الشحن والتفريغ في الموانئ. في المقابل، ظلت فئة "ضباط المينائية" بمثابة منطقة ظل علمية في الأدبيات السوسيولوجية والتنظيمية الجزائرية، رغم أن دورهم يمثل حلقة الوصل الحيوية بين الإدارة والميدان، وبين اليابسة والبحر. إن هذا الفراغ المعرفي يستدعي تدخلاً بحثياً يعتمد على المقاربات التي طورتها الجامعة الجزائرية حول التناقض بين "العقلانية التنظيمية" والواقع الميداني، لفهم كيف يواجه هؤلاء الضباط الفجوة بين العمل الموصوف في اللوائح الإدارية، والعمل الحقيقي الذي تفرضه الطوارئ البحرية اليومية.

من هذا المنطلق، يأتي هذا الفصل لتعميق الفهم حول طبيعة العمل المينائي من زاوية الفاعلين الأساسيين فيه، محاولةً تفكيك العلاقة المعقدة بين ظروف العمل الاستثنائية لضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو، وبين مسار بناء هويتهم السوسيومهنية ومستوى التزامهم التنظيمي. وتهدف الدراسة إلى تقديم قراءة علمية متأنية تتجاوز التشخيص السطحي للأبعاد المادية، لتغوص في الجذور التنظيمية والآليات النفسية والاجتماعية التي يطورها هؤلاء الضباط للتكيف مع بيئة عمل عالية المخاطر. إن مقاربة هذا الموضوع لا تسعى فقط لإثراء المكتبة الأكاديمية الجزائرية بدراسة حول فئة مهنية غير مبحوثة بالشكل الكافي، بل تطمح أيضاً لتقديم إضاءات للممارسين وصناع القرار في قطاع الموانئ لإعادة التفكير في سياسات الموارد البشرية، بما يضمن استدامة العنصر البشري ورفاهه في ظل بيئة اقتصادية تنافسية وصارمة.

المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة:

يرجع إنشاء ميناء أرزيو إلى العصور الرومانية (التسمية القديمة بورتوس-ماغنوس) بفضل الصفات الاستثنائية لمينائه وموقعه من منفذ السهول الغنية في سيق وهابرا، وقد عرف هذا الميناء مراحل مختلفة في بنائه وكان أول هيكل بحري عبارة عن هبوط 60 × 12 مترا بين 1833و 1870

ويسمى الآن مول 2. وفيما بين عامي 1905 و1982، نُفذت أعمال مختلفة لتوسيع الميناء وتطويره. وأصبح مع بداية وحدات البتروكيماويات ، ميناء متخصص في حركة المحروقات.

هذا الميناء، الذي بني مؤخراً (1975- 1978) ، يشكل جزءاً أساسياً من سلسلة النقل البحري التي تنتهجها مؤسسة .G.N.L تم تحميل الميناء لأول مرة من قبل G.N.L في عام 1978. ويضمن هذا الميناء بالإضافة إلى نشاطه الغازي، إزالة منتجات أخرى مثل النفط الخام والكثافة G.P.L والأمونيا السائلة.

وقد احتل هذان الموانئ المرتبة الأولى في الموانئ الوطنية على مدى السنوات العديدة الماضية على نطاق المو انئ الكبيرة في منطقة البحر الأبيض المتوسط مما يشكل ربطا أساسيا في سلسلة النقل البري والبحري للمحروقات.

يوفر الميناءان اللذان تم اختيارهما لموقعهما قدرات إنتاجية مهمة للغاية بالنظر إلى المرافق التي تم إنشاؤها. وأسندت إدارة هذين الميناءين في عام 1982 إلى مؤسسة ميناء أرزيو (المرسوم رقم 82-288 المؤرخ 14 آب/أغسطس 1982 الذي أنشئ بموجبه مؤسسة ميناء أرزيو.

أنشئت في 14 آب/أغسطس 1982 بموجب المرسوم رقم 82-288 في شكل مؤسسة اشتراكية ذات طابع اقتصادي. وقد تحولت مؤسسة ميناء أرزيو المسماة "E.P.A" منذ 25 كانون الأول/ديسمبر 1989 الى المؤسسة الاقتصادية العامة. وقد حدد رأسمالها بمبلغ 150 مليون منهج علمياز جزائر ي بموجب قرار مجلس التخطيط الوطني رقم 053 المؤرخ 21 آذار/مارس 1989 ، وهو حاليا 15.8مليار منهج علمياز مملوكة بالكامل للمساهم الوحيد، Group Services portuaire تسمى SERPORT/Spa »»

المؤسسة مسؤولة عن إدارة وتشغيل وتطوير ميناءين (2) أرزيو وبطيوة، هذه الموانئ هي المنفذ الرئيسي للمحروقات المصدرة على امتداد 22 كم غرب خليج أرزيو، وهذه الموانئ هي نقطة الخروج الرئيسية صدرت من الجزائر. وقد تم التصديق عليها منذ عام 2004 وفقا لما يلي:

- القواعد الدولية المتعلقة بالملاحة البحرية
- مدونة نظام الموانئ الأمنية الدولية "I.S.P.S."

كما يحتل ميناء ارزيو الصدارة بين الموانئ الجزائرية من حيث حمولة السفن الإجمالية والمقدرة ب 62560458 طن ويقوم بتصدير أكثر من 60 % من المحروقات الوطنية ويساهم بقدر كبير في تمويل الخزينة العامة للدولة.

وتتمتع ميناءا أرزيو وبطيوة، اللذان يتمتعان بموقع مثالي، بقدرات إنتاجية هامة جدا يفضلها وجود مرافق عاملة ومتكيفة مع حركة المرور التي تتولى زمامها لعدة سنوات، كانت الموانئ الوطنية الرائدة بنسبة 52٪ من إجمالي حركة النفط والغاز الوطنية. تم اعتماد المؤسسة منذ 25 يونيو 2014 وفقًا لمعيار iso9001 » « version 2008 لنظام إدارة الجودة «SMQ» الذي تم تغييره إلى معيار iso9001version 2015/2018 »» في سنة 1974 وعلى أتر المرسوم رقم 74/71 والمؤرخ في 16نوفمبر1974 تم فصل مؤسسة ميناء أرزيو بعدما كانت تابعة لمؤسسة ميناء وهران لتصير مؤسسة وطنية مستقلة ذات خدمات خاصة.

تقوم مؤسسة ميناء ارزيو بتسيير ميناءين :

ميناء ارزيو وبطيوة : وهما يشكلان البوابة الرئيسية لتصدير المحروقات الجزائرية ، وقد تم اختيارهما لما يوفرانه من قدرات إنتاجية جد هامة ولتواجد المنشئات في عين المكان و هذه الأخيرة مكنتها من تأدية عدة مهام و هي :

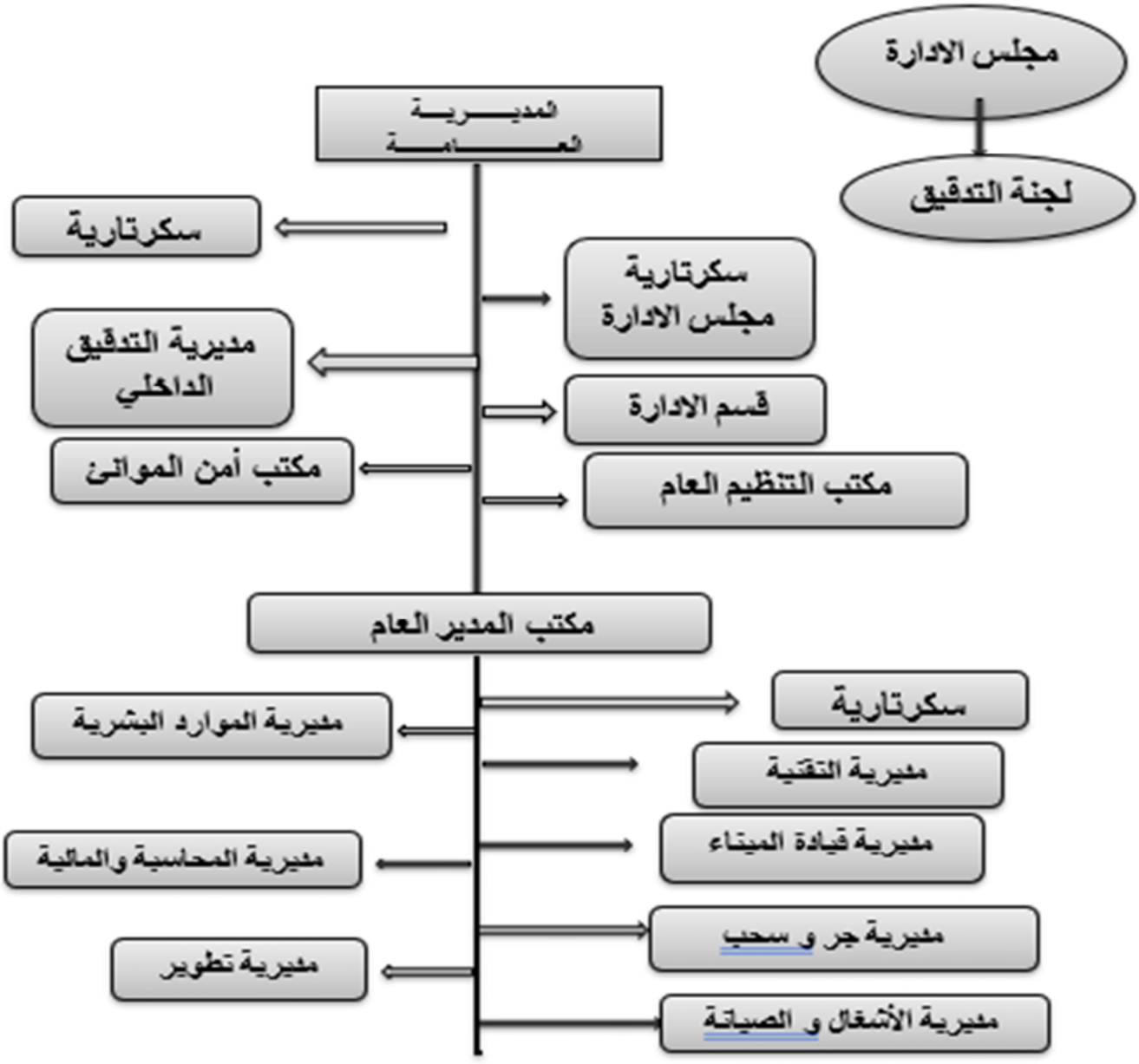
- استغلال الأدوات ومرافق الموانئ.
- أعمال الصيانة والتجهيز و الصيانة تجديد الهيكل الفوقي للميناء.
- القيام، بالتنسيق مع السلطات المعنية الأخرى، بتطوير برامج الصيانة والتجهيز والصيانة وإنشاء الهياكل الأساسية للموانئ.
- عمليات إرشاد السفن والقطر وعمليات ربط وفك السفن.
- ممارسة الضبط والأمن الميناء داخل الحدود العامة للميناء

***هذه المهام مطابقة للمهام المنصوص عليها في القانون البحري والتي على الميناء التقيد بها .**

يتكون الإرشاد البحري من مساعدة ربان السفينة من خلال تزويده بالمهارات والخبرة المحلية لضمان مرور السفينة من البحر إلى الميناء والقيام بالمناورة بقاطرة أو بدون قاطرة في المناطق المحظورة المحاطة بالمنشآت المينائية ، في أقل وقت وفي أفضل الظروف الأمنية. إنهم على اتصال مباشر مع القاطرات وأطقم الإرساء الذين يتدخلون أيضًا عندما ترسو السفينة وتغادر وهو مؤمن بين منارة جزيرة أرزيو وخط الزوال 00 ° 10 غربًا ، ويتدخل الرسو على التوالي عند دخول وخروج سفن مرفأ الميناء.

تمتلك مؤسسة أرزيو المينائية أسطولًا مكونًا من خمسة قوارب تجريبية و اثنتا عشر قاربًا للرسو وصندلًا لاستعادة النفط ومركبة بحرية متعددة الوظائف قيد الإنشاء. ولدى مؤسسة ميناء أرزيو أيضا سد عائم.

- هيكل التنظيمي لمؤسسة ميناء أرزيو



المبحث الثاني: وصف المهام و العمل اليومي لضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو EPA:

يشكل ميناء أرزيو بيئة اقتصادية وصناعية بالغة التعقيد، تتدفق عبر أرصفته النسبة الأكبر من صادرات الجزائر من المحروقات والمواد البتروكيماوية، وهو ما يجعله فضاءً استراتيجياً لا يحتمل التوقف أو الخطأ. في قلب هذه الحركية المستمرة، يمثل "ضابط المينائية" السلطة البحرية ومحور التنسيق الأساسي الذي تدور حوله مجمل العمليات المينائية. من منظور سوسيولوجي وإداري، لا يمكن النظر إلى المهام اليومية لهذا الضابط كمجرد سلسلة من الإجراءات التقنية الروتينية، بل هي ممارسة معقدة تتقاطع فيها المعرفة البحرية الدقيقة، والإدارة اللحظية للأزمات، والتفاعل الاجتماعي مع شبكة واسعة من الفاعلين، وسط بيئة عمل تتسم بالضغط النفسي العالي والتناقض المستمر بين متطلبات اللوائح الإدارية وإكراهات الواقع الميداني.

تبدأ اليوميات المهنية لضابط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو من غرفة العمليات (برج المراقبة أو قبطانية الميناء)، حيث تقع على عاتقه مسؤولية تنظيم حركة الملاحة البحرية وإدارة تدفق السفن من وإلى الأرصفة. هذه المهمة تتطلب تخطيطاً دقيقاً ومسبقاً لجدولة رسو السفن، مع الأخذ بعين الاعتبار خصائص كل سفينة، نوع الحولة (الغاز الطبيعي المسال، البترول، المواد الكيميائية)، والظروف المائية والمناخية. يتولى الضابط التنسيق المباشر والمستمر مع قادة السفن الأجنبية عبر أجهزة الاتصال(VHF) ، ويوجه فرق الإرشاد البحري (المرشدين)، وقوارب القطر، وفرق ربط السفن(Lamanage) ، لضمان تنفيذ مناورات الدخول والخروج بأعلى درجات الأمان. إدارياً، يعتبر الضابط "المايسترو" الذي يجب أن يضبط إيقاع العمل بين جهات متعددة تختلف في ثقافتها المهنية وطبيعة عملها، مما يتطلب مهارات اتصال عالية وقدرة على القيادة التنسيقية السلسة.

غير أن التحليل السوسيولوجي للعمل يكشف لنا أن هذا "العمل الموصوف" نظرياً في اللوائح والبروتوكولات، نادراً ما يتطابق كلياً مع "العمل الحقيقي" الممارس في الميدان. ففي بيئة ديناميكية كالبحر، تتغير المعطيات في أجزاء من الثانية؛ هبوب رياح مفاجئة، تعطل محرك إحدى القاطرات، تأخر سفينة في تفريغ شحنتها، أو سوء فهم نتيجة اختلاف اللغات مع طواقم السفن الأجنبية، كلها طوارئ يومية تحول ضابط المينائية من مجرد "مخطط" أو "منفذ للوائح" إلى "مدير أزمات" بامتياز. هنا، تتجلى العقلانية العملية للضابط، حيث يُجبر على اتخاذ قرارات فورية، مستقلة، وحاسمة لتجنب حوادث اصطدام أو كوارث بيئية، متجاوزاً

في كثير من الأحيان البطء البيروقراطي للإدارة المركزية، وهو ما يخلق توتراً صامتاً بين متطلبات الفعالية الميدانية والامتثال الحرفي للإجراءات الإدارية.

نظراً للتخصص البترولي لميناء أرزيو، فإن المهام اليومية لضابط المينائية تتخذ بعداً أمنياً وبيئياً بالغ الحساسية. فهو ملزم بالسهر على التطبيق الصارم للاتفاقيات البحرية الدولية) مثل MARPOL لحماية البيئة البحرية، والمدونة الدولية لأمن السفن والمرافق المينائية .(ISPS هذا الدور التفتيشي والرقابي يضع الضابط تحت عبء ذهني (Charge mentale) هائل، فمروره اليومي عبر الأرصفة لمراقبة عمليات الشحن والتفريغ، والتأكد من التزام السفن بقواعد السلامة، يجعله في حالة يقظة دائمة .(Vigilance) إن التعامل مع مواد شديدة الانفجار والاشتعال يجعل هامش الخطأ معدوماً، مما يضاعف من الضغط النفسي الملقى على عاتقه، ويجعل من القلق المهني جزءاً لا يتجزأ من هويته السوسيومهنية، إذ يشعر باستمرار بثقل المسؤولية الجنائية والأخلاقية تجاه الأرواح، المنشآت، والاقتصاد الوطني.

علاوة على ذلك، لا يمكن مناقشة هذه المهام دون تحليل تأثير نظام العمل بالمناوبات (العمل الليلي والنهاري) الذي يفرضه النشاط المينائي المتواصل على مدار 24 ساعة. هذا النسق الزمني يفرض ضريبة جسدية ونفسية باهظة على ضباط المينائية، حيث يؤدي إلى اضطراب الساعة البيولوجية، ويخلق قطيعة واضحة مع الإيقاع الاجتماعي والأسري الطبيعي. ففي حين يعيش المجتمع وتيرته العادية، يجد الضابط نفسه في عزلة ليلية يواجه فيها قسوة العوامل المناخية (البرد، الرطوبة، العواصف) فوق أرصفة الميناء، مطالباً بالحفاظ على نفس مستوى التركيز والفعالية الذي يتمتع به في النهار. هذه العزلة المهنية، مقترنة بحجم المسؤوليات، تزيد من احتمالات التعرض للاحتراق الوظيفي(Burnout) ، وتدفع الضباط إلى تطوير آليات دفاعية نفسية، وثقافة مهنية تضامنية مغلقة فيما بينهم لتجاوز هذه الضغوط.

في خضم هذه التفاعلات، يلعب ضابط المينائية دوراً سوسيولوجياً يتمثل في الوساطة والضبط الاجتماعي داخل الحيز المينائي. فهو يتعامل يومياً مع وكلاء العبور، ضباط الجمارك، شرطة الحدود، عمال الشحن، ومسؤولي شركات المحروقات. هذا التداخل يفرض عليه التمتع بذكاء انفعالي عالي، وقدرة على التفاوض وفك النزاعات التي تنشب غالباً بسبب تضارب المصالح المادية أو ضيق الوقت. إنه يمثل "سلطة الدولة" في الميناء، لكن ممارسة هذه السلطة تتطلب ليونة ومرونة لتسهيل التجارة دون الإخلال بالأمن.

إن التحليل المعمق ليوميات ضابط المينائية في مؤسسة ميناء أرزيو يبرز لنا أننا أمام وظيفة تتجاوز الإطار الإداري الكلاسيكي، لتشكل نمط حياة متكامل ونسقاً سوسيومهني فريد. فالضابط يستهلك يومياً جزءاً كبيراً من موارده النفسية، المعرفية، والجسدية لضمان استمرارية شريان حيوي للاقتصاد الجزائري. وأمام هذه التحديات الجسام، تبرز الحاجة الملحة للإدارة العليا لتبني مقاربات تسييرية حديثة، لا تركز فقط على الفعالية التقنية والاقتصادية، بل تدمج الرفاه الوظيفي، تقييم العبء الذهني، وتحسين جودة الحياة المهنية كعناصر أساسية لضمان استدامة أداء هؤلاء الضباط وحمايتهم من الاستنزاف المهني.

المبحث الثالث: تحليل ظروف العمل لدى ضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو EPA:

تشكل دراسة ظروف العمل داخل مؤسسة ميناء أرزيو، وتحديداً لدى فئة "ضباط المينائية"، مقاربة علمية بالغة الأهمية في حقلي سوسيولوجيا العمل وإدارة الموارد البشرية، وذلك بالنظر إلى الطبيعة الاستراتيجية والخطرة لهذا القطب الصناعي المتخصص في تصدير المحروقات. إن ظروف العمل هنا لا تقتصر على الديكور الفيزيائي أو المحيط المادي البحت، بل تتعداه لتشكل نسقاً سوسيوتقنياً معقداً تتشابك فيه الأبعاد البيئية، الزمنية، النفسية، والتنظيمية. وفي قلب هذا النسق، يجد ضابط المينائية نفسه فاعلاً رئيسياً يمارس مهامه في بيئة تتسم بالديناميكية القصوى، والمخاطر المحدقة، واليقظة الدائمة، مما يفرض عليه نمط حياة مهني يتطلب استنزافاً مستمراً لموارده الجسدية والذهنية لضمان أمن الميناء وانسيابية حركته الاقتصادية.

تبدأ أولى تجليات ظروف العمل القاسية من المحيط الفيزيائي والبيئي الذي يتحرك فيه ضابط المينائية. فباعتبار ميناء أرزيو منصة عالمية لشحن الغاز الطبيعي المسال والمواد البتروكيماوية، فإن بيئة العمل تتسم بالتعرض المباشر والمستمر للمخاطر الصناعية الكبرى. الضابط يمارس جزءاً مهماً من عمله ميدانياً على الأرصفة، حيث يتنفس هواءً مشبعاً بالانبعاثات الكيميائية، ويتعرض لضوضاء الآلات ومحركات السفن الضخمة، ويواجه قسوة العوامل المناخية المتقلبة من رياح عاتية، رطوبة خانقة، وبرد قارس، خاصة في فترات الليل. هذه الظروف الفيزيقية تضع الجسد في حالة استنفار دائمة، وتجعله عرضة للأمراض المهنية والإرهاق البدني، مما يعكس هشاشة الوضع البيولوجي للعامل أمام جبروت الآلة وطبيعة المواد الخطرة التي يتعامل معها.

مما يضاعف من قسوة هذه الظروف المادية، النسق الزمني الصارم الذي يحكم العمل المينائي. فالميناء مؤسسة لا تنام، مما يفرض على ضباط المينائية الخضوع لنظام المناوبات (العمل الليلي والنهاري والتناوبي). من منظور الأرغونوميا وسوسيولوجيا العائلة، يُعد هذا الإيقاع الزمني من أكثر العوامل تدميراً للتوازن البيولوجي والاجتماعي للفرد. فالعمل في أوقات متأخرة من الليل وفي عطلات نهاية الأسبوع يكسر الساعة البيولوجية للضابط، ويخلق حالة من "اللاتزامن" بين وقته المهني ووقت المجتمع العادي. هذا الوضع يولد عزلة اجتماعية تدريجية، ويفرز توترات حادة في محيطه الأسري، حيث يصبح الضابط غائباً عن المناسبات

الاجتماعية والالتزامات العائلية، مما يعمق من شعوره بالتضحية المستمرة ويزيد من احتمالات تعرضه للاغتراب الاجتماعي.

تنعكس هذه الظروف المادية والزمنية بشكل مباشر على البعد النفسي، مفرزةً ما يُعرف في علم نفس العمل بـ "العبء الذهني (Charge mentale) "المرتفع. إن ضابط المينائية يحمل على عاتقه مسؤولية قانونية، اقتصادية، وبيئية جسيمة؛ فأي خطأ في التقدير أثناء توجيه سفينة محملة بآلاف الأطنان من الغاز قد يؤدي إلى كارثة مدمرة. هذا الشعور بثقل المسؤولية يضعه في حالة من القلق المهني المستمر واليقظة المفرطة. إنه مطالب بمعالجة كميات هائلة من المعلومات في وقت قياسي، والتنسيق بين فاعلين متعددين، واتخاذ قرارات مصيرية تحت الضغط. ومع مرور الوقت، يؤدي هذا الاستنزاف النفسي المتراكم إلى ظهور أعراض "الاحتراق الوظيفي(Burnout) "، حيث يستنفد الضابط طاقته العاطفية والذهنية في محاولة التكيف مع بيئة لا ترحم.

على المستوى التنظيمي والإداري، تصطدم ظروف العمل بإشكالية الفجوة العميقة بين "العمل الموصوف" و"العمل الحقيقي". فالإدارة المركزية والتشريعات البحرية الدولية تفرض ترسانة من القوانين والإجراءات البيروقراطية الصارمة، مصممة لعالم مثالي وخالٍ من المفاجآت. غير أن الواقع الميداني في ميناء أرزيو يضع الضابط أمام طوارئ يومية تتطلب مرونة واستقلالية في اتخاذ القرار لا توفرها اللوائح الرسمية. هذا التناقض يضع الضابط في مأزق تنظيمي؛ فإما أن يلتزم حرفياً بالبيروقراطية وتتعطل حركة السفن، وإما أن يجتهد ميدانياً لإنقاذ الموقف متحملاً كافة المخاطر القانونية بمفرده. هذا الغياب للدعم التنظيمي الكافي وضعف آليات الاعتراف الإداري بالجهد المبذول(Reconnaissance) ، يخلق حالة من الإحباط وتراجعاً في مستويات الرضا الوظيفي والولاء المؤسسي.

أمام هذه الترسانة من الضغوط المادية، الزمنية، النفسية، والتنظيمية، يميل ضباط المينائية سوسيولوجياً إلى تطوير آليات دفاعية جماعية تتمثل في بناء "هوية سوسيومهنية" مغلقة ومبنية على تضامن ميكانيكي قوي فيما بينهم. فهم يشكلون ثقافة مهنية فرعية داخل الميناء، تعتمد على التآزر غير الرسمي، تبادل الخبرات، والتنفيس الجماعي عن الضغوط. هذه الروابط السوسيولوجية تلعب دوراً حاسماً في امتصاص الصدمات اليومية والحفاظ على التوازن النفسي للأفراد، حيث يجد الضابط في زملائه الدعم الذي قد تفتقر إليه الهياكل الإدارية الرسمية.

يبرز تحليل ظروف العمل لدى ضباط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو أننا لسنا أمام مجرد إشكالات تقنية يمكن حلها بتوفير معدات أفضل فحسب، بل أمام أزمة تسييرية وسوسيولوجية تتطلب إعادة هندسة شاملة لسياسات الموارد البشرية. إن حماية هذه الفئة الاستراتيجية تستوجب من القيادة الإدارية تجاوز النظرة الكلاسيكية للعمل، والانتقال نحو مقاربات تدمج تقييم العبء الذهني، توفير الرعاية النفسية، إقرار أنظمة تحفيزية عادلة تعوض عن قساوة المناوبات، ومنح هامش أكبر من التمكين الإداري. فاستدامة الأداء الاقتصادي والأمني لميناء أرزيو ترتهن أساساً بصون كرامة ورفاهية المورد البشري الذي يقف كخط دفاع أول في مواجهة أمواج التحديات المينائية اليومية.

لا يمكن الفهم الدقيق لطبيعة المهام والعمل اليومي لضابط المينائية بمؤسسة ميناء أرزيو بمعزل عن الشبكة المهنية المعقدة التي يتحرك ضمنها، فهو لا يعمل في فراغ تنظيمي، بل يمثل نقطة الارتكاز الحيوية (Hub)والمايسترو الذي يدير نسقاً سوسيوتقنياً متشابكاً يعج بمختلف المهن والمناصب. من منظور سوسيولوجيا التنظيمات، يُعتبر التقسيم التقني للعمل داخل الحيز المينائي تقسيماً شديد التخصص، حيث ترتبط المهام اليومية للضابط ارتباطاً عضوياً واعتمادياً متبادلاً (Interdépendance) مع مجموعة واسعة من الفاعلين، مما يجعل نجاحه في إدارة الحركة الملاحية مرهوناً بقدرته على التنسيق بين ثقافات مهنية فرعية تختلف في أهدافها وإيقاع عملها، ولكنها تتقاطع جميعاً فوق أرصفة الميناء.

تبدأ أولى هذه التقاطعات الوظيفية في قلب المهام البحرية البحتة المتمثلة في مناورات دخول وخروج السفن، حيث يرتبط عمل ضابط المينائية (من برج المراقبة أو ميدانياً) بشكل وثيق مع "المرشدين البحريين " .(Pilotes maritimes)المرشد البحري، الذي يمتلك خبرة تقنية عالية بطبيعة الحوض المينائي، يصعد إلى السفينة لتوجيه قائدها، بينما يتولى ضابط المينائية تأمين المحيط الخارجي وتوفير الغطاء التنسيقي. ولإتمام هذه المناورة، يعطي الضابط إشاراته وتوجيهاته لـ "قادة قاطرات السحب (Capitaines de remorqueurs)الذين يتولون دفع أو سحب السفن الضخمة بحذر شديد، لتنتهي السلسلة عند "عمال ربط السفن (Lamanage) "الذين يتلقون الأوامر لتثبيت الحبال الثقيلة على الأرصفة. إن هذا العمل اليومي يكشف عن تدرج هرمي وتعاوني بين مهن النخبة البحرية والمهن العضلية والميدانية، حيث يتحمل ضابط المينائية مسؤولية ضبط الإيقاع بينها لتجنب أي اصطدام قد يكون كارثياً.

في سياق التخصص الاستراتيجي لميناء أرزيو كقطب لتصدير المحروقات والمواد البتروكيماوية، يبرز تداخل وظيفي من نوع آخر يربط ضابط المينائية بالمهن ذات الطابع الصناعي والأمني. فمهام الرقابة على شحن وتفريغ الغاز أو البترول تفرض عليه تنسيقاً حثيثاً مع "مشغلي محطات الشحن Opérateurs de) " (terminauxالتابعين لشركات المحروقات (كسوناطراك)، للتأكد من جاهزية الأنابيب وتوافقها مع معايير السلامة. وإلى جانب هؤلاء، يعمل الضابط جنباً إلى جنب مع "مهندسي وأعوان الأمن الصناعي والسلامة والبيئة (HSE) "وكذا "وحدات الحماية المدنية"، حيث يشكلون معاً خلية أزمة فورية عند حدوث أي تسرب كيميائي أو خطر حريق. هذا الارتباط يبرز دور الضابط كحلقة وصل حاسمة بين العمليات البحرية والعمليات الصناعية، محولاً مهامه من مجرد الإدارة الملاحية إلى إدارة المخاطر الكبرى.

على الصعيد الإداري والتجاري، لا تكتمل يوميات ضابط المينائية دون الاحتكاك المباشر مع المناصب التي تمثل الطابع الاقتصادي والقانوني للدولة. فهو يتعامل على مدار الساعة مع "وكلاء السفن والعبور " (Consignataires et agents maritimes)الذين يمثلون المصالح التجارية لأصحاب السفن، ويسعون دائماً لتسريع وتيرة الرسو والتفريغ لتقليل التكاليف. هنا، يبرز الدور التفاوضي للضابط الذي يجب أن يوازن بين الرغبة التجارية في السرعة، وبين متطلبات السلامة الصارمة. كما يتقاطع عمله بشكل دائم مع "ضباط الجمارك" و"شرطة الحدود البحرية" وخفر السواحل، لتسهيل عمليات التفتيش وتطبيق المدونة الدولية لأمن السفن .(ISPS) هذا التفاعل يضعه في قلب شبكة من السلطات السيادية والتجارية، تتطلب منه إلماماً واسعاً بالتشريعات وقدرة على التواصل الدبلوماسي.

من الناحية السوسيولوجية والإدارية، فإن هذا التعدد في الوظائف المرتبطة بمهام ضابط المينائية يخلق تحدياً تنظيمياً كبيراً يُعرف بـ "إدارة الحدود التنظيمية" (Boundary spanning). فالضابط يتعامل في يوم واحد مع عقلية "البحار" التي تتسم بالمرونة والمغامرة، وعقلية "رجل الأمن والجمارك" التي تتسم بالصرامة وتطبيق النص، وعقلية "الوكيل التجاري" الموجهة نحو الربح والوقت، فضلاً عن العمالة اليدوية. إن قدرة الضابط على تكييف خطابه وسلوكه القيادي مع كل منصب من هذه المناصب هي التي تحدد مدى انسيابية العمل اليومي في مؤسسة ميناء أرزيو. وبالتالي، فإن مهام ضابط المينائية لا تُعرّف فقط بما يقوم به بشكل فردي، بل تُعرّف أساساً بقدرته على استقطاب وتوجيه جهود هذه الفسيفساء المعقدة من المهن والمناصب نحو هدف واحد: تأمين استمرارية الشريان الاقتصادي للميناء بأعلى درجات الفعالية والسلامة.

تتسم المهام والعمل اليومي لضباط المينائية في مؤسسة ميناء أرزيو بتعقيد تقني وحساسية استراتيجية بالغة، مما يجعل من منظومة "الكفاءة والتكوين والترقية" العمود الفقري الذي يضمن قدرة هؤلاء الفاعلين على استيعاب الضغوط الميدانية وتنفيذ مهامهم بأمان وفعالية. من منظور سوسيولوجيا التنظيمات وإدارة الموارد البشرية، لا تُعد هذه العناصر مجرد إجراءات إدارية روتينية، بل هي محددات أساسية لبناء "الهوية السوسيومهنية" للضابط، وضمان توافق "العمل الموصوف" مع "العمل الحقيقي"، خاصة في بيئة لا تتسامح مع الأخطاء كقطب تصدير المحروقات والمواد الخطرة.

تبدأ علاقة العمل اليومي بالكفاءة من طبيعة التوظيف نفسه، حيث يُشترط في ضابط المينائية امتلاك قاعدة صلبة من التكوين الأكاديمي والتقني، غالباً ما تُستمد من المدارس والملاحة البحرية المتخصصة. إن إدارة مناورات السفن، فهم الخرائط البحرية، استيعاب تعقيدات الأرصاد الجوية، والتعامل مع أجهزة الاتصال والمراقبة الرادارية الحديثة(VTS) ، كلها مهام يومية تتطلب "كفاءة تقنية صارمة Compétence) " .(technique غير أن الممارسة الميدانية في ميناء كأرزيو تكشف بسرعة أن الشهادة الأكاديمية وحدها لا تكفي. فالطوارئ البحرية، تغير الأحوال الجوية، وتنوع جنسيات وثقافات طواقم السفن تفرض على الضابط تطوير "كفاءة سلوكية وانفعالية (Savoir-être) "عالية، تمكنه من الحفاظ على هدوئه، اتخاذ قرارات حاسمة في أجزاء من الثانية، وإدارة النزاعات التي قد تنشب مع وكلاء السفن أو قادة القاطرات. هذا المزج بين المعرفة التقنية والذكاء الانفعالي هو ما يصنع الكفاءة الحقيقية التي يتطلبها الميدان.

أمام التطور التكنولوجي المتسارع في الملاحة البحرية وتحديث التشريعات الدولية المستمر (مثل مدونات الأمن والسلامة والبيئة البحرية)، يصبح "التكوين المستمر (Formation continue) "ضرورة تنظيمية لا غنى عنها لاستدامة قدرات ضابط المينائية. إن العمل اليومي يفرض على الضابط التكيف المستمر مع التكنولوجيا الجديدة (برمجيات التسيير المينائي، أنظمة المراقبة الحديثة) والامتثال للبروتوكولات الجديدة التي تفرضها المنظمات البحرية .(IMO) لذلك، تلعب هندسة التكوين في المؤسسة دوراً حاسماً في تزويد الضباط بالأدوات اللازمة لتحديث معارفهم وتقليل الفجوة بين قدراتهم ومتطلبات العمل المستجدة. ومع ذلك، يواجه التكوين في البيئة المينائية تحدياً بيروقراطياً، حيث يعاني غالباً من عدم التطابق بين البرامج التدريبية النظرية والاحتياجات الميدانية الفعلية، مما يفرض على الضباط الاعتماد بشكل كبير على "التكوين الميداني غير الرسمي" عبر تبادل الخبرات بين الأجيال المهنية وتراكم الممارسة.

ترتبط يوميات هذا العمل الشاق والجهد المبذول لتطوير الكفاءات بشكل وثيق بمسألة "الترقية والمسار الوظيفي(Gestion des carrières) "، والتي تُعد المحرك الأساسي للتحفيز والالتزام التنظيمي. في بيئة تفرض ضغوطاً جسدية ونفسية هائلة كالمناوبات الليلية والتعامل مع المواد الخطرة، ينتظر ضابط المينائية أن تترجم كفاءته وتضحياته إلى اعتراف مؤسسي ملموس من خلال الترقية في السلم الوظيفي. إن الانتقال من رتبة ضابط إلى ضابط رئيسي، أو الوصول إلى منصب قائد الميناء(Commandant du port) ، لا ينبغي أن يعتمد فقط على الأقدمية كما تفرضه في كثير من الأحيان البيروقراطية العمومية الجزائرية، بل يجب أن يعكس مستوى الكفاءة الميدانية، القدرة على إدارة الأزمات، والمساهمة في تحقيق معايير السلامة. عندما يشعر الضابط بأن نظام الترقية يتسم بالعدالة التنظيمية ويرتبط مباشرة بتقييم أدائه الفعلي والجهد المبذول (العبء الذهني والجسدي)، فإن ذلك يعزز من شعوره بالانتماء ويقلل من ظواهر الاحتراق الوظيفي والاغتراب المهني.

في المقابل، إذا ساد الانفصال بين الكفاءة والتكوين من جهة، والترقية من جهة أخرى، فإن ذلك يفرز تداعيات سوسيولوجية خطيرة داخل النسق التنظيمي لميناء أرزيو. فالترقية التي تخضع للمحاباة أو الجمود البيروقراطي تؤدي إلى إحباط الكفاءات، وتخلق مناخاً من الاستياء الصامت والتسرب النفسي من العمل (Désengagement).يصبح العمل اليومي للضابط مجرد روتين إجباري لتجنب العقوبات، مما يؤثر سلباً على مستوى اليقظة الضرورية لحفظ أمن الميناء.

إن المهام المعقدة لضباط المينائية تستوجب إدارة متكاملة للموارد البشرية، تدمج فيها "الكفاءة" كمعيار للانتقاء والممارسة، و"التكوين" كأداة للمرافقة والتكيف مع الطوارئ، و"الترقية" كآلية للتحفيز والاعتراف المؤسسي. إن انسجام هذه الثلاثية هو الضمان الوحيد لخلق بيئة عمل تشجع على الابتكار، تحمي المورد البشري من الاستنزاف، وتكفل تسييراً محكماً وعقلانياً لواحد من أهم الأقطاب الاقتصادية في الجزائر.

تتجسد المهام اليومية لضباط المينائية في مؤسسة ميناء أرزيو في بيئة عمل شديدة التعقيد والتقلب، حيث يتجاوز دورهم حدود التنفيذ الإداري الروتيني ليضعهم في صميم ممارسة "القيادة" وعملية "اتخاذ القرار" تحت الضغط. ففي قطب اقتصادي استراتيجي مخصص لتصدير المحروقات والمواد البتروكيماوية، لا يُعد تسيير حركة السفن مجرد جدولة زمنية، بل هو نسق ديناميكي يتطلب توجهاً لحظياً وقدرة فائقة على السيطرة على المتغيرات. من منظور سوسيولوجيا التنظيمات وإدارة الأعمال، يمثل ضابط المينائية "القائد

الميداني" الذي يترجم السياسات الاستراتيجية للمؤسسة وقوانين الملاحة الدولية إلى قرارات عملية وفورية، تضمن انسيابية العمليات التجارية وتحافظ على أعلى درجات الأمن والسلامة.

تتجلى ممارسة القيادة في يوميات ضابط المينائية من خلال ما يُعرف إدارياً بـ"القيادة الموقفية" و"القيادة الأفقية". فالضابط لا يمارس سلطته دائماً عبر تسلسل هرمي عمودي تقليدي، بل يجد نفسه مطالباً بتوجيه وتنسيق جهود شبكة واسعة من الفاعلين المستقلين نسبياً، مثل المرشدين البحريين، قادة قاطرات السحب، عمال الربط، ووكلاء السفن الأجنبية. إن نجاح مناورة دخول سفينة محملة بالغاز الطبيعي المسال لا يعتمد فقط على الأوامر التقنية، بل يعتمد على "قوة التأثير" والذكاء الانفعالي للضابط في توحيد جهود هذه الثقافات المهنية المتنوعة نحو هدف مشترك. هذه القيادة التنسيقية تتطلب منه بناء ثقة متبادلة مع فرق العمل الميدانية، والتدخل بحزم لفض أي تضارب في الأولويات بين الفاعلين التجاريين الذين يسعون للسرعة، والفاعلين الميدانيين الذين يغلبون جانب السلامة.

يرتبط هذا الدور القيادي ارتباطاً عضوياً بعملية "اتخاذ القرار"، والتي تمثل جوهر العبء الذهني والنفسي لضابط المينائية. فخلافاً للقرارات الإدارية التي تتخذ في المكاتب المركزية بناءً على دراسات متأنية، تتسم بيئة الميناء بـ"اللايقين" المستمر. إن التغير المفاجئ في سرعة الرياح، أو حدوث عطل تقني في محرك سفينة تقترب من الرصيف، أو تسرب كيميائي طفيف، هي طوارئ يومية تفرض على الضابط اتخاذ قرارات حاسمة في أجزاء من الثانية. في هذه اللحظات الحرجة، تبرز المفارقة بين "العقلانية البيروقراطية" المقيدة باللوائح والإجراءات المكتوبة، وبين "العقلانية العملية" التي تعتمد على الحدس المهني، التراكم المعرفي، وسرعة البديهة. الضابط هنا لا يملك ترف الوقت للرجوع إلى الإدارة العليا، بل يجب أن يقرر فوراً: هل يوقف المناورة؟ هل يرسل قاطرات إضافية؟ هل يعلن حالة الطوارئ؟ إنها قرارات تحمل في طياتها مخاطر اقتصادية بملايين الدولارات ومخاطر بيئية وبشرية لا تقدر بثمن.

من الناحية السوسيولوجية والتنظيمية، يضع هذا النسق من اتخاذ القرار السريع ضابط المينائية في مواجهة مستمرة مع ثقل المساءلة القانونية والإدارية. ففي كثير من الأحيان، يتطلب إنقاذ الموقف الميداني تجاوزاً طفيفاً أو تكييفاً مرناً لبعض الإجراءات البيروقراطية الجامدة التي لا تتوافق مع تعقيدات الواقع (الفجوة بين العمل الموصوف والعمل الحقيقي). هنا، يبرز مفهوم "التمكين الإداري (Empowerment) " كشرط أساسي لنجاح القيادة المينائية. فإذا كانت الثقافة التنظيمية لمؤسسة ميناء أرزيو تعتمد على الرقابة

الصارمة والتصيد الإداري للأخطاء، فإن ذلك سيؤدي إلى شلل في صناعة القرار الميداني، حيث سيلجأ الضباط إلى "العمل الدفاعي" (تجنب اتخاذ أي مبادرة خوفاً من العقاب)، مما يعرض أمن الميناء للخطر. أما إذا وفرت الإدارة دعماً حقيقياً ومساحة من الاستقلالية والثقة لضباطها، فإنها تعزز من قدراتهم القيادية وحسهم الاستباقي.

إن التفاعل المستمر بين مسؤولية القيادة وخطورة صناعة القرار يشكل الركيزة الأساسية التي تُبنى عليها الهوية السوسيومهنية لضباط المينائية. فهم ينظرون إلى أنفسهم ليس كمجرد موظفين إداريين، بل كحماة للميناء وصناع قرار استراتيجيين في الخطوط الأمامية. هذا الإدراك الذاتي يولد لديهم شعوراً عالياً بالاعتزاز المهني، ولكنه في الوقت ذاته يستهلك طاقاتهم النفسية ويجعلهم عرضة للإرهاق الوظيفي الشديد. ولذلك، فإن العمل اليومي لهؤلاء الضباط هو في حقيقته اختبار مستمر للقدرة على الموازنة بين الحزم القيادي والمرونة التكتيكية، وبين سرعة القرار وصرامة السلامة.

بناءً على ذلك، فإن الارتقاء بظروف عمل ومهام ضباط المينائية في مؤسسة ميناء أرزيو يستدعي من الإدارة العليا إدراكاً عميقاً لطبيعة دورهم القيادي وصلاحياتهم في اتخاذ القرار. إن المؤسسة مطالبة بالانتقال من منطق "التسيير الإداري الكلاسيكي" إلى منطق "القيادة الداعمة"، من خلال إشراك هؤلاء الضباط في صياغة بروتوكولات السلامة (باعتبارهم أصحاب المعرفة الميدانية)، وتطوير أنظمة محاكاة لتدريبهم على إدارة الأزمات، وتوفير مظلة حماية قانونية وتنظيمية لقراراتهم الاستعجالية. فاستقرار الميناء ونجاعته الاقتصادية لا تتحقق فقط بالبنية التحتية، بل بشجاعة وحكمة أولئك الذين يقودون العمليات ويتخذون القرارات الصعبة في أحلك الظروف.

تتجسد الديناميكية المعقدة لمؤسسة ميناء أرزيو في كونها قطباً اقتصادياً استراتيجياً لا يعتمد نجاحه على البنية التحتية والمعدات فحسب، بل يرتكز أساساً على التفاعل اليومي الدقيق بين المورد البشري والنسق التنظيمي للمؤسسة. في هذا السياق، لا يمكن قراءة المهام والعمل اليومي لـ "ضباط المينائية" كأفعال معزولة، بل هي الترجمة الميدانية الحية لـ "وظائف المؤسسة" الكبرى (كضمان انسيابية تصدير المحروقات وتأمين الملاحة)، والتي يتم تأطيرها قانونياً وتنظيمياً عبر "النظام الداخلي"، وتُدار من خلال "سياسة الموارد البشرية". إن المقاربة السوسيولوجية والإدارية لهذا التداخل تكشف لنا عن علاقة جدلية عميقة بين

صرامة النصوص المؤسسية ومرونة الواقع الميداني، وكيف ينعكس ذلك على استقرار وفعالية هؤلاء الضباط.

تنبع وظائف مؤسسة ميناء أرزيو من خصوصيتها كمنصة حيوية للتعامل مع المواد شديدة الخطورة (كالغاز والطاقة)، وهو ما يفرض على المؤسسة تبني "نظام داخلي" يتسم بالصرامة البالغة والتقنين المفصل لكل حركة داخل الحيز المينائي. يُترجم هذا النظام الداخلي يومياً في مهام ضابط المينائية الذي يجد نفسه ملزماً بتطبيق بروتوكولات السلامة(HSE) ، واحترام التسلسل الهرمي في تبليغ المعلومات، والالتزام الحرفي بجداول رسو السفن، وتطبيق المدونات البحرية الدولية والمحلية. غير أن يوميات العمل المينائي تكشف عن مفارقة تنظيمية كلاسيكية تتمثل في الصدام بين "العقلانية البيروقراطية" للنظام الداخلي، وبين "العقلانية العملية" التي تفرضها الطوارئ. فالنظام الداخلي يصمم "العمل الموصوف" بناءً على وضعيات مثالية ومستقرة، بينما يواجه الضابط في عمله اليومي "العمل الحقيقي" المليء بالمتغيرات الفجائية (تقلبات جوية، أعطال تقنية للسفن، كثافة الحركة). هذا التناقض يضع الضابط في موقع سوسيولوجي حرج؛ فهو ملزم باحترام النظام الداخلي لتجنب العقوبات التأديبية، ولكنه مجبر في الوقت ذاته على تجاوزه بمرونة وحنكة لضمان أداء وظيفة المؤسسة في حفظ الأمن وتسهيل التجارة، مما يجعله يتحمل منفرداً عبء إدارة مناطق "اللايقين" التنظيمي.

هنا يبرز الدور المحوري لـ "سياسة الموارد البشرية" كحلقة وصل أو كأداة ضغط بين قسوة العمل اليومي وصرامة النظام الداخلي. فسياسة الموارد البشرية في مؤسسة حساسة كميناء أرزيو لا ينبغي أن تقتصر على الوظائف الإدارية الكلاسيكية (كصرف الرواتب وتسيير العطل)، بل يجب أن تكون سياسة استراتيجية تستوعب الخصوصية السيكولوجية والجسدية لمهام ضباط المينائية. يتجلى هذا التحدي أولاً في إدارة "زمن العمل"؛ فالنظام الداخلي يفرض العمل بنظام المناوبات (الليل والنهار) لضمان استمرارية وظائف المؤسسة، وهذا النسق الزمني يرهق الساعة البيولوجية للضابط ويدمر توازنه الأسري. إذا لم تتدخل سياسة الموارد البشرية لتعويض هذا الاستنزاف من خلال أنظمة تحفيزية عادلة (مادية ومعنوية)، ورعاية طبية ونفسية مستمرة، فإن المؤسسة تخاطر بإنتاج ظواهر سوسيولوجية مرضية كالاحتراق الوظيفي والتسرب المهني.

علاوة على ذلك، ترتبط مهام العمل اليومي بشكل وثيق بآليات "تقييم الأداء" التي تعتمدها سياسة الموارد البشرية. غالباً ما يميل النظام الداخلي للمؤسسات العمومية إلى تبني معايير تقييم كمية ورقابية تبحث عن الأخطاء ومدى الامتثال الحرفي للوائح. غير أن طبيعة عمل ضابط المينائية تتطلب معايير تقييم نوعية تأخذ بعين الاعتبار "العبء الذهني"، وسرعة اتخاذ القرار في الأزمات، والقدرة على القيادة التنسيقية. إن سياسة الموارد البشرية الناجحة هي تلك التي تكيف أدوات تقييمها مع الواقع الميداني، لكي لا يشعر الضابط بأن النظام الداخلي يتربص به، بل يشعر بأن المؤسسة تعترف بجهوده غير المرئية وتقدر تضحياته لضمان سيرورتها الاقتصادية.

كما يمتد هذا الارتباط إلى سياسات "التكوين والتمكين". إن وظائف مؤسسة ميناء أرزيو تتطور باستمرار بتطور التكنولوجيا البحرية وتشريعات الأمن البيئي. النظام الداخلي يفرض على الضابط مواكبة هذه التطورات في عمله اليومي، ولكن عبء هذا التكيف يقع على عاتق سياسة الموارد البشرية التي يجب أن توفر هندسة تكوين مستمر، لا تقتصر على الجانب التقني، بل تشمل إدارة الضغوط والذكاء الانفعالي. والأهم من ذلك، يجب أن تتبنى سياسة الموارد البشرية مبدأ "التمكين (Empowerment) "الذي يمنح الضابط الميداني غطاءً تنظيمياً يحميه عند اتخاذ قرارات حاسمة قد تخرج قليلاً عن النص الحرفي للنظام الداخلي، ولكنها تخدم في النهاية الأهداف العليا للمؤسسة.

إن نجاح مؤسسة ميناء أرزيو في أداء وظائفها الاستراتيجية كبوابة للاقتصاد الوطني، يرتبط بشكل عضوي بمدى قدرتها على خلق انسجام تام بين نظامها الداخلي، سياسات مواردها البشرية، والواقع المضني للعمل اليومي لضباط المينائية. إن النظام الداخلي يجب أن يتحول من أداة للرقابة الجامدة إلى إطار تنظيمي مرن وداعم، وسياسة الموارد البشرية يجب أن ترتقي لتكون الشريك الاستراتيجي الذي يصون الكرامة والرفاه الوظيفي للعاملين. بدون هذه المقاربة السوسيولوجية والإدارية المتكاملة، سيظل ضابط المينائية يعاني من الاغتراب داخل مؤسسته، وتظل المؤسسة عاجزة عن استثمار كامل طاقات أهم فاعليها الميدانيين.

يمكن النظر إلى ميناء أرزيو كفضاء اجتماعي-اقتصادي معقد، حيث تتقاطع فيه البنى التحتية الطاقوية مع التنظيمات الاجتماعية للعمل. يقع هذا الميناء في ولاية وهران، ويُعتبر من أهم الموانئ الجزائرية المتخصصة في تصدير الغاز الطبيعي المسال والمنتجات البتروكيميائية، مما يجعله عقدة استراتيجية في الاقتصاد الوطني. هذه الأهمية الاقتصادية تفرض على الفضاء المينائي طبيعة خاصة من التنظيم

الاجتماعي للعمل، حيث يتحول الميناء من مجرد بنية مادية إلى نظام اجتماعي متكامل يضم تقسيمات عمل دقيقة وعلاقات سلطة معقدة وثقافة مهنية مميزة.

في سياق علم الاجتماع الصناعي، يمكن تحديد ظروف العمل في أرزيو من خلال عدة محاور متداخلة. أولاً، البنية التنظيمية للعمل التي تعتمد على نظام الورديات المتناوبة على مدار الأربع والعشرين ساعة، وهو ما يعكس طبيعة العمل المينائي المستمر الذي لا يتوقف أبداً. هذا النظام الوردي يخلق تجربة اجتماعية مزدوجة للعمال: فهم يعيشون في دائرة زمنية منفصلة عن الإيقاع العام للمجتمع، حيث تصبح الليلة نهاراً والنهار ليلاً بالنسبة لبعض الفئات العمالية. هذه التجربة الزمنية المنعزلة تنتج ما يمكن تسميته بـ"الثقافة الوردية"، حيث يتشكل لدى العمال أنماط تفاعلية وعلاقات اجتماعية خاصة تتم داخل فضاءات العمل المغلقة.

ثانياً، يبرز في ميناء أرزيو تقسيم اجتماعي للعمل يقوم على التخصصات المهنية والمهارات المختلفة. فهناك العمال البحريون الذين يتعاملون مباشرة مع السفن والحمولات، وهناك تقنيو الصيانة الذين يضمنون استمرارية المعدات، وهناك المراقبون والمفتشون الذين يشرفون على العمليات، بالإضافة إلى الإطارات الإدارية التي تنسق العمل الكلي. هذا التقسيم يخلق هرمية اجتماعية داخل الفضاء المينائي، حيث تتراكم الرأسمال الاجتماعي والاقتصادي بشكل مختلف بين الفئات، مما ينتج تفاوتاً في ظروف العمل والأجور والمكانة الاجتماعية.

ثالثاً، تتجلى ظروف العمل من خلال العلاقة مع المخاطر والسلامة. العمل في ميناء يتعامل مع الغاز المسال والمواد الكيميائية الخطرة يفرض إجراءات سلامة صارمة تُشكل جزءاً من النظام الاجتماعي للعمل. هذه الإجراءات لا تقتصر على الجانب التقني، بل تتضمن أبعاداً رمزية وثقافية، حيث يصبح الالتزام بمعايير السلامة شكلاً من أشكال الانضباط الاجتماعي والولاء للمؤسسة. في الوقت نفسه، تظل المخاطر حاضرة باستمرار، مما يخلق توتراً اجتماعياً بين مطلب الأمن والواقع العملي المعرض للحوادث.

عند النظر إلى الروتين اليومي في ميناء أرزيو، يتبين أنه لا يقتصر على الجدول الزمني للعمل، بل يمتد ليشمل بناء هوية اجتماعية للعمال. الروتين اليومي في الفضاء المينائي يتكون من سلسلة من الممارسات المتكررة التي تُنتج معنى مشتركاً للعمل. فبدء الوردية بتفقد المعدات، والاجتماعات القصيرة للتنسيق، والتفاعلات

اليومية بين الزملاء، والاستراحات المشتركة، كلها ممارسات تُشكل "الحياة اليومية" للعمال. هذه الممارسات ليست مجرد إجراءات عملية، بل هي آليات اجتماعية لبناء التماسك الجماعي والانتماء للمجموعة.

الروتين اليومي في أرزيو يتسم أيضاً بما يمكن تسميته "الإيقاع المزدوج"، حيث يتعايش العمل المخطط مع العمل الطارئ. فبينما تسير العمليات البحرية وفق جداول زمنية محددة، تظل الحاجة للتدخل السريع والتعامل مع الأزمات قائمة دائماً. هذا الإيقاع المزدوج يخلق حالة من "الاستعداد الدائم" لدى العمال، حيث يصبحون عالقين بين الرتابة والطوارئ، بين الاعتيادي والاستثنائي.

من الناحية السوسيولوجية، يمكن ربط الروتين اليومي بمفهوم "العادة" لدى بيير بورديو، حيث تصبح الممارسات المتكررة جزءاً من الهابيتوس العمالي، أي النظام المعرفي والجسدي الذي يوجد فيه العمال بشكل تلقائي. العامل في أرزيو يمتلك "حساً عملياً" يسمح له بالتنقل في الفضاء المينائي والتعامل مع الآلات والزملاء دون الحاجة للتفكير الواعي في كل خطوة. هذه العادة المكتسبة تُنتج كفاءة عملية لكنها قد تُنتج أيضاً نوعاً من "الغياب عن الذات" أو الانسياق وراء الروتين دون تساؤل.

تتداخل أخلاقيات العمل في هذا السياق مع البعدين السابقين بطرق معقدة. في الفضاء المينائي، تُعرّف أخلاقيات العمل ليس فقط من خلال القوانين والأنظمة الداخلية، بل من خلال مجموعة من المعايير الاجتماعية غير المكتوبة التي تتشكل عبر التفاعل اليومي. تظهر أخلاقيات العمل كـ"نظام ضبط اجتماعي" يضمن استمرارية العمل وتجانس المجموعة.

أولاً، تبرز أخلاقيات السلامة كقيمة مركزية في الفضاء المينائي. هذه الأخلاقيات لا تقتصر على الالتزام بالتعليمات، بل تتضمن أبعاداً رمزية تتعلق بالاحترام المتبادل والمسؤولية الجماعية. العامل الذي يلتزم بمعايير السلامة يُنظر إليه على أنه "محترف" و"واعٍ"، بينما يُنظر إلى التهاون في السلامة على أنه تهديد للجماعة وليس للفرد فقط. هنا، تتحول أخلاقيات العمل إلى آلية للاندماج الاجتماعي والتمييز بين الداخل والخارج.

ثانياً، تتجلى أخلاقيات العمل في مفهوم "الشرف المهني" الذي يحمله العمال. في بيئة عمل تتطلب دقة عالية وتنسيقاً مستمراً، يصبح الالتزام بالمواعيد والجودة مسألة كرامة شخصية. العامل في أرزيو يمتلك "رأسمال رمزي" يتجلى في سمعته المهنية بين الزملاء والإدارة. هذه السمعة تُكتسب عبر الزمن من خلال الاستمرارية في العمل والتعامل مع الصعوبات، مما يُنتج نوعاً من "النبلاء العملية" داخل المجتمع المينائي.

ثالثاً، تظهر أخلاقيات العمل في العلاقة مع الفضاء العام والبيئة. ميناء أرزيو يقع في منطقة ذات حساسية بيئية عالية، حيث يمتد خليج أرزيو وتحيط به المناطق الصناعية. هذا الوضع الجغرافي يفرض على العمال أخلاقيات بيئية تتجاوز المؤسسة لتشمل المجتمع المحلي. العمل في ميناء يتعامل مع مواد خطرة يخلق إحساساً بالمسؤولية تجاه البيئة المحيطة، حيث يصبح أي تسرب أو حادث ليس مجرد خطأ مهني بل خيانة للمجتمع.

رابعاً، تتضمن أخلاقيات العمل في أرزيو بعداً تتعلق بالولاء والانتماء. الميناء كمؤسسة استراتيجية في الاقتصاد الوطني يُنظر إليه على أنه "الحارس" للثروة الوطنية. هذا التصور يُضفي على العمل بعداً وطنياً، حيث يصبح العامل مشاركاً في "مهمة قومية" تتجاوز الأجر اليومي. هذا البعد الرمزي يُستخدم أحياناً كآلية للضبط الاجتماعي، حيث يُبرر به الطلبات الإضافية أو تقبل الظروف الصعبة.

في تحليل العلاقة بين هذه العناصر الثلاثة، يتبين أنها تشكل نظاماً اجتماعياً متكاملاً. فظروف العمل المادية والتنظيمية تُنتج روتيناً يومياً محدداً، وهذا الروتين يُنشئ عبر التكرار والتفاعل ثقافة مهنية وأخلاقيات عمل خاصة. في المقابل، تؤثر أخلاقيات العمل على ظروف العمل من خلال خلق معايير للسلوك تُحدد من يُقبل أو يُرفض في الفضاء المينائي.

هذا النظام ليس ثابتاً، بل هو في حالة تغير مستمرة. فالتوسعات المستمرة للميناء، والتطورات التقنية في مجال النقل البحري، والتحولات في العلاقات الاقتصادية العالمية، كلها عوامل تُحدث تغييرات في ظروف العمل والروتين اليومي، مما يُنتج بدوره تحولات في أخلاقيات العمل. العامل في أرزيو اليوم يواجه تحديات مختلفة عن تلك التي واجهها جيل سابق، مما يتطلب إعادة تفاوض مستمرة حول معاني العمل والانتماء والمسؤولية.

نرى أن مؤسسة ميناء أرزيو تُمثل حالة سوسيولوجية غنية لفهم العمل في المجتمعات الصناعية المتأخرة. فهي تجمع بين الطابع العالمي للاقتصاد الطاقوي والخصوصية المحلية للسياق الجزائري، بين الرتابة التنظيمية للعمل المؤسسي والطابع الاستثنائي للمخاطر، بين الأبعاد المادية للإنتاج والمعاني الرمزية للانتماء الوطني. فهم هذه التفاعلات يتطلب تجاوز النظر التقليدي للعمل كمجرد نشاط اقتصادي، لنراه كممارسة اجتماعية متكاملة تُنتج الذات والجماعة والمعنى معاً.

من منظور سوسيولوجي، تُمثّل مؤسسة ميناء أرزيو فضاءً اجتماعيًا معقّدًا تتقاطع فيه أنماط الإنتاج الصناعي مع البنى التنظيمية البيروقراطية، حيث لا يمكن فصل ظروف العمل عن الروتين اليومي أو أخلاقيات المهنة، بل تُشكّل هذه العناصر الثلاثة نسيجًا علائقيًا يُنتج ويُعيد إنتاج العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة. فالعمل المينائي، بطبيعته التقنية والخطرة المرتبطة بالمحروقات والمناورات البحرية، يفرض شروطًا موضوعية تُعيد تشكيل الزمن الاجتماعي للعاملين، حيث يتحوّل الروتين اليومي من مجرد تتابع زمني للمهام إلى نظام رمزي يُنظّم العلاقات بين الفاعلين ويُحدّد مواقعهم في التسلسل الهرمي المؤسسي. فاعتماد نظام الورديات المستمر (24/24) لا يُعتبر مجرد ترتيب تقني لضمان استمرارية العمليات، بل هو آلية لضبط الجسد الزمني للعامل، حيث يخضع إيقاع حياته اليومية لمنطق الإنتاج والمخاطر المهنية، مما يُنتج أشكالًا من الاغتراب الزمني الذي يفصل العامل عن إيقاعات الحياة الاجتماعية الخارجية، وهو ما يُفسّر جزئيًا أشكال الاحتجاج النقابي التي ظهرت بين عمال الميناء كوسيلة لإعادة التفاوض على شروط هذا الضبط الزمني.

في هذا الفضاء المؤسسي، تتداخل الرقمنة كأداة لإعادة تشكيل الممارسات اليومية والعلاقات المهنية، حيث تُظهر الدراسات الميدانية أن تبني أنظمة مثل APCS و HRMSلم يقتصر على تحسين الكفاءة الإجرائية، بل أحدث تحوّلًا في طبيعة التفاعلات الاجتماعية داخل المؤسسة، من خلال خلق قنوات تواصل جديدة وتقليص المسافات البيروقراطية، لكنه في الوقت نفسه أنتج أشكالًا من عدم التكافؤ الرقمي بين الفئات العمرية والمستويات التعليمية المختلفة، مما يعكس كيف تُعيد التكنولوجيا إنتاج التفاوتات الاجتماعية القائمة أو تُنشئ تراتبيات جديدة قائمة على الكفاءة الرقمية.

بالتالي، فإن الروتين اليومي للعامل في ميناء أرزيو لم يعد محكومًا فقط بالمهام المادية المباشرة، بل أصبح يشمل أيضًا التفاعل مع واجهات رقمية تفرض شروطها الخاصة في السرعة والدقة والمراقبة، مما يُولّد ضغوطًا نفسية واجتماعية جديدة تتطلب آليات تكيف فردية وجماعية.

أما أخلاقيات العمل في هذا السياق، فلا يمكن قراءتها كمجرد مدونة سلوك فردية، بل كممارسة اجتماعية تُنتج وتُشرعن عبر التفاعلات اليومية وآليات الرقابة المؤسسية. فالتزام العاملين بمعايير السلامة والجودة)مثل شهادة (ISO 9001:2015 .

لا يُفهم فقط كاستجابة لمتطلبات تقنية، بل كجزء من عملية "تطبيع" اجتماعي تُدمج الفرد في ثقافة مؤسسية تُقدّس الكفاءة والمخاطرة المحسوبة. غير أن هذه الأخلاقيات تواجه تحديات عندما تتعارض مع مصالح فئوية أو عندما تُستخدم كأداة للتمييز الرمزي بين "المحترفين" و"الآخرين"، خاصة في ظل غياب سياسات واضحة لتنظيم العمل عن بُعد أو لتوزيع المكافآت بشكل عادل، مما قد يُضعف الثقة في شرعية النظام الأخلاقي المؤسسي.

علاوة على ذلك، يُبرز التحليل السوسيولوجي كيف أن ظروف العمل في ميناء أرزيو – من حيث الخطورة المهنية، والضغوط الزمنية، والتعقيد التقني – تُشكّل "حقلًا" بمفهوم بورديو، حيث يتنافس الفاعلون على رأس المال الرمزي (الاعتراف، الترقية، النفوذ) من خلال استراتيجيات تتراوح بين الامتثال الصارم للقواعد إلى أشكال من المقاومة اليومية أو التفاوض الضمني. فالروتين اليومي، بهذا المعنى، ليس مجرد تكرار آلي، بل هو مسرح لأداء الأدوار الاجتماعية وإعادة إنتاج الهوية المهنية، حيث يُمارس العاملون "فنّ" التكيّف مع الشروط الموضوعية عبر تطوير مهارات غير رسمية، وشبكات تضامن زملائية، وخطابات تبريرية تُضفي معنى على معاناتهم أو نجاحهم المهني.

لا يمكننا فهم ديناميكيات العمل في مؤسسة ميناء أرزيو بمعزل عن السياق الاجتماعي والسياسي الأوسع، حيث تتفاعل السياسات الوطنية للتحول الرقمي وإصلاح الموانئ مع التوقعات المحلية للعدالة الاجتماعية والكرامة المهنية. فالتحدي السوسيولوجي الأكبر يكمن في كيفية بناء عقد اجتماعي جديد داخل المؤسسة، يُوازن بين متطلبات الكفاءة الاقتصادية وحقوق العاملين في ظروف عمل لائقة، وروتين يومي يحترم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وأخلاقيات عمل تُبنى على المشاركة والثقة لا على الإكراه والرقابة فقط. وهذا يتطلب، من منظور سوسيولوجي، إعادة التفكير في المؤسسة ليس كآلة إنتاج فحسب، بل كفضاء للعيش المشترك، حيث تُصنع المعاني وتُعاد صياغة العلاقات الإنسانية في ظل تحولات العصر الرقمي والعولمة الاقتصادية.

من منظور سوسيولوجي، تُمثّل حوادث العمل وسياسات السلامة المهنية في مؤسسة ميناء أرزيو مرآة عاكسة للعلاقات الاجتماعية والبنى التنظيمية التي تحكم الفضاء المينائي، حيث لا يمكن قراءة هذه الظواهر كمجرد وقائع فردية أو إخفاقات تقنية، بل كنتاج لتفاعل معقّد بين الشروط الموضوعية للعمل، والثقافة المؤسسية، والتمثّلات الاجتماعية للمخاطرة والحماية. ففي بيئة تتسم بالخطورة الكامنة المرتبطة

بتداول المحروقات والمناورات البحرية، يتحوّل الحادث المهني من كونه "استثناءً" مؤسفًا إلى "حدث اجتماعي" يكشف عن التوتّرات الكامنة بين منطق الإنتاج الاقتصادي ومتطلبات حماية الجسد العامل، وهو ما يتجلّى في الإحصائيات الوطنية التي تُسجّل حوالي 50.000 حادث عمل سنويًا في الجزائر، مما يضع ظاهرة المخاطر المهنية في قلب الإشكاليات الاجتماعية المعاصرة .

إن سياسات السلامة المهنية في ميناء أرزيو، رغم اعتمادها أنظمة رقمية متطورة مثل نظام مراقبة حركة السفن (VTS) ومنصة التبادل الجمركي(APCS) ، لا تُفهم سوسيولوجيًا إلا كـ"أدوات ضبط" تعيد تشكيل علاقات القوة والتفاعل بين الفاعلين داخل الحقل المينائي. فالتحول نحو الرقمنة، وإن كان يهدف إلى تعزيز الشفافية وتقليل الأخطاء البشرية، فإنه يُنتج في الوقت ذاته أشكالًا جديدة من التبعية الرمزية، حيث يصبح العامل خاضعًا لرقابة تكنولوجية مستمرة تُعيد تعريف مفهوم "المسؤولية" و"الخطأ" في الحوادث المهنية. وهذا ما يُبرزه التحليل السوسيولوجي للحوادث في قطاع النفط والغاز الجزائري، الذي يُظهر أن الغالبية العظمى من الحوادث (38,225 من أصل 42,032 حادثًا في 2021) تقع داخل مكان العمل، مما يشير إلى أن المخاطر لا تُستورد من الخارج بل تُنتج داخليًا عبر الممارسات اليومية والتنظيم المؤسسي .

في هذا السياق، تكتسي سياسات الوقاية بعدًا رمزيًا يتجاوز الجانب التقني، حيث تُستخدم كـ"خطاب شرعنة" يُبرّر التراتبية المؤسسية ويُعيد إنتاج التمييز بين "الخبراء" في مجال السلامة و"المنفّذين" المعرضين للمخاطر. فالقانون رقم 85-05 المتعلق بحماية الصحة والسلامة في العمل ، رغم طموحه التشريعي، يواجه في التطبيق تحديات سوسيولوجية مرتبطة بثقافة الامتثال، حيث تتحوّل الإجراءات الوقائية في بعض الأحيان إلى طقوس شكلية تُؤدّى لاستيفاء المتطلبات الإدارية دون استثمار حقيقي في تغيير الممارسات. وهذا ما يُفسّر استمرار حوادث العمل في الموانئ، رغم وجود أطر قانونية ومؤسسية، كحالة العامل في ميناء أرزيو الذي قُتل زميله خطأً خلال مناولة ، وهي حادثة تكشف عن الفجوة بين النصوص التنظيمية والواقع المعاش للعاملين.

علاوة على ذلك، يُبرز التحليل السوسيولوجي كيف أن حوادث العمل لا تُعاش كتجارب فردية معزولة، بل كأحداث جماعية تُعيد تشكيل التضامنات والصراعات داخل المجموعة المهنية. فكل حادث يُنتج سرديات تبريرية تتنافس فيها تفسيرات "القدر" و"الإهمال الفردي" و"القصور المؤسسي"، مما يُظهر أن إدارة المخاطر هي في جوهرها عملية اجتماعية لتوزيع اللوم والمسؤولية. وفي هذا الصدد، تُشير الدراسات إلى أن الثقافة

العمالية في المؤسسات الجزائرية تعاني من قصور في الشق المتعلق بوعي المخاطر المهنية، مما يجعل الحوادث تُعزى غالبًا إلى "الخطأ البشري" كخطاب مُبسّط يُخفي الأسباب البنيوية الأعمق .

أما فيما يتعلق بسياسات السلامة المهنية في ميناء أرزيو تحديدًا، فإن وجود مديرية متخصصة للأمن والسلامة يُعتبر مؤشرًا على الاعتراف المؤسسي بأهمية البعد الوقائي، لكن الفعالية الاجتماعية لهذه السياسات تعتمد على درجة مشاركتها في بناء "عقد ثقة" بين الإدارة والعاملين. فالسلامة لا تُفرض بمراسيم إدارية فحسب، بل تُبنى عبر عمليات تفاعلية تُشرك العاملين في تحديد المخاطر واقتراح الحلول، وهو ما يتطلّب تجاوز النموذج الهرمي التقليدي نحو حوكمة تشاركية تُقدّر المعرفة الميدانية للعاملين.

خطوة إيجابية نحو تعزيز ثقافة اليقظة الجماعية، لكنها تبقى قاصرة إن لم تُرافق بآليات حماية للمبلّغين وضمانات لعدم استخدام المعلومات ضدهم.

لا يمكن فصل تحليل حوادث العمل وسياسات السلامة في ميناء أرزيو عن السياق الاجتماعي والاقتصادي الأوسع، حيث تتفاعل العولمة الاقتصادية ومتطلبات المنافسة الدولية مع التوقعات المحلية للكرامة المهنية والحماية الاجتماعية.

فالتحدي السوسيولوجي الأكبر يكمن في كيفية بناء "ثقافة وقائية" لا تُختزل في الامتثال للقواعد، بل تتأسس على إدراك جماعي بأن حماية العامل هي استثمار في رأس المال البشري والاجتماعي للمؤسسة. وهذا يستدعي، من منظور سوسيولوجي نقدي، إعادة النظر في النموذج السائد لإدارة المخاطر، الذي يميل إلى "تسييس" الحوادث كأزمات إعلامية عابرة بدلاً من معالجتها كإشكاليات بنيوية تتطلب تحوّلًا في العلاقات الاجتماعية وأنماط التنظيم داخل الفضاء المينائي.

- **تفريغ المقابلات:**

السؤال 1: ما هو سنك؟

العامية «عندي 48 سنة، ونقدر نقول لك باللي التجربة اللي راي فيها في الميناء منذ 20 سنة خلّتني نشوف بعينيا كيفاش تبدّلو ظروف العمل، خاصة في الأرصفة وساحات الحاويات. قبل كانت الخدمة أصعب بكثير، والآن راهو دخلو بعض التحسينات لكن مازال الخدمة فيها ضغط كبير.»

الفصحى أبلغ من العمر ثمانية وأربعين عاماً، ويمكنني القول إن الخبرة المتراكمة في العمل بالميناء على مدى عشرين عاماً مكّنتني من ملاحظة التحولات التي طرأت على ظروف العمل، لا سيما في الأرصفة وساحات

الحاويات. ففي السابق، كانت ظروف العمل أصعب بكثير، أما اليوم فقد دخلت بعض التحسينات، غير أن العمل لا يزال يحمل ضغوطاً كبيرة.

السؤال 2: النوع الاجتماعي؟

العامية «أنا راجل، والخدمة في الميناء راهي فيها مجهود بدني كبير، خاصة في الأرصفة اللي نحمل فيها الحاويات وندير المراقبة. المرأة صعيب تخدم في هذو المناصب لأن الظروف قاسية والمجهود كبير.»

الفصحى أنا من الذكور، والعمل في الميناء يتطلب مجهوداً بدنياً كبيراً، لا سيما في الأرصفة حيث يتم تحميل الحاويات والقيام بمهام المراقبة. ويصعب على المرأة شغل هذه المناصب نظراً لقسوة الظروف وكثرة المجهود المطلوب.

السؤال 3: ما هي حالتك المدنية؟

العامية «متزوج وعندي أربعة ولاد، والحمد لله العائلة تفهمني ودعماتني بزاف خاصة في الوقت اللي نخدم فيه بالليل بنظام المناوبة. المرأة تاعي تتكفل بالدار وأنا نجيب الرزق، لكن صراحة نظام المناوبة خلّى العائلة تتأثر بزاف.»

الفصحى متزوج وأب لأربعة أبناء، وقد حظيت بدعم أسرتي الكبير، لا سيما خلال فترات العمل الليلي بنظام المناوبة. فزوجتي تتولى شؤون المنزل وأنا أتكفل بالإنفاق، غير أن نظام المناوبة أثر بشكل كبير على الحياة الأسرية.

السؤال 4: الأقدمية بالمؤسسة؟

العامية «نخدم في ميناء أرزيو منذ 20 سنة، بديت كضابط مينائي عادي في الأرصفة، ومن بعد تدرّجت حتى وصلت لمنصب رئيس فريق في قسم المراقبة والأمن. هذي الأقدمية خلّتني نشوف بعينيا التطور اللي دارته المؤسسة وكذلك المشاكل اللي مازالوا عايشينها الضباط.»

الفصحى أعمل في ميناء أرزيو منذ عشرين عاماً، بدأت مسيرتي المهنية كضابط مينائي عادي في الأرصفة، ثم تدرجت في السلم الوظيفي حتى توليت منصب رئيس فريق في قسم المراقبة والأمن. وقد مكنتني هذه المسيرة الطويلة من متابعة التطور الذي شهدته المؤسسة، فضلاً عن المشاكل التي لا يزال الضباط يعانون منها.

السؤال 5: طبيعة الوظيفة أو المنصب؟

العامية «أنا رئيس فريق في قسم المراقبة والأمن في الميناء، ومسؤول على تسيير العمليات اليومية في الأرصفة وساحات الحاويات، ونشوف في كل يوم كيفاش الضباط يتعبو وكيفاش الظروف تؤثر عليهم في الخدمة.»

الفصحى أشغل منصب رئيس فريق في قسم المراقبة والأمن بالميناء، وأشرف على تسيير العمليات اليومية في الأرصفة وساحات الحاويات، وأشهد يومياً كيف يتأثر الضباط بظروف العمل القاسية.

السؤال 6: المستوى الدراسي أو التأهيل؟

العامية «عندي شهادة تقني سامي في الملاحة والنقل البحري، ودرت عدة تكوينات في مجال السلامة المهنية والأمن المينائي. دايماً نحاول نتكوّن في المجالات الجديدة باش نقدر نتأقلم مع متطلبات العمل.»

الفصحى أحمل شهادة تقني سامي في الملاحة والنقل البحري، واجتزت عدة تكوينات في مجال السلامة المهنية والأمن المينائي. وأحرص على مواكبة التكوين المستمر في المجالات الناشئة للتأقلم مع متطلبات العمل.

السؤال 7: كيف تشخص إدارة المؤسسة و اقع ظروف العمل الحالية؟

العامية «الإدارة تعرف باللي ظروف العمل صعاب، خاصة في فصل الصيف لما تكون الحرارة مرتفعة والرطوبة كبيرة في الأرصفة. النقاط السوداء اللي نحاول نعالجوها هي: الإضاءة الضعيفة في بعض المناطق، غياب التهوية في غرف المراقبة القديمة، والملابس الواقية اللي مازالوا قدامى ومريحوش. راهو عندنا خطة تحسين لكن التنفيذ ياخذ الوقت بسبب الميزانية.»

الفصحى تدرك الإدارة أن ظروف العمل صعبة، لا سيما في فصل الصيف حيث ترتفع درجات الحرارة والرطوبة في الأرصفة. أما النقاط السوداء التي نسعى لمعالجتها فتتمثل في: الإضاءة الضعيفة في بعض المناطق، وغياب التهوية في غرف المراقبة القديمة، والملابس الواقية القديمة غير المريحة. ولدينا خطة تحسين، غير أن التنفيذ يتأخر بسبب قيود الميزانية.

السؤال 8: هل تعتمد المؤسسة على دراسات أرغونومية؟

العامية «صراحة، المؤسسة ما عندهاش دراسات أرغونومية متخصصة في كل مرة. في بعض الأحيان لما نجيبوا تجهيزات جديدة نستعينوا بخبراء من برا، لكن في العادة راهو التصميم يتدار حسب التجربة القديمة. هذي مشكلة لأن الضباط يشتكيو من غرف المراقبة اللي ما تتناسبش مع حجم الجسد ولا مع طبيعة العمل.»

الفصحى بصراحة، لا تتوفر المؤسسة على دراسات أرغونومية متخصصة بشكل دائم. ففي بعض الأحيان، عند اقتناء تجهيزات جديدة، نستعين بخبراء من الخارج، لكن التصميم يتم عادة وفق التجربة القديمة. وهذه مشكلة، إذ يشتكي الضباط من أن غرف المراقبة لا تتناسب مع حجم الجسد ولا مع طبيعة العمل.

السؤال 9: ما هي خطتكم للتعامل مع المخاطر المهنية العالية؟

العامية «عندنا خطة سلامة مهنية نطبقوها بصرامة: قبل كل شيء التكوين المستمر للضباط على المخاطر، ثم وضع علامات تحذيرية في المناطق الخطرة، وتوفير تجهيزات الحماية الفردية. لكن صراحة، الحوادث مازالوا يوقعوا خاصة حوادث السير بين الحاويات والسقوط من الأرصفة. المشكل هو أن الضباط يتعودوا على الخطر ويوليو يتغاضاو عن بعض الإجراءات الوقائية.»

الفصحى لدينا خطة سلامة مهنية نطبقها بصرامة: أولاً التكوين المستمر للضباط حول المخاطر، ثم وضع علامات تحذيرية في المناطق الخطرة، وتوفير تجهيزات الحماية الفردية. غير أن الحوادث لا تزال تقع، لا سيما حوادث السير بين الحاويات والسقوط من الأرصفة. والمشكلة تكمن في أن الضباط يتعودون على الخطر ويتغاضون عن بعض الإجراءات الوقائية.

السؤال 10: هل توجد برامج للمتابعة الطبية والنفسية؟

العامية «فيه عيادة طب العمل اللي تسوي الفحوصات الدورية، لكن المتابعة النفسية راهي ضعيفة بزاف. الضباط اللي يخدمو بالليل لسنوات طويلة يتأثروا على نفسيتهم وعلى صحتهم، خاصة في النوم والضغط الدموي. لكن ما عندناش برنامج نفسي متخصص يتبع فيهم.»

الفصحى توجد عيادة طب العمل التي تجري الفحوصات الدورية، غير أن المتابعة النفسية ضعيفة للغاية. فالضباط الذين يعملون ليلاً لسنوات طويلة يتأثرون نفسياً وصحياً، لا سيما فيما يتعلق بالنوم وضغط الدم. لكننا لا نملك برنامجاً نفسياً متخصصاً لمتابعتهم.

السؤال 11: كيف يتم التحقيق في حوادث العمل؟

العامية «لما يوقع حادث، نديروا لجنة تحقيق تفحص الظروف. لكن صراحة، في الغالب يتحمل المسؤولية الضابط نفسه ويقولوا «ما احترمش إجراءات السلامة». نادراً ما يتم ربط الحادث بظروف العمل السيئة كالإضاءة الضعيفة أو التعب الناتج عن المناوبة. هذي مشكلة لأنها ما تعطيش الصورة الحقيقية للحادث.»

الفصحى عند وقوع حادث، تشكل لجنة تحقيق تفحص الظروف. غير أنه بصراحة، في الغالب يتم تحميل المسؤولية للضابط نفسه بذريعة عدم احترام إجراءات السلامة. ونادراً ما يتم ربط الحادث بظروف العمل السيئة كالإضاءة الضعيفة أو التعب الناتج عن المناوبة. وهذه مشكلة لأنها لا تعطي الصورة الحقيقية للحادث.

السؤال 12: هل ترون أن الاستثمار في تحسين ظروف العمل يعتبر تكلفة أم استثماراً؟

العامية «والله نحن في الإدارة نعتبروه استثمار، لكن في الواقع الميزانية تتعامل معاه كتكلفة. لما نطلبو تحديث غرف المراقبة أو ملابس واقية جديدة، يقولوا «الميزانية محدودة». لكن ما يفهموش باللي الضابط المريح في عمله ينتج أكثر ويقلل من الحوادث اللي تكلف المؤسسة أكثر بكثير.»

الفصحى نحن في الإدارة نعتبره استثماراً، غير أن الميزانية تتعامل معه كتكلفة. فعندما نطلب تحديث غرف المراقبة أو ملابس واقية جديدة، يُقال إن الميزانية محدودة. لكن لا يُدرك أن الضابط المرتاح في عمله ينتج أكثر ويقلل من الحوادث التي تكلف المؤسسة أكثر بكثير.

السؤال 13: ما هي الآليات المعتمدة للاستماع لانشغالات الضباط؟

العامية «عندنا لجنة مشاركة تجتمع كل شهرين، وصندوق شكاوى في الإدارة، لكن صراحة الضباط ما يثقوش بزاف في هذو الآليات. يقولوا «الشكوى ترجع علينا». في الحقيقة، الاجتماعات الدورية هي اللي تكون أكثر فعالية، خاصة لما يكون المدير حاضر ويسمع بأذنو.»

الفصحى لدينا لجنة مشاركة تجتمع كل شهرين، وصندوق شكاوى في الإدارة، غير أن الضباط لا يثقون كثيراً بهذه الآليات. فهم يقولون إن الشكوى قد تنعكس عليهم. وفي الحقيقة، الاجتماعات الدورية هي الأكثر فعالية، لا سيما عندما يحضر المدير ويستمع بإنصات.

السؤال 14: كيف تصفون بيئة العمل المادية؟

العامية «الأرصفة راهي صعيبة بزاف في الصيف، الحرارة تفوق 40 درجة والأرضية سخونة. ساحات الحاويات مليئة بالغبار والروائح الكيميائية من المواد المحملة. غرف التحكم القديمة ما عندهاش تهوية كافية والإضاءة ضعيفة. في الشتاء العكس، الأمطار والرياح تجعل العمل أصعب.»

الفصحى الأرصفة صعبة للغاية في فصل الصيف، حيث تفوق درجات الحرارة الأربعين درجة والأرضية محروقة. أما ساحات الحاويات فمليئة بالغبار والروائح الكيميائية الناتجة عن المواد المحملة. وغرف

التحكم القديمة تفتقر إلى التهوية الكافية والإضاءة الجيدة. وفي فصل الشتاء، تزداد الصعوبة بفعل الأمطار والرياح.

السؤال 15: إلى أي مدى تؤثر العوامل المناخية والملوثات على قدرتكم على التركيز؟

العامية «والله العوامل المناخية تؤثر بزاف. في الصيف لما تكون الحرارة مرتفعة، الضابط يفقد التركيز ويحس بالدوار والتعب. الغبار والروائح الكيميائية تسبب لنا حساسية في العيون والجهاز التنفسي. في الشتاء لما يمطر، نتبللوا ونخدموا بملابس مبللة، وهذا يقلل من يقظتنا.»

الفصحى تؤثر العوامل المناخية بشكل كبير. ففي فصل الصيف، عندما ترتفع درجات الحرارة، يفقد الضابط تركيزه ويشعر بالدوار والتعب. كما أن الغبار والروائح الكيميائية تسبب حساسية في العيون والجهاز التنفسي. وفي فصل الشتاء، عندما تمطر، نتبلل ونعمل بملابس مبتلة، مما يقلل من يقظتنا.

السؤال 16: هل تعتبرون أن مستوى الضجيج يتجاوز العتبة المحتملة؟

العامية «بصح، الضجيج في الميناء راهو فوق كل تصور. صوت الآلات والسفن والشاحنات والكرينات يخلق جو مشوش. في بعض الأحيان ما نقدروش نتكلمو مع الزملاء إلا بالصراخ. هذي تؤثر على أعصابنا بزاف، خاصة بعد سنوات من الخدمة. بعض الضباط عندهم طنين في الأذن من كثرة الضجيج.»

الفصحى نعم، الضجيج في الميناء يفوق كل تصور. فصوت الآلات والسفن والشاحنات والرافعات يخلق جواً مشوشاً. وفي بعض الأحيان، لا نستطيع التحدث مع الزملاء إلا بالصراخ. وهذا يؤثر على أعصابنا بشكل كبير، لا سيما بعد سنوات من الخدمة. وبعض الضباط يعانون من طنين في الأذن بسبب كثرة الضجيج.

السؤال 17: كيف تقيمون جودة وسائل العمل وتجهيزات الحماية الفردية؟

العامية «المعدات القديمة راهي تعيق الحركة. الخوذة ثقيلة والسترة الواقية سخونة في الصيف. الأحذية الواقية غير مريحة ويسببوا قرح في الرجلين. في الحقيقة، التجهيزات اللي عندنا راهي من الزمن القديم وما تتناسبش مع متطلبات العمل الحالية. نحتاجوا معدات أرغونومية تسهل الحركة وتناسب الجو الحار.»

الفصحى المعدات القديمة تعيق الحركة. فالخوذة ثقيلة والسترة الواقية ساخنة في فصل الصيف. والأحذية الواقية غير مريحة وتسبب قرحاً في القدمين. وفي الحقيقة، التجهيزات المتوفرة قديمة ولا تتناسب مع متطلبات العمل الحالية. نحتاج إلى معدات أرغونومية تسهل الحركة وتتناسب مع الجو الحار.

السؤال 18: كيف يؤثر نظام المناوبة على حياتكم؟

العامية «نظام المناوبة 3 8xراهو يدمر حياتنا. لما نخدم الليل، ساعتنا البيولوجية تتبدل ونصيروا نعسوا في النهار ونقعدوا في الليل حتى في أيام الراحة. النوم يتأثر بزاف، والضغط الدموي يرتفع. حياتنا الاجتماعية والعائلية مضروبة، ما نقدروش نحضروا المناسبات العائلية ولا نخرجوا مع العائلة في العطل. المرأة تاعي تتكفل بكل شي وحدها.»

الفصحى نظام المناوبة ثلاثة نوبات يدمر حياتنا. فعندما نعمل ليلاً، تتبدل ساعتنا البيولوجية ونصبح ننام نهاراً ونستيقظ ليلاً حتى في أيام الراحة. ويُضرب النوم بشدة، ويرتفع ضغط الدم. كما تتأثر حياتنا الاجتماعية والعائلية، فلا نستطيع حضور المناسبات العائلية ولا الخروج مع العائلة في العطل. وزوجتي تتكفل بكل شيء وحدها.

السؤال 19: كيف تتعاملون مع ضغط الوقت في حالات ذروة النشاط؟

العامية «في ذروة النشاط، الضغط يكون هائل. نتعامل مع عدة سفن في نفس الوقت، وكل واحد يطلب منا نسرعوا. نحسوا بالتعب والتوتر، ونخافوا نغلطوا. صراحة، الإدارة ما تراعيش حجم العمل مقارنة بعدد الضباط المتاحين. نكونوا قليلين مقابل كم هائل من المهام.»

الفصحى في ذروة النشاط، يكون الضغط هائلاً. فنتعامل مع عدة سفن في الوقت نفسه، وكل جهة تطلب الإسراع. ونشعر بالتعب والتوتر، ونخاف من الوقوع في خطأ. وبصراحة، الإدارة لا تراعي حجم العمل مقارنة بعدد الضباط المتاحين. فنكون قلة أمام كم هائل من المهام.

السؤال 20: هل تعتقدون أن هناك غموضاً في توزيع المهام؟

العامية «في بعض الأحيان يكون فيه غموض. مثلاً، لما يجي سفن جديدة، ما نعرفوش بالضبط كل واحد شنو مسؤوليتو. بعض الضباط يتعدوا على عمل غيرهم والبعض يتفرج. هذي تزيد الضغط وتخلق مشاكل بين الزملاء. لكن في العادة، الأدوار واضحة لكن التطبيق يتأثر بالضغط.»

الفصحى في بعض الأحيان يوجد غموض. فمثلاً، عند وصول سفن جديدة، لا نعرف بدقة مسؤولية كل واحد. وبعض الضباط يتعدون على عمل غيرهم، بينما البعض يتفرج. وهذا يزيد الضغط ويخلق مشاكل بين الزملاء. غير أن الأدوار واضحة في العادة، لكن التطبيق يتأثر بالضغط.

السؤال 21: هل سبق وشعرتم بحالة من الإجهاد المفرط أو الاحتراق المهني؟

العامية «بصح، حسيت بها أكثر من مرة. نحس روحي تعبان نفسياً وجسدياً، ما نحبش نروح للخدمة، ونحس باليأس. نفقد الحماس اللي كان عندي في البداية. بعض الأحيان نحس بالغضب من أبسط حاجة. هذي حالة الاحتراق المهني Burnout اللي يتكلم عليها الأطباء. لكن ما نقدروش نتوقفوا لأن عندنا عائلات ومسؤوليات.»

الفصحى نعم، شعرت بها أكثر من مرة. فأشعر بالتعب النفسي والجسدي، ولا أرغب في الذهاب إلى العمل، وأحس باليأس. وأفقد الحماس الذي كان لدي في البداية. وفي بعض الأحيان، أشعر بالغضب من أبسط الأشياء. وهذه هي حالة الاحتراق المهني التي يتحدث عنها الأطباء. لكننا لا نستطيع التوقف لأن لدينا عائلات ومسؤوليات.

السؤال 22: هل تردي ظروف العمل يجعلك تتغاضى عن بعض التفاصيل؟

العامية «صراحة، أحياناً نعم. لما نكونوا تعبانين ومنهكين، نتغاضاو على بعض التفاصيل الصغيرة. مثلاً، ما نفحصوش الحاوية مليح أو نتجاهلوا علامة تحذير. هذي خطير بزاف في الميناء لأن أي غلطة صغيرة قد تسبب كارثة. لكن الجسد والعقل يوصلوا لحدودهم.»

الفصحى بصراحة، أحياناً نعم. فعندما نكون متعبين ومنهكين، نتغاضى عن بعض التفاصيل الصغيرة. فمثلاً، لا نفحص الحاوية جيداً أو نتجاهل علامة تحذير. وهذا خطير للغاية في الميناء، لأن أي خطأ صغير قد يسبب كارثة. لكن الجسد والعقل يصلان إلى حدودهما.

السؤال 23: ما هي مقترحاتكم العملية لتحسين ظروف عملكم؟

العامية «أول حاجة، نحتاجوا غرف مراقبة حديثة مكيفة ومريحة. ثانياً، ملابس واقية خفيفة ومريحة تناسب الجو الحار. ثالثاً، تجهيزات حماية فردية حديثة وأرغونومية. رابعاً، تقليص ساعات المناوبة الليلية أو تعويضات أفضل. خامساً، برنامج نفسي ورياضي للضباط باش نتخلصوا من الضغط. وأخيراً، زيادة عدد الضباط باش يتقاسم العمل وما يبقاش الضغط على عاتق قلة.»

الفصحى أولاً، نحتاج إلى غرف مراقبة حديثة مكيفة ومريحة. ثانياً، ملابس واقية خفيفة ومريحة تناسب الجو الحار. ثالثاً، تجهيزات حماية فردية حديثة وأرغونومية. رابعاً، تقليص ساعات المناوبة الليلية أو تعويضات أفضل. خامساً، برنامج نفسي ورياضي للضباط للتخلص من الضغط. وأخيراً، زيادة عدد الضباط لتوزيع العمل وعدم ترك الضغط على عاتق قلة.

- **تحليل المقابلات:**

عند تفحص الأجوبة الصادرة عن ضباط المينائية في إطار هذه الدراسة الميدانية حول ظروف العمل بميناء أرزيو، يتبين أننا بصدد حالة اجتماعية معقدة تجسد ما يمكن تسميته بالتناقض البنيوي بين متطلبات النشاط الاقتصادي وحقوق العمال الأساسية، حيث لا يقتصر الأمر على مجرد وصف للظروف المادية الصعبة، بل يتعداه إلى فهم العلاقات الاجتماعية التي تُنتج هذه الظروف وتُعيد إنتاجها داخل الفضاء المؤسسي.

فالشخصية المقابلة، وهو رجل في منتصف العقد الرابع من عمره، يحمل في سيرته الذاتية تجربة امتدت على عشرين عاماً داخل الميناء، مما يجعله شاهداً حياً على التحولات العميقة التي مرت بها المؤسسة، وتحديداً في مجال ظروف العمل والسلامة المهنية. هذه الأقدمية الطويلة ليست مجرد رقم إحصائي، بل هي رأسمال اجتماعي تراكمي يمنحه القدرة على إجراء مقارنات تاريخية بين طورين اجتماعيين مختلفين: طور كان فيه العامل مجرد أداة إنتاجية تُستهلك حتى الانهيار، وطور بدأ يتبلور فيه وعي جديد بضرورة حماية رأس المال البشري.

إن ما يبرز بشكل واضح من خلال الأجوبة هو أن ظروف العمل في الميناء لم تعد مجرد إطار مادي يحيط بالعمل، بل أصبحت بنية اجتماعية تُحدد طبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة، وتؤثر بشكل مباشر في جودة الإنتاج وسلامة المنشآت. فالحرارة المرتفعة التي تفوق الأربعين درجة في الأرصفة، والغبار والروائح الكيميائية في ساحات الحاويات، والضجيج الهائل الناتج عن الآلات والسفن والشاحنات، كلها عوامل مادية تترجم إلى معانٍ اجتماعية عميقة تتعلق بالكرامة الإنسانية والاعتراف بالعامل كفاعل اجتماعي. فالعامل الذي يفقد تركيزه بسبب الحرارة أو يصاب بحساسية بسبب الملوثات أو يفقد سمعه بسبب الضجيج، لا يعاني فقط من أعراض جسدية، بل يعاني من إهانة رمزية تُنتجها البنية المؤسسية التي تضع الإنتاج فوق صحة الإنسان.

من المنظور السوسيولوجي، يمكن قراءة نظام المناوبة 3 x8على أنه ليس مجرد تنظيم زمني للعمل، بل هو بنية اجتماعية تُعيد تشكيل الزمن البيولوجي والزمن الاجتماعي والزمن العائلي للعامل. فالانتقال من النهار إلى الليل ومن الليل إلى النهار يخلق اضطراباً في الساعة البيولوجية يمتد تأثيره ليشمل النوم والصحة الجسدية والحياة الاجتماعية والعائلية. فالعامل الذي يصبح نهاره ليلاً وليله نهاراً يجد نفسه منفصلاً عن

إيقاع المجتمع المحيط، وعاجزاً عن المشاركة في المناسبات العائلية والأنشطة الاجتماعية. وهذا الانفصال ليس مجرد إزعاج شخصي، بل هو شكل من أشكال الإقصاء الاجتماعي يُنتجه النظام المؤسسي الذي يضع مصلحة الميناء فوق مصلحة العامل كإنسان. فالزوجة التي تتكفل بكل شيء وحدها، والأطفال الذين ينامون قبل عودة أبيهم، والمناسبات العائلية التي تُقام دون حضوره، كلها مؤشرات على تفكك الروابط الاجتماعية يُسببه نظام العمل المؤسسي.

إن الفجوة بين النظرة الإدارية والنظرة العمالية لظروف العمل تمثل إحدى أبرز الدلالات السوسيولوجية في هذه الدراسة. فالإدارة التي تعتبر الاستثمار في تحسين ظروف العمل استثماراً نظرياً، لكنها تتعامل معه عملياً كتكلفة، تعكس تناقضاً بنيوياً في المنطق المؤسسي. فالميزانية التي ترفض توفير ملابس واقية جديدة أو تحديث غرف المراقبة، هي نفسها الميزانية التي تتحمل تكاليف الحوادث والإصابات والغيابات والاحتراق المهني. وهذا التناقض يعكس أن المنطق الاقتصادي القصير المدى يسود على المنطق الاجتماعي الطويل المدى، وأن المؤسسة تفضل التعامل مع الأعراض بدلاً من معالجة الأسباب. فالضابط المريح في عمله ينتج أكثر ويقلل من الحوادث، لكن هذا المنطق البديهي يضيع في دهاليز البيروقراطية المؤسسية التي تفصل بين الميزانية والنتائج الاجتماعية.

كما أن آليات الاستماع لانشغالات الضباط تكشف عن بنية سلطوية تتظاهر بالانفتاح وهي في الحقيقة تُعيد إنتاج الخوف والصمت. فاللجنة التي تجتمع كل شهرين والصندوق الذي يستقبل الشكاوى، يظهران للخارج كآليات مشاركة ديمقراطية، لكن الضباط يدركون أن الشكوى قد تنعكس عليهم. وهذا الوعي بالخطر يُنتج صمتاً اجتماعياً يجعل من الآليات الرسمية مجرد واجهات فارغة. فالاجتماعات الدورية تكون أكثر فعالية عندما يحضر المدير ويستمع بإنصات، لكن هذا الاستماع النادر يكشف عن أن المشاركة الحقيقية ليست في الأدوات الرسمية، بل في العلاقة الشخصية بين الرئيس والمرؤوس. وهذا يعيدنا إلى مفهوم بيروقراطية القرب عند ماكس فيبر، حيث السلطة الفعلية لا تكمن في القواعد الرسمية، بل في القدرة على الوصول إلى صناع القرار.

إن التحقيق في حوادث العمل يكشف عن آلية اجتماعية تُحمّل المسؤولية للفرد وتُبرئ البنية المؤسسية. فعندما يتم ربط الحادث بإهمال الضابط لإجراءات السلامة، دون النظر إلى ظروف العمل السيئة كالإضاءة الضعيفة أو التعب الناتج عن المناوبة، فإن المؤسسة تُعيد إنتاج خطاب أيديولوجي يجعل من العامل المذنب

الوحيد. وهذا الخطاب يخدم مصالح المؤسسة في تجنب المسؤولية القانونية والمالية، لكنه يُنتج شعوراً بالظلم لدى العمال الذين يعرفون أن الحادث نتاج بنية أكبر من مجرد إهمال فردي. فاللجنة التي تُغلق الملف بتحميل المسؤولية للضابط، تكون قد مارست نوعاً من العنف الرمزي يُبرر استمرار الظروف السيئة ويُحول دون تغييرها.

الاحتراق المهني Burnout الذي وصفه الضابط يمثل حالة اجتماعية متقدمة من التدهور النفسي والجسدي تنتجها البنية المؤسسية. فهو ليس مجرد تعب شخصي يمكن علاجه بالراحة، بل هو نتاج تراكمي لسنوات من الضغط المستمر والظروف القاسية ونظام المناوبة المدمر والضجيج المتواصل. فالضابط الذي يفقد الحماس ويشعر باليأس ويصاب بالغضب من أبسط الأشياء، يكون قد وصل إلى حدوده البشرية. لكنه لا يستطيع التوقف لأن لديه عائلة ومسؤوليات، مما يجعله عالقاً في دائرة مفرغة من الاستغلال الذاتي. وهذا يعكس أن الاحتراق المهني ليس مرضاً فردياً، بل هو مرض اجتماعي تُنتجه البنية المؤسسية التي تستنزف العمال حتى الانهيار.

إن تردي ظروف العمل يؤدي إلى ما يمكن تسميته بالتغاضي الإجباري، حيث يفقد الضابط يقظته الأمنية ويتجاهل التفاصيل الدقيقة بسبب الإرهاق. فهذا التغاضي ليس مجرد إهمال، بل هو نتاج تراكمي للظروف السيئة التي تُجهد الجسد والعقل حتى يصلان إلى حدودهما. والخطورة هنا تكمن في أن أي غلطة صغيرة في الميناء قد تسبب كارثة، مما يجعل من تردي ظروف العمل تهديداً ليس فقط للعمال، بل للمنشأة بأكملها وللمجتمع المحيط بها. فالمؤسسة التي تضع الإنتاج فوق السلامة، تكون قد مارست نوعاً من العنف البنيوي يطال الجميع.

من جهة أخرى، يكشف الحديث عن تجهيزات الحماية الفردية عن تناقض اجتماعي مثير للاهتمام. فالملابس الواقية الثقيلة في الجو الحار، والأحذية غير المريحة التي تسبب القرح، والخوذة الثقيلة التي تعيق الحركة، كلها تجهيزات رسمية تُظهر للخارج أن المؤسسة تهتم بالسلامة، لكنها في الحقيقة تزيد من معاناة العمال. فالتجهيزات القديمة غير الأرغونومية تُنتج شعوراً بالازدواجية: الضابط مضطر لارتدائها لتجنب العقوبات، لكنها تجعل عمله أصعب وأكثر إرهاقاً. وهذا يطرح إشكالية العلاقة بين الشكل والمضمون في السياسات المؤسسية، حيث تظهر المؤسسة للخارج ككيان مهتم بالسلامة، بينما تستمر في ممارسات تُهدد صحة العمال.

العلاقة بين الجسد والعمل تمثل محوراً أساسياً في هذه الدراسة. فالجسد في الميناء ليس مجرد آلة تُستخدم لتحميل الحاويات والمراقبة، بل هو فاعل اجتماعي يتأثر بالحرارة والرطوبة والغبار والروائح والضجيج. فالجسد الذي يتعرق في الحرارة ويتبلل في المطر ويتأذى بالضجيج ويُصاب بالقرح من الأحذية، يكون قد وضع بصمته المادية على العملية الإنتاجية. وهذا يعيدنا إلى مفهوم العمل المألوف عند موريس ميرلو بونتي، حيث الجسد ليس مجرد كائن مادي، بل هو الكيان الذي نعيش من خلاله العالم ونختبره. فالضابط الذي يعاني من آلام جسدية يومية، يكون قد وضع جسده في خدمة المؤسسة حتى أصبح جسده نفسه مكاناً للمعاناة الاجتماعية.

إن مقترحات الضباط العملية تكشف عن وعي اجتماعي متقدم بضرورة التغيير. فطلبهم غرف مراقبة حديثة مكيفة، وملابس واقية خفيفة، وتجهيزات أرغونومية، وتقليص ساعات المناوبة، وبرنامج نفسي ورياضي، وزيادة عدد الضباط، كلها مؤشرات على أن العمال ليسوا مجرد ضحايا سلبيين، بل هم فاعلون اجتماعيون قادرون على تشخيص مشاكلهم واقتراح حلول لها. وهذا الوعي يمثل رأسمالاً اجتماعياً يمكن البناء عليه لتحقيق تغيير حقيقي في ظروف العمل. فالمؤسسة التي تستمع لهذه المقترحات وتتعامل معها بجدية، تكون قد اعترفت بفاعلية العمال وبدورهم في تشكيل مستقبلها.

في ختام هذا التحليل، يمكن القول إن الأجوبة الصادرة عن ضباط المينائية تقدم لنا رؤية متكاملة عن ظروف العمل كظاهرة اجتماعية شاملة، لا يمكن فهمها من خلال المنظور التقني أو الاقتصادي وحده. فميناء أرزيو، كمؤسسة اقتصادية كبرى، لا يقتصر دورها على تبادل البضائع وتحميل الحاويات، بل هو فضاء اجتماعي تُنتج فيه العلاقات بين الفاعلين، وتتوزع فيه السلطة والمعرفة والمعاناة. فالنجاح الحقيقي للمؤسسة لا يقاس بعدد الحاويات المحملة أو السفن المستقبلة، بل يقاس بقدرة المؤسسة على ضمان كرامة العمال وحماية صحتهم وتمكينهم من المشاركة الفاعلة في تحسين ظروف عملهم. وهذا ما يجعل من دراسة ظروف العمل في الموانئ الجزائرية مجالاً خصباً للتحليل السوسيولوجي، يتجاوز فيه الباحث مجرد وصف الظروف المادية ليصل إلى فهم العمق الاجتماعي للعلاقات التي تُنتج هذه الظروف وتُعيد إنتاجها.

عند تفحص الجواب الصادر عن الضابط المينائي بخصوص سنه، يتبين أننا بصدد بنية اجتماعية تتجاوز المعلومة البيولوجية البسيطة لنصل إلى دلالتها السوسيولوجية في سياق ظروف العمل، فالعمر هنا ليس مجرد رقم يُسجل في بطاقة تعريف، بل هو رأسمال اجتماعي تراكمي يمنح الفرد القدرة على إجراء مقارنات

تاريخية بين طورين اجتماعيين مختلفين. فالشخصية المقابلة، وهو في منتصف العقد الرابع من عمره، يمثل جيلاً عاش تحولات عميقة في الميناء، وشهد كيف تطورت الظروف من الأسوأ إلى الأحسن دون أن تصل إلى المستوى المطلوب. وهذا يعكس أن السن في سياق العمل المؤسسي ليست مجرد متغير ديموغرافي، بل هي مؤشر على التجربة الاجتماعية المتراكمة التي تؤهل الفرد ليكون شاهداً موثوقاً على التحولات البنيوية التي طرأت على المؤسسة.

يتجاوز الجواب الصادر عن الضابط بخصوص النوع الاجتماعي التصنيف البيولوجي البسيط ليصل إلى دلالته في سياق العلاقات الاجتماعية داخل الميناء، فكون المقابَل رجلاً يعمل في مهنة تتطلب مجهوداً بدنياً كبيراً، يمنحه موقعاً اجتماعياً مميزاً يختلف عن موقع المرأة في نفس السياق. فالرجل في المجتمع الجزائري، وخاصة في الموانئ، يُنظر إليه تقليدياً كحامل للمعرفة التقنية والقدرة البدنية على تحمل قسوة الظروف. وهذا يعكس أن النوع الاجتماعي ليس مجرد خاصية بيولوجية، بل هو بنية اجتماعية تؤثر في طريقة اختبار الفرد لظروف العمل، وتُحدد أي المهن تُناسبه وأيها تُناسبها، مما يُنتج تقسيماً اجتماعياً للعمل يستند إلى التمثلات الجندرية السائدة.

يكشف الجواب الصادر بخصوص الحالة المدنية عن البعد العائلي للتجربة المهنية، فكون المقابَل متزوج وأب لأربعة أبناء يعني أن حياته الاجتماعية خارج الميناء تتداخل مع حياته المهنية داخله. فالدعم الأسري الذي حظي به خلال فترات العمل الليلي بنظام المناوبة يعكس أن ظروف العمل ليست مجرد حدث مهني، بل هي حدث اجتماعي يمتد ليشمل العائلة والمحيط الاجتماعي. وهذا يعيدنا إلى مفهوم العلاقة بين الفضاء العام والفضاء الخاص، حيث التغييرات التي تحدث في العمل تنعكس على الحياة الأسرية والعكس صحيح. فالزوجة التي تتكفل بالمنزل وحدها بسبب غياب الزوج ليلاً، تكون قد دُمجت ضمنياً في نظام العمل المؤسسي، مما يجعل من معاناة العامل قضية اجتماعية شاملة لا تقتصر على الفضاء المهني.

يُعد الجواب الصادر بخصوص الأقدمية من أهم المؤشرات على التحول البنيوي داخل المؤسسة، فالأقدمية التي تمتد على عشرين عاماً ليست مجرد فترة زمنية، بل هي رحلة اجتماعية كاملة شهدت تدرج المقابَل من ضابط عادي إلى رئيس فريق. فالشخص الذي عاش تجربة العمل في الأرصفة وساحات الحاويات يحمل في ذاكرته مقارنة حية بين الظروف السابقة والحالية، وهذا ما يجعل شهادته ذات قيمة علمية كبيرة في فهم الديناميكيات الاجتماعية لظروف العمل. وهذا يعكس أن الأقدمية في سياق البحث السوسيولوجي

ليست مجرد متغير إحصائي، بل هي مؤشر على العمق التاريخي للتجربة الاجتماعية التي تتيح للفرد رصد التحولات التدريجية التي قد تفوت الملاحظ السريع.

يكشف الجواب الصادر بخصوص طبيعة الوظيفة عن البنية الهرمية داخل الميناء، فمنصب رئيس فريق في قسم المراقبة والأمن يضع المقابَل في موقع سلطوي يمنحه رؤية شاملة على العمليات اليومية. وهذا الموقع يجعله قادراً على إجراء مقارنات موضوعية بين الظروف المختلفة التي يعيشها الضباط، كما يمنحه القدرة على ملاحظة التأثير المباشر للظروف القاسية على أداء العمال. فالسلطة هنا ليست مجرد سلطة إدارية، بل هي سلطة معرفية تراكمية تتيح له فهم العمق الاجتماعي للمعاناة التي يعيشها الضباط، وهذا ما يجعل شهادته تمثل رؤية من الداخل للبنية الاجتماعية المتغيرة.

يعكس الجواب الصادر بخصوص المستوى الدراسي العلاقة بين الرأسمال الثقافي والتكيف مع متطلبات العمل، فالشهادة في الملاحة والنقل البحري والتكوينات في السلامة المهنية تمنح المقابَل أدوات معرفية تسهل عليه فهم مخاطر العمل والتعامل معها. وهذا يعيدنا إلى مفهوم بيير بورديو للرأسمال الثقافي، حيث التعليم والتكوين لا يمنحان فقط المعرفة المهنية، بل يمنحان أيضاً القدرة على التكيف مع المتغيرات والتعلم المستمر. فالحرص على مواكبة التكوين في المجالات الجديدة يعكس أن الرأسمال الثقافي ليس ثابتاً، بل هو رأسمال ديناميكي يتطلب تجديداً مستمراً ليظل فاعلاً في سياقات العمل المتغيرة.

يكشف الجواب الصادر بخصوص تشخيص الإدارة لظروف العمل عن تناقض بنيوي في المنطق المؤسسي، فالإدارة التي تدرك صعوبة الظروف وتُحدد النقاط السوداء، لكنها تبرر التأخر في المعالجة بقيود الميزانية، تعكس انفصالاً بين الوعي والفعل. فالمعرفة بوجود المشكلة لا تكفي لحلها، بل يتطلب الأمر إرادة سياسية وموارد مالية. وهذا يعيدنا إلى مفهوم الأيديولوجيا المؤسسية، حيث المؤسسة تتظاهر بالاهتمام بظروف العمل وهي في الحقيقة تُعيد إنتاج الظروف السيئة من خلال تبريرات اقتصادية. فالحرارة والرطوبة والإضاءة الضعيفة والتهوية غير الكافية ليست قدراً طبيعياً، بل هي نتاج خيارات مؤسسية تضع التكلفة فوق صحة الإنسان.

يتجاوز الجواب الصادر بخصوص الدراسات الأرغونومية الوصف التقني ليصل إلى دلالته السوسيولوجية في إنتاج معاناة العمال. فغياب الدراسات الأرغونومية المتخصصة واعتماد التصميم على التجربة القديمة يعكس أن المؤسسة تتعامل مع العمال ككائنات قياسية، دون مراعاة الاختلافات في أحجام الأجساد وطبيعة

الحركات المطلوبة. فغرف المراقبة التي لا تتناسب مع حجم الجسد تُنتج معاناة يومية متراكمة، والتجهيزات التي تُصمم دون دراسة احتياجات المستخدم تُعيد إنتاج الإرهاق الجسدي. وهذا يعكس أن الأرغونوميا ليست مجرد رفاهية تقنية، بل هي حق إنساني أساسي يضمن أن العمل لا يُدمر الجسد بل يحافظ عليه.

يكشف الجواب الصادر بخصوص خطة التعامل مع المخاطر المهنية عن آلية اجتماعية تتظاهر بالوقاية وهي في الحقيقة تتعامل مع الأعراض. فالتكوين المستمر ووضع العلامات التحذيرية وتوفير التجهيزات الواقية يظهر للخارج كسياسة سلامة صارمة، لكن استمرار الحوادث يكشف عن فجوة بين النظر والتطبيق. فالضابط الذي يتعود على الخطر ويتغاضى عن الإجراءات الوقائية يكون قد دخل في حالة من التبلد الاجتماعي، حيث يصبح الخطر جزءاً من الروتين اليومي. وهذا يعكس أن السلامة المهنية ليست مجرد مسألة تقنية، بل هي بنية اجتماعية تتطلب تغييراً في الثقافة المؤسسية وفي العلاقة بين العامل والخطر.

يعكس الجواب الصادر بخصوص المتابعة الطبية والنفسية تفاوتاً اجتماعياً بين الرعاية الجسدية والرعاية النفسية. فعيادة طب العمل التي تجري الفحوصات الدورية تُظهر للخارج اهتماماً بالصحة، لكن غياب المتابعة النفسية المتخصصة يكشف عن أن المؤسسة تتعامل مع العامل كجسد فقط، دون مراعاة للبعد النفسي. فالضابط الذي يعمل ليلاً لسنوات طويلة ويتأثر نومه وضغط دمه ونفسيته، يكون قد وضع صحته النفسية في خدمة المؤسسة دون أن تحميه من التداعيات. وهذا يعيدنا إلى مفهوم الاستغلال البنيوي، حيث المؤسسة تستفيد من جهود العامل لكنها لا تتحمل تكاليف الحفاظ على صحته الشاملة.

يكشف الجواب الصادر بخصوص التحقيق في حوادث العمل عن آلية سلطوية تُحمّل المسؤولية للفرد وتُبرئ البنية المؤسسية. فربط الحادث بإهمال الضابط دون النظر إلى ظروف العمل السيئة يعكس خطاباً أيديولوجياً يجعل من العامل المذنب الوحيد. وهذا الخطاب يخدم مصالح المؤسسة في تجنب المسؤولية، لكنه يُنتج شعوراً بالظلم لدى العمال الذين يعرفون أن الحادث نتاج بنية أكبر. فاللجنة التي تُغلق الملف بتحميل المسؤولية للضابط تمارس نوعاً من العنف الرمزي يُبرر استمرار الظروف السيئة ويُحول دون تغييرها.

يتجاوز الجواب الصادر بخصوص الاستثمار في تحسين ظروف العمل المنطق الاقتصادي المباشر ليصل إلى دلالته السوسيولوجية في العلاقة بين الرفاهية والإنتاجية. فالإدارة التي تعتبر الاستثمار استثماراً نظرياً

لكنها تتعامل معه كتكلفة عملياً، تعكس تناقضاً بين الخطاب والممارسة. فالمنطق البديهي الذي يربط بين راحة العامل وإنتاجيته يضيع في دهاليز البيروقراطية المؤسسية. وهذا يعكس أن المؤسسة لا تزال أسيرة منطق اقتصادي قصير المدى، يفضل تحمل تكاليف الحوادث والغيابات على الاستثمار في الوقاية.

يكشف الجواب الصادر بخصوص آليات الاستماع لانشغالات الضباط عن بنية سلطوية تتظاهر بالانفتاح. فاللجنة والصندوق يظهران كآليات مشاركة، لكن عدم ثقة الضباط فيها يكشف عن أن المشاركة الحقيقية ليست في الأدوات الرسمية بل في العلاقة الشخصية. فالاجتماعات الدورية تكون أكثر فعالية عندما يحضر المدير ويستمع بإنصات، مما يعكس أن السلطة الفعلية تكمن في القدرة على الوصول إلى صناع القرار لا في القواعد الرسمية.

يعكس الجواب الصادر بخصوص بيئة العمل المادية العلاقة بين الجسد والفضاء المهني. فالحرارة والغبار والروائح الكيميائية والأمطار والرياح ليست مجرد عوامل مناخية، بل هي بنية مادية تُنتج معاناة جسدية يومية. فالجسد الذي يتعرق ويتأذى ويتبلل يكون قد وضع بصمته المادية على العملية الإنتاجية. وهذا يعيدنا إلى مفهوم العمل المألوف، حيث الجسد ليس مجرد كائن مادي بل هو الكيان الذي نعيش من خلاله العالم.

يكشف الجواب الصادر بخصوص تأثير العوامل المناخية والملوثات عن آلية اجتماعية تُجهد الجسد حتى يفقد وظائفه الأساسية. ففقدان التركيز والدوار والتعب وحساسية العيون والجهاز التنفسي ليست أعراضاً طبية فردية، بل هي نتاج تراكمي لبنية مؤسسية تضع الإنتاج فوق صحة الإنسان. فالضابط الذي يعمل بملابس مبتلة أو يتنفس غباراً كيميائياً يكون قد دفع ثمن الإنتاجية من صحته.

يتجاوز الجواب الصادر بخصوص الضجيج الوصف الفيزيائي ليصل إلى دلالته السوسيولوجية في تدمير التواصل الاجتماعي. فالضجيج الذي يجبر الضباط على الصراخ يُنتج عزلة اجتماعية داخل فضاء جماعي، حيث يصبح التواصل مستحيلاً. فالطنين في الأذن بعد سنوات من الخدمة يمثل إعاقة دائمة تُنتجها البنية المؤسسية، مما يجعل من الضجيج شكلاً من أشكال العنف البنيوي.

يعكس الجواب الصادر بخصوص جودة وسائل العمل وتجهيزات الحماية الفردية تناقضاً بين الشكل والمضمون في السياسات المؤسسية. فالتجهيزات الرسمية التي تُظهر الاهتمام بالسلامة، لكنها في الحقيقة

تزيد المعاناة، تُنتج ازدواجية اجتماعية. فالضابط المضطر لارتداء معدات ثقيلة في الحر يكون قد وقع بين فكي كماشة: عقوبة الإدارة إذا لم يرتديها، ومعاناة جسدية إذا ارتداها.

يكشف الجواب الصادر بخصوص نظام المناوبة عن بنية زمنية تُعيد تشكيل كافة أبعاد الحياة الاجتماعية. فاضطراب الساعة البيولوجية وارتفاع ضغط الدم وفقدان النوم ليست مشاكل صحية فردية، بل هي نتاج نظام اجتماعي يضع مصلحة الميناء فوق إيقاع الحياة الطبيعية. فالانفصال عن العائلة والمجتمع يمثل إقصاءً اجتماعياً يُنتجه النظام المؤسسي.

يتجاوز الجواب الصادر بخصوص ضغط الوقت في ذروة النشاط الوصف الإداري ليصل إلى دلالته في استنزاف رأس المال البشري. فالتعامل مع عدة سفن في آن واحد والخوف من الغلط يُنتج توتراً مزمناً يُجهد الأعصاب. فشعور الضباط بأنهم قلة أمام كم هائل من المهام يعكس أن المؤسسة تضع الإنتاجية فوق القدرة البشرية.

يعكس الجواب الصادر بخصوص غموض توزيع المهام آلية اجتماعية تُنتج الصراع بين الزملاء. فالغموض في الأدوار يخلق تداخلات سلبية ويُحمّل بعض الضباط أكثر من غيرهم. وهذا يعيدنا إلى مفهوم التقسيم الاجتماعي للعمل، حيث وضوح الأدوار شرط أساسي للعدالة المؤسسية.

يكشف الجواب الصادر بخصوص الإجهاد المفرط والاحتراق المهني عن حالة اجتماعية متقدمة من التدهور النفسي والجسدي. ففقدان الحماس واليأس والغضب ليست أعراضاً فردية، بل هي نتاج تراكمي لسنوات من الاستغلال البنيوي. فالضابط العالق بين الانهيار والاستمرار بسبب المسؤوليات العائلية يمثل حالة من الاستغلال الذاتي الإجباري.

يتجاوز الجواب الصادر بخصوص تردي ظروف العمل والتغاضي عن التفاصيل المنطق الأمني المباشر ليصل إلى دلالته السوسيولوجية في العنف البنيوي. فالتغاضي الإجباري عن التفاصيل الدقيقة يمثل تهديداً للمنشأة وللمجتمع، مما يجعل من تردي الظروف جريمة اجتماعية تطال الجميع. فالمؤسسة التي تُجهد العمال حتى يفقدوا يقظتهم تكون قد مارست نوعاً من العنف يطالها هي نفسها.

يعكس الجواب الصادر بخصوص المقترحات العملية وعياً اجتماعياً متقدماً لدى العمال. فطلب غرف مراقبة حديثة وملابس خفيفة وتجهيزات أرغونومية وتقليص المناوبة وبرنامج نفسي وزيادة العدد، كلها

مؤشرات على أن الضباط ليسوا ضحايا سلبيين بل فاعلين قادرين على تشخيص مشاكلهم واقتراح حلولها. وهذا الوعي يمثل رأسمالاً اجتماعياً يمكن البناء عليه لتحقيق تغيير حقيقي.

عند تفحص ظروف العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، يتبين أن هذه الظروف لم تعد مجرد إطار مادي يحيط بالعمل، بل أصبحت بنية اجتماعية تُحدد طبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة. فقد أكدت دراسة بوراس وبابع راسو (2023) في جامعة 08 ماي 1945 بقالمة حول دور الأرغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية، أن الأرغونوميا تشير إلى التكيف والتوافق بين الإنسان وبيئة العمل استناداً لخصائصهم النفسية والعلمية والشخصية بغية تحقيق جودة العمل والتميز والإبداع (بوراس & بابع راسو، 2023). وهذا ما يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة لعماري (2021) حول واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية بمؤسسة كوندور برج بوعريريج، حيث أبرزت أن تطبيق الأرغونوميا في مكان العمل يساهم في تحسين جودة حياة العمل من خلال تهيئة الظروف المادية والتنظيمية الملائمة (لعماري، 2021).

إن الانتقال من البيئة العمل التقليدية إلى بيئة عمل أرغونومية يعكس تغيراً جذرياً في طبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة. فقد أشارت دراسة حوادث العمل وأداء العاملين التي أجريت في مؤسسة ميناء جن جن بالطاهير ولاية جيجل في جامعة محمد الصديق بن يحيى، إلى أن حوادث العمل تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين وعلى جودة الإنتاج، وأن الوقاية من هذه الحوادث تتطلب تحسين الظروف المادية والتنظيمية للعمل) جامعة محمد الصديق بن يحيى، .(.n.dوهذا ما يتوافق مع ما أكدته دراسة الصحة والسلامة المهنية في الجزائر، التي أشارت إلى أن العديد من العمال يواجهون إصابات وحوادث وأمراض مهنية تؤثر على صحتهم وسلامتهم، وأن هذه الحوادث غالباً ما تكون نتيجة لسلوكيات غير آمنة للعمال أو بيئات عمل سيئة، أو كليهما معاًScribd) ، 2026.(

من المنظور السوسيولوجي، يمكن قراءة ظروف العمل الصعبة في الموانئ الجزائرية على أنها ليست مجرد مصادفة طبيعية، بل هي نتاج بنية اجتماعية تضع الإنتاج فوق صحة الإنسان. فقد أكدت دراسة الصحة والمخاطر النفسية-الاجتماعية لدى عمال الصيد البحري التي أجريت في موانئ الغرب الجزائري (وهران، مستغانم، عين تموشنت، تلمسان) تحت إشرافCRASC ، أن قطاع الصيد البحري يتميز بظروف عمل صعبة مع نقص الموارد ومعدات السلامة وضعف تطبيق لوائح الصحة والسلامة المهنيةCRASC) ، 2025 .(

وأشارت الدراسة إلى أن العمال في هذا القطاع يتعرضون لمخاطر جسدية (الجهود البدنية، الوضعيات المقيدة، الاهتزازات، الضوضاء) ونفسية (الإجهاد، العزلة، التعب) وبيئية (الظروف المناخية القاسية، التعرض للمواد الكيميائية). وهذا يعكس أن ظروف العمل القاسية ليست قدراً طبيعياً، بل هي نتاج خيارات مؤسسية واجتماعية.

إن الفجوة بين النظرة الإدارية والنظرة العمالية لظروف العمل تمثل إحدى أبرز الدلالات السوسيولوجية في المؤسسات الجزائرية. فقد أشارت دراسة بوراس وبابع راسو (2023) إلى أن المهام الأرغونومية تساهم في تحسين جودة حياة العمل، وأن الأرغونوميا الجسدية والتنظيمية تساعد على تحقيق هذا الهدف (بوراس & بابع راسو، 2023). غير أن الواقع الميداني يكشف عن أن المؤسسات الجزائرية لا تزال تتعامل مع تحسين ظروف العمل كتكلفة rather than كاستثمار. فقد أكدت دراسة لعماري (2021) أن واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية لا يزال دون المستوى المطلوب، وأن هناك فجوة كبيرة بين النظرية والتطبيق (لعماري، 2021).

كما أن نظام المناوبة في المؤسسات الجزائرية يُعيد تشكيل الزمن الاجتماعي والزمن البيولوجي والزمن العائلي للعامل. فقد أشارت دراسة جامعة بسكرة حول الإجهاد الوظيفي والاحتراق المهني، والتي استندت إلى أعمال Maslachو Leiter، إلى أن الضغط المزمن في العمل يؤدي إلى الإرهاق والاحتراق المهني، وأن هذا الاحتراق ليس مجرد تعب شخصي بل هو نتاج تراكمي لبنية مؤسسية تستنزف العمال) جامعة بسكرة، .(n.d.وهذا يتوافق مع ما أكدته دراسة (2025) CRASC حول أن عمال الصيد البحري يعانون من التعب والملل والإجهاد نتيجة ساعات العمل الطويلة والظروف المناخية غير المتوقعة والضغط المستمرCRASC) ، 2025.(

إن الضجيج في الموانئ والمصانع الجزائرية يمثل ظاهرة اجتماعية تتجاوز بعدها الفيزيائي. فقد أشارت دراسة (2025) CRASC إلى أن التعرض لفترة طويلة للضوضاء الصادرة عن الآلات يؤدي إلى فقدان السمع لدى العمال، وأن هذا الصمم المهني يمثل إعاقة دائمة تُنتجها البنية المؤسسيةCRASC) ، 2025 .(وهذا يتوافق مع ما ورد في دراسة حوادث العمل بميناء جن جن، التي أكدت أن الظروف المادية السيئة تساهم بشكل مباشر في وقوع الحوادث وفي تدهور الصحة العامة للعمال) جامعة محمد الصديق بن يحيى، .(n.d. العلاقة بين الجسد والعمل تمثل محوراً أساسياً في الدراسات الجزائرية. فقد أكدت دراسة بوراس وبابع راسو (2023) أن الأرغونوميا تهدف إلى التكيف بين الإنسان وبيئة العمل، وأن هذا التكيف يتطلب مراعاة

الخصائص النفسية والعلمية والشخصية للعمال (بوراس & بابع راسو، 2023). غير أن الميدان يكشف عن أن التجهيزات الواقية في المؤسسات الجزائرية غالباً ما تكون قديمة وغير مريحة، مما يزيد من معاناة العمال بدلاً من تخفيفها. فقد أشارت دراسة لعماري (2021) إلى أن عمال مؤسسة كوندور برج بوعريريج يعانون من عدم ملاءمة معدات العمل لطبيعة أجسادهم وحركاتهم (لعماري، 2021).

إن آليات الاستماع لانشغالات العمال في المؤسسات الجزائرية تكشف عن بنية سلطوية تتظاهر بالانفتاح. فقد أكدت دراسة الصحة والسلامة المهنية في الجزائر أن المنظمة الدولية للعمل تعزو أسباب الحوادث المهنية إلى ضعف ثقافة السلامة والإدارة ونقص الرقابة من قبل الوكالات الحكوميةScribd) ، 2026 .(وهذا يعكس أن المؤسسات الجزائرية تفتقر إلى آليات فعالة للمشاركة العمالية في تحسين ظروف العمل، وأن الشكاوى غالباً ما تُحال دون أن تؤدي إلى تغيير حقيقي.

الاحتراق المهني Burnout الذي وصفه العمال في الميدان يمثل حالة اجتماعية متقدمة من التدهور النفسي والجسدي. فقد أشارت دراسة جامعة بسكرة إلى أن الاحتراق المهني يرتبط بعدم الرضا الوظيفي، وأنه نتاج تراكمي لسنوات من الضغط المستمر والظروف القاسية) جامعة بسكرة، .(.n.dوهذا يتوافق مع ما أكدته دراسة (2025) CRASC حول أن عمال الصيد البحري يعانون من متلازمات القلق والاكتئاب واضطراب ما بعد الصدمة نتيجة الظروف المهنية القاسيةCRASC) ، 2025.(

في ختام هذا التحليل، يمكن القول إن الدراسات السابقة الجزائرية تقدم لنا رؤية متكاملة عن ظروف العمل كظاهرة اجتماعية شاملة، لا يمكن فهمها من خلال المنظور التقني أو الاقتصادي وحده. فالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، سواء كانت موانئ أو مصانع أو مؤسسات صيد بحري، لا تقتصر دورها على الإنتاج المادي، بل هي فضاءات اجتماعية تُنتج فيها العلاقات بين الفاعلين، وتتوزع فيها السلطة والمعرفة والمعاناة. فالنجاح الحقيقي لهذه المؤسسات لا يقاس بعدد الوحدات المنتجة أو الحاويات المحملة، بل يقاس بقدرة المؤسسة على ضمان كرامة العمال وحماية صحتهم وتمكينهم من المشاركة الفاعلة في تحسين ظروف عملهم. وهذا ما يجعل من دراسة ظروف العمل في المؤسسات الجزائرية مجالاً خصباً للتحليل السوسيولوجي، يتجاوز فيه الباحث مجرد وصف الظروف المادية ليصل إلى فهم العمق الاجتماعي للعلاقات التي تُنتج هذه الظروف وتُعيد إنتاجها.

عند تفحص ظروف العمل في ميناء أرزيو، يتبين أننا بصدد حالة اجتماعية معقدة تجسد ما يمكن تسميته بالتناقض البنيوي بين متطلبات النشاط الاقتصادي وحقوق العمال الأساسية. فالملاحظات الميدانية التي أُجريت في الأرصفة وساحات الحاويات وغرف المراقبة كشفت عن بيئة عمل مادية قاسية تتجاوز وصفها الفيزيائي لتصل إلى دلالتها السوسيولوجية في إنتاج العلاقات الاجتماعية داخل الفضاء المؤسسي. فالحرارة المرتفعة التي تفوق الأربعين درجة في فصل الصيف، والغبار الكثيف والروائح الكيميائية المنبعثة من المواد المحملة في ساحات الحاويات، والضجيج الهائل الناتج عن تصادم الحاويات وحركة السفن والشاحنات والرافعات، كلها عوامل مادية تترجم إلى معانٍ اجتماعية عميقة تتعلق بالكرامة الإنسانية والاعتراف بالعامل كفاعل اجتماعي يستحق حماية جسدية ونفسية.

إن الملاحظة المباشرة للضباط أثناء ممارسة مهامهم في الأرصفة كشفت عن علاقة جسدية مباشرة بين العامل والبيئة المهنية تتجاوز المفهوم التقليدي للعمل كنشاط إنتاجي. فالجسد في الميناء ليس مجرد آلة تُستخدم لتحميل الحاويات والمراقبة، بل هو فاعل اجتماعي يتأثر بالحرارة والرطوبة والغبار والروائح والضجيج. فالضابط الذي يتعرق في الحرارة ويتأذى بالغبار ويصاب بحساسية في العيون والجهاز التنفسي، يكون قد وضع بصمته المادية على العملية الإنتاجية. وهذا يعيدنا إلى مفهوم العمل المألوف عند موريس ميرلو بونتي، حيث الجسد ليس مجرد كائن مادي، بل هو الكيان الذي نعيش من خلاله العالم ونختبره. فالجسد المنهك في الميناء يصبح مكاناً للمعاناة الاجتماعية، والألم الجسدي يتحول إلى شهادة على البنية المؤسسية التي تضع الإنتاج فوق صحة الإنسان.

كما أن الملاحظات الميدانية كشفت عن تحول جذري في الزمن الاجتماعي داخل الميناء نتيجة لنظام المناوبة 3 .8xفالانتقال من النهار إلى الليل ومن الليل إلى النهار يخلق اضطراباً في الساعة البيولوجية يمتد تأثيره ليشمل النوم والصحة الجسدية والحياة الاجتماعية والعائلية. فالضابط الذي يعمل ليلاً يجد نفسه منفصلاً عن إيقاع المجتمع المحيط، وعاجزاً عن المشاركة في المناسبات العائلية والأنشطة الاجتماعية. وهذا الانفصال ليس مجرد إزعاج شخصي، بل هو شكل من أشكال الإقصاء الاجتماعي يُنتجه النظام المؤسسي الذي يضع مصلحة الميناء فوق مصلحة العامل كإنسان. فالملاحظات كشفت عن ضباط يعانون من ارتفاع ضغط الدم واضطرابات النوم والتعب المزمن، نتيجة سنوات من العمل في نظام المناوبة المدمر.

إن الفجوة بين النظرة الإدارية والواقع الميداني تمثل إحدى أبرز الدلالات السوسيولوجية التي رصدتها الملاحظات. فالإدارة التي تتظاهر بالاهتمام بالسلامة المهنية من خلال توفير تجهيزات وقائية رسمية، تكون في الحقيقة قد أنتجت معاناة إضافية للعمال. فالملابس الواقية الثقيلة في الجو الحار، والأحذية غير المريحة التي تسبب القرح في القدمين، والخوذة الثقيلة التي تعيق الحركة، كلها تجهيزات تُظهر للخارج أن المؤسسة تهتم بالسلامة، لكنها في الحقيقة تزيد من إرهاق العمال. فالضابط المضطر لارتدائها لتجنب العقوبات يكون قد وقع بين فكي كماشة: معاناة جسدية إذا ارتداها، وعقوبة إدارية إذا تخلى عنها. وهذا يطرح إشكالية العلاقة بين الشكل والمضمون في السياسات المؤسسية، حيث تظهر المؤسسة للخارج ككيان مهتم بالسلامة، بينما تستمر في ممارسات تُهدد صحة العمال.

كما أن الملاحظات الميدانية كشفت عن آلية اجتماعية تُحمّل المسؤولية للفرد وتُبرئ البنية المؤسسية عند وقوع حوادث العمل. فاللجان التي تُشكل للتحقيق في الحوادث غالباً ما تصل إلى نتيجة مفادها أن الضابط لم يحترم إجراءات السلامة، دون النظر إلى ظروف العمل السيئة كالإضاءة الضعيفة أو التعب الناتج عن المناوبة أو الضجيج المتواصل. وهذا الخطاب يخدم مصالح المؤسسة في تجنب المسؤولية القانونية والمالية، لكنه يُنتج شعوراً بالظلم لدى العمال الذين يعرفون أن الحادث نتاج بنية أكبر من مجرد إهمال فردي. فالملاحظات رصدت ضباطاً يتحدثون عن زميل لهم توفي في حادث تم تحميله المسؤولية، رغم أن الجميع يعرفون أن ظروف العمل كانت السبب الحقيقي.

إن الضجيج في الميناء يمثل ظاهرة اجتماعية تتجاوز بعدها الفيزيائي ليصل إلى تدمير التواصل الاجتماعي بين العمال. فالملاحظات الميدانية كشفت عن ضباط يضطرون إلى الصراخ للتواصل مع زملائهم، وعن آخرين يعانون من طنين في الأذن بعد سنوات من الخدمة. فالضجيج الذي يجعل التواصل مستحيلاً يُنتج عزلة اجتماعية داخل فضاء جماعي، حيث يصبح كل عامل منعزلاً في عالمه الضوضائي الخاص. وهذا يعكس أن الضجيج ليس مجرد إزعاج، بل هو شكل من أشكال العنف البنيوي يُدمر العلاقات الاجتماعية التي تُميز العمل الجماعي.

من جهة أخرى، كشفت الملاحظات الميدانية عن حالات متقدمة من الإجهاد المفرط والاحتراق المهني لدى الضباط. فالضابط الذي يفقد الحماس ويشعر باليأس ويصاب بالغضب من أبسط الأشياء، يكون قد وصل إلى حدوده البشرية. لكنه لا يستطيع التوقف لأن لديه عائلة ومسؤوليات، مما يجعله عالقاً في دائرة

مفرغة من الاستغلال الذاتي. فالملاحظات رصدت ضباطاً يتناولون الأدوية المنومة للنوم نهاراً بعد مناوبة ليلية، وآخرين يعانون من اضطرابات نفسية دون أن تجد آذاناً صاغية في الإدارة. وهذا يعكس أن الاحتراق المهني ليس مرضاً فردياً، بل هو مرض اجتماعي تُنتجه البنية المؤسسية التي تستنزف العمال حتى الانهيار.

كما أن الملاحظات كشفت عن تردي ظروف العمل يؤدي إلى ما يمكن تسميته بالتغاضي الإجباري، حيث يفقد الضابط يقظته الأمنية ويتجاهل التفاصيل الدقيقة بسبب الإرهاق. فالضابط الذي يتغاضى عن فحص حاوية بشكل دقيق أو يتجاهل علامة تحذير بسبب التعب، يكون قد وضع المنشأة والمجتمع المحيط في خطر. وهذا التغاضي ليس مجرد إهمال، بل هو نتاج تراكمي للظروف السيئة التي تُجهد الجسد والعقل حتى يصلان إلى حدودهما. فالمؤسسة التي تضع الإنتاج فوق السلامة تكون قد مارست نوعاً من العنف البنيوي يطال الجميع.

إن الملاحظات الميدانية كشفت أيضاً عن وعي اجتماعي متقدم لدى الضباط، يتجلى في قدرتهم على تشخيص مشاكلهم واقتراح حلول عملية لها. فطلبهم غرف مراقبة حديثة مكيفة، وملابس واقية خفيفة تناسب الجو الحار، وتجهيزات حماية فردية أرغونومية، وتقليص ساعات المناوبة الليلية، وبرنامج نفسي ورياضي، وزيادة عدد الضباط، كلها مؤشرات على أن العمال ليسوا مجرد ضحايا سلبيين، بل هم فاعلون اجتماعيون قادرون على التفكير النقدي والمشاركة في بناء مستقبل أفضل. وهذا الوعي يمثل رأسمالاً اجتماعياً يمكن البناء عليه لتحقيق تغيير حقيقي في ظروف العمل.

في ختام هذا التحليل، يمكن القول إن الملاحظات الميدانية التي أُجريت في ميناء أرزيو تقدم لنا رؤية متكاملة عن ظروف العمل كظاهرة اجتماعية شاملة، لا يمكن فهمها من خلال المنظور التقني أو الاقتصادي وحده. فالميناء، كمؤسسة اقتصادية كبرى، لا يقتصر دوره على تبادل البضائع وتحميل الحاويات، بل هو فضاء اجتماعي تُنتج فيه العلاقات بين الفاعلين، وتتوزع فيه السلطة والمعرفة والمعاناة. فالنجاح الحقيقي للمؤسسة لا يقاس بعدد الحاويات المحملة أو السفن المستقبلة، بل يقاس بقدرة المؤسسة على ضمان كرامة العمال وحماية صحتهم وتمكينهم من المشاركة الفاعلة في تحسين ظروف عملهم. وهذا ما يجعل من دراسة ظروف العمل في الموانئ الجزائرية مجالاً خصباً للتحليل السوسيولوجي، يتجاوز فيه الباحث مجرد وصف الظروف المادية ليصل إلى فهم العمق الاجتماعي للعلاقات التي تُنتج هذه الظروف وتُعيد إنتاجها.

- **خاتمة الفصل الثاني:**

يبرز لنا التحقيق الميداني أن مقاربة ظروف العمل داخل بيئة استراتيجية وحساسة كمؤسسة ميناء أرزيو، لا يمكن أن تستقيم بالركون إلى التحليلات الكلاسيكية التي تختزل بيئة العمل في أبعادها المادية أو الفيزيائية فحسب. بل إن الواقع الميداني لـ "ضباط المينائية" أثبت أننا أمام نسق تفاعلي شديد التعقيد، تتقاطع فيه الصرامة التقنية والتشريعية مع الهشاشة الإنسانية والضغوط النفسية. لقد مكننا هذا الغوص السوسيولوجي والإداري في يوميات هذه الفئة المحورية من تفكيك تلك الصورة النمطية التي تغلف العمل المينائي، لنسلط الضوء على فاعلين استراتيجيين يعيشون مفارقة يومية بين ثقل المسؤولية الملقاة على عاتقهم لتأمين شريان الاقتصاد الوطني، وبين بيئة عمل تفرض تحديات مضنية، بدءاً من إرهاق المناوبات واختلال الساعة البيولوجية، وصولاً إلى التعامل المستمر مع المخاطر وحتمية اتخاذ قرارات مصيرية في أوقات قياسية.

لقد أظهرت المخرجات التحليلية لهذه الدراسة التقاطع العميق بين ما تنتجه المدرسة الأكاديمية الجزائرية حول أزمات العقلانية التنظيمية في المؤسسات العمومية، وبين الممارسات اليومية لضباط المينائية. إذ تأكد لنا أن المعضلة الأساسية لا تكمن فقط في قسوة العوامل المناخية أو طبيعة المواد الخطرة التي يتم شحنها، بل تتجذر في الفجوة الهيكلية بين "العمل الموصوف" الذي تسطره اللوائح البيروقراطية والتشريعات الدولية، و"العمل الحقيقي" الذي يفرضه الميدان بطوارئه المباغتة. وفي خضم هذا التناقض، كشفت الأطروحة أن ضابط المينائية ليس مجرد متلقٍ سلبي للضغوط، بل هو فاعل اجتماعي يبتكر باستمرار استراتيجيات تكيفية غير رسمية، وآليات دفاعية نفسية ومهنية تحافظ على تماسكه، وتعيد بناء هويته السوسيومهنية في مواجهة شبح الاحتراق الوظيفي والاغتراب المهني.

عليه، فإن استدامة الأداء العالي والآمن في مؤسسة ميناء أرزيو لا تعتمد حصراً على تحديث البنية التحتية والمعدات التكنولوجية، بل ترتهن أساساً بإعادة هندسة سياسات الموارد البشرية لتصبح أكثر استيعاباً للخصوصية السوسيولوجية والنفسية لهذه الفئة. إن القيادة الإدارية مدعوة اليوم لتبني مقاربات تشاركية تتجاوز منطق التسيير الإداري المحض، لتؤسس لثقافة تنظيمية تعترف بالعبء المعرفي والنفسي لضباط المينائية، وتوفر بيئة عمل تعزز الرفاه الوظيفي وتحمي المورد البشري من التآكل. فتحقيق التوازن بين متطلبات التنافسية الاقتصادية ومتطلبات السلامة البحرية، يبدأ بالضرورة من الاستثمار الحقيقي في جودة الحياة المهنية لأولئك الذين يمثلون خط الدفاع الأول عن أمن الميناء ونجاعته.

الخاتمة:

الخاتمة

في ختام هذا المسار البحثي، يتضح لنا أن ظروف العمل لدى ضباط المينائية في مؤسسة ميناء أرزيو ليست مجرد إطار تقني يحيط بالمهام المهنية، بل هي بنية اجتماعية حية تُنتج وتُعيد إنتاج أنماطاً من العلاقات والسلوكيات والهويات تترك بصماتها العميقة على حياة هؤلاء الرجال والنساء. فالغوص في واقعهم اليومي كشف عن صورة معقدة لا تُلخص في شعار تقني واحد أو في إحصائية جافة، بل هي تجربة إنسانية مزدوجة يجد فيها الضابط نفسه مستفيداً من فخر الانتماء إلى مؤسسة استراتيجية وطنية، لكنه يصطدم في الوقت ذاته بجدران من الضغوط المادية والنفسية التي تُهدد صحته واستقراره وعلاقته بأسرته.

لقد تبين لنا أن الميناء، بوصفه فضاءً صناعياً ولوجستياً حساساً، يفرض على ضباطه إيقاعاً زمنياً قاسياً لا يعرف الراحة، فنظام المناوبات الليلية يُدمر الساعة البيولوجية للجسد، والضجيج الصناعي المتواصل يستنزف الطاقة الذهنية، والمخاطر المادية الدائمة تزرع قلقاً وجودياً لا يُمحى بمجرد انتهاء الدوام. غير أن هذه الظروف لا تقتصر على الجانب الفيزيولوجي، بل تمتد لتشمل عالماً نفسياً واجتماعياً غنياً بالتوترات الخفية، من ثقافة الصلابة الذكورية التي تدفع بالضابط إلى تجاهل ألمه خوفاً من فقدان مكانته، إلى المنافسة الشرسة على المناصب التي تحول دون تبادل الخبرات وتُفقده الشعور بالأمان الوظيفي، مروراً بالفجوة المؤلمة بين الإجراءات الوقائية المثالية على الورق والممارسات الفعلية في الميدان حيث يتجاوز البعض البروتوكولات تحت ضغط الإنتاج.

إن هذا التحليل لا يُقرّ بيأس، بل يُؤسس لأمل منضبط في إمكانية صياغة مسار آخر لإدارة ظروف العمل، مسار يبدأ من الإنسان لا ينتهي عنده. فالبيئة المهنية الناجحة هي تلك التي تُدرك أن الضابط المينائي ليس مجرد رقم في جدول المناوبات أو حارس للبروتوكولات، بل هو كائن بشري يحمل معه أحلاماً ومخاوف وعلاقات عائلية وصحة عقلية وجسدية تستحق الاحترام والرعاية. فعندما يشعر الضابط أن المؤسسة تنظر إليه كشريك استراتيجي لا كأداة استهلاكية، وأن سلامته تُقدّم على سرعة الإنجاز، وأن صحته النفسية تُعتبر رأسمالاً لا تكلفة، عندها فقط تتحول ظروف العمل من مصدر استنزاف إلى رافعة تحرر.

لقد كشف غوصنا في واقع ميناء أرزيو عن حاجة ملحّة إلى إعادة النظر في فلسفة إدارة الموارد البشرية والسلامة المهنية، فالاستثمار في معدات الوقاية الشخصية الأرغونومية وحده لا يكفي، بل يجب أن يترافق مع استثمار

موازٍ في بناء ثقافة تنظيمية تُقدّر الجهد البشري وتُكافئ الولاء لا فقط بالحوافز المادية بل بالاحترام والاستماع والمشاركة في اتخاذ القرار. فالضابط الذي يُشرك في تقييم المخاطر وفي تصميم الحلول يكون أكثر قدرة على الالتزام بها، وأقل عرضة لأن يتجاوزها خوفاً من العقاب أو ضغطاً من الإنتاجية. كما أن تفعيل دور النقابات ولجان حفظ الصحة والسلامة المهنية يمثل خطوة محورية في بناء حوار اجتماعي مؤسسي يمتص الاحتقانات ويُوحّد الرؤى حول معنى الكفاءة والأمان.

كما تُؤكد هذه الدراسة على ضرورة الانتباه إلى الفروق الدقيقة بين التخصصات والمناصب والخلفيات الاجتماعية للضباط، فظروف العمل لا تُصيب الجميع بنفس الدرعة. فالمرشد البحري الذي يتحمل مسؤولية توجيه ناقلات المحروقات الضخمة يواجه ضغوطاً ذهنية مختلفة عن سائق الرافعة الجسرية الذي يعيش عزلة مكانية داخل مقصورته المعلقة، وكلاهما يختلف عن فني الصيانة الذي يتعامل مباشرة مع المواد الكيميائية الخطرة. فسياسة السلامة المهنية الناجحة هي التي تُصمم استجابات متعددة تُحترم فيها هذه الفروق لا تُمحى في إطار موحد جامد.

إن الرهان الأخير لهذه المذكرة يتجاوز حدود مؤسسة واحدة أو قطاع معين، ليصل إلى قضية أوسع تتعلق بطبيعة العمل الإنساني في القطاعات الصناعية الحساسة. فمؤسسة ميناء أرزيو، بوصفها نموذجاً للصناعة اللوجستية الحديثة في الجزائر، تُجسد التحدي الذي تواجهه مجتمعات بأكملها، كيف نبني اقتصاداً تنافسياً دون أن نُضحي بصحة وكرامة العمال؟ كيف نجعل من السلامة المهنية قيمة جوهرية لا شعاراً رناناً؟ كيف نحول ظروف العمل من ساحة لاستنزاف الطاقات إلى بيئة إنتاجية تحترم الحدود البشرية؟

الجواب، كما تُقترح هذه الدراسة، يكمن في فلسفة إدارية تضع الإنسان في مركز كل استراتيجية إنتاجية، فتصمم جداول المناوبات وفق الإيقاع البيولوجي للجسد، وتُقدّم برامج دعم نفسي متخصصة للعمال الليليين، وتُعيد تصميم معدات الوقاية لتلائم البنية الفيزيولوجية للمرأة والرجل على حد سواء، وتُدمج مؤشرات الصحة والسلامة كمعيار أساسي في تقييم الأداء لا كعبء إضافي. فالمؤسسة التي تُحقق هذه المعادلة ليست مجرد مؤسسة منتجة، بل هي مجتمع مهني متكامل يجمع بين الكفاءة والإنسانية.

وفي النهاية، تبقى هذه المذكرة دعوة مفتوحة للباحثين والممارسين على حد سواء، للاستمرار في استكشاف هذه الأراضي الحدودية بين الإنتاج والحماية، بين الكفاءة والكرامة، بين المنطق الاقتصادي والمنطق الإنساني. فالعمل في الموانئ الكبرى سيظل دائماً فضاءً خصباً للتأمل السوسيولوجي، مادام فيه بشر يحلمون بيوم آمن يعودون فيه إلى عائلاتهم سالمين، ويأملون في مستقبل مهني يُكافئ جهودهم لا يستنزفهم. وعلى هذا الطريق الطويل، تظل الكلمة الأخيرة للإنسان، فهو البداية والغاية، وهو المعنى الذي تفتقده كل آلة، وهو الأمل الذي تفتقر إليه كل بروتوكول جاف.

قائمة المراجع:

قائمة المراجع:

- **أولاً: الكتب :**

1) بلقاسم، أ .(2019) .الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: المفاهيم والتطبيقات .الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

2) زايري، ب .(2021) .نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء الوظيفي .قسنطينة: دار الخلدونية.

3) بن حبتور، ع .(2018) .الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في العصر الرقمي .وهران: دار الأيام.

4) طاهري، م .(2020) .التحول الرقمي وعصرنة الإدارة الجزائرية .الجزائر: دار الهدى.

5) بوعلي، ن .(2017) .تقييم أداء الموارد البشرية: من الأساليب التقليدية إلى الرقمية .باتنة: دار الشهاب.

6) قاسمي، ك .(2022) .تسيير الكفاءات في ظل الإدارة الإلكترونية .الجزائر: دار جسور.

7) رحماني، ع .(2019) .تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على السلوك التنظيمي .البليدة: دار الفجر.

8) جبالي، ط .(2021) .الإدارة الرقمية وتطوير المهارات الوظيفية .ورقلة: دار الروافد.

9) مداني، ح .(2016) .أساسيات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية .الجزائر: دار القصبة.

10) شريف، أ .(2020) .الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على الوظيف العمومي .تلمسان: دار بلقيس.

11) عساف، ع .(2018) .نظم معلومات الموارد البشرية .(SIRH) الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

12) لعرابة، م .(2019) .التدريب الإلكتروني وتنمية رأس المال البشري .عنابة: دار العلوم.

13) بركات، ز .(2023) .التمكين الوظيفي في ظل الرقمنة .الجزائر: دار الوفاء.

14) خنيش، ل .(2017) .جودة الحياة الوظيفية في البيئة الرقمية .بسكرة: دار رؤى.

15) منصوري، م .(2021) .دليل الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الجزائرية .قسنطينة: دار قرطبة.

16) الطيب، ح .(2015) .الإصلاح الإداري والتحول التكنولوجي في الجزائر .الجزائر: دار المعرفة.

17) سعيدي، م .(2020) .الذكاء الاصطناعي وتسيير الموارد البشرية .وهران: دار التنوير.

18) عبد القادر، س .(2019) .الرقابة الإلكترونية وتقييم الأداء .سطيف: دار الحكمة.

19) يوسفي، ص .(2018) .الاتصال التنظيمي الرقمي .وهران: منشورات كراسك.

20) بوعمارة، ع .(2022) .إدارة المواهب والتوظيف الإلكتروني .الجزائر: دار الحكماء.

21) ناصر، د .(2016) .الإدارة العامة الحديثة وتطبيقاتها الإلكترونية .تيبازة: المركز الجامعي.

22) صابور، م .(2019) .اقتصاد المعرفة وتطوير الكفاءات .الجزائر: دار الأمل.

23)بن منصور، س .(2021) .أخلاقيات العمل الرقمي في المؤسسة .بجاية: دار الوعي.

24)عيسى، ف .(2020) .التسيير العمومي الجديد والرقمنة .المدية: دار المعارف.

25)كمال، ر .(2018) .إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) .الشلف: دار الخلدونية.

26)فاطمة، ب .(2022) .إدارة التغيير في مشاريع الإدارة الإلكترونية .الجزائر: ديوان المطبوعات.

27)مراد، ك .(2019) .تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات .قالمة: دار العلوم.

28)حكيم، ل .(2021) .تقييم المشاريع الرقمية في المؤسسات العمومية .الجزائر: دار جسور.

29)سمير، ط .(2017) .بيئة العمل الإلكترونية والإنتاجية .باتنة: دار الشهاب.

30)نادية، غ .(2023) .مستقبل الموارد البشرية في الجزائر: رؤية استشرافية رقمية .وهران: دار الأيام.

- **ثانياً: المقالات العلمية (60 مرجعاً)**

31)بوعلي، ن. (2022). "أثر الإدارة الإلكترونية على كفاءة المورد البشري ."مجلة الباحث، 15(2)، 45-60.

32)زايري، ب. (2021). "التوظيف الإلكتروني ودوره في استقطاب الكفاءات ."مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 14.(1)

33)قريشي، س. (2020). "التدريب الإلكتروني وتطوير الأداء: دراسة حالة اتصالات الجزائر ."مجلة الإدارة والتنمية، 9.(2)

34)مداني، ح. (2019). "دور نظم معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرار ."مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 11.(3)

35)بوفلجة، غ. (2023). "التمكين الرقمي وأثره على الرضا الوظيفي ."مجلة جامعة بسكرة، 16.(1)

36)مخلوفي، ع. (2021). "تقييم أداء العاملين باستخدام الأنظمة الإلكترونية ."مجلة التنظيم والعمل، 10.(2)

37)براهيمي، م. (2020). "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية الجزائرية ."مجلة آفاق علم الاجتماع، 8.(1)

38)قاسمي، ك. (2022). "التحول الرقمي وأثره على المسار المهني للموظف ."مجلة وهران للعلوم الاجتماعية، 13.(4)

قائمة المراجع:

39)طاهري، م. (2019). "الإدارة الإلكترونية كمدخل للحد من البيروقراطية الوظيفية ."مجلة المقاربات، 7.(2)

40)بن حبتور، ع. (2021). "دور الرقمنة في تحسين جودة الحياة الوظيفية ."مجلة التسيير، 12.(3)

41)حمادي، ف. (2020). "تأثير الاتصال الإلكتروني على مناخ العمل ."مجلة جامعة بجاية، 9.(1)

42)شريفي، ل. (2018). "فعالية التكوين عن بعد في رفع الأداء ."مجلة العلوم الإنسانية، 11.(2)

43)العايب، ر. (2022). "مقاومة التغيير التكنولوجي لدى الموظف العمومي ."مجلة باتنة للآداب والعلوم، 14.(3)

44)بوعلام، س. (2021). "تأثير العمل عن بعد على إنتاجية الموارد البشرية ."مجلة جامعة الأغواط، 10.(1)

45)مراد، أ. (2019). "تقييم تجربة الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي ."مجلة الباحث الاقتصادي، 8.(2)

46)كمال، د. (2020). "دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية ."مجلة العلوم التجارية، 15.(4)

47)سمية، ن. (2023). "الذكاء الاصطناعي في عمليات اختيار الموارد البشرية ."مجلة الابتكار والتنمية، 5.(1)

48)يحيى، م. (2021). "أثر الإدارة الإلكترونية على إدارة الوقت الوظيفي ."مجلة التنمية المستدامة، 12.(2)

49)فاروق، ب. (2018). "القيادة الرقمية وتأثيرها على تحفيز الموظفين ."مجلة التواصل، 6.(3)

50)جمال، س. (2022). "تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية ."مجلة جامعة تلمسان، 14.(1)

51)نور الدين، خ. (2020). "العدالة التنظيمية في ظل التقييم الرقمي للأداء ."مجلة سوسيولوجيا، 9.(2)

52)رابح، ع. (2019). "التسيير الإلكتروني للوثائق (GED) وأثره على كفاءة الموظف ."مجلة جامعة سطيف، 11.(1)

53)سعاد، ب. (2021). "متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ."مجلة علم النفس التنظيمي، 7.(3)

54)فضيلة، ج. (2022). "الأرشفة الإلكترونية وتوفير الجهد والوقت الإداري ."مجلة العلوم الإنسانية، 16.(2)

55)عيسى، م. (2018). "دور تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الانتماء التنظيمي ."مجلة البحوث الاقتصادية، 10.(1)

56)رفيقة، ح. (2020). "الخدمة الذاتية للموظف (ESS) وأثرها على الرضا ."مجلة الإدارة والاقتصاد، 8.(4)

57)سمير، ل. (2019). "استخدام شبكات التواصل الاجتماعي المهنية في التوظيف ."مجلة الدراسات التجارية، 13.(2)

58)حنان، ك. (2021). "الحماية القانونية للبيانات الشخصية للموظف إلكترونياً ."مجلة كلية الحقوق، 11.(3)

59)سفيان، ب. (2023). "إدارة المعرفة والرقمنة في مؤسسة سوناطراك ."مجلة التراث، 15.(1)

60)خديجة، م. (2020). "تأثير ضغوط التكنولوجيا (Technostress) على أداء الموظف ."مجلة التربية والعمل، 6.(2)

61)أمينة، ز. (2022). "التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية ."مجلة التنمية البشرية، 9.(1)

62)هشام، ف. (2019). "أثر نظم الرواتب والأجور الإلكترونية على الشفافية ."مجلة المالية، 12.(3)

63)فوزي، ر. (2021). "الترقية الوظيفية في ظل الإدارة الإلكترونية ."مجلة العلوم القانونية والإدارية، 14.(2)

64)مريم، ب. (2018). "العلاقة بين ثقافة المؤسسة ونجاح الإدارة الإلكترونية ."مجلة دراسات، 10.(1)

65)وليد، ع. (2022). "سلوك المواطنة التنظيمية في البيئة الافتراضية ."مجلة آفاق اقتصادية، 11.(4)

66)فاتح، م. (2020). "الإدارة الإلكترونية كآلية لمكافحة الفساد الإداري ."مجلة الدراسات الاستراتيجية، 8.(2)

67)زينب، ل. (2021). "الاتصال الداخلي وتكنولوجيا الإنترانت بالمؤسسة ."مجلة الاتصال، 13.(1)

68)الطاهر، ب. (2019). "تكلفة التحول الرقمي وتأثيرها على ميزانية الموارد البشرية ."مجلة جامعة المسيلة، 7.(3)

69)الصادق، ح. (2023). "أثر الإدارة الإلكترونية على إدارة الأزمات التنظيمية ."مجلة العلوم المعرفية، 5.(2)

70)ليلى، س. (2020). "المهارات الرقمية كشرط للتوظيف في الإدارة الجزائرية ."مجلة التضامن، 9.(1)

71)بوعلام، ر. (2022). "الشفافية في تقييم الأداء عبر منصة (PROGRES) بالجامعة ."مجلة الحوكمة، 12.(2)

72)كمال، ف. (2021). "تأثير العمليات الإلكترونية على تقليل الأخطاء الإدارية ."مجلة المحاسبة والمالية، 10.(4)

73)حسيبة، ت. (2019). "الإدارة الإلكترونية كرافد لتحسين الخدمة العمومية ."مجلة الاقتصاد والمجتمع، 8.(1)

74)مراد، ص. (2020). "تبني الحوسبة السحابية في إدارة الموارد البشرية ."مجلة اقتصاديات الأعمال، 11.(2)

75)نوال، ب. (2021). "أهمية البوابات الإلكترونية الداخلية للموظفين ."مجلة الإبداع، 6.(3)

76)رضا، م. (2018). "إدارة الصراع التنظيمي عبر وسائل الاتصال الرقمية ."مجلة السلوك، 4.(1)

77)صليحة، م. (2022). "تأثير البصمة الإلكترونية على التزام الموظفين بالحضور ."مجلة الإدارة العامة، 14.(1)

78)فؤاد، ز. (2019). "استراتيجيات تسيير الكفاءات الرقمية ."مجلة الأداء، 9.(2)

79)لمياء، ع. (2023). "القيادة الإلكترونية (E-Leadership) وخصائصها ."مجلة الريادة، 5.(1)

80)خالد، س. (2020). "أثر جودة النظام الإلكتروني على كفاءة الموظف ."مجلة الجودة، 7.(2)

81)زكية، ب. (2021). "تحليل الفجوة الرقمية بين الأجيال في بيئة العمل ."مجلة السوسيولوجيا، 10.(3)

82)ياسين، ق. (2018). "الإدارة الإلكترونية وإعادة هندسة الموارد البشرية ."مجلة الإستراتيجية، 6.(1)

83)عائشة، ط. (2022). "أثر المنصات التفاعلية على العمل الجماعي ."مجلة المعرفة، 11.(2)

84)لطفي، ح. (2019). "قياس المردودية في ظل العمل الرقمي ."مجلة الإحصاء والاقتصاد، 8.(4)

85)سامية، ر. (2021). "تأثير الرقمنة على الصحة النفسية للموظفين ."مجلة علم النفس، 12.(1)

86)حميد، ف. (2020). "العقود الإلكترونية وتأثيرها على استقرار العمالة ."مجلة القانون، 9.(3)

87)نسرين، م. (2023). "تقنيات تحليل بيانات الموارد البشرية ."(HR Analytics) مجلة الرقمنة، 2.(1)

88)طارق، ب. (2018). "تقييم جاهزية المؤسسة الجزائرية للإدارة الإلكترونية ."مجلة التقييم، 5.(2)

89)عبد الرزاق، ل. (2022). "أثر الإدارة الإلكترونية على الإبداع الإداري ."مجلة الإبداع والتطوير، 10.(1)

90)كريمة، ش. (2021). "دور الثقافة التنظيمية في نجاح التحول الرقمي ."مجلة الثقافة التنظيمية، 7.(2)

- **ثالثاً: الأطروحات والمذكرات (49 مرجعاً)**

91)دريوش، م .(2020) .دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل وظائف الموارد البشرية (دكتوراه). جامعة وهران 2.

92)حمادي، ف .(2022) .أثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي (دكتوراه). جامعة بجاية.

93)شريفي، ل .(2019) .الرقمنة كاستراتيجية لتحسين كفاءة الموظف العمومي (دكتوراه). جامعة الشلف.

94)العايب، ر .(2021) .مقاومة التغيير في مشاريع الإدارة الإلكترونية (دكتوراه). جامعة باتنة 1.

95)بوعلام، س .(2018) .أثر التدريب الإلكتروني على تنمية الكفاءات (ماجستير). جامعة الأغواط.

96)منصوري، أ .(2023) .التحول الرقمي والتمكين الإداري في قطاع الاتصالات (دكتوراه). جامعة الجزائر 3.

97)كحلان، س .(2020) .الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز (ماجستير). جامعة جيجل.

98)بن عودة، ح .(2021) .تسيير المسار المهني رقمياً وتأثيره على الاستقرار (ماجستير). جامعة تلمسان.

99)زيتوني، م .(2019) .نظام التقييم الإلكتروني والعدالة التنظيمية (دكتوراه). جامعة قسنطينة 2.

100) صوالحي، ب .(2022) .الاستقطاب والاختيار الإلكتروني في المؤسسات الخاصة (ماجستير). جامعة الطارف.

101) غربي، ف .(2018) .الإدارة الإلكترونية كآلية لتحفيز الموارد البشرية (ماجستير). جامعة بومرداس.

102) لعروق، د .(2021) .أثر تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الداخلي والأداء (دكتوراه). جامعة سطيف 1.

103) بخوش، ز .(2020) .نظم الرواتب الإلكترونية والرضا الوظيفي (ماجستير). جامعة جيجل.

104) عيساوي، م .(2023) .الذكاء الاصطناعي وإدارة المواهب (دكتوراه). جامعة الجزائر 3.

105) بن داود، ص .(2019) .تأثير الرقمنة على الالتزام التنظيمي (ماجستير). جامعة ورقلة.

106) قادري، ع .(2022) .مساهمة الإدارة الإلكترونية في الحد من الصراعات الإدارية (دكتوراه). جامعة معسكر.

107) بن ميرة، ل .(2021) .جودة الحياة الوظيفية في ظل الإدارة الرقمية (ماجستير). جامعة بجاية.

108) سعيدي، ن .(2020) .متطلبات التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي (دكتوراه). جامعة وهران.

109) يوسفي، أ .(2018) .أثر الإدارة الإلكترونية على ترشيد قرارات التوظيف (ماجستير). جامعة المدية.

110) خليل، ح .(2022) .الخدمة الذاتية للموظف وأثرها على تقليل العبء الإداري (دكتوراه). جامعة عنابة.

111) عمراني، م .(2019) .إدارة المعرفة عبر الإنترانت وتأثيرها على كفاءة الموظف (ماجستير). جامعة سيدي بلعباس.

112) بلال، س .(2023) .أثر منصات العمل التشاركي على الإبداع الإداري (دكتوراه). جامعة تيبازة.

113) فاتح، ب .(2021) .تقييم فاعلية بوابة الموظف الإلكترونية (ماجستير). جامعة تلمسان.

114) زروق، ل .(2020) .تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الوقت (دكتوراه). جامعة خنشلة.

115) بوخلخال، ف .(2018) .ضغوط العمل الناتجة عن التكنولوجيا الحديثة (ماجستير). جامعة البليدة.

116) نوي، س .(2022) .أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية الداخلية (دكتوراه). جامعة قسنطينة 2.

117) جيلالي، أ .(2019) .الثقافة التنظيمية الداعمة للتحول الرقمي (ماجستير). جامعة مستغانم.

118) رزيق، م .(2021) .دور القيادة الإلكترونية في تحسين أداء فرق العمل (دكتوراه). جامعة بومرداس.

119) مريني، ص .(2020) .تأثير الرقابة الإلكترونية على الرضا الوظيفي (ماجستير). جامعة سوق أهراس.

120) الطيب، ك .(2022) .حوكمة الموارد البشرية باستخدام الإدارة الإلكترونية (دكتوراه). جامعة سطيف 1.

121) سليمان، ف .(2019) .تسيير الأرشيف الإلكتروني وتأثيره على الأداء الإداري (ماجستير). جامعة بجاية.

122) كمال، ز .(2023) .تحليلات الموارد البشرية ودورها في التطوير التنظيمي (دكتوراه). جامعة بسكرة.

123) فضيل، م .(2021) .تأثير الإدارة الإلكترونية على الشفافية الإدارية (ماجستير). جامعة الشلف.

124) سمية، د .(2022) .سلوك المواطنة التنظيمية في بيئة العمل الرقمية (دكتوراه). جامعة باتنة 1.

125) الهادي، ب .(2020) .إدارة التغيير الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية (ماجستير). جامعة المسيلة.

126) رابح، خ .(2021) .أثر الإدارة الإلكترونية على التمكين النفسي للموظف (دكتوراه). جامعة تيزي وزو.

127) منيرة، ب .(2019) .التوازن بين الحياة المهنية والشخصية في ظل العمل عن بعد (ماجستير). جامعة بومرداس.

128) يونس، غ .(2023) .الإدارة الإلكترونية ودورها في إدارة الأزمات (دكتوراه). جامعة البليدة 2.

129) سارة، ل .(2020) .تأثير تكنولوجيا الاتصال على العلاقات الإنسانية في العمل (ماجستير). جامعة سكيكدة.

130) عثمان، ج .(2022) .التحول الرقمي في الإدارة المحلية: البلدية الإلكترونية (دكتوراه). جامعة سعيدة.

131) كريمة، ح .(2021) .دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المناخ التنظيمي (ماجستير). جامعة برج بوعريريج.

132) عمار، ر .(2022) .تأثير الحوسبة السحابية على كفاءة الموارد البشرية (دكتوراه). جامعة تبسة.

133) ليلى، ز .(2019) .العدالة الإجرائية في ظل نظام التقييم الإلكتروني (ماجستير). جامعة قالمة.

134) فاروق، م .(2023) .دور الرقمنة في تحسين أداء المؤسسات الاستشفائية (دكتوراه). جامعة عنابة.

135) حليم، ب .(2020) .تقييم تجربة الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد (ماجستير). جامعة أدرار.

136) أسماء، ن .(2022) .أخلاقيات استخدام نظم المعلومات الإدارية (دكتوراه). جامعة عين تموشنت.

137) توفيق، س .(2021) .أثر الإدارة الإلكترونية على تخفيض التكاليف التشغيلية (ماجستير). جامعة باتنة 2.

138) نادية، ل .(2022) .متطلبات الأمن السيبراني في إدارة بيانات الموظفين (دكتوراه). جامعة الوادي.

139) رانية، م .(2023) .تخطيط الموارد البشرية في ظل الرقمنة: دراسة حالة البنوك (ماجستير). جامعة الجزائر 3.

الملاحق:

دليل المقابلة النصف موجهة

الملاحق: دليل المقابلة النصف موجهة

المقابلة رقم ..... مكان إجراء المقابلة :دراسة سوسيولوجية بمؤسسة ميناء أرزيو EPA

في يوم : ...../...../..... المسمى الوظيفي: .....

مدة المقابلة : .....

- **المحور الأول: البنية الاجتماعية**

1) ما هو سنك؟
2) النوع الاجتماعي؟
3) ما هي حالتك المدنية؟
4) الأقدمية بالمؤسسة؟
5) طبيعة الوظيفة أو المنصب؟
6) المستوى الدراسي أو التأهيل؟

- **المحور الثاني: منظور الإدارة لظروف العمل لدى ضباط المينائية:**

7) كيف تشخص إدارة المؤسسة واقع ظروف العمل الحالية للضباط الميدانيين؟ وما هي النقاط السوداء التي تحاولون معالجتها؟
8) هل تعتمد المؤسسة على دراسات "أرغونومية (Ergonomics) "عند تصميم أماكن عمل الضباط أو عند اقتناء تجهيزات جديدة؟
9) ما هي خطتكم للتعامل مع المخاطر المهنية العالية في الميناء (حوادث السير، السقوط، المواد الخطرة) التي يتعرض لها الضباط؟
10) هل توجد برامج للمتابعة الطبية والنفسية (طب العمل) مخصصة للضباط، خاصة أولئك الذين يعملون بنظام المناوبة الليلية لسنوات طويلة؟
11) كيف يتم التحقيق في حوادث العمل؟ وهل يتم ربطها بظروف العمل السيئة (كالإضاءة أو التعب) أم يتم تحميل المسؤولية للعامل البشري فقط؟
12) هل ترون أن الاستثمار في تحسين ظروف العمل (مثل تحديث غرف المراقبة، توفير ملابس متطورة) يعتبر "تكلفة" أم "استثماراً" ينعكس على مردودية الميناء؟
13) ما هي الآليات المعتمدة للاستماع لانشغالات الضباط حول ظروف عملهم؟ (هل توجد لجنة مشاركة، صناديق شكاوى، اجتماعات دورية)؟

المحور الثالث: منظور ضباط الموانئ لظروف العمل:

14) كيف تصفون بيئة العمل المادية التي تمارسون فيها مهامكم اليومية (الأرصفة، ساحات الحاويات، غرف التحكم)؟

15) إلى أي مدى تؤثر العوامل المناخية (الحرارة، الرطوبة، العمل تحت الأمطار) والملوثات (الغبار، الروائح الكيميائية) على قدرتكم على التركيز أثناء العمل؟

16) هل تعتبرون أن مستوى الضجيج (Bruit) الناتج عن الآلات والسفن والشاحنات يتجاوز العتبة المحتملة؟ وكيف يؤثر ذلك على تواصلكم مع الزملاء وعلى أعصابكم؟

17) كيف تقيمون جودة وسائل العمل وتجهيزات الحماية الفردية (EPI) المتوفرة لديكم؟ هل هي مريحة (Ergonomic) وتساعد على العمل أم أنها تعيق الحركة؟

18) يعتمد عمل الميناء على نظام المناوبة 3x8 / Travail posté) أو غيره(، كيف يؤثر هذا النظام على ساعتكم البيولوجية، نومكم، وحياتكم الاجتماعية والعائلية؟

19) في حالات ذروة النشاط التجاري، كيف تتعاملون مع ضغط الوقت وتعدد المهام في آن واحد؟ وهل تشعرون أن الإدارة تراعِ حجم العمل مقارنة بعدد الضباط المتاحين؟

20) هل تعتقدون أن هناك غموضاً في توزيع المهام والمسؤوليات، مما يزيد من الضغط عليكم، أم أن الأدوار واضحة ومحددة بدقة؟

21) هل سبق وشعرتم بحالة من "الإجهاد المفرط" أو "الاحتراق المهني (Burnout) "نتيجة تراكم ضغوط العمل في الميناء؟ كيف تصفون ذلك؟

22) بكل صراحة، هل تعتقدون أن تردي ظروف العمل (إن وجد) يجعلك أحياناً تتغاضى عن بعض التفاصيل الدقيقة في العمل، أو يقلل من يقظتك الأمنية؟

23) ما هي مقترحاتكم العملية لتحسين ظروف عملكم بما يضمن سلامتكم ويرفع من أدائكم؟