



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مطبوعة بيداغوجية في مادة

سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل

إعداد الدكتور: شبايكي حاتم

السنة الجامعية: 2024/2023

أستاذ المادة	الرتبة	البريد الإلكتروني	الكلية	القسم	الطلبة المعنيين
د. شبايكي حاتم	محاضر "ب"	hatemchebaiki@yahoo.fr	العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الاجتماع	أولى ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل

اسم المقياس	سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية
مطبوعة موجهة إلى:	طلبة السنة الأولى ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل
البرنامج الرسمي للمقياس	<ul style="list-style-type: none"> - سوسيولوجيا المخاطر - المخاطر الصناعية (حوادث العمل، الأمراض المهنية...) - التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر - القلق في الوسط المهني - العنف وسط العمل - التحديات الاقتصادية وضغوطات العمل - تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية
أهداف المقياس	<ul style="list-style-type: none"> - إكساب الطالب المعارف النظرية المتعلقة بالمخاطر المختلفة المرتبطة بالصناعة والتكنولوجيا داخل المؤسسات. - تعريف الطالب بموضوع علم اجتماع المخاطر وخصائص مجتمع المخاطرة. - التعرف على أبرز المخاطر الصناعية التي يواجهها العامل يوميا في بيئة العمل كحوادث العمل والأمراض المهنية. - معرفة أهم مفرزات المخاطر الصناعية هذه الأخيرة التي تؤدي إلى إنتاج ظواهر أخرى كالقلق المهني والعنف في الوسط المهني، والتطرق لاستراتيجيات الوقاية منها. - التعرف على الآثار الناجمة عن استعمال التكنولوجيا على كافة جوانب حياة العامل وكذا آثارها على البيئة والسياسة والمجتمع عامة. - معرفة أهم أسباب الضغوط المهنية وكيفية الوقاية منها، وكونها ضمن التحديات الاقتصادية التي تواجهها الحكومات. - التعرف لمظاهر تطور المجتمعات وما صاحبها من مخاطر اجتماعية متنوعة مؤثرة على جميع الأصعدة.

فهرس المحتويات

5.....	تمهيد
6.....	المحاضرة الأولى: سوسولوجيا المخاطر
6.....	تمهيد
6.....	أولاً: بعض المفاهيم المتعلقة بسوسولوجيا المخاطر
8.....	ثانياً: سمات ومظاهر مجتمع المخاطرة
8.....	ثالثاً: أنواع المخاطر
11.....	رابعاً: منطلقات "أولريش بيك" في نظريته حول مجتمع المخاطرة
12.....	خامساً: العولمة ومجتمع المخاطر
14.....	المحاضرة الثانية: المخاطر الصناعية (حوادث العمل، الأمراض المهنية...)
14.....	تمهيد
14.....	أولاً: حوادث العمل
24.....	ثانياً: الأمراض المهنية
31.....	المحاضرة الثالثة: التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر
31.....	تمهيد
31.....	1. مفهوم التكنولوجيا
32.....	2. تاريخ وتطور التكنولوجيا
33.....	3. خصائص التكنولوجيا
34.....	4. أنواع التكنولوجيا
35.....	5. مكونات التكنولوجيا
35.....	6. التأثير السلبي للتكنولوجيا على المجتمع
36.....	7. التأثير السلبي للتكنولوجيا على الأسرة
37.....	8. التأثير السلبي للتكنولوجيا على الدول
37.....	9. التأثير السلبي للتكنولوجيا على التعليم
38.....	10. التأثير السلبي للتكنولوجيا على البيئة
38.....	11. التأثير السلبي للتكنولوجيا على صحة الإنسان الجسدية والنفسية
40.....	المحاضرة الرابعة: القلق في الوسط المهني
40.....	تمهيد
40.....	1. مفهوم القلق
41.....	2. مفهوم القلق المهني
42.....	3. أعراض القلق المهني
43.....	4. أسباب القلق المهني
44.....	5. الآثار السلبية للقلق المهني
45.....	6. أنواع القلق
45.....	7. النظريات المفسرة للقلق
47.....	8. الوقاية من القلق المهني
49.....	9. بعض النصائح الأخرى للتعامل مع القلق المهني
51.....	المحاضرة الخامسة: العنف وسط العمل
51.....	تمهيد
51.....	1. مفهوم العنف

52.....	2. مفهوم العنف في الوسط المهني
53.....	3. أنواع العنف وأشكاله
54.....	4. انتشار العنف في الوسط المهني
55.....	5. مصادر العنف في الوسط المهني
55.....	6. الأسباب والعوامل المؤدية للعنف في الوسط المهني
57.....	7. الأعمال والأنشطة ذات الصلة بالعنف
58.....	8. بعض النظريات المفسرة للعنف في الوسط المهني
60.....	9. استراتيجيات الوقاية من العنف في الوسط المهني
62.....	المحاضرة السادسة: التحديات الاقتصادية وضغوطات العمل
62.....	تمهيد
62.....	1. مفهوم ضغوط العمل
64.....	2. عناصر ضغوط العمل
64.....	3. مسببات ضغوط العمل
66.....	4. أنواع ضغوطات العمل
67.....	5. نتائج وآثار ضغوط العمل
68.....	6. مراحل الضغوط المهنية
69.....	7. مفهوم التحديات الاقتصادية
69.....	8. التحديات الاقتصادية وضغوط العمل
70.....	9. التخطيط والإصلاح الاقتصادي في الوطن العربي:
70.....	10. التحديات الاقتصادية في الوطن العربي وسبل مواجهتها:
73.....	المحاضرة السابعة: تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية
73.....	تمهيد
73.....	1. مفهوم التطور الاجتماعي
74.....	2. العولمة ثورة تكنولوجية وسياسية واجتماعية
74.....	3. مفرزات العولمة - الجانب السلبي-
75.....	4. تنامي المخاطر الاجتماعية
79.....	قائمة المصادر والمراجع

تمهيد

تعد التطورات التي حققها الإنسان خاصة في المجال الاقتصادي بداية من الثورة الصناعية ذات تأثير كبير على الحياة البشرية بكل جوانبها الاجتماعية منها والاقتصادية، فظهور المؤسسات مثلا خاصة منها الإنتاجية نتج عنه تحقيق تقدم مذهل في أدوات ووسائل الإنتاج، لكن لكل نجاح ضريبة، فذلك التقدم يبقى مهددا بمجموعة من المخاطر نذكر منها: الكوارث الطبيعية، الحرائق، الانفجارات، العنف، السرقة، القلق المهني، الضغوطات ... الخ، كل هذا في ظل ما تشهده البشرية في عصر التكنولوجيا من زيادة حاجات الإنسان ومتطلباته، ومهما كان ذلك التقدم التكنولوجي لا ننفي وجود اختلالات في تلك الوسائل والآلات التي يستعملها الأفراد في أماكن عملهم يوميا، والدليل على ذلك الكثير من الكوارث التي راحت ضحيتها الآلاف من الأرواح بسبب سوء استعمال تلك الوسائل أو بسبب تهاون الإنسان أو غياب تركيزه في لحظة ما، كل تلك الحوادث أنذرت الرأي العام حول العواقب الناجمة عن استعمال سيء للوسائل أو غفلة أو نسيان، فالكوارث الصناعية تكون أشد خطورة في بعض الأحيان على البشر من الكوارث الطبيعية، مما جعل تلك المخاطر الصناعية إشكالية تؤرق المجتمعات وتفرض على الإنسان نمطا جديدا في الفكر والعمل، وتجدر الإشارة أن المخاطر في أماكن العمل لا تتمثل فيما يتعلق بالآلات والوسائل فقط بل هناك حوادث تشهدها المؤسسات والمصانع يوميا كحوادث العنف بشتى أشكاله، والقلق والضغوطات الناتجة عن ظروف العمل، وبغض النظر عن أنواع تلك المخاطر والحوادث إلا أن تأثيرها ليس فقط في أوساط العمل بل تتعدى حدود المؤسسات في الكثير من الأحيان لتهدد أمن وسلامة الأفراد خارج بيئة العمل.

المحاضرة الأولى: سوسولوجيا المخاطر

تمهيد

يعد انتقال المجتمعات من مجتمعات تقليدية إلى مجتمعات صناعية تحولاً نتجت عنه الكثير من المخاطر منها المباشرة وغير المباشرة، الظاهرة والخفية، الحادة والضعيفة، وذلك على جميع الأصعدة وفي شتى المجالات، الاجتماعية منها والسياسية، الاقتصادية والبيئية، الصحية والثقافية، مما يشير إلى مفرزات الحداثة وتأثيراتها السلبية على المجتمعات الإنسانية، أين أصبحت ظاهرة الخطر والمخاطرة في علاقتهما بالحداثة والعولمة من المواضيع المقلقة في الحقل السوسولوجي المعاصر، خاصة وأن تلك المخاطر متنامية بصفة مستمرة مما جعل القضاء عليها أمراً يصعب تطبيقه حتى لدى المجتمعات المتقدمة، ويعد علم الاجتماع من بين العلوم التي اهتمت بدراسة تلك المخاطر عبر العديد من الدراسات والمحاولات للبحث في تفسير تلك الظواهر التي تشكل خطراً على البشر، ومن أبرز المهتمين بهذا المجال العالم الألماني "أولريش بيك" الذي صاغ مفهوم الحداثة الثانية، في حين عبر عنها العالم الإنجليزي "أنتوني غيدنز" بالحداثة الانعكاسية الناتجة عن تطور التقنية والتكنولوجيا والعلوم بشتى أنواعها، ما أوجب تغيرات في الحياة الاجتماعية بكل أبعادها الثقافية والاقتصادية والسياسية والبيئية... الخ، الأمر الذي ولد مجتمعا جديداً أو بمعالم جديدة تغيب عنه أنماط الحياة المستقرة، مما ساهم في بلورة "سوسولوجيا المخاطر".

أولاً: بعض المفاهيم المتعلقة بسوسولوجيا المخاطر

1. مفهوم علم اجتماع المخاطر: يعرف علم اجتماع المخاطر بأنه ذلك العلم الذي يهتم بفهم وتفسير ظاهرة المخاطرة بأسبابها ونتائجها في السياق التاريخي والمجتمعي ككل، وتفسرها تفسيراً سوسولوجياً، كما أنه معنى تحديداً بدراسة المخاطر والأخطار المنبعثة من عصر الحداثة وما بعدها، أي أنه يتناول بالدراسة المخاطر التي يعرفها عالمنا اليوم وأقرها على المجتمع الإنساني، وهو يرتبط بشكل كبير بإسهامات عالم الاجتماع الألماني "أولريش بيك"، الذي يعزى له الفضل في صياغة مفهوم "مجتمع المخاطرة"، كما يبرز في هذا المجال علماء آخريين مثل العالم الإنجليزي "أنتوني جيدنز"، والألماني "تيكولاس لومان".¹

¹ السيد ياسين وآخرون: العرب والعولمة. ط1، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000، ص 40.

عرفه "أولريش بيك" على أنه طريقة منهجية للتعامل مع المخاطر، وانعدام الأمن الناجم، ويتم عرضه من قبل الحداثة نفسها.

2. مفهوم مجتمع المخاطرة: عرفه "أنتوني جيدنز" على أنه المجتمع الذي تتزايد فيه الفجوة الطبقيّة بين الأغنياء والفقراء، فهذا المجتمع يعد من مجتمعات الخطر.

كما عرفه "روبرت كاستل" في كتابه "اللاأمن الاجتماعي" مجتمع المخاطرة هو المجتمع الكارثة أين تكون فيه الحالة الاستثنائية تهدد بأن تصبح حالة عادية.

أما "نيكلاس لومان" في كتابه "المخاطرة: نظرية سوسيولوجية" عرف المخاطر على أنها أذى محتمل يخيف الفرد ويرتكز على قرار اتخذه بنفسه، إنها عملية حسابية تأخذ بعين الاعتبار الخسارة والفائدة المحتملة بالاستناد إلى الزمن.¹

3. المخاطر والكارثة: لا تستوي المخاطر والكارثة من حيث المعنى والأهمية، فالمخاطر تعني التنبؤ بالكارثة أي أن المخاطر تتعلق بإمكانية أن تطرأ أحداث تطورات مستقبلية، وهي تستحضر حالة عالمية لا توجد (حتى الآن)، بينما يكون لكل كارثة محددة مكانها وزمانها واجتماعها، ولا يعرف توقع الكارثة تحديدا مكانيا أو زمانيا أو اجتماعيا ملموسا، أي أن تصنيف المخاطر يعني الحقيقة الجدلية للإمكانية التي يمكن الفصل بينها وبين الإمكانية الحدسية البحتة من جانب وبين حالة الكارثة الطارئة من جانب آخر، وفي اللحظة التي تصبح فيها المخاطر واقعا أي عندما ينفجر مفاعل نووي أو عندما يحدث هجوم إرهابي، فهي تتحول إلى كارثة، والمخاطر هي دائما أحداث مستقبلية وربما تكون تنتظرنا و تهددنا.²

ويمكن القول أن المخاطر مجموعة من المؤشرات على حدوث كارثة في المستقبل، أي التنبؤ بالحادثة قبل وقوعها.

¹ شفيقة سرار: مجتمع المخاطرة والأمن الاجتماعي في الوطن العربي: www.aranthropos.com/ تمت

الزيارة في 2023/12/25، الساعة 23:45

² أولريش بيك: مجتمع المخاطرة. ترجمة: جورج كتورة وإلهام الشعراني، المكتبة الشرقية، بيروت، لبنان، 2009،

ثانياً: سمات ومظاهر مجتمع المخاطرة

بالنظر إلى التحولات والتغيرات المتسارعة التي شهدتها المجتمعات في السنوات الأخيرة متأثرة بعدة عوامل كالحداثة والعولمة، ذلك أدى إلى تميزها وارتباطها بمجموعة من الخصائص والسمات نذكر منها:

- لفقر وتزايد الفجوة بين الأغنياء والفقراء، وسيادة روح عدم العدالة في توزيع الدخل والثروة، وسلوك الطبقة الجديدة الاستقرازي.
- تزايد البطالة وانتشارها خاصة بين الشباب والنساء.
- اتساع دائرة الفساد والإفساد في المجتمع.
- عدم قدرة القطاع الخاص على خلق فرص عمل جديدة كافية، مما يؤكد أن توجهات الأنظمة نحو الاعتماد على القطاع الخاص هي مجرد أوهاام تبددها الحقائق على أرض الواقع.
- تدهور الحالة الصحية والتعليمية.
- تدهور حالة البيئة، وإجهاد مصادر المياه، وانتشار الجفاف والتصحر.
- الضغوط الديموغرافية.¹

إضافة إلى السمات والمظاهر السالفة الذكر نجد أن مجتمع المخاطرة من بين مظاهره وجود تناقضات اجتماعية بين الجماعات والهياكل داخل المجتمع نتيجة عدم التجانس في التركيب الاجتماعي، كما أن التغيرات المادية تصبح سبباً في تغير الثقافات اللامادية، زيادة على ذلك ظهور ظواهر اجتماعية لم تكن معروفة سابقاً، مثل ارتفاع معدل الجريمة وارتفاع نسب الطلاق، التفكك الأسري، السلوكيات المنحرفة التي تتنافى والقيم التقليدية إلى غير ذلك.

ثالثاً: أنواع المخاطر

أ. **مخاطر بيئية:** وتصنف المخاطر البيئية إلى نوعين، منها مخاطر طبيعية وهي مخاطر من صنع الخالق عز وجل وليس للبشر يد فيها أو معرفة مسبقة بحدوثها أو كيفية حدوثها ولا في استطاعته

¹ منير الحمش: مجتمع المخاطر في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية. ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابعة

والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، دمشق 2011، ص 11

كالزلازل والبراكين والأعاصير والفيضانات... الخ، والثانية من صنع الإنسان كخروج الانبعاثات والأبخرة الملوثة من المصانع.¹

كما أن لامبالاة الإنسان وهيمنة المصلحة الشخصية تدفع بالبشر إلى ارتكاب جرائم في حق الطبيعة والبيئة، ونجد مثال ذلك في التجارب النووية التي تقوم بها بعض الدول مما يؤثر ذلك على المساحات الجغرافية وصحة الأفراد، كذلك نجد استعمال المواد الكيماوية والأسمدة في الأراضي الفلاحية قصد تكبير حجم المحاصيل متناسين في ذلك تأثير الأراضي الزراعية بتلك المواد في المستقبل لتصبح غير صالحة للزراعة فيما بعد.

ومن جهة نجد كذلك الأمطار الحمضية التي تأتي جراء غازات المصانع والسيارات والحرائق لتشكل بعد ذلك خطورة على الأراضي الفلاحية ومنتجاتها.

ب. مخاطر صحية: وتشمل الأخطار الصحية المترتبة على انتشار الأمراض الناتجة عن مكونات الأغذية التي يتناولها الإنسان، حيث أصبحت معظم المنتجات الفلاحية يتم إنتاجها باستخدام عناصر كيميائية، كذلك الأمراض الناتجة عن استنشاق غازات المصانع والسيارات، وسوء استخدام بعض الوسائل التكنولوجية التي تؤثر على العينين والأطراف والجهاز العصبي للإنسان، زيادة على ما تخلفه من مشاكل نفسية مختلفة.

والمخاطر الصحية لم تعد تشمل الإنسان فقط بل تفشت حتى في الثروة الحيوانية جراء العدوى والأدوية المسمنة، أما بالنسبة للإنسان فبالنظر إلى أرقام وإحصائيات مرضى السرطان مثلا نجدها مؤشرات مقلقة رغم الأبحاث والدراسات الساعية إلى وجود علاجات فعالة لهذا المرض إلا أنه في تقادم مستمر ويحصد يوميا المئات من الأرواح، ناهيك عن الاستهلاك الغير مشروع لبعض المواد الصيدلانية من أقرص مهلوسة وحقن يجهل مستعملها العواقب التي تتجم عنها وهذا ما نلاحظه في السنوات الأخيرة من ارتفاع نسبة العقم لدى الرجال والنساء، والإصابات العقلية كالجنون والهلوسة جراء استهلاك تلك المواد.

¹ نجلاء محمد عبد اللطيف وآخرون: إدراك المخاطر البيئية المرتبطة بجودة الحياة والقدرة على التكيف لدى أفراد المجتمعات المهتدة في مصر - دراسة مقارنة بين شرائح اجتماعية مختلفة- مجلة العلوم البيئية، جامعة عين شمس، المجلد [43] الجزء الأول، سبتمبر 2018، ص 360.

ج. **مخاطر اقتصادية:** وهي التي تؤثر على النواحي الاقتصادية والمالية للأشخاص وبالتالي تؤثر تأثيراً مباشراً على المراكز الاقتصادية لهم،¹ كما تتمثل المخاطر الاقتصادية في تلك الأزمات التي قد تعيق استقرار المؤسسات في ظل المنافسة جراء التغيرات المتسارعة على الصعيد الاقتصادي، ضف إلى ذلك ما يحدث من مضاربة واحتكار، وتقليد المنتجات، والتضخم واختلال ميزان العرض والطلب، كل ذلك يجعل الإنسان والمؤسسات والدول عامة في تحديات متواصلة.

إضافة إلى ذلك محدودية الموارد فبعض الدول مثلاً تركز اقتصاداتها على الريع النفطي دون البحث في مصادر اقتصادية أخرى مما يؤثر ذلك على التنمية المستدامة ومستقبل الأجيال، كما أن هناك العديد من الدول النامية تستورد حاجياتها أكثر مما تنتج، مما يضعف الإنتاج المحلي ويبقي على تلك الدول في تبعية للدول المتقدمة.

د. **مخاطر اجتماعية:** تعتبر المخاطر الاجتماعية مرحلة من مراحل تفاقم الظواهر الاجتماعية، ذات الطبيعة السلبية، أو هي مشكلة اجتماعية بلغت ذروة تعقيدها واتساع نطاقها، بحيث أصبحت تشكل خطورة تهدد كيان المجتمع، وإذا كانت المشكلة الاجتماعية تمر بعدة مراحل، تبدأ بالمشكلة الفردية التي تتحول إلى مشكلة اجتماعية، حينما يخضع لتأثيرها عدد من أفراد المجتمع، ثم تتحول إلى مشكلة بنائية، حينما تنتج مشكلات ذات آثار سلبية تؤثر على بناء المجتمع.²

ومن بين تلك المشكلات التي تحولت إلى أخطار مجتمعية نجد ظاهرة اختطاف الأطفال واستهلاك المخدرات وتجارة الأعضاء والنصب والاحتيال عبر شبكات الأنترنت، إضافة إلى التفكك الأسري نتيجة تغير الأدوار داخل الأسرة وغيابها في معظم الأحيان كتربية الأولاد مثلاً والتي كانت من دور الأم انتقلت في عصرنا الحالي إلى الحضانة ورياض الأطفال مما له من جانب سلبي على التربية السوية للطفل وحرمانه من الأمومة الحقيقية.

• كما ميز "أنتوني جينز" بين نوعين من المخاطر:

¹ سامي عفيفي حاتم: التأمين الدولي. الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 1986، ص 36.

² فيصل حمد المناور: المخاطر الاجتماعية. سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الدول العربية، المعهد العربي

للتخطيط، العدد 124، الكويت، ماي 2015، ص 04.

1. **مخاطر خارجية:** وهي ما ارتبط بالطبيعة (الأوبئة والفيضانات والمجاعة والجفاف والبيئة...) والتي تحدث خارج إرادة الإنسان.
2. **مخاطر مصنعة:** وهي التي يتدخل فيها الإنسان بإرادته والتي تنجم عن قصور وقلة خبرة الإنسان.¹

رابعاً: منطلقات "أولريش بيك" في نظريته حول مجتمع المخاطرة

ينطلق "أولريش بيك" من ثلاث منظورات وهي:

1. **العولمة:** حيث عملت على عولمة المخاطر والأخطار وتجسيد اللحظة اللاقومية، مع تراجع الدولة القومية، فبات من الضروري أن يتم فهم المخاطر في سياق عالمي بعدما كانت في سياق قومي داخلي.
 - يمكن القول أن سهولة تعدي المخاطر لحدود أي منطقة وعدم اعترافها بحدود الزمان والمكان كان نتيجة الحداثة وتطور الوسائل التكنولوجية وتزايد حركة الأشخاص وتقلهم بين البلدان.
2. **التصوير والإخراج:** وهو يعني أن المخاطرة أمر كارثي متوقع ومتنبأ به، يتم إخراجه وتصويره بصفته موقفاً ذا مصداقية، ما يكسبه الصفة الحقيقية فيشكل بصورة نمطية ذهنية في عقول الناس بأن الكارثة حاضرة بينهم، أي أن مستقبل الكارثة حاضراً، الأمر الذي يهدف غالباً إلى منعها وتفاديها، والتصوير السينمائي للمخاطرة لا يعني تزوير الحقيقة من خلال تزوير مخاطر غير حقيقية، وإنما هو عرض سياسي إعلامي للجمهور حتى يدركوا مستقبل المخاطرة، ومنه يتم تفادي الوقوع في الكارثة من خلال التأثير على القرارات الحالية وحسن إدارة الوضع والتحكم فيه.
 - أي أن عملية تصوير وإخراج المخاطر في شكل مشاهد سينمائية ليس خيالا فقط بل تلك العملية تأتي بناء على المعطيات والمؤشرات والمعلومات التي تشير إلى الإقبال على موقف كارثي، ويتم ذلك لتوعية الأشخاص وتنبههم بإمكانية حصول كارثة ما ليكونوا في استعداد لذلك، مثل الأمطار الغزيرة المتسببة في الفيضانات حيث يتم تنبيه الأفراد خاصة

¹ أنتوني جيندز: علم الاجتماع. ترجمة: فايز الصباغ، ط4، المنظمة العربية، بيروت، 2005، ص 50.

منهم القاطنين بمناطق خطرة أو سكنات هشة بقرب وقوع كارثة قد تؤدي بحياتهم وممتلكاتهم للفقدان.

3. **المقارنة بين المخاطر البيئية والاقتصادية والإرهابية:** انطلق "أولريش بيك" في تحليله في ثلاث منطقيات للمخاطر الكونية وهي: مخاطر بيئية، مخاطر اقتصادية مالية، مخاطر الإرهاب، فاعتبر أن المخاطر البيئية والاقتصادية أي عن حسن نية، أما مخاطر الإرهاب فهي عن سوء نية، ويربط "أولريش بيك" كل هذه المخاطر بثقافة المجتمع الناشئة فيه وفق ما أسماه "الإدراك الثقافي للمخاطر" وهو أن كل مجتمع له تقييمه الخاص لمستوى المخاطر ودرجتها، وكلما قلت إمكانية تقدير الخطر اكتسب الإدراك الثقافي المتنوع للمخاطر ثقلاً أكبر، وتنوعت المخاطر والأخطار التي يعكف علم الاجتماع المخاطر على دراستها لتشمل مخاطر الدمار البيئي مثل: تلوث الهواء والبحار والغازات الدفينة.¹

خامساً: العولمة ومجتمع المخاطر

قد يكون عالم الاجتماع الإنجليزي "أنتوني جيدنز" هو من أبرز بقوة العلاقة بين العولمة والمخاطر. يقول "جيدنز" في كتابه "علم الاجتماع": "تؤدي العولمة إلى نتائج بعيدة المدى وتترك آثارها على جوانب الحياة الاجتماعية جميعها تقريباً. غير أنها باعتبارها عملية مفتوحة متناقضة العناصر، تسفر عن مخرجات يصعب التكهّن بها أو السيطرة عليها. وبوسعنا دراسة هذه الظاهرة من زاوية ما تتطوي عليه من مخاطر. فكثير من التغيرات الناجمة عن العولمة تطرح علينا أشكالاً جديدة من الخطر، تختلف اختلافاً بيناً عما ألفناه في العصور السابقة"، وهكذا استطاع "جيدنز" بهذه العبارات المركزة أن يصوغ مشكلة البحث في موضوع المخاطر، وأن يحدد علاقتها الوثيقة بالعولمة. ويمكن القول إن الرائد الذي فجر قضية المخاطر ووضعها على قائمة جدول أعمال العلم الاجتماعي المعاصر هو "أولريش بيك" أستاذ علم الاجتماع الألماني، حيث أصدر كتاباً شهيراً أثر في أجيال من الباحثين، وهو كتاب "سوسولوجيا المخاطر" الذي كتب أولاً بالألمانية ثم ترجم من بعد إلى الفرنسية والإنجليزية، وله كتب أخرى في الموضوع يتعمق فيها في بحث مختلف قضايا المخاطر. ومجتمع المخاطر نظرية اجتماعية تصف إنتاج وإدارة المخاطر في المجتمع الحديث. وإذا كان البشر قد تعرضوا للمخاطر طوال تاريخهم المكتوب، إلا أن

¹ أولريش بيك: مجتمع المخاطر العالمي 'بحثاً عن الأمان المفقود'. ترجمة علا عادل وآخرون، ط1، المركز القومي

للترجمة، القاهرة، 2013، ص 25.

المجتمع الحديث معرض لنمط خاص من الخطر، هو نتيجة لعملية التحديث ذاتها التي غيرت من التنظيم الاجتماعي. وقد ترتب على نشوء المجتمع الصناعي بما يتضمنه ذلك من استخدام واسع للألات في المصانع والمزارع في البدايات الأولى له وتطوير الاعتماد على التكنولوجيا التي غزت في الواقع كل ميادين الحياة، إلى ظهور أنواع شتى من المخاطر لم تكن معروفة من قبل. ويمكن القول إن توفير الضمانات الكاملة للناس مسألة تكاد أن تكون مستحيلة. ولكن ينبغي عدم المبالغة في إبراز المخاطر، لأن المجتمع الصناعي قد وفر للناس إلى درجة كبيرة أماناً اجتماعياً عالياً. بل إن الخطر في حد ذاته -كما يرى عالم الاجتماع "جيدنز" -يمثل مبدأً لتنشيط الطاقات الإنسانية، وخصوصاً فيما يتعلق باستكشاف عوالم وأسواق جديدة. ولكن ينبغي أن نتحدث في هذا المجال عن المخاطر المحسوبة في أي نشاط إنساني، وسبل الوقاية المتوفرة. ولعل مما يضيء الجوانب المعتمدة في موضوع علاقة المخاطر بتطورات المجتمع الصناعي، تعقب التاريخ السياسي والمؤسسي له باعتباره مجموعة قواعد نشأت من خلال صراعات متعددة للتعامل مع مخاطر هذا المجتمع، وضروب عدم الأمان التي صاحبت تطوراته المتعددة. ولابد من الإشارة إلى تطور نظام التأمين الذي واكب صعود الرأسمالية الصناعية، لأنه كان نظاماً فعالاً يقي الأفراد من عواقب المخاطر أياً كان نوعها. وقد ترتب على اتساع مجالات المجتمع الصناعي واقتحامه لمجالات مستحدثة مثل غزو الفضاء وغيرها، أن نشأت الحاجة إلى تنمية طرق حساب المخاطر الذي اجتمعت العلوم الطبيعية والهندسية والاجتماعية لاستحداث مناهج منضبطة لحسابها، لأن هناك قرارات سياسية واقتصادية وتكنولوجية ومالية بالغة الأهمية سيتوقف إصدارها على دقة حسابات المخاطر.

عموماً يمكن القول إن سوسولوجيا المخاطر تفرعت عن علم الاجتماع العام إثر التحولات التي طرأت على المجتمعات في جميع المجالات، مما نتج عن تلك التغيرات عدة ظواهر أصبحت تهدد كيان الشعوب والدول مخترقة لكل الحدود القومية، تلك المخاطر بتنوعها وتنوع مستوى حدوثها وآثارها ألزمت الحكومات بوجوب الحذر من خلال سن قوانين وتشريعات والاهتمام بالأمن الصناعي داخل المؤسسات، وضرورة توعية الأفراد عن طريق الإعلام خاصة، ومحاولة قدر المستطاع تجنب الأضرار الناجمة عن تلك المخاطر.

المحاضرة الثانية: المخاطر الصناعية (حوادث العمل، الأمراض المهنية...)

تمهيد

غالبا ما يتعرض العاملون في أماكن عملهم سواء مؤسسات عمومية أو مصانع أو ورشات أو منشآت صناعية إلى العديد من المخاطر والتي تنتهي بوقوع حوادث وإصابات مختلفة إما تلحق الأذى بالعمال أو الآلات أو حتى المحيط الخارجي للمؤسسة في بعض الأحيان، بالإضافة إلى إصابة العاملين بالأمراض المهنية، حيث أنه من الصعب تحديد فترة زمنية لظهور هذه الأمراض نظرا لأنها بدأت ولا شك مع بداية عمل الإنسان في المهن المختلفة، حيث تعرض الإنسان منذ نشأته للأمراض المهنية الناتجة عن العمل وظروفه، وتتفاوت خطورة تلك الأمراض من أمراض بسيطة سهلة العلاج إلى أمراض مزمنة وأخرى قاتلة، وأخذت الأمراض والمشكلات الصحية تتطور مع تطور وبرز الصناعة والتعدين والحرف والصناعات البيئية إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن من تشعب وانتشار، ويزيد من خطورة الأمراض المهنية أن من بينها ما يصعب اكتشافه حيث يمضي وقتا طويلا قبل ظهور أعراضه، وهنا يرتكز الأمر على مهارة الطبيب وخبرته وتحديد الوقت الذي بدأ فيه المرض ومن ثم إمكانية علاجه، كذلك حوادث العمل هناك منها ما تأخذ وقتا لوقوع الحادث، وهناك من الحوادث التي تقع فجأة نتيجة أخطاء مهنية أو مسببات أخرى، فكثيرا ما تكون هناك حوادث اثناء اداء مهنة او عمل معين وقد تؤدي الى اصابات وربما الى امراض قد تكون مؤقتة وحتى دائمة تختلف خطورتها حسب طبيعة وقوة هذه الحادثة لذا وجب العمل على الاداء في احسن الظروف وذلك وفق عوامل تؤدي الى السلامة المهنية من تلك الحوادث وسنتطرق بإيجاز الى الحوادث والأمراض المهنية.

أولاً: حوادث العمل

1. مفهوم حوادث العمل: يقصد بحادث العمل كل واقعة تتسبب بالمساس بجسم الإنسان من أصل خارجي مفاجئ، وهو كل أذى يلحق بالإنسان كالجروح أو الكسور أو مختلف التشوهات أو فقدان القوة العقلية أو الوفاة وما إلى ذلك، وبتعبير آخر هي حادث ناتج عن أفعال مفاجئة وعنيفة ذات

مصدر خارجي تخلف أضرار في جسم الإنسان العامل فيتوقف بذلك نشاط هذا العامل لمدة يوم أو أكثر، وحوادث العمل هي كل حادث يقع في محيط العمل ويتسبب في ضياع أيام من العمل.¹

كما يعرف "جيزلي" و"براون" حادثة العمل بأنها كل ما يحدث دون توقع حدوثه مما ينتج عنه ضرر للناس والأشياء.²

ويعرفها "ويسلي" بأنها الفشل الذي لا يحقق التوقع الظاهر أو الكامن للأمان أثناء العمل.³

ويعرفها "بيسر" بأنها إصابة أو حادث مضر بصحة العاملين، يقع فجأة نتيجة مسببات خارجية، ويرتبط بأداء عمل مدفوع الأجر، وقد يكون متبوعا بعجز أو وفاة.⁴

وبناء على التعريفات السابقة يمكن تعريف حوادث العمل بأنها تلك الوقائع التي تحصل في أماكن العمل تنتج عن وقوعها أضرارا تتفاوت خطورتها، وقد تصيب الأشخاص أو تتلف الآلات والمستندات، وقد تلحق الأذى أيضا بالبيئة الخارجية للمؤسسة، كما يمكن تعريف الحادث بأنه حدث مفاجئ يقع أثناء العمل وبسببه، وقد يؤدي الحادث إلى أضرار سواء تعلق ذلك بالعامل أو وسائل العمل والإنتاج أو البيئة المهنية وتختلف الخسائر سواء المادية أو البشرية بحسب طبيعة الحادث.

كما يمكن تعريف حادث العمل على أنه حدث غير متوقع يتعرض له العامل خلال أدائه لمهامه في العمل، وتعد حوادث العمل شائعة في جميع أنحاء العالم، حيث بينت منظمة العمل الدولية أن أكثر طمن 337 مليون حادث عمل يقع في العمل على مستوى العالم كل عام، وتشمل أي ضرر قد يتعرض له أثناء أدائه لمهامه، أو هجمات الحيوانات أو التسمم الحاد، أو لدغات الحشرات، أو الانزلاقات والسقوط والاصطدامات المرورية، بالإضافة إلى أنها تشمل أعمال العنف المرتبطة بالعمل، وحادث الطريق، أي في حال إصابة العامل بحادث عند ذهابه إلى العمل.

¹ مريم ضبع: حوادث العمل والأمراض المهنية، أسبابها والوقاية منها. معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة الجلفة، العدد 03، جوان 2014، ص 77.

² براون: علم النفس الاجتماعي في الصناعة. ترجمة محمد خيرى، دار المعارف للنشر، مصر، 1960، ص 32.

³ عبد الرحمن العيسوي. سيكولوجية العمل والعمال. دار الراتب الجامعية، لبنان، 1978، ص 195

⁴ بيسر وآخرون: الوقاية من حوادث العمل. مؤسسة الأهرام للتأليف والنشر، مصر، دت، ص 05.

2. **أسباب حوادث العمل:** تتعدد أسباب حوادث العمل وتتنوع تنوع المتغيرات والعوامل المسؤولة على وقوع تلك الحوادث ونذكر منها ما يلي:

أ. **أسباب تتعلق بالعمال:** حيث يؤدي نقص مهارة وقدرات العمال في التدريب والتأهيل إلى وقوع حوادث العمل،¹ كما أن هناك بعض الخصائص والسمات الفسيولوجية والنفسانية تجعل الأفراد أكثر قابلية للحوادث من غيرهم من العاملين، فمثلا الذين يواجهون ضغوطا أكثر قابلية للحوادث ممن لديهم ضغوط منخفضة، وهذا ما يؤدي إلى سوء استخدام العمال للمواد، وبدوره يؤدي إلى التعرض إلى حوادث في العمل، بالإضافة إلى أن العمال كبار السن هم أكثر احتمالا للإصابة بحوادث قاتلة²، كما أن هناك أسباب شخصية تتعلق بسلوك شخص معين سواء كان مشغلا للآلة أو مستعملا لمواد أو مسؤولا عنها، فترتبط هذه الأسباب بضعف في الحواس أو البصر أو السمع، أو عدم لياقة الشخص المناسبة للعمل، أو مكان العمل، فصحة العامل وتركيزه مهم جدا في تقادي المخاطر، كذلك عدم وجود الخبرة الكافية أو ضعف الكفاءة الفنية للشخص أو ضعف التدريب يؤدي إلى حوادث العمل.

كما يؤدي نقص التدريب إلى احتمال وقوع حوادث العمل حيث تستدعي طبيعة العمل أن يكون العامل متحكما في طريقة عمله السليمة، من خلال التدريب على كيفية تشغيل الآلات والأجهزة، فالجهل بهذه الأساليب أو النقص في التدريب من شأنه أن يبرز مواقف وسلوكيات غير آمنة تكون سببا في الحوادث، كالعامل بمعدل سرعة أكبر، أو إساءة استعمال الآلات والأجهزة³.

كما أن الإجهاد البدني والعقلي يجعل العامل يشعر بآلام تضعف من قدرته على العمل وتفقدته التركيز المطلوب، وبالتالي يكون عرضة للحوادث، ويرجع الإجهاد البدني إلى أسباب مختلفة كعدم تلائم القدرات العقلية والبدنية للعامل مع متطلبات الوظيفة، كذلك ظروف العمل السيئة وثقل المهمة الموكلة للعامل، السرعة في العمل مع قلة فترات الراحة، كل هذا يؤدي إلى الإجهاد البدني والعقلي الذي يؤدي

¹ وفاء برهان بركاوي: إدارة الموارد البشرية "المفهوم والوظائف والاستراتيجيات". مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013، ص 409.

² حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة " النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة". دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2006، ص 52.

³ محمد عبد الرضا الشمري: السلامة والأمن الصناعي. دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009،

بدوره إلى وقوع العامل في أخطاء مهنية قد تكلفه الكثير، كما يلعب إهمال الوقاية دورا كبيرا في كونه عاملا مسببا لحوادث العمل وجعل العامل أكثر عرضة لها، سواء بسبب نقص إمكانيات المؤسسة لتوفير وسائل الوقاية، أو تهاون العامل وجهله بأساليب الوقاية من الحوادث.

ب. أسباب تتعلق ببيئة العمل والجانب التنظيمي في المنظمة: حيث أثبتت الدراسات أن درجة

الحرارة والإضاءة تؤثر في عدد حوادث العمل، فكلما زادت أو نقصت عن درجة الحرارة المثالية أو الإضاءة تكون غير كافية، تؤدي إلى حوادث في العمل¹، كما أن المناخ النفسي الاجتماعي السائد والذي يقصد به نوعية حياة العمل والمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة، اللذان في ظلهما يمارس الأفراد أعمالهم، وقد ثبت من خلال التجربة والممارسة أن ظروف البيئة النفسية والاجتماعية السيئة تمارس ضغوطها على الأفراد، يفوق خطرها في بعض الأحيان خطر ظروف بيئة العمل المادية، وتظهر على شكل عدم الرضا، الخمول، اللامبالاة، عدم الثقة، الاكتئاب النفسي، العصبية، عدم التوازن النفسي، الشرود الذهني، وجود صراعات تنظيمية بين الموارد البشرية، كثرة الخلافات وضعف الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين، عدم شعور الأفراد بالعدالة في المعاملة والإنصاف، فكل هذه العوامل تهيئ إلى وقوع حوادث في العمل قد تكون نتائجها وخيمة وخطيرة²، كما تحدث إصابات العمل بسبب عوامل تنظيمية متعددة منها: ظروف العمل وأوقات وساعات العمل، والوسائل والتقنيات المستخدمة أثناء تأدية العمل، فمثلا حجم المنظمة يزيد من معدلات الحوادث والإصابات، وإحضار أسلحة إلى العمل، عدم وجود إشراف فعال ومراقبة فعالة للتأكد من التزام العاملين باتباع إجراءات ووسائل الوقاية والحماية يؤدي إلى حوادث العمل³. إضافة إلى ذلك نجد العوامل الفيزيائية التي قد تكون من بين الأسباب الرئيسية في وقوع حوادث العمل، حيث أثبتت نتائج الدراسات على مدى عشرات السنين السابقة أن نوع المناخ السائد في بيئة العمل الفيزيائية كالإضاءة، التهوية، درجة الحرارة... الخ تؤثر في أداء وإنتاجية الفرد وفي صحته وأمنه، إذ كلما كانت ظروف العمل الفيزيائية مناسبة كان استعداد الفرد للعمل أحسن وقلت نسبة تعرضه للحوادث والأمراض التي تصاحب النوعيات المختلفة من الأعمال.

¹ وفاء برهان برقايوي: مرجع سابق، ص 410.

² عقيلي عمر وصفي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي - دار وائل، ط 1، الأردن، ص 584.

³ حسين حريم: مرجع سابق، ص 52.

3. الآثار المترتبة على حوادث العمل:

يمكن حصر الآثار المترتبة على حوادث العمل فيما يلي:

- أ. آثار حوادث العمل على المورد البشري: ينجر عن حوادث العمل فقدان العامل لجزء أو كل قدرته على العمل، كما يمكن أن يتقاضى تعويض يقل عن أجره المعتاد، مع تعرضه لنقص في قواه الجسمية والنفسية، وقد تؤدي الإصابة إلى عدم إمكانية استمراره بالعمل، وبذلك يصبح عالة على المجتمع، وهذه الخسائر ينعكس تأثيرها على الاقتصاد الوطني من جهة، ومن جهة أخرى تؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج بعد إضافة مصاريف معالجة الحوادث إليها.
- ب. آثار حوادث العمل على المنظمة: ترتبط هذه الخسائر بشكل أساسي بنقص الإنتاج نتيجة حوادث العمل، ومن أهمها:

- الخسائر الناجمة عن النقص المؤقت في إنتاج المورد البشري في حالة استئنافه للعمل كالبطء في الحركة بسبب الحادث أو علاجاته.
- الخسائر المترتبة عن انخفاض كفاءة المورد البشري الذي يعوض زميله المصاب، وكذا تكاليف التدريب اللازمة للرفع من كفاءته.
- الخسائر الناتجة عن الوقت الضائع من قبل زملاء المصاب لاضطرابهم أثناء وقوع الحادث، وكذا الوقت الذي أضاعوه وهم يقدمون المساعدة، ويقدمون معلومات عن الحادث.
- الخسائر في الآلات والمعدات والأدوات.¹

- ج. آثار حوادث العمل على البيئة: تنجم عن بعض حوادث العمل كالانفجارات والحرائق تلوث الهواء وإتلاف المساحات الخضراء، وقد تضر أيضا بالثروة السمكية إذا وقعت تلك الحوادث الكبرى بمحاذاة البحر أو على متن السفن الكبيرة.

4. النظريات المفسرة لحوادث العمل:

- أ. النظرية الطبية: مضمون هذه النظرية أن الشخص الذي يميل إلى الوقوع في الحوادث غالبا ما يعاني من أمراض واختلالات جسمية أو عصبية، وأن هذه الأمراض هي التي تؤدي به للوقوع في الحوادث والإصابات، لكن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون هي وحدها الأمراض المسؤولة

¹ نهاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان: الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة. دار البازوري، الأردن، ص 18.

عن التورط في الحوادث¹، أي أن محتوى هذه النظرية مفاده أن الشخص دائم الإصابة إنما يعاني من خلل جسدي أو عصبي، وأن هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث، وربما يكون هذا الخلل من إحدى الأسباب التي تتجمع مع أسباب أخرى لحدوث الحوادث، إلا أنه ليس السبب الوحيد الفعال لوقوع حوادث العمل.

ب. **النظرية القدرية:** تقوم هذه النظرية في تفسيرها للحوادث على القدر والحظ السيء، أي يرى أصحابها بأن الناس ينقسمون إلى صنفين، الأول سعيد الحظ يمتلك الحصانة ضد الحوادث، ولهذا فهو في مأمن من الوقوع فيها، في حين أن الصنف الثاني غير محصن، لهذا فهو أكثر قابلية للتعرض للحوادث، كما أنه يصاب بها بصفة مستمرة، غير أن هذه النظرية وفي تفسيرها هذا ينقصها المنطق العلمي، وهذا ما دلت عليه الدراسات التي قام بها "جرينود" و"ماريس" وآخرون، والتي لاحظها "فيتلس" والتي أثبتت أن الحوادث تقع دائما لبعض الأفراد ونادرا للآخرين، كنتيجة منطقية لتوحيد الظروف.²

ج. **نظرية الميل لاستهداف الحوادث:** ترى هذه النظرية أن الأشخاص المستهدفين للحوادث الذين يرتكبون الحوادث بصورة متكررة هم الذين لديهم خصائص وراثية تؤدي بهم إلى الوقوع في الحوادث، وقد يكون ذلك لإشباع الدوافع داخل الفرد³، ولكن لا يمكن الاعتبار المطلق بأن استهداف الحوادث متعلق بسمات وراثية، لأن هناك عدد كبير من العمال تكوينهم البيولوجي سليم ويقعون في الحوادث دون وجود علاقة للسمات الوراثية في ذلك.

كما أن هناك تفسير آخر لهذه النظرية وهي من أقدم النظريات السيكولوجية، والتي وضعت لتفسير مستهدفي الحوادث، والسبب في ذلك أن هؤلاء الأشخاص لديهم استعداد نفسي وفسولوجي ثابت إلى حد ما، يجعلهم معرضين لارتكاب الحوادث، وربما يكون ذرعا لارتكاب الحوادث، وربما يكون ذلك لإشباع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه.⁴

¹ سليم نعامة: مشكلات العمل والإنتاج في المؤسسات الصناعية، دار عكرمة للنشر والطبع، سوريا، 1991، ص

.21

² عباس محمود عوض: سيكولوجية الحوادث. ط2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1971، ص 31.

³ عبد الرحمان العيسوي: دراسات في علم النفس الاجتماعي. دار المعارف الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية،

1990، ص 124.

⁴ عبد الرحمان العيسوي: علم النفس والإنتاج. ج2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، 402.

د. **نظرية الحرية والأهداف واليقظة:** تعتبر هذه النظرية أن الحادثة هي سلوك لعمل رديء يبحث في بيئة غير ملائمة وغير مناسبة للعمل، ففي نظرها يجب أن يوفر المناخ السيكولوجي للعامل ويتم ذلك من خلال وضع نظام للحوافز، بحيث يمكن أن يساهم في الحد من الحوادث، وهذا بتقدير المكافأة لحث العامل وتشجيعه على بذل الجهود والمثابرة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهي ترى أن للعلاقات الإنسانية والاجتماعية دور في التقليل من الحوادث، ويكون هذا بوجود العلاقات الجيدة بين العمال في اتخاذ القرارات، وطرح الاقتراحات البناءة لتحسينهم بالأهمية، ورفع مكانتهم الاجتماعية داخل المؤسسة، فتوفر هذا الجو والمناخ في نظر هذه النظرية يقوم بتشجيع العامل لكي يحقق أهدافه القصيرة المدى والطويلة المدى أيضا، وهذا من خلال تقوية انتباهه أثناء العمل والرفع من درجة يقظته، مما يجعله أقل تعرضا لحوادث العمل، ودليل هذه النظرية يتمثل في النتائج التي تحصلت عليها من خلال تجارب ودراسات أقيمت في أحد المصانع والتي أسفرت عن أقسام المصانع التي بها مشاركة عمالية كبيرة، وتوفر الحوافز والمكافأة، يكون معدل الحوادث بها أقل من الأقسام الأخرى والتي لا يستطيع عمالها المشاركة في تسيير واتخاذ القرار، ولا يمنحون مكافأة وحوافز على جهودهم¹، إلا أن هذه النظرية لم تفسر كيف يكون للعامل أهداف، وهل هي شخصية أم عامة، تحت أهداف المؤسسة، لأنه لا يمكن أن تكون أهداف المؤسسة متعارضة مع الأهداف الشخصية، إضافة إلى أننا نجد بعض العمال في المؤسسات تكون فيها الظروف ملائمة وجيدة يقعون في حوادث العمل، كما تفترض هذه النظرية أن الحادثة عبارة عن سلوك عملي رديء، أي أنها تنتج بعض أشكال السلوك السيئ، والذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية أو غير مشجعة، حيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله، فكلما كان المناخ الصناعي فيه وفره من الفرص السيكولوجية والاقتصادية كان سلوك العامل خاليا من الحوادث، فالمناخ السيكولوجي الصحي الذي يوفر للعامل المكافأة والجزاء على ما يبذل من جهد، يجب أن يوفر للعامل فرصة وضع الأهداف البعيدة المدى والأهداف القريبة المدى، على أن يكون في الإمكان تحقيق هذه الأهداف، فينبغي أن يكون العامل قادرا على إشارة بعض الموضوعات، وعلى المساهمة في إيجاد الحلول لها، ومثل هذه الفرصة تقود إلى تكوين عادة اليقظة وجودة الإنتاج، فالظروف السيكولوجية والاقتصادية تشجع العامل على اليقظة والانتباه

¹ مجدي أحمد محمد عبدالله: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق. ط3، دار المعرفة الجامعية للنشر

والتوزيع، مصر، 1996، ص ص 232، 233.

والحيطة والحذر، فكثير من العمال نتيجة فقدانهم شعور اليقظة وشرود أذهانهم وقعوا في حوادث العمل، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات.

هـ. **نظرية الضغط والتكيف:** تقوم هذه النظرية على أن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر، يكون أكثر عرضة للوقوع في الحوادث عن العامل المتحرر من الضغط، وأن التكيف العادي للضغوط الناتجة عن عوامل فيزيقية آنية مثل الحرارة، الرطوبة... الخ، تؤدي إلى انخفاض في تكرار الحوادث¹، ويمكن القول بأن هذه النظرية تتفق مع نظرية الأهداف والحرية واليقظة في التأكيد على أهمية بيئة العمل ومناخ العمل كعامل محدد للوقوع في الحوادث، وطبقا لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث مقارنة بالعامل المتحرر من الضغوط والتوترات².

و. **نظرية التحليل النفسي:** من أصحاب هذه النظرية "فرويد"، ويرى أنصار هذه النظرية أن أسباب الحوادث هي أفعال مقصودة لا شعورية تشبه الهفوات، ويعتقد أنصار هذه النظرية أن الإصابة الجسدية إنما هي عدوان لا شعوري موجه للذات، ويعتبر "فرويد" معظم الحوادث تعبيراً عن صراعات عصبية، وأن عقاب الذات هو إحدى المركبات التي تستند عليها سببية الحوادث، وترى مدرسة التحليل النفسي أن السبب لمعظم الحوادث إنما هي الدافعية اللاشعورية، أي أن للحوادث أسباب نفسية فقط دون أسباب خارجية، أي أن لكل حادث عمل هو تعبير عن الذات³.

يعتبر أصحاب هذه النظرية الحوادث ما هي إلا تعبيراً عن صراعات نفسية لا شعورية تدفع بالفرد إلى إتيان الفعل الخاطئ الذي تتجم عنه الحوادث والإصابات، هذه الأخيرة قد تكون حلاً لصراعه الداخلي، وهذا بعقاب ذاته أو إيذاءها، ويميل أغلب علماء التحليل النفسي إلى اعتبار المستهدفين للحوادث أشخاص يعانون من اضطرابات في الشخصية، وأن التورط المتكرر في الحوادث ليس إلا وسيلة من وسائل عقاب الذات⁴.

¹ عبد الرحمان العيسوي: علم النفس والإنتاج. ج2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، ص 410.

² عبد الرحمان العيسوي: دراسات في علم النفس الاجتماعي. دار المعارف الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1990، ص 403.

³ عباس محمود عوض: سيكولوجية الحوادث، ط2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1971، ص 31.

⁴ أشرف محمد عبد الباقي: علم النفس الصناعي -أسبابه وتطبيقاته -. المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 264.

5. أسس الوقاية من حوادث العمل:

من الممكن أن نمنع أو نقلل من حوادث العمل إذا أخذنا الأمور التالية بعين الاعتبار:

- يجب أن تكون بيئة العمل صحية مثل التهوية الجيدة والإضاءة الجيدة ودرجة الحرارة الثابتة... الخ.
- يجب أن تتوفر كل مستلزمات السلامة في الأجهزة والمعدات.
- يجب أن تكون هناك صيانة دورية على كل الأجهزة والمعدات لضمان عدم إشعال أي جهاز أو آلة غير آمنة.
- عدم حصر الآلات والمعدات في مساحات ضيقة حتى يسهل على العامل التنقل بسهولة.
- وضع علامات التحذير على الآلات أو الوسائل التي تشكل خطورة على الأفراد حتى يأخذون حذرهم.
- إحاطة منطقة الخطر بجواجز تمنع وصول أجزاء جسم الإنسان كالأطراف أو الشعر أو الملابس إلى مصدر الخطر.
- إجراء صيانة للآلات التي توجد بها أجزاء مكشوفة تشكل خطورة على الأفراد.
- المراقبة المستمرة على سير العمل.
- توزيع الوظائف على الأشخاص بتناسب خصائصهم مع متطلبات كل وظيفة.
- تحديد مسؤوليات العامل ومنعه منعا باتا بتجاوز مسؤولياته.
- التحفيز للأقسام التي لا تقع فيها حوادث عمل.
- التوعية المستمرة بتوخي الحذر عند القيام بالعمل.
- التنظيف المستمر لمكان العمل قبل وبعد إنجاز الأعمال.
- إجبار العاملين بضرورة ارتداء الملابس الواقية أثناء تأدية المهام.

6. التعويض عن حوادث العمل في القانون الجزائري

لقد عرفت المادة 06 من قانون 83-13 حادث العمل بأنه " يعتبر كحادث عمل كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطرأ في إطار علاقة العمل "، وهذا هو المبدأ و القاعدة العامة في حادث العمل المعتبر قانونا بمعنى أن الحادث يجب أن يقع في ظل علاقة التبعية

النتيجة عن علاقة العمل وفي أوقات العمل الفعلية فلا يمكن التذرع بحادث العمل في أوقات يكون فيها العامل خارج مقر عمله دون إذن وعلم مستخدمه و لم يكن في مهمة عمل.

ولكن لهذه القاعدة استثناءات ذكرتها المواد التي تلي هذه المادة أي المادة 07- 08 المعدلتين بالأمر رقم 96-19 حيث أضافت المادتين بعض الحوادث التي يمكن اعتبارها حوادث عمل رغم وقوعها خارج مقر العمل وهي:

- القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات المستخدم فمن استفاد من امر بمهمة لتنفيذ عمل ما او للتكوين او غيره وتعرض لحادث حق له الاستفادة من التعويض عن حادث العمل

- ممارسة عهدة انتخابية أو بمناسبة ممارستها

- مزاولة الدراسة بانتظام خارج أوقات العمل

وذهبت المادة 08 الى ابعد من ذلك إذ اعتبرت بعض الحوادث حوادث عمل حتى لو لم يكن المعني بالأمر مؤمنا له اجتماعيا أي لم تكن له أي علاقة عمل اثناء الحادث وذلك أثناء:

-النشاطات الرياضية التي تنظمها الهيئة المستخدمة

- القيام بعمل متفان للصالح العام أو لإنقاذ شخص معرض للهلاك

كما أن المادة 12 من نفس القانون و المعدلة بالأمر 96-16 تنص " يكون في حادث العمل الذي يطرأ أثناء المسافة التي يقطعها المؤمن للذهاب الى عمله او الإياب منه وذلك أيا كانت وسيلة النقل المستعملة شريطة ألا يكون المسار قد انقطع او انحراف الا اذا كان ذلك بحكم الاستعجال أو الضرورة أو ظرف عارض او لأسباب قاهرة، ويقع المسار المضمون على هذا النحو بين مكان العمل من جهة ومكان الإقامة أو ما شابهه كالمكان الذي يتردد عليه العامل عادة إما لتناول الطعام وإما لأغراض عائلية"، وفي ذلك حماية اكثر للمؤمن له اجتماعيا فمثلا العامل أثناء فترة الراحة بين الفترتين الصباحية و المسائية قد يعتاد الاتجاه الى مطعم لتناول وجبة الغداء في هذه الحالة يكون هذا العامل مؤمن في طيلة فترة تنقله من والى المطعم شرط الاعتياد على ذلك المسلك وألا يخرج على المسلك العادي له إلا لضرورة مستعجلة، ايضا فان العامل وطيلة اتجاهه الى العمل أو العودة منه متجها الى مقر اقامته يعتبر مؤمنا مهما كانت

الوسيلة التي يستعملها اكانت سيارة او دراجة او مشيا على قدميه فلو تعرض لحادث أثناء هذا الوقت وفي مساره المعتاد يكون من حقه التعويض عن الحادث كحادث عمل، وتجدر الإشارة هنا الى أنه متى غير المؤمن مساره كأن يخرج من العمل ويقرر الاتجاه الى الملعب مثلا فانه لا يعتبر مؤمنا في ذلك المسلك لو وقع له حادث ولا يحق له المطالبة بتعويضه ولكن دون سقوط حقه في التعويضات المرضية الاخرى الخارجة عن تعويض حادث العمل.

ثانيا: الأمراض المهنية

1. مفهوم الأمراض المهنية:

يقصد بها تلك العلل الجسمانية التي تنشأ بسبب العمل خلال فترة من الزمن، كامتصاص الجسم لمواد ضارة لا تظهر أعراضها إلا بعد مدة طويلة، أو تقصر حسب ظروف العمل، وقد عرفها المشرع الجزائري في المادة القانون رقم 83/13 على أنها تعتبر أمراض مهنية كل أمراض التعفن والاعتلال التي مصدرها العمل، كما عرفت منظمة العمل الدولية المرض المهني على أنه "كل مرض تكثر الإصابة به بين العاملين في مهنة أو مجموعة من المهن دون سواها"، أو هو المرض الناتج عن القيام بعمل ما، أو قد يكون المرض كامنا في الجسم ويظهر نتيجة القيام بعمل يؤدي إلى ظهوره¹، كما يعرفه القانون البريطاني على أنه ما ينشأ من خطورة خاصة متعلقة بالعمل، وليست خطورة عامة يتعرض لها المواطنون جميعا².

وللإشارة فإن المشرع الجزائري يستبعد في تعريفه للمرض المهني الوظائف الإدارية.

تسمى الأمراض التي يُصاب بها الشخص نتيجة لعمله أو مهنته بالأمراض المهنية، ويمكن للإصابة أن تكون ناتجة عن التعرض لعوامل ضارة مختلفة، مثل: العوامل الكيميائية، والعوامل الفيزيائية، والعوامل البيولوجية، والعوامل المسرطنة، والعوامل المشعة، خلافاً لإصابة العمل التي تكون ناتجة بالعادة عن وقوع حادث لمرة واحدة، فإن الأمراض المهنية عادةً تكون ناتجة عن التعرض الدائم والمتكرر لمُسبب الضرر على امتداد فترة زمنية معينة وليست لحظية.

¹ محمود ذياب العقابلية: الإدارة الحديثة للسلامة المهنية. ط1، دار الصفاء، عمان، 2002، ص 54.

² محمد عبد السميع علي: الأمن الصناعي - عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه-. مطبعة القاهرة، القاهرة، 1972،

2. تصنيف الأمراض المهنية:

تطرق الباحثون والمختصون في مجال طب العمل والأمراض المهنية إلى عدة تصنيفات للأمراض المهنية، فمنهم من صنفها حسب طبيعة العمل، ومنهم من صنفها حسب طبيعة مسبباتها، ومن التصنيفات الشائعة والمتداولة نذكر ما يلي:

أ. التصنيف حسب طبيعة المهنة: وينقسم إلى:

- أمراض مهنية للعاملين في مصانع البترول.
- أمراض مهنية للعاملين في مصانع البتروكيمياويات.
- أمراض مهنية للعاملين في مصانع الغزل والنسيج.
- أمراض مهنية للعاملين في صناعة الزجاج.
- أمراض مهنية للعاملين في المستشفيات والمختبرات.

ب. التصنيف حسب طبيعة المسبب: ويتمثل فيما يلي:

- أمراض مهنية ناجمة عن عوامل طبيعية فيزيقية: إذ أن التعرض للظروف الفيزيكية غير المناسبة في بيئة العمل من شأنها أن تؤدي إلى الإصابة بأمراض مهنية، وتشمل الظروف الفيزيكية تغيرات درجة الحرارة، التعرض لإضاءة غير مناسبة، أو لضوضاء مزعجة ومضرة، أو لتغيرات الضغط الجوي، أو التعرض للإشعاعات أو الكهرباء أو للذبذبات والاهتزازات.
- أمراض مهنية ناتجة عن عوامل بيولوجية: وتنتج عدوى الميكروبات أو الفيروسات المتواجدة في جو العمل وتنتقل من إنسان لآخر.
- أمراض مهنية ناتجة عن عوامل نفسية: ومن أمثلة ذلك تقلصات العضلات عند عمال التلغراف، وكذا جنون العزلة في الأماكن النائية والبعيدة عن ديناميكية الأفراد.
- أمراض مهنية ناتجة عن عوامل كيميائية: وينتج الضرر هنا بسبب تعامل هذه المواد مع أنسجة الجسم المختلفة للعامل، ودرجة الخطورة هنا تعتمد على عدة عوامل منها درجة تركيز هذه المادة، نوعها، كميتها، وحالتها، كما تعتمد درجة خطورتها على طريقة دخولها للجسم ومدة التعرض لها، بالإضافة إلى الاستعداد الجسمي للعامل.

ج. **التصنيف حسب طبيعة المصاب:** وقد تكون الإصابة في: الجهاز التنفسي، الجهاز الهضمي، الجهاز الحركي، الجهاز العصبي، الجلد، المسالك البولية والتناسلية، العينين، الأذن والأنف والحنجرة، الإصابة في أكثر من جهاز.¹

3. **الفرق بين الأمراض المزمنة العادية والأمراض المهنية:** عرف القانون الأمراض العادية، بأنها الأمراض التي تصيب الإنسان بشكل عام، أما الأمراض المهنية المزمنة، فهي التي تستغرق فترة طويلة يستحق بسببها المريض إجازة مرضية مدفوعة الأجر مهما طالّت مدة مرضه، وذلك حتى يشفى أو يثبت عجزه، ويتم تحديد هذه الأمراض وفقاً لجدول محددة.

أما الأمراض المهنية، فالمقصود بها الأمراض التي تصيب العمال نتيجة مزاولة مهنة معينة فترة من الزمن تطول أو تقصر وتظهر هذه الأمراض في صورة أعراض خاصة تلازم طبيعة العمل، وفي سياق متصل أشار قانون العمل، إلى مفهوم إصابات العمل والحوادث الجسيمة، حيث عرف القانون إصابات العمل بأنها تلك الإصابات التي تحدث نتيجة حادث أثناء العمل أو بسببه ويدخل في ذلك الإصابات التي تحدث للعامل في الطريق عند ذهابه أو عودته من العمل، فيما عرف الحوادث الجسيمة بأنها الحوادث التي تتسبب في وفاة أحد العاملين أو أكثر أو نتج عنها عجز للعامل بنسبة 35% على الأقل أو الحوادث الناتجة عن الحريق أو الانهيارات والانفجارات التي تتسبب في تعطيل العملية الإنتاجية يوم عمل أو أكثر.

4. **طرق تحديد المرض المهني:** ذهبت بعض التشريعات في تحديدها للأمراض المهنية إلى الأخذ بنظام التغطية الشاملة، في حين أخذت تشريعات أخرى بنظام الجداول، وبينما جمعت بعض التشريعات بين النظامين السابقين، وهو ما يطلق عليه النظام المزدوج أو المختلط، وسوف نتعرض إلى هذه الأنظمة فيما يأتي:

أ. **نظام التغطية الشاملة:** ويسمى بالطريقة المرنة، إذ قرر المشرع في هذا النظام حماية العامل من كل مرض يثبت طبيعته المهنية، أي كل مرض بسبب العمل أو الظروف المحيطة بأداءه أو بالأماكن التي يقوم بها العامل بعمله، ففي ظل هذا النظام يمتد نظام التأمين عن المرض المهني إلى أبعد حد ممكن، وهذا ما يمنح العامل طمأنينة أكبر، فالدول التي تأخذ بمقتضى هذا النظام يتضمن التشريع فيها تعريفاً عاماً للمرض المهني، ويترك تحديد هذا المرض إلى هيئة أو لجنة

¹ www.Tshamy.com, 28-12-2023, 04:30

تتشكل من أطباء مختصين خبراء في الأمن الصناعي، وبهذه الطريقة يخفف عبء الإثبات على العامل، حيث يقع على عاتق هذه اللجنة المختصة.

ب. **طريقة الجداول:** وتسمى بالطريقة الجامدة، إذ تعتبر هذه الطريقة من أقدم الطرق لتغطية الأمراض المهنية وأكثرها شيوعا في الدول وتأخذ بها اتفاقيات العمل الدولية رقم 18/1925 ورقم 42/1934، وبمقتضى هذه الطريقة فإن المشرع من جانبه يحدد قائمة بالأمراض التي تعتبر من قبيل الأمراض المهنية مع تحديد العوامل والمهن المسببة لكل مرض من الأمراض الواردة في الجدول، وتنقسم هذه الجداول إلى نوعين:

- **الجدول المغلق:** تحدد فيه الأمراض على سبيل الحصر مع بيان المهن والأعمال المسببة لكل مرض من الأمراض الواردة به، ولا يسمح لأي جهة إضافة أي مرض جديد، ويعاب على هذا النوع من الجداول على أنه يؤدي إلى استبعاد الأمراض الجديدة التي تظهر نتيجة التطور الصناعي من عداد الأمراض المهنية.
- **الجدول المفتوح:** نظرا لما تعرض له نظام الجداول المغلقة من انتقادات أخذت بعض الدول بنظام الجداول المفتوحة والتي بمقتضاها يتم تحديد الأمراض المهنية على سبيل الحصر، مع بيان الأعمال والمهن المسببة لكل مرض بمقتضى هذا الأسلوب إضافة أمراض جديدة إلى الجدول ولما دعت الظروف لذلك.

5. الفرق بين حوادث العمل والأمراض المهنية:

- يتشابهان في أن كلاهما تظهر آثارهما على جسد العامل إما داخليا (نزيف داخلي أو تسمم)، أو خارجيا (كسر، مرض جلدي).
- يختلفان من حيث مصدر الضرر (مباغت/ بطيء)، وهناك من يمكن أن يسبب الاثنان مثل ضربة شمس في نفس اليوم وأثناء العمل، هي حادث وبعد مدة مرض.
- يختلفان من حيث وقت الاكتشاف (الحادث أثناء العمل أو في طريقه / المرض أثناء أو بعد انتهاء عقد العمل).
- في التعويض الحادث يعوض كاملا ما إن تثبت العلاقة بينه وبين العمل/ المرض لا يمكن أن يعوض إلا إذا كان ضمن القائمة.
- تكمن أوجه الخلاف بين إصابات العمل والأمراض المهنية في أن الأولى مفاجأة الحدوث بينما الثانية تتم على مدى طويل، كما تختلف الأولى عن الثانية في أن سبب الإصابة غير محدد

طالما أنها تحدث أثناء ساعات العمل أو بسببه، بينما هو محدد بنص القانون في الجداول المرفقة بالقوانين المختلفة والتي تختلف من بلد إلى آخر.

6. أبرز الأمراض المهنية الشائعة:

أ. إصابات العين: تتأثر العين نتيجة التعرض المتكرر للوهج والحرارة المرتفعة والضوء الشديد إلى الإصابة بأمراض قد تكون خطيرة، مثل: إعتام عدسة العين وضعف البصر.

ب. أمراض السمع: بعض المهن تكون شديدة الضوضاء مما يؤثر سلبيًا على السمع، كما قد يمتد الأمر للوصول لمرحلة فقدان السمع تمامًا، ومن هذه المهن: الحدادة، والنجارة، والمهن التي تتوافر في المحاجر.

ج. أمراض في العظام والمفاصل: الاهتزازات الموضعية التي تتطلبها بعض الأعمال، مثل: أعمال الحفر والبناء والحفر بالصخر تؤثر على العظام والمفاصل الصغرى لليدين بشكل خاص.

د. أمراض الجهاز التنفسي: الإصابة ببعض أمراض الجهاز التنفسي، مثل: الربو تحدث نتيجة استنشاق بعض الأتربة الصناعية والمواد الكيماوية الضارة، وهذا يحدث كثيرًا مع عمال المناجم وعمال المحاجر وعمال صناعة الزجاج وعمال البلور.

هـ. السرطانات: الإصابة بالسرطان تحدث غالبًا نتيجة التعرض لغازات خانقة وكيماوية، وهي تكثر في صناعة مواد التنظيف.

و. آلام الظهر: التعرض لآلام الظهر يحدث نتيجة الجلوس لساعات طويلة على المكاتب أو الوقوف لفترات طويلة كما في مهنة التدريس.

ز. متلازمة الإجهاد المزمن: الإصابة بمتلازمة الإجهاد المزمن تحدث نتيجة العمل لساعات وفترات طويلة دون أخذ قسطًا من الراحة.

ح. أمراض أخرى: الضغوطات النفسية وآثارها السلبية على صحة العامل قد تؤدي للإصابة بأمراض القلب والسكري واضطرابات النوم.

7. التغطية الصحية للعمال: تؤدي المشاكل الصحية ذات الصلة بالعمل إلى خسارة اقتصادية بنسبة

4-6% من الناتج المحلي الإجمالي لمعظم البلدان. ولا يملك نحو 70% من العمال أي تأمين

لتعويضهم في حالة التعرض لأمراض وإصابات مهنية، وتجمع التغطية الصحية الشاملة بين

إتاحة الخدمات اللازمة لتحقيق جودة الصحة (تعزيز الصحة والوقاية والعلاج وإعادة التأهيل، بما

في ذلك الخدمات التي تتناول المحدّات الصحية) من جهة، والحماية المالية لانتقاء اعتلال الصحة الذي يفضي إلى الفقر من جهة أخرى، وثمة تدخّلات فعالة للوقاية من الأمراض المهنية. ومنها على سبيل المثال تغليف مصادر التلوث، والتهوية، والتحكّم في الضوضاء، وإحلال المواد الكيميائية الخطرة، وتحسين نوعية الأثاث، وتنظيم العمل.

وتتمثل مهمة خدمات الصحة المهنية المتخصصة في تقدير هذه المخاطر ووضع توصيات من أجل توفير الوقاية من الأمراض المهنية وذات الصلة بالعمل. ويحتاج العمال المعرّضون للخطر إلى فحوص طبية منتظمة لكشف أي مشكلة صحية في مرحلة مبكرة، حيث يمكن أن يساعد العلاج وتعديل مكان العمل على تجنّب وقوع أضرار دائمة، ولا تتوفر خدمات الصحة المهنية المتخصصة في الوقت الراهن إلا لنسبة 15% من العمّال على نطاق العالم، في الشركات الكبيرة التي توفر استحقاقات التأمين الصحي والإصابات الوظيفية في المقام الأول. ومع استمرار أزمة العمالة عالمياً، تتزايد أعداد الأشخاص الساعين إلى العمل في القطاع غير النظامي دون أي تغطية تأمينية وبلا خدمات صحية مهنية. كما يعمل الكثير من هؤلاء العمّال غالباً في ظروف خطيرة ويعانون من أمراض وإصابات وإعاقات ذات صلة بالعمل. وفي العديد من المجتمعات المحلية، عندما يصاب عائل الأسرة بالمرض تعاني الأسرة بأكملها نظراً لانعدام وجود أي حماية اجتماعية، ويمكن أن تقدم مراكز الرعاية الأولية بعض الخدمات المهنية الأساسية للعمّال في القطاع غير النظامي وفي المنشآت الصغيرة بالمجتمعات المحلية. وتُنظّم تلك المراكز في أغلب الأحيان زيارات إلى أماكن العمل مع تقديم توصيات بغرض التحسين، إلى جانب إجراء فحوص طبية أولية ودورية وتشخيص الحالات والإبلاغ عن الأمراض المهنية وذات الصلة بالعمل. كما يمكن لمراكز الرعاية الأولية أن توفر التدريب وأن تعمل مع المتطوعين الصحيين والممثلين المعنيين بسلامة أماكن العمل لتنفيذ تدابير بسيطة بغرض الوقاية من الأمراض المهنية، وتقديم نصائح بشأن أساليب تعزيز السلامة في العمل. وتتراوح تكاليف هذه الخدمات بين 18 و60 دولاراً أمريكياً (تعاوّل القوة الشرائية) للعامل الواحد. ويمكن أن تشمل عوائدها ما:

- إدخال تحسينات في مكان العمل حتى بعد أول زيارة.
- كشف وإدارة المشاكل الصحية ذات الصلة بالعمل في مرحلة مبكرة.
- تثقيف وإشراك جماعات العمّال في حماية صحتهم.

وقد أوضحت البحوث أن المبادرات المعنية بتعزيز الصحة في مكان العمل يمكن أن تساعد على تقليل التغيب عن العمل بنسبة 27% وعلى خفض تكاليف الرعاية الصحية لدى الشركات بنسبة 26%.

أخيرا يمكن القول أنه لا تخلو مؤسسة من المخاطر الصناعية، حتى تلك المؤسسات العمومية التي لا يتضمن نشاطها استعمال الآلات لم تسلم من هاجس المخاطر في عصرنا الحالي نظرا لتعرض عمالها في الغالب إلى الأمراض المهنية المتعلقة بالقلق والتعب المهنيين، ناهيك عن الحوادث والإصابات التي تقع جراء العنف أو التحرش، أما بالنسبة للمؤسسات الصناعية فبحكم نشاطها الصناعي الذي تستعمل فيه الآلات والمواد الصناعية المتنوعة هذا يجعل عمالها عرضة للمخاطر سواء حوادث العمل أو الأمراض المهنية خاصة أولئك الذين لا يهتموا بمعايير الأمن الصناعي وكيفية الوقاية من الحوادث، وهذا ما جعل الكثير من الباحثين والمهتمين بمجال علم اجتماع التنظيم والعمل في محاولات مستمرة من خلال بحوثهم لتقديم أفضل الطرق للتقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية وذلك بناء على الأسباب والنتائج التي تتضمنها دراساتهم.

المحاضرة الثالثة: التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر

تمهيد

تشهد البشرية في الوقت الحالي ما يعرف بعصر التكنولوجيا، تلك حقيقة لا شك فيها، فالتقدم العلمي في شتى المجالات وخاصة منها الصناعي يكشف كل يوم عن أساليب صناعية جديدة، إلا أن التكنولوجيا بحد ذاتها أصبحت هي نفسها اليوم منتجا يباع ويشترى، ويمثل جانبا هاما من التجارة الخارجية تتزايد أهميته يوما بعد يوم، كما أن التكنولوجيا اليوم أصبحت ذات أهمية كبيرة للمجتمع بعد أن ارتبطت بها كافة فئات المجتمع، واعتمدت معظم الخدمات عليها في كل المجالات سواء في البيوت أو المؤسسات أو المصانع أو المحلات... الخ، حتى وصلت التكنولوجيا إلى حياتنا بشكل كبير أينما تواجدنا، فأصبحنا نستخدمها في كل وقت وفي كل مكان ومن المستحيل الاستغناء عن خدماتها، لأنها تسهل على الإنسان إشباع حاجاته وممارسة نشاطاته وأعماله بشكل أسرع من جهة، ومن جهة أخرى لا ننفي أن هذا التقدم التكنولوجي له مخاطر جسيمة، حيث أن التكنولوجيا تركت انطبعا سينا لدى الشعوب، والتاريخ يشهد على أحداث قاسية كحادثة "تشيرونوبيل" سنة 1986، التي كانت لها تأثيرات إشعاعية مدمرة على إقليمها السيادي وتعدت الحدود الجغرافية لإقليمها، بانفجار أنبوب الزيت في "كويتار" بالبرازيل الذي دمر المدينة بأكملها، وانفجار أنبوب الغاز بالمكسيك الذي خلف 1500 قتيل، إضافة إلى انفجار المحطة النووية "فوكوشيما" سنة 2011 نتيجة زلزال اليابان الكبير، هذه بعض الكوارث فقط ناهيك عن المخاطر الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والصحية والبيئية التي تولدت جراء الاستعمالات الخاطئة للتكنولوجيا في كثير من الأحيان.

1. مفهوم التكنولوجيا

هي جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات، والعناصر البشرية وغير البشرية وتطبيقاتها في اكتشاف وسائل لحل المشكلات وإشباع الرغبات وزيادة القدرات¹، فنجد أن هذا التعريف قد بين أن التكنولوجيا هي فكر إنساني هدفها حل المشكلات التي تواجه الإنسان قبل أن يختصر مفهومها في كونها تعبر عن الجانب المادي والتقني المتمثل في المعدات والأجهزة.

¹ عمر عبد العزيز هلال: وسائل التواصل الاجتماعي وأحكامها في الفقه الإسلامي. دار الكتب العلمية، عمان،

في حين نجد "ماكلولين" و"داوسن" ينظران للتكنولوجيا بأنها ليست مجرد أجهزة وتقنيات ومعدات، ولكن تتمثل في التكنولوجيا الاجتماعية مجسدة في شكل مهام وتقنيات ومعارف فنية تستخدم كوسيلة لتحسين ظروف العمل والحياة.¹

وعليه فالتكنولوجيا هي مجموعة من القيم والأفكار والمعدات والبرمجيات التي تعتمدها المنظمة والموارد البشري في أداء وظائفه بهدف تحسين وتجديد أسلوب عمله، والتي قد تأخذ أبعاداً مختلفة منها الإدارة الالكترونية، القيم التكنولوجية وهو الجانب المعنوي، بالإضافة إلى نظم المعلومات الرقمية وهي تعبر عن البرمجيات.

تعرف التكنولوجيا كذلك بأنها مصدر المعرفة المكثّرة لصناعة الأدوات، وإجراء المعالجة، واستخراج المواد، ويُعدّ مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الواسعة التي تتباين في فهمها بين الأفراد، ويتم استخدامها لإنجاز المهام المختلفة في الحياة اليومية، لذا يُمكن وصفها على أنها المنتجات، والمعالجات المُستخدمة لتبسيط الحياة اليومية، وتُعد التكنولوجيا تطبيقاً للعلوم المستخدمة لحل المشكلات، ويُشار إلى أنّ التكنولوجيا والعلوم موضوعان مختلفان عن بعضهما بعضاً، ولكنهما يعملان معاً لإنجاز مهام مُعينة، أو حل المشكلات، ويُمكن تطبيق التكنولوجيا في جميع مجالات الحياة اليومية، إذ تُستخدم في العمل، والاتصالات، والنقل، والتعليم، والتصنيع، والتجارة، وغيرها من الاستخدامات التي تُفيد الإنسان إذا تمّ استخدامها بشكل صحيح، وتضره إذا تمّ استخدامها بشكل خاطئ.

2.تاريخ وتطور التكنولوجيا

مرّت التكنولوجيا بكثير من التّطورات عبر العصور، فكانت التكنولوجيا متواجدة طالما تواجد الإنسان، وكانت أبرز التطورات التكنولوجية في التاريخ كالاتي:

أ. **العصر الحجري**: ظهرت أول أشكال التكنولوجيا في العصر الحجري، وكانت بتحويل أدوات طبيعية لأدوات مُفيدة يستخدمها البشر كالعصي والحجارة.

¹ صورية بوظيفة: التغيير التكنولوجي في المؤسسة وتأثيره على باقي مجالات التغيير التنظيمي. مجلة الآفاق

للدراستات الاقتصادية، المجلد 03 العدد 01، مارس 2018، ص 219.

ب. **العصر الحجري الحديث:** تطورت الأعمال البشرية كثيرًا في الفترة 3000-500 قبل الميلاد، وظهر العديد من الحرفيين والخبراء الذين طوّروا أدوات لخدمة البشر، وهذه نقطة التحول التكنولوجي الأولى في التاريخ.

ج. **العصور الوسطى:** خلال العصور الوسطى الممتدة ما بين أعوام 500-1500 قبل الميلاد ازداد عدد سُكان الأرض كثيرًا، وظهرت الكثير من الحرف والأعمال، ومنها ظهرت أدوات وآلات تكنولوجية بسيطة تخدم هذه الأعمال.

د. **العصر الإسلامي:** توسّع العالم الإسلامي عسكريًا وجغرافيا بعد القرن السابع الميلادي، ومع هذا التوسع انتشرت اختراعات تكنولوجية وعلمية كثيرة بواسطة التجارة والبعثات العلمية، وكان العلماء المسلمون مصدر هذه التكنولوجيا، أصبح العالم الإسلامي حضارة ذات طاقة توسعية هائلة في القرن السابع. فمن وجهة نظر الانتشار التكنولوجي، تكمن أهمية الإسلام في الاستيعاب العربي للإنجازات العلمية والتكنولوجية للحضارة اليونانية، والتي أضافت إليها إضافات مهمة، وأصبحت التكنولوجيا تنتشر من خلال الاتصالات التجارية مع بلاد الشام وشمال إفريقيا.

هـ. **الثورة الصناعية:** اعتُبرت النهضة التكنولوجية الفعلية فترة عصور النهضة، وخاصة اختراع المَحْرَك البخاري عام 1709 ميلاديًا، بهذا الاختراع تطورت جميع الآلات وأدخل نظام الأتمتة شيئًا فشيئًا في جميع الصناعات وأشكال التجارة، ثم اخترعت المحركات البخارية ومحركات الوقود، وتم اختراع الكهرباء ليتغير شكل العالم تكنولوجيًا وعسكريًا.

و. **العصر الحديث:** خلال العصور الحديثة وفي آخر العقود اختُرعت أعداد هائلة من الآلات التكنولوجية المفيدة للبشرية، أبرزها الإنترنت وعلوم الفضاء والتكنولوجيا النووية، وغزت التكنولوجيا المستوى المعيشي وطريقة العيش لكثير من المجتمعات، وأصبحت العلاقة الرئيسية في تطور أي حضارة أو دولة تُعبّر عنها التكنولوجيا.

3. خصائص التكنولوجيا

من أبرز خصائص التكنولوجيا ما يلي:

- التكنولوجيا علم مستقل وعملي يهتم بتطبيق النظريات بشكل منظم.
- التكنولوجيا هادفة؛ فهي تحقق الرفاهية للناس، وتحلّ المشكلات التي تمس حياتهم.

- التكنولوجيا منظّمة؛ فهي عبارة عن عمليات تُنتج مدخلات ومخرجات من تفاعلها مع بعضها.
- التكنولوجيا شاملة لجميع الميادين.
- التكنولوجيا متطورة؛ فهي تستمر في التطور مع تطور الإنسان، كما أنّها تخضع دائماً إلى عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.
- التكنولوجيا تعدّ عملية ديناميكية، حيث تبقى في تفاعل مستمر مع المكونات.
- التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانيات المتوفرة، سواء كانت إمكانيات مادية أم غير مادية بأسلوب فعال للحصول على النتائج المرجوة بكلّ حرفية.

4.أنواع التكنولوجيا

عند الحديث عن أنواع التكنولوجيا سيطول الحديث حيث أنها تدخل في جميع نواحي الحياة كما ذكرنا في البداية، فهي عبارة عن الوسائل والنتائج والغايات، وسنحاول فيما يلي ذكر بعض أنواع التكنولوجيا حيث يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه:

أ. على أساس درجة التحكم:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كثيرة جدا.
- تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

ب. على أساس موضوعها:

- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.
- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم كتسيير تدفقات الموارد.
- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الإعلام الآلي.

- تكنولوجيا المعلومات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات.

5. مكونات التكنولوجيا

تتكون التكنولوجيا من مجموعة من العناصر التي تتطور باستمرار نتيجة الطلب المستمر عليها وتتمثل مكوناتها فيما يلي: الآلات، البرمجيات، الشبكات التي تسمح باستغلال قدرات الاتصال، الآلية كاستعمال الرجل الآلي مثلا.

6. التأثير السلبي للتكنولوجيا على المجتمع

- ضعف التواصل الفعلي بين الأفراد، حيث حلت المكالمات الهاتفية عن بعد، والرسائل النصية بدل التواصل الفعلي عن قرب، مما أدى لتغير جذري في مفهوم الترابط والتماسك العائلي القائم على العون والمساعدة، وقد قال الكاتب "ألفن توفلر" في كتابه "الموجة الثالثة" "لقد جلبت لنا الحضارة نمطا عائليا جديدا، وغيرت طرق العمل والمعيشة، وظهر اقتصاد جديد نتجت عنه مشاكل سياسية جديدة، وفي خلفية كل ذلك تبدل وعي الإنسان".
- انتشار الكتب والصحف والمجلات الرقمية وحلها مكان الوسائل التقليدية مما أثر على أساليب التعبير والكتابة.
- زيادة متطلبات الحياة التي يجب على الفرد توفيرها واقتنائها مما يكلف الأفراد حملا جديدا لتوفير هذه الإمكانيات، فمثلا لم يكن من الضروري سابقا اقتناء العائلة للتلفاز والأدوات التكنولوجية الخاصة بأعمال المنزل، بيد أنه من الصعب لأي عائلة تحمل غياب هذه الأجهزة حاليا.
- أدى انتشار التكنولوجيا إلى توفير مواد تعرض العنف بين الأفراد في المجتمعات، سواء كانت مسلسلات أم ألعابا إلكترونية موجهة للكبار والصغار، ويتأثر الصغار بشكل كبير بهذه الألعاب والمسلسلات الكرتونية التي تعرض العنف بأسلوب مباشر أو غير مباشر يؤثر على سلوكياتهم سلبا.
- ابتعاد الأفراد عن المجتمع مما يرغبهم في العزلة عن مجتمعهم.

- الإدمان على الأنترنت حيث يزداد عدد مستخدميها يوما بعد يوم، ويصل الكثير منهم لمرحلة الإدمان على استخدامها مسببة لهم كثيرا من المشاكل الأسرية والصحية والمجتمعية.
- تيسير الطريق أمام من يريد ممارسة السلوكيات الخاطئة كإدمان المخدرات حيث تعزلهم عن الناس وتجعلهم في حالة هروب من الواقع الحقيقي، وتخلق لهم واقعا افتراضيا مما يزيد حياة الفرد تعقيدا ويوقعه في مشاكل لا حصر لها.
- تعطيل قدرات العقل، إذ كلما زاد اعتماد الإنسان على أدوات التكنولوجيا كالحاسوب كلما قل بالتالي استخدامه لعقله وذاكرته، الأمر الذي سيؤدي لشل القدرة على التفكير وتعطيل قدرات العقل في مراحل متقدمة.
- تعويد الإنسان على الاتكال حيث يستطيع المرء الحصول على المعلومات بخطوات قليلة مختصرة مما يؤدي إلى حبس القدرات الإبداعية والحد منها.
- زيادة نسب البطالة وذلك بسبب ازدياد استخدام التكنولوجيا في مجالات الصناعة والزراعة، مما أدى إلى الاستغناء عن بعض جهود الإنسان في تسيير هذه المجالات.
- ضعف التضامن الاجتماعي نتيجة حلول الآلة مكان الفرد في الأعمال التي كانت تمارس بصفة جماعية.
- انتشار الآفات الاجتماعية والجرائم نتيجة لسهولة انتقال وتبادل المعلومات بين الأفراد. والتأثر بالثقافات المعادية.

7. التأثير السلبي للتكنولوجيا على الأسرة

لعقود طويلة ظلت الأسرة والمدرسة والمسجد تلعب دورا أساسيا في تكوين مدارك الإنسان وثقافته، وتساهم في تشكيل منظومة القيم التي يتمسك بها ويتخذها معالم تتحدد من خلالها مقومات السلوك الاجتماعي بما فيها علاقة الآباء بالأبناء، أما اليوم فقد انتقل جزء كبير من هذا الدور إلى شبكات الانترنت والهواتف النقالة والألعاب الإلكترونية، الأمر الذي فتح الباب أمام أنماط من التواصل الافتراضي الذي حل محل الحوار والمحادثة بين أفراد الأسرة الواحدة مما ساهم في توسيع الفجوة وتكريس الصراع بين جيلي الآباء والأبناء.

إن هذه التحولات التكنولوجية أفرزت تفاعلات جديدة للعلاقات على صعيد الأسرة أدت إلى تعزيز العزلة والتنافر بين أفرادها، فصار الأبناء في عالم التكنولوجيا يشكون أن أحدا لا يسمعهم، لا يفهمهم، أما

الآباء فيتهمون أبنائهم بالسطحية والرفض المطلق لآراء الكبار، فالأبناء استبدلوا آباءهم بالإنترنت كمصدر للمعلومات فقد فقدوا معها الترابط الأسري والتصقوا بالحوار مع غرباء في الفضاء الواسع، الأمر الذي يحذر منه علماء النفس.¹

8. التأثير السلبي للتكنولوجيا على الدول

تعتمد حروب اليوم على الذكاء والابتكار، فقد بدأت الدول تأخذ بأسباب التكنولوجيا في كل مجالات الحياة والتقنيات الحربية من بين أهم تلك المجالات، ولكن الإنسان قد يسيء استخدام هذه التقنيات، وبرزت خطورتها عندما ظهرت في مجال الحروب، خصوصا عندما دخلت في مجال عمل الاستخبارات، واستغلتها الدول التي ترعى الإرهاب في العالم، وبذلك أصبحت تمثل أخطر أنواع الحروب، ويطلق عليها الحرب عن بعد، أو الحروب الإلكترونية، وأصبحت تشكل خطورة على أمن الدول واستقرارها أكثر من الحروب التقليدية في دول العالم كافة، ويوجد الارتباط الشديد بين التكنولوجيا والاتصالات الحديثة ومثل هذه الحروب بشكل واضح، كذلك نجد أن الخصوصية وسرية المعلومات ركنا أساسيا ومهما في حياة البشر إلا أن للتكنولوجيا دورا سلبيا في ذلك، حيث يتم استخراج وتسريب المعلومات السرية عن طريق اختراق كميات هائلة من المعلومات الخاصة إلى أيدي المجرمين والإرهابيين الخصوم الأجانب.

9. التأثير السلبي للتكنولوجيا على التعليم

إن المقارنة بين التعلم بالكمبيوتر وبين طريقة التعلم الطبيعية مقارنة غير واردة أصلا، لأن التعلم الطبيعي يجري في إطار الأسرة والجماعة، وعن طريق التدخل المستمر والرعاية من أكثر الناس تقربا من الطفل، وهذا ما لا يتوفر عند الطفل أمام الكمبيوتر، فهو ينعزل عن حوله، فهو بحاجة أن ينمو نموا طبيعيا وصحيا، وأن يتواجد في بيئة غنية بالخبرات، وأن يكون في تفاعل مع الطبيعة.

- يمكن أن تؤدي الوسائل التكنولوجية إلى إعاقة نمو المهارات لدى الطفل وطرق اكتساب المعرفة.
- إن المدرسة تعتبر عالم المعرفة فهي أيضا عالم اجتماعي، حيث تدرّب الطفل على المهارات والخبرات الملائمة، وفقا لهذا المنظور قد تصبح التكنولوجيا أداة تقلل من التفاعل الاجتماعي.

¹ فهيمة بن عثمان، محمد بوهالي: الأسرة المعاصرة وتأثيرات التكنولوجيا الحديثة على منظومة القيم الأسرية. الملتقى الدولي حول الأسرة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 06 ديسمبر 2018، ص 10.

- يرى المرءون أنه باستعمال الحاسوب ستصبح العملية التعليمية بعيدة عن الصبغة الإنسانية، ومن هنا ندرك بأن الطفل في هذه الحالة يصبح آلة مبرمجة من دون شعور.¹

- الاستعمال المفرط للتكنولوجيا لا يؤثر سلبا فقط على تلاميذ الأطوار الأولى وتحصيلهم الدراسي بل حتى على طلبة الجامعة من خلال الاتكالية على المعلومات الجاهزة بينما البحث العلمي يتطلب الاعتماد أكثر على النفس وإجادة تقصي المعلومات.

- ضعف القدرة على التحليل وتوليد الأفكار في ظل الاعتماد الكلي للتلاميذ والطلبة على التكنولوجيا في نشاطاتهم الدراسية.

10. التأثير السلبي للتكنولوجيا على البيئة

إن العلاقة بين الطبيعة والإنسان في المراحل الأولى من تاريخه كانت علاقة انسجام وتناغم وارتباط وثيق منتعش بسعادة، فبعد أن كانت الطبيعة مصدر تأمل ومعرفة وانسجام واحترام ومحبة، واستفادة من خير وعطاء، تغيرت النظرة إلى الطبيعة مع العلم الحديث، خاصة مع ظهور الصناعة التي جعلت الإنسان يتدخل في الطبيعة باعتبارها موضوعا لنشاطه وسيطرته، حيث سعى إلى تغييرها وتطويعها تلبية لطموحاته، فأصبح للتصنيع والتكنولوجيا الحديثة آثارا سيئة في البيئة، فانطلاق الأبخرة والغازات وإلقاء النفايات أدى إلى اضطراب السلاسل الغذائية، وانعكس ذلك على الإنسان الذي أفسدت الصناعة بيئته، وجعلتها في بعض الأحيان غير ملائمة لحياته، كتلويث المحيط المائي، وتلوث الجو، وتلوث التربة، كذلك استخدام الإنسان للمواد الكيميائية في الفلاحة جعل معظم المحاصيل غير طبيعية زيادة على الأمطار الحمضية الناتجة عن التلوث كل هذا جعل الإنسان عدوا لبيئته والبيئة في المقابل مهددة لحياة البشر.

11. التأثير السلبي للتكنولوجيا على صحة الإنسان الجسدية والنفسية

مثلا نجد إجهاد العين الرقمي نتيجة الاستخدام الطويل للهواتف المحمولة، آلام الرقبة والكتف، الصداع وفقدان التركيز، مشاكل النوم، خطر الإصابة بالأمراض السرطانية، كما أجريت العديد من الدراسات والأبحاث التي تربط بين للتكنولوجيا وصحة الإنسان النفسية والعقلية، ومن سلبيات التكنولوجيا على الصحة النفسية للإنسان نجد المقارنة الاجتماعية، الاكتئاب، الميول الانتحارية، العزلة... الخ

¹ أنور أبو بندورة: ما بين ثقافة الإنسان وحضارة الآلة - رؤية فلسفية-. لقدس المحتلة، فلسطين، 2008، ص 02.

أخيرا يمكن القول بأنه ومهما كانت التطورات والتقدم الذي شهدته المجتمعات في جميع المجالات بفضل التكنولوجيا إلا أن هذا لا يخفي الجانب المظلم لهذه التكنولوجيا خاصة على المجتمعات التي تستورد تلك الأنظمة التكنولوجية وتسيء استخدامها، ناهيك عن تعقد حياة الأفراد نتيجة التداخلات وكثرة حاجات الإنسان في العصر الحالي مما جعله يضحي بعدة أشياء كصحته ووقته مع أسرته... الخ في سبيل إتباع تلك الحاجات.

عموما يمكن القول أنه مثلما للتكنولوجيا ايجابيات في تسهيل الحياة للبشر مثلما لها جانب مظلم على جميع الأصعدة الاجتماعية منها أو اقتصادية أو تربوية أو دينية، خاصة في حالات الاستعمال السيء لها وعدم الوعي بمخاطرها، حيث أصبح استعمالها ليس محدودا اقليميا بل أصبحت عالمية وكل الشعوب مجبرة على استعمالها في أبسط العمليات، فالأحداث المتمثلة في الأمراض والإصابات والحروب والمشاكل الاجتماعية وغيرها ما هي إلا ضريبة يدفعها الإنسان مقابل فوائد التكنولوجيا، لذا أصبح من الضروري البحث أكثر في سلبيات هذه الظاهرة وكيفية التقليل من مخاطرها سواء على المؤسسات أو البيئة الخارجية لها، كما يجب أن تكون تلك الدراسات والبحوث ذات بعد استشرافي بناء على المعطيات الحالية.

المحاضرة الرابعة: القلق في الوسط المهني

تمهيد

يعتبر القلق عامة والقلق المهني خاصة من أكثر الظواهر انتشارا في المؤسسات العمومية منها والصناعية، وفي شتى مجالات الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في إطار عمله، فقد استحوذت ظاهرة القلق على اهتمام العديد من الباحثين لما له من انعكاسات سلبية على المستوى المادي والبشري، فهي لا تخدم مصلحة المورد البشري ولا مصلحة المؤسسة، لما لها من آثار سلبية غير مرغوب بها، حيث تؤثر على مردود العامل من جهة وعلى أهداف المؤسسة من جهة أخرى، فالتغيرات والتفاعلات المصحوبة بالعديد من التعقيدات في مختلف المجالات منذ أواخر القرن العشرين قد أثرت على كافة مظاهر الحياة بما فيها الوسط المهني، وذلك من خلال زيادة معدلات الإصابة بالاضطرابات النفسية وانحرافات السلوك وغيرها من المظاهر السلبية، فقد أثبتت العديد من الدراسات وانفتحت على أن القلق المهني عبارة عن حالة انفعالية مركبة غير سارة تمثل مزيجا من مشاعر الخوف المستمر نتيجة توقع خطر قد يؤدي إلى إلحاق أضرار نفسية وجسدية للفرد العامل.

1. مفهوم القلق

مجموعة من النوبات المزمنة التي لا تتصل بموضوع معروف، وقد تترافق هذه النوبات بأعراض فيزيولوجية كخفقان القلب، والشعور بالألم في منطقة القلب والشعور بضيق التنفس والاختناق¹، كما أنه حالة من عدم الارتياح والاضطراب المتعلق بحوادث²، ويعرف القلق أيضا بأنه الشعور بعدم الارتياح والاستقرار الذهني والفرع الغامض والتوتر الزائد، وهو كثير في حياتنا اليومية³، ومن خصائص القلق هو أن يعاني الشخص قلقا كبيرا وعدم الشعور بالراحة، وقد تصاحب هذا الشعور أعراض جسمية كالعرق عندما يواجه الشخص بعض المواقف التي تثير فيه هذا الشعور⁴.

¹ راضي الوقفي: مقدمة في علم النفس. ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 222.

² عصام نورة: سيكولوجية الطفل. مؤسسة الشباب الجامعي، القاهرة، مصر، 2006، ص 42.

³ إنتصار يونس: السلوك الإنساني. دار المعارف، القاهرة، مصر، 1999، ص 391.

⁴ مصطفى عشوي: علم النفس المعاصر. دار الأمة للنشر والطباعة والتوزيع، الجزائر، 2016، ص 348.

من خلال التعريفات السابقة نخلص إلى أن القلق حالة تصيب الفرد يغمرها الخوف والتوتر وفي بعض الأحيان يكون سبب هذه الحالة غير معروف كشعور الفرد بقدوم ضرر قد يمسّه، وبالتالي يفقد تركيزه وتتشتت أفكاره وغالبا ما يترجم ذلك الشعور في سلوكياته المختلفة، كما أن القلق هو شعور بالعصبية أو الانشغال أو الانزعاج، وهو تجربة بشرية طبيعية، وهو موجود أيضا في مجموعة واسعة من الاضطرابات النفسية، بما في ذلك اضطراب القلق المعمّم واضطراب الهلع وأشكال الرهاب، وعلى الرغم من أن كل من هذه الاضطرابات تكون مختلفة إلا أنّها تتطوي جميعها على الضائقة والخلل الوظيفي المرتبط بشكل خاص بالقلق والخوف، وغالبا ما تغير اضطرابات القلق سلوك الأشخاص اليومي بشكل ملحوظ، بما في ذلك دفعهم إلى تجنب أشياء وحالات معينة.

2. مفهوم القلق المهني

يتعرض الموظفون في مختلف مؤسسات عملهم إلى القلق المهني بسبب ضغوطات وظروف العمل السيئة والإجهاد والإنهاك وغيرها، ويمكن لهذا القلق أن تكون له تداعيات على سير المؤسسات وعلى صحة الموظف جسديا أو معنويا، كما يعتبر عاملا سلبيا في انتاجية الموظف.

يعرف على أنه حالة نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو السعادة تجاه المستقبل، وهو نتيجة نفسية لتعرض الفرد للضغط ونقص إشباع الحاجات¹، كما أنه حالة من المشاعر والسلوكيات التي تكون غير إيجابية تصدر من الفرد تجاه المؤسسة المهنية التي يعمل بها، بحيث يشمل القلق المهني سلبية الفرد تجاه كل شيء يخص العمل، ويأتي القلق المهني من عوامل بيئية تؤثر على الفرد مثل الاختيار والتوجيه والظروف الفيزيائية، وعوامل ذاتية، مثل شعور الفرد بالتردد والحيرة والتعب والإرهاق من المهام غير المرغوبة²، كما عرف بأنه شعور من عدم الرضا الوظيفي الذي يرجع لأكثر من سبب ومنها: الإحباط الذي يعتري الفرد لعدم الاهتمام به وبإنتاجيته أو بتطوير مهاراته، وعادة ما يكون هذا القلق الوظيفي سببا في كثرة الاستقالات والغياب عن العمل، والتمارض وقلة الإنتاجية³.

¹ مصطفى عومرية، الجيلالي بن عبو: إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية. مجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 06، العدد 02، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017، ص 806.

² ماجد رحيمة الحلفي: القلق الوظيفي لدى القيادات الجامعية العليا في جامعة ميسان وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين معهم. كلية التربية، جامعة ميسان، العراق، 2014، ص 28.

³ ماجدة رحيمة الحلفي: مرجع سابق، ص 09.

مما سبق نخلص إلى أن القلق المهني هو حالة التوتر والاضطراب التي تصيب العامل في محيطه العملي جراء أسباب معينة سواء تنظيمية أو فيزيقية أو نتيجة توتر العلاقة مع زملاء العمل، وقد تكون الأسباب خارجية تتعلق بمشاكل أسرية تؤثر على الحالة النفسية للعامل في وسطه المهني، كما يقصد بالقلق المهني حالة من المشاعر والسلوكيات التي تكون غير إيجابية تصدر من الفرد تجاه المؤسسة المهنية التي يعمل بها أو الفاعلين فيها عمالاً كانوا أو رؤساء، بحيث يشتمل القلق المهني على سلبية الفرد تجاه كل شيء يخص العمل، ويأتي القلق المهني من عوامل بيئية تؤثر على الفرد مثل تأثير الأهل باختيار عمل غير مناسب للفرد وعوامل ذاتية مثل شعور الفرد نفسه بالتردد والحيرة وشعوره بالتعب والإرهاق من العمل ومن إنجاز مهام غير مرغوبة، كما يشير مصطلح القلق المهني أو قلق العمل إلى الإجهاد الناجم عن ضغوطات العمل الذي يؤدي للشعور بمشاعر القلق، والذي يمكن أن يشمل القلق بشأن الأداء الوظيفي، والتعامل مع زملاء العمل، أو حتى التحدث مع الجمهور، وتختلف حدة الشعور بأعراض القلق المهني تبعاً لظروف العمل التي يتعرض لها العامل، ولكن غالباً ما يؤثر القلق الزائد بشكل سلبي على صحته العامة ورفاهيته، ويسبب له المشاكل على الصعيدين العملي والشخصي، خاصة إذا لم يكن قادراً على التعامل معه بشكل صحيح.

3. أعراض القلق المهني

تختلف حدة وعدد أعراض القلق المهني عند الأشخاص تبعاً لظروف العمل ولشخصياتهم أيضاً، ولكن في المجمل يعاني الأشخاص المصابون بالقلق المهني من الأعراض الآتية:

- صعوبة في النوم أو الاستمرار في النوم.
- ردود الأفعال المبالغ بها تجاه الأحداث العادية في الحياة عامةً، وفي مكان العمل خاصةً.
- الشعور بالتوتر والتعب.
- الاهتزاز أو الارتجاف.
- جفاف الفم.
- التعرق.
- تسارع ضربات القلب.
- أخذ إجازات متكررة من العمل دون أسباب قوية.
- التركيز أكثر من اللازم على الجوانب السلبية للعمل وبيئة العمل.

- صعوبة التركيز أو إكمال المهام بحلول الموعد النهائي لتسليمها.

4. أسباب القلق المهني

- تتعدد الأسباب التي تجعل الفرد يشعر بالقلق في بيئة عمله، ويمكن إجمال هذه الأسباب فيما يلي:
- الفشل في إنجاز المهام المطلوبة: حيث أن احتمال الفشل وفقدان القدرة على التعامل مع مواقف العمل يكون من مثيرات القلق، حيث يكون لدى الفرد قصور في الكفاية.
- الحوادث والمخاطر الجسدية: حيث أن بيئة العمل الغير آمنة التي تتضمن مواد خطرة تؤدي إلى اضطرابات نفسية¹.
- الاضطرار إلى القيام بأعمال إضافية وتعلم أشياء جديدة من أجل عملية التغيير، مما يعني استهلاك الوقت والعمل لساعات إضافية.
- الخوف من المجهول.
- الإرهاق الدائم وعدم الحصول على قسط مناسب من الراحة يجعل الفرد عرضة للقلق والأرق باستمرار.
- عدم إتاحة الفرصة للفرد في عمليات صنع القرارات ولا سيما تلك القرارات التي تتعلق بعمله، وعدم شعوره بالانتماء لجماعة العمل، إضافة إلى ضعف نظم الاتصالات بين أجزاء المنظمة.
- التكنولوجيا والاختراعات الجديدة تشكل مصدر تهديد لأمن الأفراد واستقرارهم الوظيفي.
- العلاقات الاجتماعية السيئة وكثرة الصراعات سواء بين العاملين فيما بينهم أو بين العاملين ورؤسائهم.
- عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي².
- نوعية وطبيعة العمل: حيث أن هناك أشخاص يعانون من القلق المهني على الرغم من أن ساعات العمل قليلة لكن أعمالهم تتطلب الدقة والمهارة والتركيز الكبير.
- العمل الروتيني: حيث أن تكرار نفس العمل وبنفس الطريقة يؤدي إلى الملل والضيق مما ينتج عن ذلك القلق المهني.

¹ عرفات صلاح شعبان: القلق الوظيفي وعلاقته بالاندماج في العمل. المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد

24، العدد 82، مصر، جانفي 2014، ص 158.

² محمد الصيرفي: الضغط والقلق الإداري. مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2007، ص 226.

- الاختيار الخاطئ للمهنة: عندما يخطئ الفرد في اختياره لمهنته سيواجه عدة صعوبات لم يحسب لها من قبل، وبالتالي يشعره ذلك بالقلق والتوتر، كما أن الكثير من الأشخاص تدفعهم ظروفهم لامتهان عمل ما ليس لديهم ميولا له بل يعملون مجبرين على ذلك لافتقادهم البديل وبالتالي يدخلون في حالة قلق وعدم الرضا.

5. الآثار السلبية للقلق المهني

فيما يلي بعض الآثار الأكثر شيوعا للقلق المهني والتي يمكن أن تحدث داخل أو خارج بيئة العمل:

- انخفاض الأداء الوظيفي وجودة العمل.
- انخفاض مهارات العامل والقدرة على العمل داخل الفريق.
- تأثر العلاقة مع زملاء العمل والرؤساء.
- انخفاض الإنتاجية واحتمال فقدان الوظيفة.
- الشعور بالعزلة.
- انخفاض الرضا الوظيفي.
- ظهور مشاكل في التركيز إضافة إلى الشعور بالإرهاق أو التهيج من أقل عمل أو ضغط آخر مهما كان صغير.
- التأثير على الحياة الشخصية للفرد وعلاقاته الأسرية.
- انخفاض الثقة في النفس.
- فقدان روح الإبداع.
- احتمال الإصابة بالتوتر المزمن.
- احتمالية الإصابة بأمراض السكري والأزمات القلبية.
- الخوف من فقدان الوظيفة.
- الارتعاش أثناء القيام بحركات معينة في أوقات العمل.
- آلام المعدة ومشاكل في الجهاز الهضمي.
- تجاعيد الوجه نتيجة لما بفرزه الجسم من هرمونات الكورتيزون بغزارة في أوقات القلق والتوتر.

كما يؤثر قلق العمل على مناحي عديدة من حياة الشخص داخل وخارج بيئة العمل، وتتمثل هذه الآثار عادة في انخفاض الأداء الوظيفي ونوعية العمل وتأثير سلبي على علاقات العامل مع زملاءه في العمل والرؤساء، كما يؤثر على الحياة الشخصية، والمعاناة من مشاكل في التركيز وانخفاض الإنتاجية، ورفض الفرص التي قد تُعرض على العامل بسبب الرهاب (على سبيل المثال، الخوف من الطيران، الخوف من التحدث أمام الجمهور، الخوف من التحدث في الاجتماعات)، إضافة إلى ذلك انخفاض الثقة في مهارات العامل والشعور بأن أي شيء يفعله لا يحدث فرقاً، كما يخلق انخفاضاً في تحديد الأهداف والإنجاز والشعور بالعزلة، وتطور المستويات السريرية للقلق إلى اضطراب يمكن تشخيصه طبياً، كما يؤدي إلى انخفاض المهارات الاجتماعية والقدرة على العمل ضمن فريق.

6. أنواع القلق

- أ. **القلق الموضوعي**: ويطلق عليه اسم القلق الواقعي أو القلق السوي، ويحدث هذا في مواقع التوقع أو الخوف من فقدان الشيء مثل القلق المتعلق بالنجاح في عمل جديد، أي سببه معروف (قلق خارجي).
- ب. **القلق العصابي المرضي**: ويكون مصدره داخل الفرد نفسه لكنه لا يعرف أصلاً أو يجد له مبرراً موضوعياً فهو خوف أسبابه مكبوتة لا شعورياً. (قلق داخلي).¹
- ج. **القلق العادي المؤقت**: الذي تسببه مواقف معينة وطارئة.
- د. **القلق المزمن**: الذي يتحول إلى استعداد سلوكي وسمة من سمات الشخصية لأنه يفسر الحوادث العادية بأنها تهديد لسلامته.

7. النظريات المفسرة للقلق

- أ. **نظرية التحليل النفسي**: يعد "فرويد" من الأوائل الذين بحثوا في موضوع القلق وحاولوا إبراز علاقته بالعصاب، وله في دراسة موضوع القلق نظريتان تختلف إحداهما عن الأخرى اختلافاً جوهرياً، فخرج بنظريته الأولى عام (1916-1917)، وقرر فيها وجود علاقة وثيقة بين القلق والحرمان الجنسي، فالذين يشكون من الحرمان الجنسي يعانون غالباً من مشاعر القلق، وأكد أن

¹ كميليا شموري: القلق وعلاقته بالتوافق المهني لدى المعلمين والمعلمات في المرحلة الابتدائية. رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2016/2017، ص 29.

الرغبة الجنسية تضعف حين يحل القلق محلها، وهكذا اتجه فرويد في هذه النظرية إلى أن القلق يتولد بسبب كبت الدوافع الغريزية الجنسية أو إحاطتها أو عدم إشباعها، فحين تمنع الرغبة الجنسية من الإشباع تتحول هذه الطاقة إلى قلق، لكن "فرويد" عدل آرائه حول القلق، وخرج بنظريته الأخيرة التي شرحها في كتابه (القلق) أن كلا من القلق العصبي والقلق الموضوعي رد فعل لحالة خطر، والفرق بينهما هو أن الأول يرجع إلى خطر غريزي داخلي أما الثاني يرجع إلى خطر خارجي موضوعي معروف، وليس القلق هذا ناتج عن التحول المباشر لبيدوا، بل هو رد فعل للأخطار الخارجية، فالشعور بالخطر ينتج بسبب تراكم تنبيهات الغريزة الجنسية مع عدم قدرة الفرد على إشباعها بسبب عجزه أو خوفه من العقاب، والعنصر الرئيسي المكون للخطر هو ازدياد التنبيه دون أن يكون الفرد قادر على السيطرة عليه فيشعر إزاءه بالعجز¹.

ب. **تفسير المدرسة السلوكية للقلق:** تنظر المدرسة السلوكية إلى القلق على أنه سلوك متعلم من البيئة التي يعيش فيها الفرد تحت شروط التدعيم الإيجابي والتدعيم السلبي، فعلماء المدرسة السلوكية لا يؤمنون بالدوافع اللاشعورية، ورغم ما يوجد من اختلافات جوهرية بين المدرسة السلوكية ومدرسة التحليل النفسي إلا أنهما يشتركان في الرأي القائل بأن القلق يرتبط بماضي الإنسان وما واجهه أثناء هذا الماضي من خبرات، وهما يتفقان أيضا في أن الخوف والقلق كلاهما استجابة انفعالية من نوع واحد، وأن الاختلاف بين الإثنين يكمن في أن الخوف ذو مصدر موضوعي يدركه الفرد في حين أن مصدر القلق أو سببه يخرج من مجال إدراك الفرد، أي أن الفرد ليس واعيا بما يثيره القلق، ولقد عاب الكثيرون على هذه النظرية تركيزها المبالغ فيه على التعلم والمحددات البيئية وإهمالها للعوامل البيولوجية والمعرفية، ونتج عن ذلك ما يعرف بنظرية "التعلم الاجتماعي"، والتي دمجت العمليات المعرفية بالإطار السلوكي.

ج. **تفسير النظرية الفسيولوجية للقلق:** تنشأ أعراض القلق النفسي من زيادة نشاط الجهاز العصبي اللاإرادي، ومن ثم تزيد نسبة الأدرينالين والنورادرينالين في الدم، ومن علامات ذلك ارتفاع ضغط الدم لدى الفرد، وتزايد ضربات القلب، وجحوظ العينين، وزيادة العرق، وجفاف الحلق، وأحيانا رجفة في الأطراف، وصعوبة في التنفس، وكثرة التبول، والإسهال، ووقوف الشعر، وزيادة الحركات المعوية مع اضطراب الهضم والشهية والنوم، ويتميز القلق فسيولوجيا بدرجة عالية من

¹ مصطفى فهمي: علم النفس الإكلينيكي. دار مصر للطباعة، القاهرة، 1967، ص 201.

الانتباه المرضي في وقت الراحة مع بطء التكيف للكرب، أي أن الأعراض لا تقل مع استمرار التعرض للإجهاد نظرا لصعوبة التكيف لدى مرضى القلق.¹

د. **تفسير النظرية المعرفية للقلق:** تفسر النظرية المعرفية القلق على أنه نتيجة لمغالاة الفرد في الشعور بالتهديد واعتباره مسبوق بأنماط من التفكير الخاطئ والتشوهات المعرفية، وبالتالي سوء التفسير من قبل الفرد لإحساساته الجسمية العادية، فمثلا زيادة ضربات القلب لدى الشخص تفسر على أنها أزمة قلبية الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإحساس بالأعراض السلبية، حيث أن القلق ينتج عن أنماط التفكير المشبوهة، والخطأ في تقييم المواقف وما يترتب عن ذلك من تكوين مركبات معرفية نشطة تحول المثيرات البيئية إلى مصادر للقلق، تؤدي للشعور بالقلق وظهور أعراضه، فالمشكلة تكمن أساسا في طريقة التفكير وليست في الانفعال ومنظوماته.²

هـ. **تفسير النظرية الوجودية للقلق:** يعتبر أصحاب النظرية الوجودية القلق هو الحقيقة المجردة لكون الفرد آدميا يعيش، وتحدث الوجوديون بشكل كبير في مستقبل الفرد والقلق المصاحب له، فالإنسان برأيهم يعيش المستقبل فهو المسؤول عن خياراته لذا يصيبه القلق من تلك الاختيارات التي تؤثر على مستقبله، فقد عبر الاتجاه الوجودي على القلق بأنه جزء من أجزاء الذات من أجل البقاء والإنجاز وتنمية الذات، فهو ليس اضطرابا ومرضاً سببه تجارب ماضية.³

8.الوقاية من القلق المهني

من خلال سلبيات القلق في النشاط المهني وآثاره على صحة العامل أصبحت المؤسسات تعتني بالصحة النفسية في طريق تأطير المؤسسات بخبراء ومهنيين في الصحة والسلامة النفسية لمعالجة ظاهرة القلق المهني، والتي تتم حسب الخبراء من خلال عدة طرق تساعد على التخلص من ضغوط العمل والقلق الذي يسببه العمل، حيث إذا ما كان يشعر العامل في مكان عمله بالقلق ويعمل باستمرار على تشغيل

¹ أحمد عكاشة: الطب النفسي المعاصر. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1998، ص 111.

² محمد حسن غانم: مقدمة في علم الصحة النفسية. ط1، المكتبة المصرية، الإسكندرية، مصر، 2009، ص

³ عبد اللطيف حسين فرج: الإضطرابات النفسية (الخوف، القلق، الإنفصام، الأمراض النفسية للأطفال). دار

الأعراض الخاصة به، قد يكون من المفيد أن يقيم العامل ما إذا كانت وظيفته مناسبة له أو لا، غير ذلك فهناك طرق لإدارة القلق في مكان العمل ومن أهمها والمعمول بها:

أ. **معرفة وتحديد أسباب القلق:** قبل أن يتمكن العامل من تحسين وضعه من المهم أن يفهم بالضبط ما الذي يخلق لديه مشاعر القلق أو يزيد من أعراضه، حتى لو كان القلق هو شيء لا يمكن تغييره مثل الحصول على عمل أكثر مما يمكنك التعامل معه فإن معرفة السبب يمكن أن يساعد العامل على معرفة الخطوات التالية، ومن الصعب للغاية الوصول إلى وجهة معينة محددة بدون خريطة عمل واضحة.

ب. **التفاعل مع زملاء العمل (العمل في جماعة):** قد يكون من المفيد التحدث إلى زميل عمل موثوق به لأنه يمكن أن يرتبط بقلقه ويتعاطف معه، وإن لم يكن لديه زميل في العمل يثق به فيمكنه التحدث إلى صديق أو أحد أفراد الأسرة، أو متخصص في الصحة العقلية، ويمكن أن يساعده التحدث عن القلق مع الشخص المناسب في معالجة هذه المشاعر الشديدة.

ج. **التعبير الجيد عن الأفكار:** القلق يغذي نفسه، ويمكن أن تتحول فكرة واحدة قلق إلى مائة فكرة بسرعة كبيرة، وبالتالي لا بد من التعبير الجيد المناسب عن أفكار العامل، وهي واحدة من أكثر الطرق فعالية، وذلك من خلال كتابتها جميعا في مكان يشعر به الفرد بالراحة.

د. **طلب المساعدة من زملاء العمل:** إذا كان العامل يشعر كأنه لا يستطيع تلبية توقعات مشرف العمل، فيمكن طلب المساعدة من زملاء العمل، حيث أن طلب المساعدة يخفف من أعباء العامل، ويبني الثقة بين زملاء العمل، وإذا كان العامل يشعر بالذنب بسبب قضاء وقتهم معه، فعليه تقديم الدعم في الحالات التي يحتاجون فيها إلى المساعدة.

هـ. **ضرورة أخذ إجازة من العمل:** على العامل في بعض الأوقات أن يأخذ إجازة من العمل، وهذا من أجل عدم شعوره بالضغط وأخذ بعض الوقت لنفسه، حيث أن الراحة المنتظمة من العمل تمنح العامل القدرة على فك الضغط.

و. **اعتبار القلق أمر عادي وطبيعي:** كلما كان العامل يخشى القلق كلما أصبح عرضة له، حيث يجب على العامل قبول فكرة أن العمل في بعض الأحيان يفرض بعض الضغوطات، ومن ثم تعود العامل على طبيعة سير العمل واعتبار القلق أمر عادي.

ز. **وضع أهداف حقيقية وممكنة:** على العامل كتابة أهدافه وأن يتأكد من كونها حقيقية وواقعية وقابلة للتحقيق، فالأهداف الغير واقعية وصعبة التحقيق ستجعل الفرد مرهقا ومتعبا لعدم قدرته على تحقيق شيء منها.

ح. **وضع قائمة بالمهام مع جدول زمني لإنائها:** على العامل أن ينظم مهامه في جدول زمني وفقا للأكثر أهمية وتحديد أولوياته ومباشرة العمل عليها، وأن يقوم بإنهاء المهام الصعبة أولا لتثقله بلذة الإنجاز والانتصار، هذه الأمور تلعب دورا كبيرا في الحد من القلق المهني.

9. بعض النصائح الأخرى للتعامل مع القلق المهني

للتعامل مع القلق المهني بأفضل طريقة ممكنة، ينصح الكثير من المختصين باتباع الطرق الآتية:

أ. **التحدث إلى مدير المؤسسة:** قد تكون هذه النصيحة مخيفة للبعض بعض الشيء، لأن لا أحد منا يريد أن يظهر بمظهر الضعيف أمام مديره أو أمام موظف الموارد البشرية، ولكن إذا تأكد العامل من أن مديره شخص موثوق يمكنه الثقة به لتوجيهه نحو الطريقة الصحيحة للتأقلم مع المشكلة التي يعاني منها في بيئة العمل، فليس عليه التردد بالقيام بذلك، لأن المدير أو موظف الموارد البشرية هم من أكثر الأشخاص الذين سيساعدونه في تخطي مشكلته، وذلك بسبب إلمامهم وخبرتهم بالتعامل مع هذا النوع من المشكلات.

ب. **إخبار أحد الزملاء المقربين في العمل بالمشكل المسبب للقلق:** إذا كان للعامل زميل موثوق في العمل، يمكنه الثقة به لإخباره بالمشاكل التي يتعرض إليها في بيئة العمل، فقد يكون قادراً على مساعدته في البقاء على المسار الصحيح، وقد يساعده وجود شخص في العمل يعرف ما يمر به على الشعور بدعم اجتماعي كبير، مما قد يقلل من مستويات التوتر لدى صاحب المشكلة.

ج. **العمل ضمن القدرات:** لكل منا قدرات معينة يجب عليه معرفتها حتى يتمكن من التعامل مع نفسه بشكل أفضل، خاصة في الأوقات الحرجة والأزمات التي قد يتعرض لها العامل مثل أزمة القلق المهني، وقد يعني ذلك ما يلي:

- التركيز على مهمة واحدة في كل مرة ومحاولة عدم التفكير مسبقاً في كل ما يحتاج العامل إلى إنجازه.

- العمل مع المرؤوس أو المدير لتحديد أولويات العمل زمنيا، أي تحديد المهام المهمة التي يجب إنجازها أولا، ثم إنجاز المهمات الأقل أهمية.
- الاستماع إلى الموسيقى في العمل إذا كان مسموحًا بذلك، وإذا كان ذلك يساعد العامل على التعايش والتأقلم مع القلق.
- تحديد العامل لمواعيد نهائية صغيرة ومتكررة للحفاظ على تركيزه، وعلى بقائه ضمن المسار الصحيح لإنجاز مهامه.
- أخذ إجازة لإعادة شحن الطاقة عند الحاجة إلى ذلك.
- المشي بعد الغداء أو الاستراحة.
- د. **ممارسة العادات الصحية:** قد يساعد الحفاظ على أخذ ساعات نوم هادئة وكافية على التخلص من القلق الذي ينتاب الفرد، أيضًا سيساعده على المحافظة على روتين غذائي صحي وروتين رياضي صحي في تقليل مستويات التوتر والقلق لديه.
- هـ. **طلب المساعدة من المختصين:** إذا طبق الفرد جميع الحلول السابقة للتخلص من القلق المهني الذي يشعر به، ولم يفلح بذلك، فمن الأفضل طلب المساعدة فورًا من طبيب أو معالج مختص لعلاج القلق، لأن القلق في هذه المرحلة يمكن أن يؤثر بشكل جدي على مناحي الحياة العملية والشخصية للعامل.
- عموما ومن خلال ما تعرضنا إليه يمكن القول إن ظاهرة القلق المهني وبالنظر إلى انعكاساتها على العامل وأسرته ومؤسسته أصبحت تمثل جانبا مهما يستحق الدراسة والاهتمام ومحاولة الوقاية منها في العالم المهني، وعلى هذا الأساس من التحليل والتشخيص أصبح مختصو السلامة المهنية في بيئة العمل يعتبرون القلق في الوسط المهني أحد الأمراض المهنية ومن مواضيع الصحة العمومية، ومن أحد المخاطر الصناعية والتكنولوجية المعاصرة في المؤسسات مهما كان نشاطها.

المحاضرة الخامسة: العنف وسط العمل

تمهيد

لكل مؤسسة مهما كان نوعها ثقافة خاصة بها حسب إدارتها وأسلوب عملها وطبيعة نشاطها، حيث تحكمها قواعد وقوانين تجعلها تختلف عن غيرها من المؤسسات، ولكن رغم ذلك الاختلاف إلا أن هناك بعض الظواهر لا تخلوا أي مؤسسة منها، ورغم الضبط الذي يمارسه كل مسؤول إلا أن الظواهر والسلوكيات تتعدد وتتشابه من مؤسسة لأخرى، ومن بين هذه الظواهر ظاهرة العنف في الوسط المهني، التي أصبحت ظاهرة عالمية تمس كافة المجتمعات المتقدمة منها وغير المتقدمة، على الرغم من الاختلاف في الشدة والأشكال والأنواع، فالعنف لا يمثل تهديدا فقط لمنجزات الفرد المادية والاجتماعية، إنما يهدد أفكاره وقيمه القائمة على الحوار في تناول القضايا، على اعتباره مجموعة من السلوكيات المقصودة تمارس ضد العامل أثناء تأديته لواجبه في بيئة عمله، لكن تختلف تلك السلوكيات في أشكالها وأسبابها ومستوياتها وآثارها من مؤسسة إلى أخرى باختلاف خصوصيتها، إذ نجد العنف اللفظي، الجسدي، الجنسي، النفسي، الرمزي، وكل هذه الأشكال تتموقع في مختلف مستويات الهيكل التنظيمي ولا يخلو أي قسم أو إدارة أو ورشة عمل من مظاهر هذه الظاهرة، لكن في الفترات الأخيرة زادت حدة هذه الأخيرة مع زيادة الضغوطات في بيئات العمل وتعدد ظروف حياة الأفراد، وأصبحت ظاهرة العنف في الوسط المهني تنتسب في كثير من الأحيان في المساس بصحة العاملين وأمنهم وأمن مؤسساتهم، مما استدعى ذلك الاهتمام والبحث والتقصي على أسباب تلك السلوكيات العدوانية التي تحدث يوميا في المؤسسات بمختلف أنواعها.

1. مفهوم العنف

عرفه "معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية" على أنه استخدام الضغط والقوة استخداما غير مشروع، أو غير مطابق للقانون، من شأنه التأثير على إرادة فرد ما¹، وعرفه "محمد بيومي" على أنه عبارة عن سلوك عدواني بين طرفين متصارعين يهدف كل منهما إلى تحقيق مكاسب معينة، أو تغيير

¹ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. ط1، مكتبة لبنان، لبنان، 1978، ص 441.

وضع اجتماعي معين¹، وعرف أيضا على أنه تجربة نفسية اجتماعية قوامها إيذاء الآخر، لكنها لا تتفصل عن تغيرات المجتمع وثقافته السياسية ومحيطه الإقليمي والدولي².

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن العنف كل سلوك عدواني تجاه الأفراد وله علاقة بثقافة المجتمع، ويمارس بطريقة غير مشروعة جسديا أو رمزيا أو لفظيا، يكون ضحيته فرد أو مجموعة أفراد أو ممتلكات، ويسبب الضرر المادي والمعنوي للضحية.

كما يعد العنف إحدى المشكلات الصحية العمومية التي تحدث نتيجة لاستخدام القوة والعنف البدني عن قصد، سواء للتهديد أو للإيذاء الفعلي ضد النفس، أو ضد شخص آخر، أو ضد مجموعة أو مجتمع، وقد يؤدي العنف أو يحتمل أن يؤدي إلى الإصابة أو الوفاة، أو الضرر النفسي، أو سوء النمو، أو الحرمان. وقد أصبح العنف واحدا من المشاكل الصحية الرئيسية في وقتنا الحالي. ولا يوجد بلد أو مجتمع لم يتأثر بالعنف والآثار الناجمة عنه.

2. مفهوم العنف في الوسط المهني

هو سلوك مسلط على الآخر في بيئة العمل يضر العامل في شخصه أو عقله أو كرامته أو جسده أو قدرته على تولي أمور ذاته³، ويعرف أيضا على أنه مجموعة من السلوكيات توجه بشكل مقصود للعامل أثناء تأديته لوظيفته، وتستخدم فيها علاقات القوة غير المتكافئة، تتضمن أشكالا مختلفة من العنف الجسدي، النفسي واللفظي، التهديد والانتهاك القانوني لحقوق العاملين أو أي شكل من أشكال التمييز، وتكون لها آثار سلبية جسدية أو نفسية على العامل⁴، كما يعرف على أنه أي عارض يساء فيه العامل أو

¹ مسعود بوسعدية: ظاهرة العنف في الجزائر والعلاج المتكامل. ط1، مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 07.

² محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات حويجان: علم الإرهاب (الأسس الفكرية والنفسية والاجتماعية والتربوية لدراسة الإرهاب). ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 47.

³ اعتماد محمد علام، جلال اسماعيل حلمي: علم الاجتماع التنظيم (مداخل نظرية ودراسات ميدانية). ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2013، ص 186.

⁴ أمل سالم العواودة: العنف ضد المرأة العاملة في القطاع الصحي، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 40.

يهدد خلاله أو يتعدى عليه من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمل العامل أو العاملة، ويمكن أن يكون المعتدون مرضى أو زبائن أو حتى زملاء في العمل¹.

يتبين من التعريفات السابقة للعنف في الوسط المهني أن هناك اتفاق حول مضمون هذا السلوك الذي يمارس ضد العامل أثناء تأدية عمله، حيث يتضمن العدوان والإساءة سواء الجسدية أو اللفظية أو النفسية يسبب ضررا للعامل، كما يمكن تعريف العنف في الوسط المهني على أنه حادثة أو سلوك يخرج عن سلوك العمل يتعرض فيه شخص ما للاعتداء أو التهديد أو الأذى أو الإصابة أثناء عمله أو كنتيجة مباشرة له، وهناك العنف الداخلي في مكان العمل والذي يحدث بين العمال، بما في ذلك المدراء والمشرفين، كما يوجد العنف الخارجي في مكان العمل وهو الذي يحدث بين العمال (والمديرين والمشرفين) وأي شخص آخر موجود في مكان العمل. كما يمكن تعريفه على أنه الاستعمال غير الشرعي للسلطة سواء كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من أجل تحقيق غايات اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية معينة لمصلحة العمل أو لمصلحة شخصية، وهو الاستغلال غير المشروع للسلطة أو المركز من جانب الموظف القائم بالخدمة بغية تحقيق أهداف معينة أو إيقاع الأذى أو الضرر بمتلقي الخدمة.

3. أنواع العنف وأشكاله

إن العنف المسلط على الآخر في بيئة العمل يتخذ أشكالا مختلفة وينتج أضرارا نفسية واجتماعية ومعنوية تحطم شخصية الضحية ومن هذه الأشكال ما يلي:

أ. **العنف الجسدي:** وهو أشد أنواع العنف، وقد عرفته منظمة العمل الدولية على أنه استخدام القدرة الجسدية ضد شخص آخر أو مجموعة أشخاص ينتج عنها أذى جسدي أو نفسي، فالعنف الجسدي يكون واضحا حيث يترك آثارا ظاهرة للعيان وتستخدم فيه وسائل مختلفة²، ومن مظاهره الضرب، الصفع، الدفع، الرمي أرضا، الجرح، الطعن، اللكم، الخنق.

¹ مكتب العمل الدولي بجنيف: موسوعة الصحة والسلامة المهنية. الفصل الخامس حول العنف، ترجمة منظمة العمل العربي، المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية بدمشق، المجلد 2، ط1، 2015، ص 12.

² أمل سالم العواودة: مرجع سابق، ص 14.

كما أنه نمط قاسي من أنماط العنف يأخذ شكل الضرب، ويترك آثاره الجسمية الواضحة على الآخر، بحيث لا يمكن أن ينسأه الضحية أو يتجاهله، أحياناً يؤدي الضرب إلى إحداث عاهة أو إعاقة، وأحياناً إلى الوفاة، مما يعرض الجاني للوقوع تحت طائلة القانون والعقاب الشديد¹.

ب. **العنف النفسي**: كل فعل يمس عن طريق تكراره وخطورته بكرامة العامل، ويمكن أن يتخذ عدة أشكال، حيث يأتي خاصة عن طريق السب والاحتقار والتهديد والابتزاز، واتهامات تكون في بعض الأحيان علانية، وأحياناً أخرى يعبر عنها بنصف كلمة وكذا تلميحات لا معنى لها، وأعمال انتقامية غير مبررة، وانتقادات مستمرة موجهة أكثر نحو شخصية العامل أكثر ما هي موجهة نحو العمل المنفذ أو المنجز بحد ذاته².

ومن مظاهره السب والشتم، التهديد، الابتزاز، التحرش الجنسي، الاستبداد.

4. انتشار العنف في الوسط المهني

لا توجد معلومات دقيقة عن انتشار العنف في مكان العمل، حيث تركز معظم المؤلفات على القضايا التي يتم الإبلاغ عنها رسمياً، وهي جرائم القتل التي يتم تسجيلها في سجلات الوفاة الإلزامية، أو القضايا التي تدخل في شبك نظام العدالة الجنائية، أو القضايا التي تنطوي على إجازة من العمل، والتي تولد مطالبات تعويض العمال، ومع ذلك يوجد لكل واحد من هؤلاء عدد لا يحصى من الحالات التي يكون فيها العمال ضحايا للسلوك العدواني والمسيء، على سبيل المثال، ووفقاً لمسح أجره مكتب إحصاءات العدل في وزارة العدل الأمريكية، لم يتم إبلاغ الشرطة بأكثر من نصف الإيذاء الذي تعرض له الأفراد في العمل، حيث صرح حوالي 40% من المستجوبين أنهم لم يبلغوا عن الحادث لأنهم اعتبروه أمراً بسيطاً أو شخصياً، بينما قال 27% أنهم أبلغوا مديراً أو ضابطاً أمن في الشركة، ولكن، على ما يبدو أن التقرير لم يتم نقله إلى الشرطة، بالإضافة إلى عدم وجود توافق في الآراء بشأن تصنيف العنف.

¹ اعتماد محمد علام، جلال اسماعيل حلمي: مرجع سابق، ص 187.

² ليلة آيت وراس، رشيد خلفان: الإطار القانوني لظاهرة العنف النفسي في العمل. جامعة مولود معمري، تيزي وزو،

الجزائر، 2016، ص 413.

5. مصادر العنف في الوسط المهني

هناك ثلاث مصادر رئيسية وهي:

1. **الزملاء في العمل:** يعتبر الزملاء في العمل (الأقران في الوظيفة) الذين يتمتعون بالمنصب نفسه أو المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي نفسه من أوائل الأشخاص الذين قد يمثلون مصدرا للعنف على العامل.
2. **الرؤساء:** تعد فئة الرؤساء أحد مصادر العنف وذلك إما بسكوتهم عن العنف الممارس ضد العامل أو بممارستهم العنف بشكل مباشر ضد العامل في مكان العمل، وفي كثير من الأحيان تكون المستويات الإدارية العليا على علم بالعنف الموجود داخل مؤسساتها، وقد يمارس العنف من طرف الرئيس ضد المرؤوس باستغلال المنصب والصلاحيات ومن ثمة ممارسة العنف بالانتقام أو الإذلال وبمختلف أشكاله لفظي كان أو جسدي.
3. **الزبائن (العملاء):** وهم الفئة التي تتلقى الخدمات والمنفعة المختلفة من المؤسسة، ومن الممكن أن يكونوا عدوانيين عند عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة. فمثلا نجد الزبائن في معظم الحالات مستعجلون في طلباتهم من المؤسسات وفي المقابل نجد بعض الوثائق تتطلب وقتا لإنجازها ومرورها على عدة مستويات إدارية فيصب الزبون غضبه على العامل المسؤول على تسليم الوثائق، ويكون العنف هنا لفظي أو جسدي¹.

6. الأسباب والعوامل المؤدية للعنف في الوسط المهني

- تختلف العوامل المؤدية إلى وقوع العنف، ولا يمكن تفسيرها بعامل واحد فقط بل تشمل عوامل كثيرة منها ما هي مادية وما هي معنوية، ويمكن ذكرها فيما يلي:
- عوامل ذاتية ترجع إلى شخصية القائم بالعنف كأن يكون لديه خلل في الشخصية بمعاناته من اضطرابات نفسية أو تعاطي المخدرات، أو يكون لديه مرض عقلي.

¹ أمال حواطي: سوسولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية. محاضرات موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، جامعة غرداية، الجزائر، 2022/2023، ص81، بتصرف.

- الظروف الأسرية التي يعيش فيها القائم بالعنف، مثل كثرة الضغوط المحيطة به أو عدم التوافق الزوجي، وكذلك المستوى الثقافي وكيفية قضاء وقت الفراغ، وكذلك نوع المهنة والمنصب الذي يشغله القائم بالعنف¹.
- غياب العقوبات القانونية أو الإدارية الرادعة، وهي تلك العقوبات الحقيقية والفعالة المطبقة على أرض الواقع، فمثل تلك العقوبات يمكن أن تسهم في ردع الأشخاص الذين يعتقدون أنه لا حسيب ولا رقيب على أعمالهم بحق العمال في المؤسسة².
- الإجراءات الإدارية الروتينية والمعقدة والتي تعد بصورة عامة من الأسباب الرئيسية التي تعرض العامل للعنف، فهذه الإجراءات تهيئ الفرصة للاستفزاز وبالتالي الاعتداء على العامل.
- ضعف الثقافة القانونية وعدم احترام القانون، ويتضح ذلك في عدم معرفة الحقوق والواجبات الوظيفية والمدنية، بحيث يتم اللجوء لأخذ الحقوق بشكل شخصي.
- غياب وسائل الضبط الاجتماعي الذي يقوم على مراقبة سلوك الأفراد، وأنهم يتصرفون وفقاً للمبادئ والقيم، ومن خلال القانون المعترف به من قبل الجميع³.
- تباين شخصيات العمال وقيمهم وأخلاقهم، الأمر الذي يثير المشاحنات وتعارض أو تصادم وجهات النظر.
- اختلاف وتعارض الأهداف والمصالح بين كل من المسؤول والعاملين.
- الأنانية، حيث يسعى طرف أو أكثر إلى الانحياز الكامل لمصالحه غير مهتم بمصالح الغير.
- الولع بالسلطة والسعي لموقعها وما يهيئه من نفوذ رسمي، يسهل تحقيق المصالح الذاتية.
- الغرور الذي قد يجعل صاحبه شغوف بممارسة العنف بأي أسلوب.
- العنصرية والتمييز بين العاملين.
- نمط التسيير والمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة الذي يتصف بالتسلط وعدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، وعدم وجود اتصال بين العاملين والسلطة

¹ علي اسماعيل مجاهد: تحليل ظاهرة العنف وأثره على المجتمع. مركز الإعلام الأمني، البحرين، دس، ص 12.

² ريا عنان سعد: العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسة الحكومية والخاصة في مدينة جنين. مذكرة ماجستير في دراسة المرأة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2015، ص 28.

³ عقلة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات: التدريب الإداري الموجه للأداء. ط1، المنظمة العربية للتنمية

الإدارية، الأردن، 2001، ص 72.

- وجود توترات ظاهرة أو كامنة بين المسؤول والعاملين في الفضاء المؤسسي يساهم عبر تأثيراته ومولداته في بروز العنف.
- غياب العلاقة السوية والعميقة بين السلطة والعاملين يدفع الأولى إلى تبني إجراءات قسرية يتم فيها اللجوء إلى أدوات العنف لتسيير المؤسسة وإنجاح الخطط وتحقيق الأهداف¹.
- الدوافع التدميرية النفسية المتأصلة في الشخص القائم بالعنف والميل التدميري العدوانية.
- التمر والتميز العنصري في كثير من الأحيان يؤديان إلى حدوث العنف.

7. الأعمال والأنشطة ذات الصلة بالعنف

قد تقع حوادث العنف في مكان العمل، ومع ذلك ثمة بعض الأعمال وبعض الظروف المرتبطة بطبيعة العمل في حد ذاته، حيث يرتبط بشكل خاص بخطر ممارسة العنف أو عرضة لحدوث العنف فيها وتشمل ما يلي:

أ. **الأنشطة الجنائية:** في الكثير من الأحيان تكون حوادث العنف الجنائي هي السبب الأهم في حوادث القتل في مكان العمل، وتصنف هذه العوامل إلى مجموعتين تشمل الأولى المحاولة أثناء السطو والجنائيات المرتبطة بالكسب غير المشروع، والثانية ما تعلق بموظفي الشرطة والأمن وآخرون من ذوي المسؤوليات المتعلقة بتنفيذ القوانين حيث يواجهون خطر مهاجمتهم من طرف الجناة.

ب. **التعامل مع الجمهور:** إن العاملين لدى وكالات الخدمات الاجتماعية والهيئات الحكومية والخاصة التي تقدم خدماتها للجمهور غالباً ما يتعرض موظفوها للهجمات من قبل الأفراد الذين طلب منهم الانتظار لفترات طويلة، أو الأفراد الذين لم يعاملوا باهتمام أو الذين خابت آمالهم في الحصول على المعلومات أو الخدمات التي يحتاجون إليها.

ج. **العمل في الرعاية الصحية:** علاوة على محاولات السطو فإن موظفي الرعاية الصحية مستهدفون بالعنف، فالمرضى القلقين والمضطربين في أقسام الطوارئ والعيادات للانتظار لفترات طويلة، حيث يمكن أن يشتد القلق بهؤلاء مما يفرضي إلى اعتداءات لفظية وجسدية على الموظفين من قبلهم أو حتى من المرافقين لهم من أفراد عائلتهم وأصدقائهم، كما أن موظفو الرعاية الصحية في

¹ مدحت مطر: تنامي ظاهرة العنف في المجتمع وعلاجها، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان 2014، ص

العديد من الأحيان ينتقلون إلى مناطق شبه نائية لعلاج أحد الأفراد فيكونون عرضة للاعتداءات من طرف مدمني المخدرات الذين هم في حاجة إلى بعض المواد التي تحملها الطواقم الطبية المتقلة.

8. بعض النظريات المفسرة للعنف في الوسط المهني

أ. **نظرية تقدير الذات:** إن كل فرد لديه عدة ذوات وكل ذات تتطلب دورا مختلفا وتوقعات للدور واحترام الذات والتفاعل الاجتماعي داخل الإطار الرسمي والغير رسمي للتنظيم، وفي نفس الوقت يتأثر هذا الفرد بتوقعات الآخرين برؤيتهم له وحكمهم على سلوكه، وينعكس ذلك على تقدير الذات وعلى تقرير مصيره المهني، حيث أن رؤية الفرد لذاته تعتمد على كيفية رد فعل زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، كما تعتمد على خبرته ومدى ثقته بنفسه، حيث أن العمل في بيئة مسيئة ومناخ مؤسسي يسوده العنف يهدد احترام الذات بالنسبة للضحية، مما يجعلها تشعر بالعجز والقلق مما ينعكس على أدائها، وقد تلجأ الضحية ففي المقابل إلى العنف المضاد مثل التقصير في العمل¹.

يمكن القول أن نظرية تقدير الذات تشير إلى أن الفرد العامل من بين حاجاته ذات الأهمية البالغة تقدير ذاته من طرف زملائه ورؤسائه، وأن حدوث العكس يمثل عدوانا عليه وقد يقود ذلك إلى ممارسة الضحية للعنف تجاه من أساءوا له.

ب. **نظرية الإحباط والعدوان:** إن العلاقة بين الإحباط والعدوان صلة سهلة التوضيح، ففشل الفرد في الحصول على ما يريده يثير الإحباط لديه، كما أن الطاقة التي يولدها الإحباط تدفعه إلى الاعتداء على العائق الذي يعتقد أنه حجبته عن أهدافه، وحين يعجز الفرد عن الاعتداء على هذا العائق فإنه يوجه تلك الطاقة العدوانية إلى هدف آخر من خلال استبدال الاستجابة أو استبدال الهدف، فعندما يوجد الإحباط مصحوبا بمثبطات قوية فيمكن إعادة توجيه النزعة العدوانية أو إزاحتها نحو شخص آخر أو شيء آخر أكثر راحة وأيسر منالا وأقل تهديدا، والإزاحة أو النقل هي أسلوب دفاعي يتم بمقتضاه نقل المشاعر والرغبات المحظورة التي لا يقرها المجتمع من موضوعها الأصلي إلى موضوع آخر، يمكن توجيه هذه المشاعر إليه².

¹ اعتماد محمد علام، جلال اسماعيل حلمي: مرجع سابق، ص 192.

² اعتماد محمد علام، جلال اسماعيل حلمي: مرجع سابق، ص 190.

إن ما تشير إليه نظرية الإحباط والعدوان هو حدوث العنف من طرف الشخص الذي يصيبه الإحباط نتيجة عدم توفيقه في شيء ما، فيحاول التعبير عن فشله بالاعتداء على طرف يكون بمقدوره التغلب عليه سواء كان فرد أو ممتلكات، ومنه يحول شحنة الإحباط إلى الخارج مترجمة في سلوك عدواني على الآخرين.

ج. **نظرية التعلم بالتقليد:** يعود الفضل في ظهور هذه النظرية إلى "باندورا" وقبله إلى كل من "دولدر" و"ميلر"، والإطار النظري لهذه النظرية يتمثل في حدوث التعلم نتيجة لملاحظة سلوك الآخرين وتقليدهم، ويرى "باندورا" أن التحليل الشامل للسلوك العدواني يتطلب مراعاة ثلاث قضايا وهي: الطريقة التي يتم بها اكتساب السلوك، والعوامل التي تحفز على قيام هذا السلوك، والظروف التي تساند أدائه، فالسلوك عند "باندورا" يتشكل بملاحظة سلوك الآخرين، فالعمليات المعرفية مثل الانتباه، التذكر، التخيل، التفكير، لها القدرة على التأثير في اكتساب السلوك، كما أن قدرة الإنسان على توقع النتائج قبل حدوثها يؤثر على توجيه سلوكه¹.

يمكن القول أن نظرية التعلم بالتقليد تعتبر أن السلوكيات العدوانية تكتسب من الآخرين بالملاحظة والتقليد واستعمال الشخص لحواسه وتركيزه وخياله في اكتساب تلك السلوكيات ومن ثم إعادة إنتاجها.

د. **نظرية الضبط الاجتماعي:** ترى هذه النظرية أن العنف يظهر عندما يفشل المجتمع في وضع قيود وضوابط محكمة على أعضائه، بمعنى أن العنف يظهر كنتيجة لضعف البناء الاجتماعي وخلوه من القيود والضوابط الاجتماعية المحكمة لضبط سلوك أفراد المجتمع، ويرى أصحاب هذه النظرية أن خط الدفاع الاجتماعي الأول بالنسبة للمجتمع يتمثل في معايير الجماعة التي لا تشجع العنف وترفضه لأنه سلوك غير مقبول ومستهجن اجتماعيا.

وبما أن المؤسسة كذلك عبارة على بناء اجتماعي يضم أجزاء هم جماعة العمل فإن غياب أو عدم احترام الضوابط والمعايير التي تحكم هؤلاء الفاعلين يؤدي إلى حدوث أعمال العنف نتيجة غياب الردع.

¹ بلقاسم سلاطونية، سامية حميدي: العنف والفقر في المجتمع الجزائري. دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، دت،

9. استراتيجيات الوقاية من العنف في الوسط المهني

عند حدوث العنف في مكان العمل فإن المسؤولية في ذلك ترجع لصاحب العمل بشكل رئيسي، فينبغي أن تكون السياسة والبرامج الوقائية مؤسسين قبل حدوث العنف، إن هذين العنصرين لا ينبغي أن يشتملا على الأفراد على الأفراد العاملين في أقسام الموارد البشرية والأمن والشؤون القانونية فحسب، لكنها تمتد لتشمل المدراء والمشرفين وممثلي العمال الآخرين، وتبقى شاملة ومتعددة لاستخدامها وفقا لظروف العمل، وتشمل المكونات الأساسية التالية:

أ. **وضع السياسة:** ينبغي وضع سياسة تحظر بوضوح السلوك التمييزي والمسيء واللجوء إلى العنف من أجل مناقشة القرارات، وتتضمن تلك السياسة تدابير تأديبية في حال خرق القوانين.

ب. **تقييم الخطر:** إن تفتيش مكان العمل ومن ثمة تفتيش تحليل الأحداث السابقة أو المعلومات من المسوح التي تجرى على العمال تمكن الخبراء من تقييم عوامل الخطر المتعلقة بالعنف واقتراح تدخلات وقائية.

ج. **نظام الأمن:** ينبغي أن يكون لكل عمل نظام أمني مصمم جيدا، يمكن فيه الحد من الغزباء عبر الدخول إلى منطقة استقبال معينة فقط، حيث يمكن ذلك من التحقق من هوية الزوار ومنحهم بطاقة خاصة تسير إلى المناطق التي يتعين لهم السماح بزيارتها، كما يمكن لأجهزة الإنذار الإلكترونية الموضوعية في أماكن استراتيجية تنذر بوجود الخطر.

د. **التدريب الوظيفي:** ينبغي تدريب العمال والمشرفين بشأن إدراك التوتر والغضب المتزايدين وشأن الحد منهما بطرائق تتسم بالعنف، إن التدريب الذي يشتمل على تمارين ممارسة الأدوار يساعد العاملين على مواجهة الأفراد المتسمين بالعدوانية والإساءة المفرطة دون اتباع أسلوب المجابهة.

هـ. **الأبحاث:** ثمة حاجة ملحة للأبحاث في مجال العنف وأسباب الوقاية منه والتحكم به في المجتمع بشكل عام، وفي مكان العمل أيضا بسبب خطورة وتعقد المشكلة وندرة المعلومات الموثوقة، حيث تتطلب الأبحاث جهودا متعددة الجوانب تشمل مهنيي الصحة النفسية والعاملين الاجتماعيين، حيث تسعى لخلق اتفاق عام بشأن تصنيف مظاهر العنف في الوسط المهني¹.

¹ باديس بوشامة: دروس في مادة سوسولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية. قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أم

بناء على ما سبق يتبين أن ظاهرة العنف في الوسط المهني لا تقل خطورة عن آثارها على المجتمع عامة، فالعنف بشتى أنواعه وأشكاله لا تقع أضراره على جانب واحد فقط للفرد بل تأثيراته تمتد من جسدية إلى نفسية إلى اجتماعية وكذا الجانب الاقتصادي للصحية، ناهيك عن الضرر الذي يمس المؤسسة جراء السلوكيات العدوانية التي تحصل بين الأفراد أو على الآلات والممتلكات، لذا من الضروري أن تسعى كل مؤسسة إلى وضع استراتيجيات ذات فعالية وصرامة للحد من هذه الظاهرة والتقليل من آثارها، وذلك كما أشرنا إليه سابقا عبر وضع قوانين ردية وتوعية العمال وتدريبهم في كفايات التعامل مع الزملاء أو الزبائن والتصرف حيال المواقف التي تتضمن مظاهر العنف، وكذا القيام بدراسات في المؤسسات التي تشهد هذه الظاهرة والتقصي حول أسباب حدوثها في وسط العمل ومن ثمة تشخيصها والوصول إلى حلول ومقترحات قد تحد من استمرارها.

المحاضرة السادسة: التحديات الاقتصادية وضغوطات العمل

تمهيد

يتعرض الإنسان في حياته اليومية لعدة ضغوط منها ما تتعلق بالمحيط أو الأسرة أو مكان العمل، خاصة مع التغيرات السريعة التي شهدتها كل المجتمعات من تقدم تكنولوجي وتطور نظم المعلومات وزيادة احتياجات الأفراد، مما جعل حياة المجتمعات تشهد تعقيدا انعكس على الأفراد في شكل ضغوط، حيث لم تنحصر هذه الأخيرة على مجال معين أو حيز معين بل أصبح الأفراد يتعرضون لها حتى في أماكن عملهم بما أن المؤسسة أيضا عبارة على مجموعة من الأجزاء والنظم، ولها ثقافتها وقانونها الداخلي وطبيعة نشاط خاص بها، والفاعلين فيها يقضون معظم وقتهم في تلك المنشأة ويتفاعلون وفق تلك المتغيرات المذكورة سابقا، وفي ظل تلك القوانين والأفراد ومتطلبات الوظائف والعلاقات داخل بيئة العمل فإن العامل في كثير من الأحيان يجد نفسه يعمل تحت ضغوط متفاوتة الشدة حسب مسبباتها، وهذا بالطبع له صلة وثيقة وانعكاس مباشر على مردود العامل من جهة وأهداف المؤسسة من جهة أخرى، لذا فإن المؤسسات وخاصة منها الاقتصادية اليوم تقف أمام تحديات ومشاكل متنوعة منها ما يتعلق بالموارد البشرية ومنها ما يتعلق بمكانتها في السوق ومنها ما يتعلق بعلاقاتها مع البيئة الخارجية، ومن أهم ما تواجهه المؤسسات الاقتصادية في عصرنا الحالي ضغوطات العمل التي تعد انعكاساتها أحيانا جد قاسية على المؤسسة وعلى مستقبلها ومستقبل مواردها البشرية.

كما أصبحت الضغوط تشكل جزءا من حياة الأفراد والمجتمعات نظرا لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط حيث باتت من الصعوبة تقاؤها أو تجاهلها، وهذا ما دفع الغالبية من الناس إلى العمل على مجابقتها أو محاولة التعايش معها، ولا يتوقف تأثير الضغوط المهنية على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتتبع آثارها سلبا على العديد من الجوانب العضوية والنفسية وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقاتهم مع الآخرين وتكثفهم مع ظروف العمل، الأمر الذي يتسبب في انخفاض الإنتاجية وتدني جودتها.

1. مفهوم ضغوط العمل

هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكهم في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لعملهم نتيجة

تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط¹، كما تعرف بأنها تلك التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكانياته، وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه²، كما يعرف "قريز" و"كروس" ضغوط العمل بأنها تحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة أو العمل غير متوافقة مع القدرات العقلية والجسمية والفسولوجية للموظف، مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه³.

من خلال التعاريف السابقة يتبين لنا أن ضغوط العمل حالة من عدم توافق قدرات الفرد مع جانب من عمله سواء يخص ثقل المهام المسندة إليه أو خلل في علاقاته مع الفاعلين في المؤسسة، وبالتالي فإن كل العوامل المرتبطة ببيئة العمل والتي توقع العامل في حالة من الاكتئاب أو القلق أو التعب تعتبر ضغوطا مهنية.

كما يتضمن مفهوم ضغوط العمل عدة عناصر أهمها القلق، الاحتراق النفسي، الإجهاد، الإحباط، التعب.

ولا شك أن هذه الضغوط عادة ما تقود إلى العديد من المشكلات النفسية والجسدية التي تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاجية وخصوصا في مجال العمل، فالضغوط تتخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والحياة الشخصية، فأى متطلبات سواء كانت طبيعية أو فسيولوجية أو نفسية تعدّ من برامج العيش والحياة تعرف بأنها مثيرات ضاغطة، واستجابة الضغوط تظهر كنتيجة لتفاعل الفرد ورد فعله للمثبات الضاغطة، ومن المعروف أنّ الضغوط المهنية هي المصادر التي توجد في مجال العمل وتقرض كم زائد من التعب والقلق على العامل، ويترتب على هذا درجة عالية من التوتر والقلق والضيق، بحيث يسعى الفرد لتجنبها والتقليل منها.

¹ اندرودي سيزلافي، هارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء. ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991، ص 283.

² شاطر شفيق: المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، العدد 4، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، ديسمبر 2018، ص 46.

³ أسعيد مخلوفي: ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط. رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2014، ص 44.

2. عناصر ضغوط العمل

حددت عناصر الضغوط المهنية بالمنظمة بثلاثة عناصر وهي كالتالي:

- أ. **عنصر المثير:** ويشمل القوى المسببة للضغط وقد يكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه.
- ب. **عنصر الاستجابة:** ويمثل ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد كالقلق والتوتر والإحباط.
- ج. **عنصر التفاعل:** أي التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له¹.

3. مسببات ضغوط العمل

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر والقلق، وأن أهم هذه الأسباب موجودة في العمل أو البيئة ونجد منها:

- أ. **مسببات تتعلق بعمل الفرد:** من بين أهم مسببات الضغوط الناشئة عن عمل الفرد ما يلي:
 - عبء العمل الزائد كثيرا أو القليل جدا حيث أن وقت الفراغ الكبير يشعر العامل بالملل.
 - ضغوط زمنية مثل ارتباط العامل بوقت قصير لإنجاز مهام كثيرة.
 - الإشراف الغير فعال.
 - فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات ووضع معايير الجودة.
 - مناخ عمل غير آمن.
 - عدم التمتع بسلطات تناسب مسؤوليات الفرد.
 - عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.

¹ جوهرة أقطي: ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الإستقرار الوظيفي. مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 18، فيفري 2020، ص 193.

- غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد وعدم تأكد هذا الأخير من الدور المتوقع منه، أو قيام الفرد بعدة أدوار¹.
- ب. **مسببات الضغوط الناشئة عن جماعات العمل:** غالباً ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة، وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، وليس من الغريب أن نجد الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها، ومن أهمها:
 - الافتقار إلى تماسك الجماعة.
 - افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
 - التنازع والصراع بين أفراد الجماعة.
 - يمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من الضغوطات للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال عدم توفر الدعم والمؤازرة للفرد، وكذا عدم إظهار الاهتمام للفرد العامل، وممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب، والسعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية، وكذلك التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد².
- ج. **الضغوط التي تسببها المنظمة:** يمكن للمنظمة أن تسبب ضغوطاً كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين، ومن بين المسببات المنظمة للضغوط نجد:
 - سياسات المنظمة التي تتضمن تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
 - عدم المساواة بين العاملين في التحفيز والترقيات.
 - التعليمات والقواعد الغير مرنة.
 - الإجراءات الغير واضحة.
 - المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
 - الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين.
 - الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة.
 - التغذية الرجعية المحدودة والضعيفة حول الأداء.

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال). ط3، دار الحامد، عمان، 2009، ص 336. بتصرف.

² محمد حسين حامدات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 168، بتصرف.

د. **مسببات الضغوط من خارج المنظمة:** يواجه الإنسان ضغوطا كثيرة قد تكون ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف ليست لها علاقة بعمل الفرد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها، وليست جميع الضغوط التي يتعرض لها الناس مصدرها أعمالهم والمنظمات التي يعملون فيها، فقد تكون الضغوط ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة، وما يتعرض له من أحداث شخصية، وتعقيدات الحياة العصرية الحاضرة، والتغيرات الاجتماعية والتقنية، والانتقال المستمر من وظيفة ومن بلد لآخر والذي كثيرا ما يؤدي إلى مشكلات عائلية بسبب عدم رغبة الزوجة في الانتقال¹.

4. أنواع ضغوطات العمل

توجد أنواع متعددة لضغوط العمل، ويتميز كل منها بمواصفات خاصة به، وأسلوب للتعامل معه، وفيما يلي معلومات عن أهم أنواع ضغوط العمل وفقا لمعايير معينة:

أ. **ضغوط العمل بناء على الضرر والضرورة:** لأي ضغط عمل طبيعة خاصة به، فتأثيرات ضغوط العمل تختلف ولكن ليست كلها ضارة، بل من الممكن أن يكون بعضها ضروريا، ووفقا لهذا المعيار تقسم ضغوط العمل إلى الآتي:

- الضغوط الحميدة والضرورية: هي ضغوط تحتاجها بيئة العمل، إذ تحتاج العديد من أنواع الأعمال إلى الضغط الذي يطبقه المدير على الموظفين للمحافظة على دافعيتهم لتنفيذ كافة متطلبات العمل، والعامل كذلك في بعض الأحيان يستفيد من ضغط العمل خاصة إذا كان العمل محدد بالوقت وإنجازه في الأجل المحدد يعود على العامل ببعض الحوافز كالترقية أو إجازة أو مال، هنا يصبح الضغط ايجابيا ويصب في مصلحة العامل والمؤسسة معا.
- الضغوط غير الحميدة والضارة: هي ضغوط تؤثر تأثيرا سلبيا على الموظفين وتنتج عنها مجموعة من الأضرار مثل العزوف عن تنفيذ العمل والشعور بالقلق والاكتئاب.

ب. **ضغوط العمل بناء على مرحلة الضغط:** تمر الضغوطات بمجموعة من المراحل المتتالية حتى تصل إلى مرحلة الاكتمال وظهور آثارها، حيث تبدأ من مرحلة نشأة الضغط التي تؤدي إلى ظهور أعراض أولية، ومن ثمة تنتقل إلى مرحلة نمو الضغط التي تسيطر على الموظفين، وتأتي

¹ حسين حريم: مرجع سابق، ص 337، بتصرف.

بعدها مرحلة نضوج الضغط التي يكون فيها الضغط أكثر من قدرة الموظفين على مقاومته، لينتهي في مرحلة الانتهاء والتي تظهر فيها انعكاسات الضغوط على جسم العامل ونفسيته وملامحه وسلوكياته.

- ج. **ضغوط العمل بناء على شمول الضغط:** تقسم ضغوط العمل في هذا النوع إلى الآتي:
- **الضغط الشامل:** هو الضغط المؤثر على كافة اهتمامات الموظفين والعوامل الخاصة بالمنشأة، حيث تكون الاستجابة له نوعا من أنواع المجازفة الخطيرة.
 - **الضغط الفرعي:** هو الضغط المرتبط بمصالح فئة معينة من فئات الموظفين داخل المؤسسة فتصطدم مصالحهم مع مصالح غيرهم وأهدافهم.
- د. **ضغوط العمل وفقا لشدة الضغط وعنفه:** بناء على شدة الضغط تقسم الضغوطات إلى الآتي:
- **ضغوط شديدة العنف:** هي ضغوط هيكلية تتصل مع بيئة المنشأة، وتعد طويلة الأجل ومرتبطة مع استراتيجيات المنشأة مثل استراتيجيات الاستمرار والتوسع والنمو.
 - **ضغوط متوسطة العنف:** هي ضغوط متصلة مع سياسات المنشأة مما يؤدي إلى تعزيز تحكمها في العمل، وتنتج عنها تأثيرات متداخلة تؤثر على الموظفين لمدة متوسطة.
 - **ضغوط هادئة:** هي ضغوط متصلة مع الظروف اليومية للمنشأة، وتظهر نتيجة للعمليات اليومية، وعلاقات الموظفين مع المديرين والزملاء في العمل، ويعد هذا النوع من الضغوط قصيرة الأجل.
- هـ. **ضغوط العمل بناء على المتغيرات والتغيرات:** هي ضغوط شديدة الخطورة وتؤثر على كل من الموظفين والعملاء ومن الأمثلة عليها تغيير نظام العمل في المنشأة.

5. نتائج وآثار ضغوط العمل

- أ. **الآثار السلبية:** يتفق الباحثون أن تعرض الفرد لضغوط شديدة يمكن أن تتسبب في نتائج سلبية على الفرد والمنظمة وتتمثل فيما يلي:
- نتائج سلوكية: تتمثل في كثرة الحوادث، الإدمان على المخدرات والخمور، السلوك العدواني والعصبية... الخ
 - نتائج إدراكية: وتشمل عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، ضعف التركيز والانتباه، حواجز ذهنية... الخ.

- نتائج فسيولوجية: ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع أو انخفاض درجات الحرارة، زيادة ضربات القلب وزيادة نسبة الغلوكوز في الدم¹.
- نتائج تنظيمية: وتشمل كثرة الغياب والدوران الوظيفي، انخفاض الإنتاجية وعدم الرضا الوظيفي، إضافة إلى انخفاض الالتزام والولاء التنظيمي وانخفاض الروح المعنوية والدافعية للعمل مما يسبب ارتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء وعلاج الأمراض، والحوادث وهدر الوقت².
- ب. الآثار الإيجابية: يعتقد الكثير من الباحثون أن ضغوط العمل ليست كلها ضارة، بل ويؤكدون أن تعرض الفرد لضغوط عادلة تشكل تحدياً له يحفز ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، وتتمثل النتائج الإيجابية في:
 - تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة.
 - زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به (الوقوف على جوانب القصور)، وتنمية الاتصالات بين العاملين واكتشاف الكفاءات والقدرات المتميزة.
 - تنمية المعرفة لدى الفرد بالإضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي إلى تحقيق متطلباته³.

6.مراحل الضغوط المهنية

حدّدها الطبيب النفسي "هانز سيللي" في ثلاث مراحل كما يلي:

- أ. المرحلة الأولى «الإذار أو التنبيه للخطر»: وفيها يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة نبضات القلب وزيادة نسبة السكر في الدم.

¹ حسين حريم: مرجع سابق، ص 369.

² عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة "بعد استراتيجي". ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 597.

³ فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 309.

ب. **المرحلة الثانية «المقاومة»:** وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى ناتج عن الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه الحالة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

ج. **المرحلة الثالثة «الإنهاك»:** تظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها لفترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهد، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية. وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان لها حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته، وزادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية

7. مفهوم التحديات الاقتصادية

نحن (كما يعلم الجميع) نتنفس بشكل يومي أخبار الأزمات الاقتصادية، وإفلاس الشركات، وتعطيل القطاعات المختلفة، وفوق كل هذا وذلك، حالة الخوف التي باتت تشكل مظلة تظلل المجتمع، وهذه التهديدات المباشرة لنسيج المجتمع ورؤيته للمستقبل، تتطلب من الدوائر الرسمية والقطاع الخاص أن ينهض بمسؤوليته في تقديم الحلول الناجعة والناجحة للمجتمع، ليرى بصيص الأمل والنور في نهاية هذا النفق المظلم.

ويمكن تعريف التحديات الاقتصادية على أنها تطورات أو متغيرات أو مشكلات أو صعوبات أو عوائق اقتصادية، أو ذات بعد اقتصادي نابعة من البيئة المحلية أو الإقليمية أو الدولية، وتشكل تهديدا أو خطرا على مستقبل النمو والتنمية الاقتصادية.

8. التحديات الاقتصادية وضغوط العمل

تهتم المجتمعات المعاصرة بالتعرف على الضغوط وكيفية تأثيرها على حياة الفرد عامة والعمال بصفة خاصة، فالضغوط تؤثر على حياة العمال اليومية والعملية، حيث يتعرضون لتوترات وضغوطات متعددة المصادر، وذلك للمتطلبات الكثيرة التي تفرض عليهم، والتي تفوق في كثير من الأحيان قدراتهم وإمكانياتهم، وبالتالي وجب معرفة مصادر ضغوط العمل ومستوياتها لدى العمال بهدف مراجعتها ومواجهة التحديات الاقتصادية، ومن بين الأساليب التي تساعد على تقادي الضغوط:

- الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي.
- تعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل.
- التركيز على الحوار داخل جماعات العمل مما يؤدي إلى رفع كفاءتهم¹.
- الوقوف على الأسباب في حالة التأخير في إنجاز الأعمال الموكلة للعمال لكيلا تظل مصدرا مستمرا في ضغوط العمل
- غرس روح العمل الجماعي بين العمال وذلك من خلال لقاءات اجتماعية وبرامج ترفيهية.

9.التخطيط والإصلاح الاقتصادي في الوطن العربي:

هناك حاجة ماسة للتخطيط الاقتصادي الفعال على المدى القصير والطويل في المنطقة العربية وبهدف احتواء الأزمات العالمية والزيادة السكانية. ولا زال القطاع الخاص بعيداً عن لعب دوره الرئيسي في دفع الإصلاحات الاقتصادية، مع استمرار تركيز الحكومات للاعتماد على القطاع العام والذي تسبب في ضعف الاقتصاديات وترهلها بشكل كبير. ومن الممكن أن تساهم الإصلاحات المؤسسية، وتحسين كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي، وتحفيز الاستثمار في المرونة الاقتصادية، وتوفير مشروعات مختلفة تستوعب العمالة المتوقفة عن العمل، في إحداث نمو وتحسن اقتصادي ملموس، كما أن المنطقة العربية غنية بالموارد الطبيعية، والتي إذا تم استغلالها بشكل مسؤول، يمكن أن تدعم مستهدفات النمو الاقتصادي. وهذا يتطلب تطوير الأطر التشريعية والتنظيمية الداعمة للاستثمار، والتحول المفاهيمي في اقتصاد الانتاج الغير معتمد على صادرات المواد الخام أو اقتصاد الاستهلاك المُجَرَّد.

10.التحديات الاقتصادية في الوطن العربي وسبل مواجهتها:

تتطلب مواجهة التحديات الاقتصادية نظرة متكاملة لمختلف جوانبها، تراعي الأبعاد التنموية كافة وآثارها المتوقعة على القطاعات الاقتصادية. وهذه الضرورة لا بد منها لكي تجنبنا الدخول في متاهة تناقض السياسات الاقتصادية، والتي تؤدي بدورها إلى تقزيم الإنجازات والتأثير السلبي الذي يعيق تحقيق أي إنجاز آخر. كما أن الإدارة الجيدة على نفس الدرجة من الضرورة والأهمية كونها العنصر الحاسم في هذا المجال، وكما نعلم جميعاً فإن معظم الدول العربية تعاني مصاعب اقتصادية جمة، في مقدمتها تباطؤ نسب النمو، ما أدى إلى تراجع مستوى معيشة المواطنين، والعجز المزمن في الموازنة العامة، والارتفاع

¹ باديس بوشامة: مرجع سابق، ص 16.

المضطرد في نسبة المديونية، وتراجع تنافسية الاقتصاد العربي. وهناك أيضاً العوائق التي تواجهها الصادرات والاستثمارات ونسب البطالة والفقر التي بلغت مستويات غير مسبوقة، وارتفاع أسعار الطاقة، وتراجع مستوى الخدمات، وكذلك تراجع مستوى الكفاءة في إدارة العديد من المؤسسات، وظاهرة ترحيل المشكلات دون اتخاذ القرارات المناسبة لحلها، كل ذلك يعني بالنتيجة تفاقم الأزمات التي تترتب عليها أبعاد اجتماعية واقتصادية وسياسية تتمثل في تراجع الثقة بالمؤسسات الحكومية، وعدم الرضى عن المعالجات والحلول التي تقدمها، ناهيك عن التحديات التي تفرضها الظروف الإقليمية بما فيها التكاليف المترتبة على استضافة اللاجئين. ويتطلب الوعي بهذه المصاعب بحثاً جاداً وعميقاً في الأسباب والنتائج تمهيداً للخروج بأفكار إبداعية جديدة على سائر المستويات لمعالجة التشوهات الاقتصادية التي نعاني منها، مع توافر تصور واضح للمدى الزمني الذي يمكن أن تستغرقه عملية المعالجة والإصلاح، وضمن هذا الإطار، لا بد أن تجرى الإصلاحات من خلال تكامل جهود جميع القطاعات في صيغة واضحة للإجراءات المناسبة، والتنسيق الفاعل بشأنها للتغلب على التحديات، وبمشاركة واسعة ما أمكن، كما لا بد أن تركز هذه الجهود على تنفيذ إجراءات عملية لها نتائج ملموسة ضمن إطار زمني محدد، فالإجراءات على أرض الواقع هي التي تعزز الثقة بالاقتصاد العربي، وهذه الثقة كفيلة بدورها أن تحدث آثاراً إيجابية على الاستثمار وحركة الأسواق وغيرها، ويمكن القول إنَّ النهوض بمعدلات النمو الاقتصادي يشكل مظلة لمواجهة أغلب التحديات الاقتصادية، فهو يؤدي إلى توليد فرص عمل جديدة، وتوسيع إمكانيات المالية العامة في تغطية الإنفاق الحكومي، ليس من خلال فرض مزيد من الضرائب ولكن عبر توسيع القاعدة الاقتصادية الوطنية، ورفع نسبة النمو الذي يحتاج إلى أدوات حقيقية جادة، ولا يمكن أن يتم ذلك دون العديد من الإجراءات على مختلف الأصعدة وأولها توفير بيئة استثمارية جاذبة، ما يعني بذل عناية خاصة بالاستثمارات المحلية والأجنبية، ورفع القدرة التنافسية للسلع العربية وتحسين جودتها، إضافة إلى العمل بكل السبل على تحسين البيئة الاستثمارية من خلال استقرار التشريعات، وتبسيط الإجراءات وتسهيلها، وصولاً إلى بيئة استثمارية محفزة للاستثمار المحلي وجاذبة للاستثمار الأجنبي، ويجب أن نتذكر دوماً أن رفع نسبة النمو الاقتصادي لا بد أن تكون بمشاركة فاعلة من القطاع الخاص.

بناء على ما سبق يمكن القول أن التحولات الجذرية والعميقة في النظام الاقتصادي والسياسي العالمي أسفرت عن نتائج وتطورات هامة وضعت العالم وشعوبه المختلفة في بداية القرن الواحد والعشرين أمام متطلبات وتحديات جديدة، وجعلتها تبحث عن سبل مختلفة تمكّنها من تلبية احتياجات العصر

ومواجهة تحدياته، وبالرغم من تنوع وتعدد هذه التحديات والمتطلبات (اقتصادية، سياسية، اجتماعية، ثقافية، تكنولوجية، بيئية..)، إلا أن التحديات الاقتصادية تقع في موقع الصدارة لأنها تشكل الأساس لحل المعضلات والوفاء بما تبقى من الاحتياجات، ولهذا نجد بلدان وشعوب العالم المختلفة تبحث عن طرق ووسائل وآليات فاعلة تساعد على النمو والتطور الاقتصادي بديناميكية مناسبة، وعلى استخدام واستغلال مواردها وطاقاتها الاقتصادية بما يضمن لها الاستقرار والصمود والقدرة على المنافسة ومن أهم ما تركز عليه الدول في الجانب الاقتصادي ضمان القوة لمؤسساتها وذلك عبر الاهتمام بالموارد البشرية ومحاولة معالجة كل ما يشكل ضغط على الأفراد في تلك المؤسسات لأن المورد البشري يعتبر عماد العملية الإنتاجية لذلك فإن ضمان بيئة عمل خالية من الضغوط يفسح له مجال الإبداع والعطاء والمردود الجيد وبالتالي يكون عنصرا ايجابيا ومساهما فعالا في تحقيق أهداف المؤسسة، وبمثل شريحة العمال الأكفاء والمبدعين تواجه المؤسسات كل ما يعترضها من معوقات.

المحاضرة السابعة: تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية

تمهيد

إن كل ما تشهده المجتمعات اليوم من مخاطر وخوف ومآسي سواء منها الاقتصادية أو الاجتماعية مرتبطة بالتطور المتسارع الحاصل في جميع الأصعدة والمجالات، خاصة منها التكنولوجية التي أثرت على الجانب الاجتماعي والثقافي وساهمت في خلق عدة ظواهر لم يكن يشهدها المجتمع من قبل، حيث طفت عدة مشكلات اجتماعية على السطح، وكان ذلك من مخلفات الحداثة، فهذه الأخيرة وجهت المؤسسات التكنولوجية والاقتصادية نحو خدمة وتحقيق انتصاراتها في الوقت الذي كان ومازال المجتمع يدفع ثمن تلك الانتصارات، فمثلا تكنولوجيا الاتصالات الرقمية التي ساهمت في بناء العلاقات الافتراضية بين الأفراد أصبحت هذه العلاقات تشكل خطرا على العلاقات الاجتماعية الحقيقية والرابط الاجتماعي، إضافة إلى أن توسع شبكة العلاقات الاجتماعية عبر الفضاءات الإلكترونية أصبح يحمل في طياته مخاطر توسيع شبكة العلاقات الإجرامية، وكذا تغذية صراعات ونزاعات اثنية وعرقية ذات بعد ثقافي - ديني - مما ترتب عنه أيضا مخاطر عالمية أخرى على صعيد آخر.

1. مفهوم التطور الاجتماعي

نجد أن العلوم الاجتماعية تأثرت في استخدامها لهذا المفهوم بالعلوم الطبيعية وخاصة علم الأحياء من خلال نظرية "داروين" عن تطور الكائنات الحية، ومن ثم فقد شبه المجتمع الإنساني بالكائن الحي في نموه وتطوره، وهذا ما يعرف بالمماثلة العضوية التي من خلالها يتم تشبيه التطور في الحياة الاجتماعية بالتطور في المستوى البيولوجي للكائنات الحية، ومن هنا أصبح مفهوم التطور يستخدم لوصف التحولات في الحجم والبناء، كما يشير إلى العملية التي تتطور بها الكائنات الحية من أشكالها البسيطة والبدائية إلى صورها الأكثر تعقيدا¹، كما أن التطور الاجتماعي هو تلك العملية التي بموجبها تحقق المجتمعات الإنسانية نموا مستمرا مرورا بمراحل متلاحقة مترابطة².

¹ دلال محسن: التغيير الاجتماعي والثقافي. ط2، دار وائل، الأردن، 2008، ص 35.

² الجموعي مومن بكوش: التغيير الاجتماعي وانعكاسه على القيم الاجتماعية لدى طلاب الجامعة. أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016-2017، ص 66.

إذا فالتطور الاجتماعي هو ذلك التحول الذي يطرأ على المجتمعات فينتقل بها من حالة إلى أخرى، أي من البساطة إلى التعقيد، فكلما زادت الكثافة السكانية زادت حاجيات البشر وزادت معها ضرورة إيجاد أنماط أخرى للحياة باختراع وسائل وطرق تلبى حاجات الإنسان وتتماشى مع عصره.

2.العولمة ثورة تكنولوجية وسياسية واجتماعية

يرى البعض أن العولمة ثورة تكنولوجية واجتماعية، فهي شكل جديد من أشكال النشاط يتم فيه الانتقال بشكل حاسم من الرأسمالية الصناعية إلى مفهوم ما بعد المجتمع الصناعي، وهذا التحول تقوده نخبة تكنولوجية صناعية تسعى إلى دعم السوق العالمية الواحدة بتطبيق سياسات مالية وانتمائية وتكنولوجية واقتصادية شتى¹، فالعولمة إذا هي صبغ العالم بصبغة واحدة في أي مجال من المجالات، بمعنى أن يتقارب البشر وتذوب بينهم الفوارق في الفكر واللغة والمعتقدات، وفي أشكال الأزياء وصور التبادل التجاري والصناعي، فهي التوحد في كل شيء بحيث تذوب كل الفواصل والحواجز بينهم، سواء كانت حواجز مكانية أو زمانية، بحيث يصبحون وكأنهم يعيشون في قرية واحدة².

يمكن القول أن العولمة نظام لا يحكمه المكان أو الزمان حيث يجعل من الظواهر والأفكار لا تعترف بالحدود الإقليمية، وبصبح أفراد المجتمع في تفاعل أكبر وأسهل، لكن ما لاحظناه عما قيل عن العولمة إهمال الجانب المظلم لهذه الأخيرة، حيث أنه رغم التقدم والمنافع التي أتاحتها العولمة في خدمة البشر إلا أنها كذلك ساهمت في عولمة وانتشار المخاطر بمختلف أشكالها من جرائم وحوادث وصراعات وتفكك الروابط وغيرها.

3.مفرزات العولمة -الجانب السلبي-

رغم التطور الذي شهدته المجتمعات على جميع الأصعدة وتغير مظاهر الحياة الاجتماعية في ظل النمو الديمغرافي المتزايد وسعي الدول إلى الرقي بمجتمعاتها ومواكبة كل ما هو جديد، إلا أنه لا يخلوا إنجاز من وجود ضريبة متمثلة في الجانب السلبي للحدثة وتطور المجتمعات، وفيما يلي سنبين أهم ما نتج عن الحدثة من مخاطر على الإنسانية:

¹ السيد ياسين: العالمية والعولمة. نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ، 2001، ص 42.

² ميلود غربي: مستقبل منظمة الأمم المتحدة في ظل العولمة. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008، ص

- سحق الهوية والشخصية الوطنية والمحلية وإعادة صهرها وتشكيلها في إطار الهوية الشخصية العالمية، بحيث يفقد الفرد مرجعيته ويتخلى عن انتماؤه وولائه ويتصل من جذوره.
- سحق الثقافة والحضارة المحلية الوطنية وإيجاد حالة اغتراب ما بين الفرد وتاريخه الوطني والموروثات الثقافية والحضارية التي أنتجها الآباء والأجداد، أي فصل الجذع عن الجذور الممتدة وفصل السطح عن الأعماق، وإيجاد شكل جديد من أشكال الثقافة العالمية التي صنعها البشر جميعاً¹
- انتشار الانعكاسية والانتقال من التفكير في النسق إلى التفكير في الذات.
- الحروب الشاملة بسبب التكنولوجيا الصناعية
- انتشار أسلحة الإبادة الشاملة (الكيميائية والنووية والجرثومية) وخروجها عن نطاق المراقبة والسيطرة.
- تزايد حجم الغازات الكيميائية الناتجة عن الأنشطة البشرية والصناعية.
- تزايد استعمال المبيدات الحشرية في الإنتاج الزراعي وكذلك في مجال تربية الحيوانات التي أصبحت بدورها تحقن بالهرمونات والمضادات الحيوية.
- تفكك الروابط الاجتماعية وضعف التضامن حيث حلت وسائل الاتصال الرقمية محل العلاقات الحقيقية بين الأفراد.
- انتشار الجرائم وتنوعها نتيجة ضعف تفعيل وسائل الضبط الاجتماعي.

4. تنامي المخاطر الاجتماعية

يمكن أن نستعرض بعض المخاطر الخاصة بالجانب الاجتماعي والتي أفرزها التقدم التكنولوجي فيما يلي:

- أ. **مخاطر البطالة:** تشكل البطالة سببا رئيسيا لمعظم الأمراض الاجتماعية في أي مجتمع، وهي لا تعني فقط حرمان الشخص من مصدر معيشته وإنما تعني أيضا حرمانه من الشعور بجذوى وجوده، وتبرز هذه الظاهرة كتعبير عن سوء العلاقات الاجتماعية وكوجه آخر لسوء توزيع أو

¹ عبد المنصف حسين رشوان: العولمة وآثارها (رؤية تحليلية إضافية)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2006،

تقسيم العمل الاجتماعي، وسوء توزيع الدخل والثروة على المستويين المحلي والوطني، وعلى المستوى العالمي بين الدول الغنية والدول الفقيرة¹.

إذ أن البطالة ظاهرة تتولد عنها الكثير من المشكلات الاجتماعية لأن الفرد العاطل عن العمل يجد فراغا من الوقت وفي ظل سوء أوضاعه المادية تجره هذه الأخيرة إلى سلوكيات خطيرة على ذاته وعلى المجتمع.

ب. **مخاطر الفقر:** رغم التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم المعاصر والتطور الاقتصادي الهائل لاتزال مشكلة الفقر تشكل تحديا كبيرا للمجتمعات، ويعتبر الفقر من المشكلات الخطيرة التي تهدد أمن واستقرار المجتمعات مهما كانت درجة تطورها، ولها تجليات في جميع مجالات المجتمع، كما أكدت العديد من الدراسات أن انخفاض المستوى الاقتصادي للأسرة له آثار عديدة على الكثير من الجوانب المعيشية كالتعليم والصحة وعمليات التفاعل الاجتماعي، كما ينتج عن الفقر تزايد ظاهرة عمالة الأطفال عند الطبقات الفقيرة، وهو أمر يمثل انتهاكا لحقوقهم وفقا لمستقبلهم ويقود للأوضاع غير المستقرة للمجتمع والاقتصاد².

يمكن القول أن ظاهرة الفقر تمثل خطرا على الفرد وأسرته وتجعله عرضة للانحراف خاصة إذا توفرت العوامل التي تسهل عليه ذلك، كما يحرمه الفقر من التعليم والعلاج ويؤدي كذلك في كثير من الأحيان إلى التفكك الأسري بسبب عدم قدرة الأب على ضمان قوت أسرته أو بسبب وفاة أحد الوالدين.

ج. **مخاطر المخدرات:** لعل تعاطي المخدرات من أكبر التحديات التي يواجهها العالم المعاصر، وهي ذات أبعاد متعددة وعالمية لا تعرف الحدود وتطال كافة الدول من أغناها إلى أفقرها، وجميع فئات المجتمع وكافة الأعمال، وهي ترتبط ارتباطا وثيقا باستتقال الجريمة والفساد والإرهاب على الصعيد العالمي، وفي نفس الوقت تدر أرباحا طائلة لفئة بينما تضر بفئة أخرى ضررا بليغا وتزهق ملايين الأرواح، كما أن مشكلة المخدرات اتخذت في بعض البلدان بعدا كبيرا وساهمت في تفاقم العديد من المشكلات الاجتماعية مثل العنف والجريمة المنظمة والفساد والبطالة وسوء

¹ المعهد العربي للتخطيط بالكويت، جسر التنمية: المخاطر الاجتماعية. العدد 124، ماي 2015، ص ص 13.

² نحو مجتمع المعرفة: مكافحة الفقر. مركز الإنتاج الإعلامي، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، الإصدار

الثالث، دت، ص 20.

الأحوال الصحية، ورداءة مخرجات التعليم، وقد ساعد على تقاوم هذه المشكلة الأنترنت ووسائل جديدة لتوسيع نطاق تأثيرها وربحيتها¹.

يظهر جليا أن آفة المخدرات ليست بالمشكلة العادية التي يسهل القضاء عليها رغم التقدم التكنولوجي في القطاعات الأمنية إلا أن العصابات التي تنشط في هذا المجال كذلك لها استراتيجياتها ووسائلها التي تستعملها في مواجهة الجهات الأمنية، وهذا ما جعل هذه الظاهرة مستمرة وفي كل بلدان العالم وأصبحت تزيد خطورتها على الشباب خاصة مع تنوع وظهور مواد مخدرة جديدة أشد خطرا عن المواد المعروفة سابقا.

د. **مخاطر الجريمة الإلكترونية:** يؤدي انتشار الجرائم الإلكترونية في المجتمعات إلى الكثير من المخاطر والتهديدات كالمساس بالاقتصاد والأمن الوطني وتهديده، والمساس بالعلاقات الأسرية وتشكيل الخلافات بين أفراد الأسرة مما يؤدي إلى التفكك الأسري وذلك بسبب الكثير من النتائج التي تسببها بعض أنواع الجرائم الإلكترونية كالتشهير ببعض الأفراد ونشر الأخبار الكاذبة والإشاعات².

يبدو أن خطر الجرائم الإلكترونية لا يهدد الأفراد فقط وأمنهم كالاختيال والنصب والتزوير، بل يتعدى ذلك ليمثل خطرا على الحكومات أيضا، ففي كثير من الأحيان يتم اختراق حسابات البنوك وكذلك مواقع تتضمن أسرار الدولة، ومواقع مؤسسات هامة،

ه. **مخاطر السيدا:** أصدر صندوق الأمم المتحدة لمحاربة الإيدز تقريرا يذكر فيه بأن هذا المرض اودى بحياة أكثر من 25 مليون شخص منذ اكتشاف فيروسه في عام 1981، مما جعله يصبح أكثر الآفات فتكا بأرواح البشر، وعلى الرغم من تقدم العلاج تسبب مرض الإيدز في مقتل 3,1 مليون شخص في عام 2005، كما أصبح عدد الحاملين للفيروس في العالم يتجاوز 40,3 مليون شخص، وإذا كانت نتائج الجهود المبذولة لمحاربة الانتشار في العديد من الدول وخاصة الأوروبية منها بدأت تأتي بثمارها فإن جنوب القارة الإفريقية يبقى البؤرة الأكثر انتشارا للمرض، بحيث يبلغ

¹ خالد حمد المهنوي: المخدرات وآثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية في دول مجلس البلقان لدول الخليج العربي. دت، ص 109.

² الجرائم الإلكترونية "أنواعها ومخاطرها على المجتمع". الموقع الإلكتروني <https://mraitvlogs.com/.html>

تمت الزيارة في 04/01/2024، الساعة 04:58.

عدد الحاملين للفيروس في هذه المنطقة وحدها 25,8 مليون شخص، يضاف إلى ذلك أن مناطق لم تعرف انتشارا كبيرا للمرض مثل العالم العربي، بدأت تعرف ارتفاعا لحالات الإصابة¹.

بالنظر إلى الأرقام المخيفة لفيروس الإيدز يتبين لنا أن هذا المرض لا يشكل خطورة على الأفراد فقط بل حتى على الدول واقتصاداتها خاصة وأن هذا الداء معدي وينتقل بين الأشخاص عبر وسائل معينة، ويبدو أن الأرقام المذكورة سابقا أقل من العدد الحقيقي لحاملي هذا الفيروس لأن هناك العديد من الأشخاص لا يجرون الكشف عن هذا المرض وبالتالي نتوقع أن العدد أكثر بكثير، وساعد في ذلك سهولة التواصل بين الأفراد والهجرة واللامبالاة وغيرها.

¹ أخطار عدم التصدي للإيدز في العالم العربي. الموقع الإلكتروني : <https://www.swissinfo.ch/ara>، تمت

الزيارة في 04/01/2024، الساعة 05:15.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. ط1، مكتبة لبنان، لبنان، 1978.
2. أحمد عكاشة: الطب النفسي المعاصر. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1998.
3. أسعيد مخلوفي: ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط. رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2014.
4. أشرف محمد عبد الباقي: علم النفس الصناعي -أسبابه وتطبيقاته - . المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
5. اعتماد محمد علام، جلال اسماعيل حلمي: علم الاجتماع التنظيم (مداخل نظرية ودراسات ميدانية). ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2013.
6. أمال حواطي: سوسولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية. محاضرات موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، جامعة غرداية، الجزائر، 2022/2023.
7. أمل سالم العوادة: العنف ضد المرأة العاملة في القطاع الصحي، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
8. إنتصار يونس: السلوك الإنساني. دار المعارف، القاهرة، مصر، 1999.
9. أنتوني جيدنز: علم الاجتماع. ترجمة: فايز الصباغ، ط4، المنظمة العربية، بيروت، 2005.
10. اندرودي سيزلافي، هارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء. ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991.
11. أنور أبو بندورة: ما بين ثقافة الإنسان وحضارة الآلة -رؤية فلسفية-. لقدس المحتلة، فلسطين، 2008.
12. أولريش بيك: مجتمع المخاطر العالمي 'بحثا عن الأمان المفقود'. ترجمة علا عادل وآخرون، ط1، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2013.
13. أولريش بيك: مجتمع المخاطرة. ترجمة: جورج كتورة وإلهام الشعراني، المكتبة الشرقية، بيروت، لبنان، 2009.
14. باديس بوشامة: دروس في مادة سوسولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية. قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أم البواقي، دت.
15. براون: علم النفس الاجتماعي في الصناعة. ترجمة محمد خيرى، دار المعارف للنشر، مصر، 1960.

16. بلقاسم سلاطنية، سامية حميدي: العنف والفقر في المجتمع الجزائري. دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، دت.
17. بيسر وآخرون: الوقاية من حوادث العمل. مؤسسة الأهرام للتأليف والنشر، مصر، دت.
18. الجموعي مومن بكوش: التغيير الاجتماعي وانعكاسه على القيم الاجتماعية لدى طلاب الجامعة. أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016-2017.
19. جوهرة أقطي: ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الإستقرار الوظيفي. مجلة الدراسات الإقتصادية، العدد 18، فيفري 2020.
20. حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال). ط3، دار الحامد، عمان، 2009.
21. حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة " النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة". دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2006.
22. خالد حمد المهنوي: المخدرات وآثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية في دول مجلس البلقان لدول الخليج العربي. دت.
23. دلال محسن: التغيير الاجتماعي والثقافي. ط2، دار وائل، الأردن، 2008.
24. راضي الوقفي: مقدمة في علم النفس. ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
25. ريا عنان سعد: العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسة الحكومية والخاصة في مدينة جنين. مذكرة ماجستير في دراسة المرأة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2015.
26. سامي عفيفي حاتم: التأمين الدولي. الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 1986.
27. سليم نعامة: مشكلات العمل والإنتاج في المؤسسات الصناعية، دار عكرمة للنشر والطبع، سوريا، 1991.
28. السيد ياسين وآخرون: العرب والعولمة. ط1، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000.
29. السيد ياسين: العالمية والعولمة. نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
30. شاطر شفيق: المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، العدد 4، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، ديسمبر 2018.
31. صورية بوظرفة: التغيير التكنولوجي في المؤسسة وتأثيره على باقي مجالات التغيير التنظيمي. مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 03 العدد 01، مارس 2018.
32. عباس محمود عوض: سيكولوجية الحوادث. ط2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1971.
33. عباس محمود عوض: سيكولوجية الحوادث، ط2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1971.

34. عبد الرحمان العيسوي: دراسات في علم النفس الاجتماعي. دار المعارف الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1990.
35. عبد الرحمان العيسوي: دراسات في علم النفس الاجتماعي. دار المعارف الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1990.
36. عبد الرحمان العيسوي: علم النفس والإنتاج. ج2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003.
37. عبد الرحمان العيسوي: علم النفس والإنتاج. ج2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003.
38. عبد الرحمن العيسوي. سيكولوجية العمل والعمال. دار الراتب الجامعية، لبنان، 1978.
39. عبد اللطيف حسين فرج: الإضطرابات النفسية (الخوف، القلق، الإنفصام، الأمراض النفسية للأطفال). دار الحامد، عمان، الأردن، 2009.
40. عبد المنصف حسين رشوان: العولمة وآثارها (رؤية تحليلية إضافية)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2006.
41. عرفات صلاح شعبان: القلق الوظيفي وعلاقته بالاندماج في العمل. المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 24، العدد 82، مصر، جانفي 2014.
42. عصام نورة: سيكولوجية الطفل. مؤسسة الشباب الجامعي، القاهرة، مصر، 2006.
43. عقلة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات: التدريب الإداري الموجه للأداء. ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2001.
44. عقيلي عمر وصفي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي - . دار وائل، ط 1، الأردن.
45. علي اسماعيل مجاهد: تحليل ظاهرة العنف وأثره على المجتمع. مركز الإعلام الأمني، البحرين، دس.
46. عمر عبد العزيز هلال: وسائل التواصل الاجتماعي وأحكامها في الفقه الإسلامي. دار الكتب العلمية، عمان، الأردن، 2019.
47. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة "بعد استراتيجي". ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
48. فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
49. فهيمة بن عثمان، محمد بوهالي: الأسرة المعاصرة وتأثيرات التكنولوجيا الحديثة على منظومة القيم الأسرية. الملتقى الدولي حول الأسرة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 06 ديسمبر 2018.
50. فيصل حمد المناور: المخاطر الاجتماعية. سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الدول العربية، المعهد العربي للتخطيط، العدد 124، الكويت، ماي 2015.

51. كميليا شموري: القلق وعلاقته بالتوافق المهني لدى المعلمين والمعلمات في المرحلة الابتدائية. رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2016/2017.
52. ليلة آيت وراس، رشيد خلفان: الإطار القانوني لظاهرة العنف النفسي في العمل. جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2016.
53. ماجد رحيمة الحلفي: القلق الوظيفي لدى القيادات الجامعية العليا في جامعة ميسان وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين معهم. كلية التربية، جامعة ميسان، العراق، 2014.
54. مجدي أحمد محمد عبدالله: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق. ط3، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 1996.
55. محمد الصيرفي: الضغط والقلق الإداري. مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2007.
56. محمد حسن غانم: مقدمة في علم الصحة النفسية. ط1، المكتبة المصرية، الإسكندرية، مصر، 2009.
57. محمد حسين حامدات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
58. محمد عبد الرضا الشمري: السلامة والأمن الصناعي. دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
59. محمد عبد السميع علي: الأمن الصناعي - عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه-. مطبعة القاهرة، القاهرة، 1972.
60. محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات حويجان: علم الإرهاب (الأسس الفكرية والنفسية والاجتماعية والتربوية لدراسة الإرهاب). ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
61. محمود ذياب العقابلية: الإدارة الحديثة للسلامة المهنية. ط1، دار الصفاء، عمان، 2002.
62. مدحت مطر: تنامي ظاهرة العنف في المجتمع وعلاجها، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان 2014.
63. مريم ضبع: حوادث العمل والأمراض المهنية، أسبابها والوقاية منها. معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة الجلفة، العدد 03، جوان 2014.
64. مسعود بوسعدية: ظاهرة العنف في الجزائر والعلاج المتكامل. ط1، مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
65. مصطفى عشوي: علم النفس المعاصر. دار الأمة للنشر والطباعة والتوزيع، الجزائر، 2016.

66. مصطفى عومرية، الجليلي بن عبو: إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية. مجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 06، العدد 02، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017.
67. مصطفى فهمي: علم النفس الإكلينيكي. دار مصر للطباعة، القاهرة، 1967.
68. المعهد العربي للتخطيط بالكويت، جسر التنمية: المخاطر الاجتماعية. العدد 124، ماي 2015.
69. مكتب العمل الدولي بجنيف: موسوعة الصحة والسلامة المهنية. الفصل الخامس حول العنف، ترجمة منظمة العمل العربي، المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية بدمشق، المجلد 2، ط1، 2015.
70. منير الحمش: مجتمع المخاطر في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية. ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابعة والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، دمشق 2011.
71. ميلود غربي: مستقبل منظمة الأمم المتحدة في ظل العولمة. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008.
72. نجلاء محمد عبد اللطيف وآخرون: إدراك المخاطر البيئية المرتبطة بجودة الحياة والقدرة على التكيف لدى أفراد المجتمعات المهددة في مصر -دراسة مقارنة بين شرائح اجتماعية مختلفة- مجلة العلوم البيئية، جامعة عين شمس، المجلد [43] الجزء الأول، سبتمبر 2018.
73. نحو مجتمع المعرفة: مكافحة الفقر. مركز الإنتاج الإعلامي، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، الإصدار الثالث، دت.
74. نهاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان: الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة. دار البازوري، الأردن.
75. وفاء برهان برقايوي: إدارة الموارد البشرية "المفهوم والوظائف والاستراتيجيات". مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013.

قائمة المواقع الإلكترونية:

76. www.TOOTshamy.com
77. أخطار عدم التصدي للإيدز في العالم العربي. الموقع الإلكتروني: <https://www.swissinfo.ch/ara>
78. الجرائم الإلكترونية "أنواعها ومخاطرها على المجتمع". الموقع الإلكتروني <https://mraitvlogs.com/.html>
79. شفيقة سرار: مجتمع المخاطرة والأمن الاجتماعي في الوطن العربي: <http://www.aranthropos.com>

