

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



الميدان : العلوم الانسانية والاجتماعية
شعبة العلوم الاجتماعية
الموضوع

ضغوط العمل ودورها في الانتماء النقابي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الاستاذ:

بساس بلخير

إعداد الطالب:

زكرياء بوسدررة

لجنة المناقشة

د.بوخلخال علي.....رئيساً

د. بدران دليلة.....مناقشاً

د.بساس بلخير.....مشرفاً

السنة الجامعي 2020/2019

كلمة شكر

احمد الله عز و جل على أن من علينا بإتمام هذا البحث و اسأله مزيدا من النجاح و التوفيق في نجاحات مقبلة بإذنه تعال .

و نتوجه بخالص الشكر و العرفان و الامتنان للأستاذ المشرف بساس بلخير

مصداقا لقول رسول الله صل الله عليه و سلم من استعاذ بالله فأعيدوه، ومن سأل بالله فأعطوه، ومن دعاكم فأجيبوه، ومن صنع إليكم معروفا فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئوه فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث و لم ييخل علينا بتوجيهاته و لأساتذتنا الكرام الذين تتلمذنا على أيديهم طيلة مشوارنا الدراسي و الجامعي كما لا ننسى كل الموظفين زملاؤنا من رؤساء و مرؤوسين الذين ساعدونا على إكمال مشوارنا الدراسي كما لا يفوتنا تقديم الشكر و العرفان إلى كل من كانت له يد العون من قريب أو من بعيد و لو بدعاء أو ابتسامة

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أهدي هذا العمل
إلى:

من ربتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات، إلى أغلى إنسان في هذا
الوجود أُمِّي الحبيبة .

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه إلى أبي
أطال الله عمره .

إلى إخوتي و أخواتي و كل عائلتي .

إلى كل من كان عوناً لي أو ساعدني حتى و لو بالكلمة الطيبة بغية إتمام هذا العمل
إلى كل الأصدقاء و الزملاء و إلى جميع الأساتذة

فهرس المحتويات

أ	كلمة شكر
ب	الإهداء
ج	فهرس المحتويات
1	مقدمة:

الفصل الأول: الانكار المنهجي للدراس

2	1. أهمية الموضوع:
2	2. أسباب اختيار الموضوع.
3	3. الإشكالية:
4	4. الفرضيات
4	5. تحديد مفاهيم الدراسة :
7	6. خطوات البحث:
7	7. الأدبيات و الدراسات السابقة.....

الفصل الثاني: ضغوط العمل

12	تمهيد:
13	1- مفاهيم أساسية عن ضغوط العمل
13	1.1 تعريف ضغوط العمل (Job Stress)
14	2.1 ضغوط العمل كمثير:
15	2.2- ضغوط العمل كاستجابة:
16	3.3- ضغوط العمل كتفاعل بين الفرد والبيئة:
18	2. عناصر ومستويات ضغوط العمل
18	2. 1 عناصر ضغوط العمل:

19.....	2.2. مستويات ضغوط العمل:
20.....	3. تصنيفات ضغوط العمل
25.....	4. مصادر ضغوط العمل
25.....	4. 1 المصادر المتعلقة بالفرد
28.....	4. 2. المصادر الوظيفية والتنظيمية
31.....	4. 3 مصادر البيئة الخارجية
32.....	5. النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل
32.....	5. 1 النظرية الفسيولوجية
36.....	5. 2 النظرية المناخية
38.....	5. 3 نظرية التوافق بين الفرد والبيئة
41.....	6. النتائج المترتبة عن ضغوط العمل
41.....	6. 1 نتائج ضغوط العمل على مستوى الفرد
44.....	6. 2 نتائج ضغوط العمل على مستوى المؤسسة
46.....	6. 3 نتائج ضغوط العمل على مستوى المجتمع
48.....	خلاصة الفصل الأول:

الفصل الثالث : الانتماء النقابي

50.....	تمهيد:
51.....	1. مفهوم الحركات العمالية والنقابية
51.....	1. 1 الحركة العمالية:
53.....	1. 2. تعريف الحركة النقابية:
59.....	2. مبادئ الحركة النقابية وأهدافها :
59.....	2. 1 مبادئ الحركة النقابية :

61.....	2. 2. أهداف الحركة النقابية :
62.....	3. أنواع النقابات ووظائفها:
62.....	3. 1 أنواع النقابات :
64.....	3. 2 تصنيف النقابات :
66.....	4. وظائف النقابات :
66.....	4. 1. الوظيفة الاقتصادية والاجتماعية :
67.....	4. 2. الوظيفة التنظيمية والسياسية:
68.....	4. 3. الوظيفة النفسية والتثقيفية:
69.....	خلاصة الفصل :

الفصل الرابع : الاجراءات الميدانية للدراسة

72.....	1. مجال الدراسة:
72.....	1.1. المجال المكاني:
73.....	1. 2. المجال الزمني:
73.....	1. 3. المجال البشري:
74.....	2. منهج الدراسة:
75.....	3- أدوات جمع البيانات:
75.....	3. 1 التقنية الرئيسية:
77.....	3. 2 التقنيات المساعدة:
79.....	عرض وتحليل نتائج الدراسة.
86.....	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
88.....	الاستنتاج العام:
89.....	الخاتمة.
92.....	قائمة المراجع.

مقدمة

مقدمة:

يتسم العصر الحديث بتزايد ضغوط العمل المفروضة علي الأفراد حيث تسعى الإدارة لمواجهة تلك الضغوط بما يضمن لها البقاء والاستمرار ومما يساعدها علي ذلك إدارة ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الفعالية وتعزيز الانتماء للمنظمة بما يؤدي إلى تحسين جودة العمل أو الخدمة المقدمة وبالتالي رفع الكفاءة.

إن الفرد يقضي معظم وقته في عمله ويتم هذا العمل في جهات مختلفة قد تكون الجامعة أو المصنع أو المصرف أو المستشفى أو غير ذلك.

وجود الفرد في تلك المنظمات يقتضي أن يعيش الفرد في بيئة تملئ عليه شروطها وتفرض عليه نوعاً من القلق أو الخوف فالتعلم علي الآلات الحديثة والتأقلم مع جو العمل وطبيعة العمل الملقي علي عاتقه وشدة الإيقاع الذي يجب أن يعمل به لكي ينجز عمله وغير ذلك، كل ذلك يخلق مشاعر كثيرة ومتعددة مليئة بالإحباط والصراع النفسي والتردد والشك في قدرته علي إنجاز العمل.

وقد لا يستمر جميع العاملين بالضيق والتوتر من ضغوط العمل بل قد يستجيب بعضهم بشكل إيجابي ويستمتعون بالتحدي ولكن زيادة التوتر إلي مستويات عالية يؤدي إلي نتائج سلبية مثل إصابات العمل والمرض والتغيب عن العمل مما قد يكلف المصانع تكليف باهظة، ومنه جاء دور النقابة التي تعنى بالحفاظ علي ممتلكات وحقوق العمال وتحرص علي اخفاظ الضغط العمالي لأدنى مستوياته ، وذلك طبعاً عن طريق ممارسة جميع حقوقه بما يضمن له ارتياحاً .

وتعتبر ضغوط العمل من أبرز الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في موضوع السلوك التنظيمي لما له من أهمية في مجال التنظيم والسلوك والأداء.

ففي الماضي كان ينظر إلي المشكلة علي أنها ظاهرة ترتبط بالصحة العامة للفرج وضمن اختصاص الطب البشري أو النفسي أما اليوم فإنه يعد من الموضوعات المرتبطة بالسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية فضغوط العمل والتوتر تؤثر علي حسن أداء العاملين ورضاهم كما أن العلاقة قوية بين ضغوط العمال ، والأداء النقابي .

ويعود الاهتمام المتزايد من الباحثين في مجالات عديدة بموضوع ضغط العمل إلى ما تسببه من آثار نفسية وجسدية ضارة مثل الاكتئاب وأمراض القلب، و إلى ما تسببه من انعكاسات سلبية علي سلوك الأفراد واتجاهاتهم وآرائهم بالعمل متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للمنظمة.

حيث أن كل من ضغوط العمل والأداء الوظيفي تؤثر علي اتجاهات وسلوكيات الأفراد لذلك فإنه من المتوقع وجود علاقة بينهما، ويحاول هذا البحث التعرف علي هذه العلاقة من خلال الدراسة النظرية والميدانية.

الفصل الأول

الاطار المنهجي للدراسي

1. أهمية الموضوع:

الأهمية العلمية: هذا البحث يعتبر إضافة لمكتبة البحوث للاستفادة منه في بحوث أخرى.

الأهمية العملية: من خلال هذا البحث يمكننا التوصل إلى نتائج وتوصيات تساهم في تحسين أداء الموظفين، وتخفيف الضغوط التي يتعرضون لها.

- إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على مصادر الضغوط لدى العمال، وفهم وتفسير أبعادها وآثارها وأساليب مواجهتها.

- كما تبرز أهمية الدراسة في أنها تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بضغوط العمل ورسم سياسات واضحة كفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عنها سياسات واضحة -النقابة - وهي كفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عنها تحسين جودة التعليم العالي.

- نتبع أهمية هذه الدراسة كذلك من أهمية منخراطي النقابة الذين يعتبرون العماد الأساسي، حيث يتوقف على تكوينهم وتشخيصهم وأدائهم وتوجيهاتهم في خفض مستوى الضغط العمالي.

- إلى جانب الأهمية العلمية لهذا الموضوع، فإن الدراسة تكتسي أهمية اجتماعية نظرا لدورها الوظيفي الذي تلعبه في الحفاظ على استقرار المجتمع من خلال تخفيف عبئ ضغوط العمل.

- الاهتمام بالعمل النقابي وتحسين مكانته الاجتماعية وأوضاعه المهنية وذلك بالكشف عن أهم مشكلاته لما له من دور ومسؤولية كبيرة في تهيئة الجو المناسب للعمال .

- البحث عن الظروف والمناخ التنظيمي الذي يؤدي فيه العامل مهامه قصد الكشف عن مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها.

2. أسباب اختيار الموضوع.

يمكن تحديد الباحث لأسباب ودوافع اختيار موضوع الدراسة إلى مساهمته في حد كبير ضمنا في تحديد الإشكالية وتحديد المسار السليم للبحث. ومن أبرز الأسباب الذاتية والموضوعية التي جعلتنا نختار

علاقة الضغوط المهنية بالانتماء النقابي كموضوع للدراسة نلخصها فيما يلي:

أ. الأسباب الذاتية:

-الرغبة في تحديد مستويات الضغوط المهنية التي يتعرض لها العامل وانعكاسا على النجاح في القيام بواجبات العمل .

2) الطموح في معرفة طرق التعامل مع الضغوط المهنية للعمال و انخراطهم في النقابات التي تدافع على حقوقهم.

ب. الأسباب الموضوعية:

1)الوزن العلمي للموضوع باعتباره يدرس أحد أهم المواضيع في العصر وذلك لازدياد الاهتمام به، هذا من جهة. ومن جهة أخرى حاجة الدولة لمثل هاته الدراسات للتخفيف من حدة مشاكل القطاع.

2)تزايد تذمر العمال وشكاويهم حيال نقص الجهد المقدم من طرف المؤسسات (أرباب العمل) مما يفتح الباب أمام عرقلة النقابات وشلها للقطاع .

3) تعدد وتنوع الدراسات العربية والأجنبية في مجال الضغوط المهنية والنفسية. وبالمقابل هناك ندرة في الدراسات الجزائرية بخصوص الدور النقابي وماله من دور في تخفيف الضغط .

3. الإشكالية:

كيف تساهم الضغوط العمل في الانتماء النقابي؟

كيف تساهم النقابة العمالية في تخفيف ضغوط العمل داخل المؤسسة ؟

التساؤلات الفرعية :

-هل تؤدي الضغوط العمل دورا في الانتماء النقابي ؟

-هل للنقابة العمالية دور في تخفيف الضغط العمالي داخل المؤسسة ؟

-فيما يثمن دور النقابة العمالية في تنمية روح الفريق داخل المؤسسة ؟

-ما هي غايات النقابة العمالية من تفعيل القيم المشتركة داخل المؤسسة ؟

4. الفرضيات .

الفرضية الرئيسية :

- تساهم الضغوط العمل في ترسيخ الدور النقابي داخل المؤسسة .

الفرضيات الفرعية :

- للنقابة العمالية دور في تحقيق الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة.

- يثمن دور ضغوط العمل في الانتماء داخل المؤسسة .

- تفعيل القيم المشتركة غاية تسعى النقابة العمالية إلى تحقيقها داخل المؤسسة.

5. تحديد مفاهيم الدراسة :

ضغوط العمل :

إن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط.

التعريف اللغوي :

الضغط Stress: مشتق من الفعل اللاتيني Stingers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق¹.

الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة².

اصطلاحاً :

¹ شحاته حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208 .

² فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد - العنف والتمتع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2001، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، ص 445

يعرفه لازاروس وكوهين Cohen et Lazarus على أنه «الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي» .

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ويعرف Caplan وآخرون ضغط العمل «بأنه خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق أي تهديدا للفرد». ووفقا لتعريف Marshal et Cooper يقصد بالضغط الوظيفية «مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل: غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل البيئية والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين¹.

كما يعرف Hill et Middlemist 1988 بأنها «تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد، ويترتب عنها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد²». ويعرف Luthans 1985 الضغوط بأنها «استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عنها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسيولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة³». أما فاروق عبد العليّ فيعرف ضغوط العمل على أنها «: اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها ، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية⁴».

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة، ومصادر هذه المثيرات قد تكون متعلقة بالمنظمة أو بالوظيفة يترتب عنها آثار نفسية وسلوكية وجسمية وتنظيمية.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2004، ص 162 .

² محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 42.

³ سامر جلد، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009، ط1، ص 174.

⁴ لعجاليية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2014 ، ص 32 .

يمكن النظر إلى الضغوط على أنها عدم التوافق بين متطلبات الحياة ، وبين الموارد والإمكانيات المتاحة، فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتين لمتطلبات الحياة وكيف نسعى لتحقيقها¹.

مفهوم النقابة العمالية :

اصطلاحا :

يعرفها "سيدني وبيز" بأنها منظمة دائمة من العمال الأجراء ، تهدف إلى تحسين ظروف العمال و صيانة العمال من الأخطار التي تدهمهم خارج العمل و داخله².

وقد أشار "يوسف القرعي" في كتابه الحركة النقابية الإفريقية" إلى ضرورة بين النقابات العمالية و النقابات المهنية ، حيث قدم التعريف الذي وضعه " أحمد زكي بدوي" أن النقابات العمال هي تجمعات اختيارية يشكلها العمال الراغبون في ذلك بمحض اختيارهم ، ولا يجبرون على الانتماء إليها.

وتعرف أيضا بأنها تنظيم يتكون من عمال تتضمن أهدافهم الرئيسية تنظيم العلاقات بين العمال و أصحاب العمل أو اتحادات أصحاب الأعمال وهي تشكل جماعة ضغط قوية يجب استشارتها ووضعها في الاعتبار على اتخاذ أي قرار سياسي أو اقتصادي من جانب الحكومات أو شركات الأعمال³.

وعرفها الميثاق الوطني الجزائري سنة 1976م على أنها" تنظيم يقوم بتربية و تنظيم العمال وهي جزء لا يتجزأ من السلطة القائمة في إطار دولة اشتراكية"⁴.

التعريف الإجرائي :

يمكن استخلاص تعريف إجرائي لنقابة العمالية بربطها بموضوع الدراسة بأنها هيئة مطلية ذات شخصية معنوية تنشط ضمن إطار قانوني داخل المؤسسة التربوية تسعى إلى تحقيق جملة من المطالب

¹ الدكتور أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ضغوط العمل ، الدار الجامعية، 2005 ، ص 10.

² إحسان محمد حسن ، علم الاجتماع الصناعي ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2005 ، ص . 137.

³ لقرعي أحمد يوسف ، الحركة النقابية الإفريقية في عالم متغير ، الهيئة العامة للكتاب ، مصر ، 2007 ، ص15.

⁴ الميثاق الوطني للجمهورية الجزائرية ، الديوان الوطني للنشر و الإشهار الرغاية الجزائر ، 1976م ، .

الاقتصادية والاجتماعية في ظل إشباع حاجات العمال المادية و المعنوية لإزالة وتخفيف الضغوط المهنية.

6. خطوات البحث:

تطرقنا من خلال هذا البحث إلى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع حيث يحتوي على جانب نظري مقسم إلى ثلاثة فصول ومقدمة، حيث سيتم التطرق في المقدمة إلى توضيح مشكلة البحث وفرضياته وأهدافه وأهميته ومصطلحاته كما سيتمّ التطرق إلى الدراسات السابقة التي لها صلة بصلب الموضوع.

وفي الفصل الأول سوف نتعرض إلى **ضغوط العمل** الخاصة بمتغيرات الدراسة والتي تتضمن التعريف .

أما الفصل الثاني فسنتطرق فيه إلى **الانتماء النقابي** من ناحية ماهيته وأهميته ونماذجه، وأنواعه والعلاقة بينه وبين الضغوط العملية.

أما الجانب **التطبيقي** فيكون من فصل واحد نجد عرض خاص بتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

7. الأدبيات و الدراسات السابقة.

دراسة علي عسكر وأحمد عبد الله¹ 1988:

جرت هذه الدراسة في دولة الكويت، واستهدفت التعرف على مدى الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العاملون في مهنة التدريس والتمريض، والخدمة الاجتماعية والخدمة النفسية في ضوء متغيرات الخبرة المهنية، الجنس، الحالة الاجتماعية. شملت الدراسة 353 من العاملين في هذه المهن، حيث تم تطبيق استبيان عليهم تمثل في الحالات المختلفة للعمل تدرج تحتها العبارات التي تمثل ضغوط العمل.

¹ يوسف جوادي، مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2006 - 2005 ص. 17 .

وأشارت النتائج إلى وجود فروق بين جميع المهن تقريبا، وأظهرت أن الإناث يتعرضن لدرجات أعلى من الضغوط النفسية مقارنة بالذكور في مهنة الخدمة الاجتماعية كنتيجة للالتزامات والمسؤوليات العديدة التي تضطلع الأنثى بالإضافة إلى مسؤوليات العمل المتعددة.

كما بينت النتائج أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا للضغوط النفسية مقارنة بغير المتزوجين وذلك من خلال المسؤوليات الأسرية للفرد المتزوج، إضافة إلى مسؤوليات العمل والتزاماته، الأمر الذي قد يؤدي إلى ضغط نفسي مرتفع جدا.

ومصادر الضغط النفسي التي يعاني منها العاملون تتمثل في: تعارض الأدوار وعدم وضوحها، إضافة إلى روتين العمل، وغياب الدعم الاجتماعي، وعدم المشاركة في القرارات، والعائد المالي الضئيل.

دراسة داووني، الكيلاني وعليان 1989:

قاموا على عينة مكونة من 349 أستاذا، وكانت تهدف إلى الكشف عن مستوى الضغط النفسي لديهم، بالإضافة إلى البحث فيما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين مستويات الجنس والمؤهل والخبرة على أبعاد الضغط النفسي.

وقد دلت الدراسة على أن الأساتذة يعانون من الضغط النفسي بدرجة متوسطة، ودلت كذلك على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الجهد الانفعالي وشدته، لكنها بالمقابل دلت على وجود فروق مهمة تعزى إلى الجنس على هذا البعد بحيث تبين أن الإناث قد أظهرت درجة أعلى من الذكور في الضغط النفسي. كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أيضا على وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي بعد تكرار الشعور بالإنجاز وشدته، إذ تبين أن الأساتذة من ذوي التعليم العالي يعانون من نقص الشعور بالإنجاز أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى. كما كشفت النتائج عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل، الخبرة، الجنس وذلك على بعد شدة الإجهاد الانفعالي.

¹ يوسف جوادى، مرجع سبق ذكره، ص 18.

دراسة السباعي 2008¹:

- ضغوط العمل، مستوياتها ومصادرها، واستراتيجيات، إدارية لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية.

هدفت الدراسة إلى التي عرف على مدى ضغوط العمل التي يتعرض لها أفراد عينة الدراسة مع التي عرفت على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الأفراد ومدى وجود اختلافات بينهم في مستوى ضغوط العمل وفقاً لمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في الوظيفة، نوع الوظيفة).

وكذلك التعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة العمل سواء من قبل الأفراد أو من قبل الجامعات السعودية. وقد استخدمت الباحثة المنهج المسحي الوصفي التحليلي وقامت باستخدام الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة البالغ عددهم 598 موظفة إدارية وفنية وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة ظهر بوجه عام منخفض.

أن أهم مصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة وبحسب الترتيب التازلي من الأكثر ضغوطاً إلى الأقل وهي :

- محدودية فرص الترقى الوظيفي .

- عبء العمل .

- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات بيئة العمل.

- صراع الدور .

- غموض الدور .

¹ صبيحة عزيز حسن، رعد خورشيد ناشف، المعهد التقني كركوك، ضغوط العمل لدى مدرسي التعليم العالي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 2، 2012، ص 16.

الفصل الثاني

ضغوط العمل

تمهيد:

يعيش الفرد في بيئة تتسم بالتداخل والتعقيد نتيجة التغير السريع في هذا العصر، فقد ذكر "توفلر" بأن "التغيير المتسارع لا يقرع أبواب الصناعات والشعوب فحسب، ولكنه يتغلغل في أعماق حياتنا الشخصية ويرغمنا أن نؤدي أدواراً جديدة ويواجهنا بأخطار مرض نفسي جديد عنيف مدمر، هذا المرض يمكن أن نسميه (صدمة المستقبل)، وإن المعرفة ببعض مسبباته وأعراضه تساعد بلا شك على تفسير بعض الأشياء التي تبدو وكأنها تتحدى أي تحليل عقلي"، وإذا كان "توفلر" أطلق مسمى "صدمة المستقبل" على هذا العصر فإن هناك من أطلق على ذلك عدة مسميات منها (عصر اللااستمرارية، الانفجار المعرفي، الاضطراب البيئي وعدم التأكد).

ومن ثم فإن هذه الخاصية تمتد إلى أن تصل إلى بيئة المؤسسة التي يعمل بها الفرد، وعليه فإن مثل هذه التعقيدات وغيرها من العوامل قد ساهمت في توليد ضغوط لدى الفرد تدفعه إلى حالات من عدم الاتزان النفسي أو الجسدي أو السلوكي، تظهر في الأخير في محصلة تتمثل في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل، وهو الأمر الذي دفع المؤسسات الحديثة إلى محاولة التعرف على هذه الضغوط والبحث عن سبل لمنع أو التقليل من المسببات المولدة للضغوط السلبية ودعم الإيجابية منها، وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم ضغوط العمل أنواعها، مصادرها، وأهم النظريات المفسرة لضغوط العمل، والنتائج المترتبة عنها.

1- مفاهيم أساسية عن ضغوط العمل

تعد ضغوط العمل في التنظيمات المختلفة أحد الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين الدارسين في هذا المجال، وذلك للتأثير المباشر وغير المباشر التي تسببه ضغوط العمل ومصادرها المختلفة، لذلك سيتم في هذا المبحث التطرق لتعريف ضغوط العمل واستخلاص تعريف شامل إضافة إلى عناصر ضغوط العمل ومستوياتها وأخيراً تصنيفاتها.

1.1 تعريف ضغوط العمل (Job Stress)

تعتبر المعاجم اللغوية من أهم المصادر التي يعتمد عليها للتعرف على المصدر والاشتقاق اللغوي للكلمات، فنجد أن:

«الضَّغَطُ والضَّغْطَةُ»: يعني عصر شيء إلى شيء، وضغطه يضغطه ضغطاً: أي زحمه إلى حائط أو نحوه، وأخذت فلانا ضغطة إذا ضيقت عليه لتكرهه على شيء، والضَّغْطَةُ: الضيق، والضَّغْطُ الإكراه، والضغاط يعني المزاحمة¹.

إن كلمة "ضغط" stress مأخوذة من الكلمة اللاتينية "stringere" التي تعني "سحبه بشدة"، وقد استخدمت هذه الكلمة لأول مرة خلال القرن الرابع عشر².

و يرى البعض أن المصطلح مشتق من الكلمة الفرنسية القديمة "Destresse" والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم، وقد تحولت في الإنجليزية إلى "Stress" إشارة إلى معنى التناقض، والمصطلح في الأصل قد استخدم للتعبير عن المعاناة والضيق أو الاضطهاد، وفي الإنجليزية الحديثة ظهرت الحاجة لوجود مصطلح يعني الضغط "Pressure" والتعزيز "Emphasi" في أن واحد وذلك لوصف الألم الكامن والمتضمن للكلمة الأولى "الضغط" وأيضاً الاعتدالية المتضمنة في الكلمة الثانية "التعزيز" وعبر الوقت استخدم مصطلح Stress ليعطي هذا المعنى.

أما (Smith) فقد أصل المعنى الاشتقاقي للمصطلح بعرض أصوله اللغوية في منبته اللاتيني فذكر أن مصطلح التوتر "Stress" اشتق من الاسم اللاتيني "Strictus" بمعنى الشدة "Tight" أو الضيق "Narrow" وهذا الاسم مشتق من الفعل اللاتيني "Stringer" بمعنى سحبه بقوة "To Tighter" وقد

¹ ابن منظور، لسان العرب، ط1، ج 4، دار صادر، لبنان، 1997، ص: 128.

– حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط1، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2001، ص: 207.

² معن محمود عياصرة وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار حامد، الأردن، 2008، ص: 106.

ظهرت كلمة Stress لأول مرة في قاموس مفهوم الانفعال "Emotion" ثم اشتهر بعد ذلك باسم "Stress" كونه يعبر عن الجوانب السلبية للانفعال والغضب¹.

ويعد الاهتمام بدراسة الضغوط كموضوع للبحث والدراسة حديث نسبياً، حيث أشارت العديد من البحوث والدراسات في علم النفس والسلوك بشكل عام إلى موضوع الضغوط وذلك تحت مسميات عدة منها: ضغوط العمل، الضغوط المهنية، ضغوط الوظيفة، التوتر التنظيمي، والإجهاد في العمل.

ولقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، ومرد ذلك إلى ارتباط مفهوم الضغوط بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل علم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية وغيرها، إذ نميز ثلاثة مداخل لتعريف ضغوط العمل:

1. 2 ضغوط العمل كمثير:

وهذا ما تبناه معظم علماء النفس، ويرون أن الضغوط الأكثر شيوعاً هي أحداث تفرض على الفرد، كما تشمل الظروف التي تنشأ من داخل الفرد مثل (الجوع)، وهناك من الأحداث التي تنشأ في البيئة، ومن الذين عرفوا الضغوط كمثير²:

- تعريف "لازروس" و"كوهين" (Lazarus & cohen) على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي"³؛

يركز هذا التعريف على اعتبار الضغوط كأحداث تتحدى قدرات الفرد وطاقته تستوجب أن يتكيف الفرد معها إما فسيولوجياً أو معرفياً أو سلوكياً وكان شاملاً لجوانب تأثيرها على مستوى الفرد.

- تعريف "سيزلاقي وآخرون" (Szlaqy et des autres) بأنها: "تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المؤسسة بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه"⁴؛

¹ محمد فرج الله مسلم أبو الحصين، "الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات وعلاقتها بكفاءة الذات"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010، ص:18.

² جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل-نموذج للتدريب والممارسة-، إيتراك طباعة والنشر، ط1، مصر، 2004، ص:16.

³ نفس المرجع السابق، ص:17.

⁴ عبيد بن عبد الله العمري، "ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد16، 2004، ص:287.

يرى أصحاب هذا التعريف أن الضغوط هي تجارب فردية أو ذاتية خاصة بكل فرد بمعنى أن هناك فروقاً بين الأشخاص في إدراك الأحداث المثيرة للضغوط متعددة المصادر والتي كانت شاملة في هذا التعريف، بينما تأثيرها على الفرد يكون سلبياً بالرجوع لكلمة اختلال واقتصر على الجانب النفسي والعضوي فقط.

2.2 - ضغوط العمل كاستجابة:

يعد "كانون" (Cannon) أحد الرواد الأوائل في بحوث الضغوط في القرن العشرين، وهو الذي وصف ما يسمى باستجابة "الكر أو الفر"، ويرى بأنها تكيفية لأنها تمكن الكائن من الاستجابة بسرعة للتهديد، غير أنها يمكن أن تكون ضارة للكائن لأنها تترك أداؤه الانفعالي والفيسيولوجي ويمكن أن تسبب مشكلات مرضية مع مرور الوقت، وبخاصة عندما يتعرض الفرد لضغوط ممتدة ولا يستطيع الكر أو الفر.

ومن الذين عرفوا الضغوط كاستجابة¹:

- تعريف "هانز سيلبي" (Hans Seyle) على أنها: "الاستجابة غير المحددة التي تصدر من الإنسان في مواجهة أي مثير، والاستجابة الناتجة عن تلك الضغوط تتبع نمط يسمى نمط التكيف العام أي أن ردود الأفعال التي يظهرها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها تهدف إلى مساعدته على التأقلم مع مسببات الضغط التي يواجهها"²؛

يوضح "هانز سيلبي" في تعريفه لضغوط العمل أنها عبارة عن استجابات أو ردود أفعال غير محددة بمعنى أنها قد تكون سلبية أو إيجابية تجاه المثيرات، بحيث تتبع نمط التكيف العام والتي تهدف إلى مساعدته على التأقلم مع مسببات الضغط، لكن لا يستطيع الفرد التأقلم دائماً مع هذه المسببات فقد تصل به إلى درجة الانسحاب لعدم قدرته على التكيف.

- تعريف "جرينبرج" و"بارون" (Greenberg & Baron) على أنها: "نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المؤسسة"³؛

يعتبر صاحباً هذا التعريف الضغوط على أنها نوع من الحالات الوجدانية التي تحدث في مواقف معينة، أي أن الموقف هو الذي يحدد هل يشكل ضغطاً أم لا ولم يعطياً أهمية للفروق الفردية بين الأفراد في إدراك هل تلك المواقف تشكل حقاً ضغطاً أم لا، وهذا التعريف يخص الضغوط الإيجابية فقط إذ يشعر الأفراد بالقدرة على تحقيق الأهداف ولم يذكر الآثار السلبية الناتجة عن ضغط العمل.

¹ جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

² Sandrine Kurth, "organisation du travail et stress", bibliothèque d'OMS, N°03, 2004, p:4 .

³ طه عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، الأردن، 2006، ص: 22.

3.3 - ضغوط العمل كتفاعل بين الفرد والبيئة:

لم تكن الفئات السابقة من التعريفات مرضية لكل الباحثين المعنيين بالضغوط، ومن ثم ظهر اتجاه ثالث يميل إلى تعريف الضغوط باعتبارها علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة المحيطة أو الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة، وتعتبر الضغوط مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد، بمعنى فحص ما إذا كانت المصادر الشخصية كافية لمواجهة المتطلبات التي تفرضها البيئة ويتحدد الضغط حينئذ بمدى التناسب بين الفرد والبيئة، ومن هنا فإن الضغوط تنشأ من تقدير الأحداث (ضارة مهددة، متحدية) وفحص الاستجابات الممكنة ثم الاستجابة لهذه الأحداث¹، من الذين عرفوا ضغوط العمل كتفاعل بين الفرد والبيئة نذكر:

- تعريف "بير ونيومان" (Beehre & Newman): ضغوط العمل هي: "حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم نحو الانحراف عن أدائهم"²؛ يركز هذا التعريف على تفاعل الأفراد مع أعمالهم ولم يعطي أهمية للمصادر المتعلقة بالفرد أو البيئة الخارجية، حيث ندرك من خلاله أن الضغط ناتج عن حالة ما من التفاعل بين الفرد وعمله وطبيعة التفاعل هي التي تحدد نتائج ضغط العمل بقولهما تحدث تغييرات في داخل الفرد تدفعه نحو الانحراف عن أدائه قد يكون هذا الانحراف نحو السلب أو الإيجاب.

- تعريف (Grath) بأنها: "حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص"³.

هذا التعريف جاء شاملاً لمصادر ضغط العمل بقوله أنها حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة وكذا النتائج المحتملة لضغط العمل فالمطالب تنتج عن ضغط العمل المنخفض بينما العوائق نتيجة ضغط العمل المرتفع الذي يفوق قدرة الفرد على التكيف، وأخيراً فإن ضغوط العمل الإيجابية هي التي تضع الفرد أمام فرص.

ومن خلال ما تم التطرق إليه من تعاريف نظرية يمكن استخلاص التعريف الإجرائي للدراسة كالتالي:
"ضغوط العمل تعتبر تفاعل بين الفرد وبيئة عمله وتتراوح في مجال ما بين ضعيف وشديد محدثة آثار سلبية أو إيجابية حسب مصادر كل فرد، مغيرة بذلك من نمط سلوكه الاعتيادي".

¹ جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص: 18.

² سعد بن معتاد عايد الروقي، "الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2003، ص: 18.

³ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص: 161.

كما ننوه إلى أن مصطلح الضغط يشكل التباساً لدى البعض في الخلط بينه وبين بعض المصطلحات الأخرى المشابهة له، والتي نذكر منها:

1- القلق: (Anxiety)

يعرف بأنه حالة غير محددة للفرد تعبر عن عدم شعوره بالسعادة تجاه المستقبل، وهو يعتبر نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط ولنقص إشباع الحاجات.

2- الإحباط (Frustration)

يعبر عن إعاقة الفرد عن الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها أو منعه من التصرف بالطريقة التي يفضلها للقيام بعمله.

3- التعب (Fatigue)

هو فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني.

4- الاحتراق: (Burnout)

هو استجابة للضغط المستمر المزمن الذي يؤدي لإجهاد مادي أو نفسي للفرد وينشأ كنتيجة للضغط والعوامل الشخصية وعوامل تتعلق بالعمل التي تزيد عن طاقة الفرد وقدرته على التحمل¹.

5- الإجهاد: (Strain)

هو عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد.

ومفهومه عند "سيلبي" (Hans Seyle) (1956) في علم وظائف الأعضاء هو: "الاستجابة غير المحددة من الكائنات الحية لأي ضغوط أو طلب"².

¹ محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2008، ص: 47-49.

² Magdalena Velciu, Codruta Ilinca Dragoiu, Luise Mladen, "stress in a changing world of work", European journal of interdisciplinary studies, issue 2, june 2010, p:18.

نلاحظ أن المصطلحات التي ارتبطت بمصطلح الضغط تعد من النتائج الفسيولوجية له وهي تمثل الجانب السلبي فقط لضغط العمل، هذا يعكس وجهات نظر مرتكزة على الجوانب السلبية للمصطلح أو لأن المصطلح في حد ذاته يوحي بالسلبية.

2. عناصر ومستويات ضغوط العمل

2. 1 عناصر ضغوط العمل:

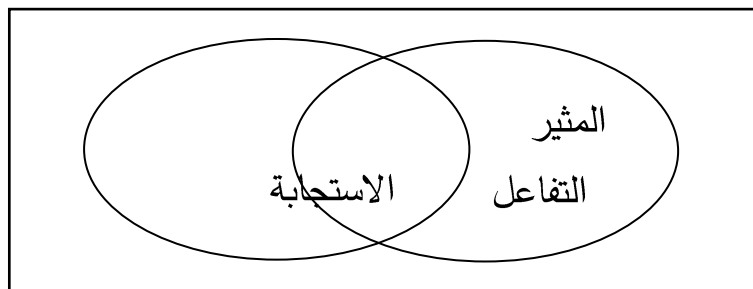
يرى "سيزلاجي" و"والاس" أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تولد حالة من عدم التوازن النفسي أو الفسيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية (المؤسسة أو الفرد) كما يرى "سيزلاجي" و"والاس" أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاثة عناصر رئيسية والتي تتمثل في¹:

2. 1. 1 المثير: ويشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المؤسسة أو الفرد.

2. 1. 2 الاستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفسيولوجية، النفسية والسلوكية للضغوط مثل: الإحباط، القلق والتوتر.

2. 1. 3 التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل بيئية وعوامل تنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات، والشكل التالي يوضح هذه العناصر:

الشكل رقم (01): عناصر ضغوط العمل



المصدر: صلاح محمد عبد الباقي، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية،

مصر، 2001، ص: 169.

¹ صلاح محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 168-169.

2.2. مستويات ضغوط العمل:

تم تقسيم مستويات الضغط إلى ثلاث مستويات هي¹:

2.2.1 . المستوى المرتفع:

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضاً في روحه المعنوية وتولد ارتباكاً عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.

2.2.2 . المستوى المقبول:

وهي من الضغوط الايجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفائل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

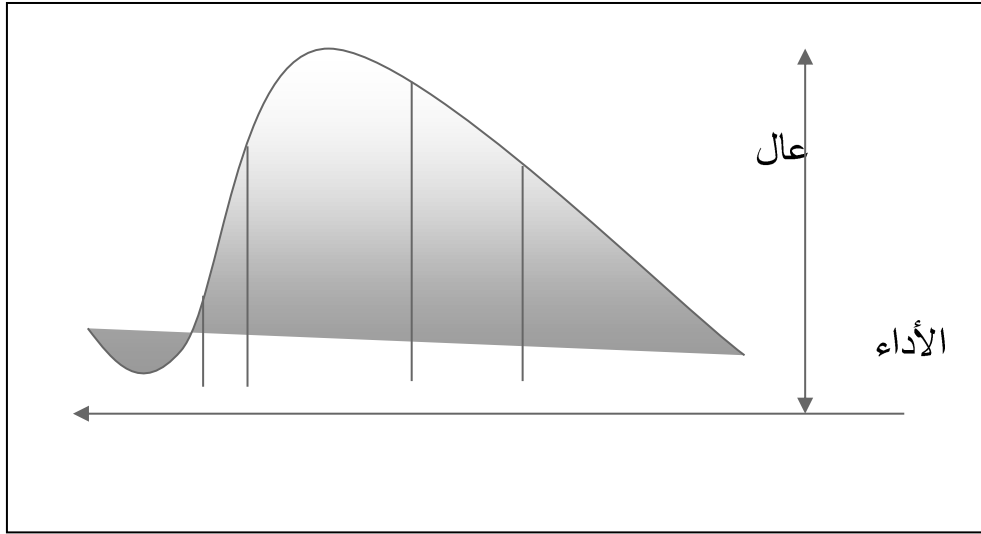
2.2.3 . المستوى المنخفض:

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط، وتسبب له الشعور بالضعف. وبما أن الفرد لا يمكنه تجنب الضغوط تماماً فعليه مواجهتها والتصدي لها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم وذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن، إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته.

وقد أوضح ذلك "هيجان" (1998) في الشكل التالي:

¹ زكريا مطلق الدوري وآخرون، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، ط1، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص:280.

الشكل رقم (02): العلاقة بين مستويات الضغوط والأداء



المصدر: معن محمود عياصرة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 111 .

يتضح من الشكل أعلاه أن الضغط الذي يتعرض له الفرد في حدوده الدنيا لا يدل على الإيجابية فهذا الانخفاض يعد مؤشراً سلبياً ينعكس على الفرد مسبباً له الملل والإجهاد والإحباط، وبالتالي انخفاض مستوى أدائه، ونفس الشيء بالنسبة لارتفاع الضغط لمستويات أعلى تعد ضغوطاً سلبية تولد لدى الفرد شعوراً بالفشل والتشاؤم، لينخفض معه مستوى أداء الفرد، أما المنطقة المثلى فتكون في الحدود المعتدلة أو المقبولة لدى الفرد مقارنة بمصادره الداخلية وقدراته وبالتالي تؤدي به إلى حالة من الاتزان ينتج عنها مستوى عالٍ من الأداء.

3. تصنيفات ضغوط العمل

تعددت تصنيفات ضغوط العمل ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً.

1- حسب معيار الأثر:

حيث يصنف "هانز سيلبي" ضغوط العمل إلى ضغوط إيجابية وأخرى سلبية:

- الضغوط الإيجابية (EUSTRESS):

تعد هذه الضغوط دافعاً أو حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل حيث يساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس¹.

ومثال ذلك عندما يقدم الفرد على اختبار ما أو دورة تدريبية لغرض الترقية أو لتحقيق معدلات أداء عالية، أو لنيل رضا المشرف عليه يفرض كل ذلك عليه الالتزام بالأداء والحضور في المواعيد المحددة، فهو بذلك يتعرض لضغوط ايجابية، وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المؤسسة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل².

- الضغوط السلبية (DISTRESS) :

وهو ما يطلق عليها بالضيق وهي عبارة عن صورة مدمرة للضغوط حيث تؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الفرد في الاستجابة المعرفية السلوكية النفسية الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء³.

والجدول التالي يوضح مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

¹ معن محمود عياصرة، مرجع سبق ذكره، ص: 141.

² محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 51.

³ نفس المرجع السابق، ص: 53.

الجدول رقم(01): مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
تسبب انخفاض للروح المعنوية	تمنح دافع للعمل
تولد إحباطاً	تساعد على التفكير
تدعو للتفكير في المجهود المبذول	تحافظ في التركيز على النتائج
تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	تجعل الفرد ينظر للعمل بتحد
تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقضيه بمشقة عالية	تحافظ على التركيز في العمل
الشعور بالأرق	النوم جيداً
ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير	القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
الإحساس بالقلق	تمنح الإحساس بالمتعة
تؤدي إلى الشعور بالفشل	تمنح الشعور بالإنجاز
تسبب للفرد الضعف	تمد الفرد بالقوة والثقة
التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل
عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: محمد صلاح الدين أبو العلا، "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي"، مذكرة

ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009، ص:12.

2- حسب معيار السبب¹:

1-2 الضغوط الأسرية (التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر...)؛

2-2 ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)

3-2 ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء...)

4-2 ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي...)

3- حسب معيار الشدة:

صنفها "بابكوك" (Babcock) إلى ثلاث أنواع وهي²:

1-3 ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالعصاب (nervose)، وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

2-3 ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد، كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة يريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

3-3 ضغط مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

4- حسب معيار الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الفرد النفسية والبدنية:

ويقسمها (Jains) إلى³:

1-4 الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2-4 الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

¹ مريم عثمان، "الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010، ص: 27.

² نفس المكان.

³ نفس المرجع السابق، ص: 26.

4-3 الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

5- حسب معيار المصادر:

صنفها (Mc Grath) إلى¹:

5-1 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المؤسسة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

5-2 الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

5-3 الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة. يعد تصنيف ضغوط العمل على حسب معيار الأثر المعيار الأكثر اعتماداً.

¹ فاروق عبده فلية، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 308.

4. مصادر ضغوط العمل

أشارت العديد من الدراسات إلى تعدد مصادر ضغوط العمل، حيث تناولت البيئة الداخلية والخارجية والفرد نفسه باعتبارهم من المصادر الرئيسية المسببة للضغوط.

ولقد تباين تركيز تلك الدراسات على مسبب دون غيره، حسب اهتمام الباحثين، ومن ثم سيتم اختيار مجموعة من المسببات ضمن كل مصدر على سبيل الذكر لا الحصر.

4.1 المصادر المتعلقة بالفرد

لخصائص الفرد وشخصيته دوراً هاماً في تحديد ردود فعله نحو ضغط العمل، ومن ثم فإن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة لمؤثرات ومواقف الضغط، وفيما يلي عرض لأهم هذه المصادر وأكثرها شيوعاً لدى الباحثين:

1- إدراك الفرد للضغوط¹:

يمكن لأي حدث سواء كان من مواقف بيئية غير محددة أو من أحداث الضغوط البارزة أو مجرد ضغط عادي، أن يصبح ضغطاً كبيراً أو صغيراً تبعاً لإدراك الفرد له، وعليه فإن فقدان الوظيفة أو السفر للخارج أو العمل الكثير يعد ضاغطاً لبعض الأفراد وغير ضاغط لآخرين وفقاً لإدراك الفرد لكل موقف أو حدث .

كما أن التنبؤ بهذه الأحداث من الضغوط يؤثر في طريقة إدراك الأفراد لها، فالفرد عندما يعلم أنه مقدم على فترة عصبية أو أنه سوف يتعرض لمواقف ضغط فإنه يتخذ خطوة لتخفيف هذا الضغط وأما في حالة الجهل بهذه المواقف فإن وسائل الفرد الدفاعية تكون عرضة للخطر والهلاك

ولعل عبارة "ابيكنيوس" الشهيرة أكبر دليل على إدراك الفرد للضغوط والتي مؤداها: "إن الأفراد لا يعانون من الأشياء ذاتها، وإنما يعانون من إدراكهم لتلك الأشياء".

2- مفهوم الذات²:

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته.

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط1، منشورات 07 أكتوبر، ليبيا، 2008، ص:46.

² عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص:53.

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية وتشتمل على العناصر التالية:

- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائياً في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو "الذات المدركة".
- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين "الذات الاجتماعية".
- إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعوراً سلبياً تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير.
- أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور ايجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني أن تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط.

فمفهوم الذات لدى الفرد هو الذي يحدد سلوكه، لهذا قد يكون سبب الضغوط هو شعور الفرد بالعجز من إحداث التوافق مع متغيرات البيئة من حوله، ويرى "بروكز" أن الأفراد ذوي مفهوم الذات المنخفض هم أكثر تجاوباً مع الأحداث الخارجية وأكثر تأثراً بالعائد الراجع السلبي لسلوكهم كما تمثل المقارنة التي يعقدها الفرد بينه وبين الآخرين التي يحكم من خلالها على ذاته فيما إذا كان أفضل منهم في الأداء، ومواجهة المشكلات أو أقل منهم، وما ينتج عن هذه المقارنة من انهيار يسبب ضغوط حادة لدى الفرد¹.

3- نمط الشخصية:

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من الشخصية أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن ويعرف بالنمط (أ)، أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول يعرف باسم النمط (ب) الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها².

ولقد حاول "لوثانس" (Luthans) أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، مرجع سبق ذكره، ص: 47.

² صلاح محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 175.

الجدول رقم (02): الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

نمط الشخصية "ب"	نمط الشخصية "أ"
ليس في عجلة من أمره دائماً	مستعجل دائماً
متأن في مشيته	يمشي بسرعة
يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب	يأكل بسرعة
صبور ولا يؤنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت	غير صبور بسبب ضياع الوقت
ليست لديه مواعيد نهائية لإنجاز العمل	لا يستمتع بوقت الفراغ
يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب	شديد وعنيف
ذو أسلوب لطيف في الحياة	منافس
لا يهتم بالوقت	يشعر دائماً أنه تحت الضغوط

المصدر: مريم عثمان، مرجع سبق ذكره، ص: 31.

4- مركز التحكم في الأحداث¹:

توجد بعض الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بالضغط في العمل، وتصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز تحكم داخلي (وهم من يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل وقوى خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم مثل الحظ أو الفرصة أو القضاء والقدر) وأصحاب مركز التحكم الخارجي.

وتشير الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر احتمالاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، وأنهم أقل قلقاً، وأقل معاناة من ضغط العمل، في حين أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من ضغوط العمل في كثير

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

من المواقف التي تحيط بهم لأنهم يدركون أن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها.

5- الحالة النفسية والجسمانية:

تعتبر الحالة النفسية والجسمانية للفرد ذات تأثير على مستوى معاناته من الضغوط، فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعته للاستجابة، فالتعب والإجهاد الشديد على إدراك الفرد لمصادر الضغوط ومن ثم له تأثير كبير على إدراكه لمستوى الضغوط، كذلك الحالة الجسمانية للفرد على مستوى معاناته من الضغوط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضاً للمرض في مواجهة المواقف الضاغطة الحادة كذلك فإن الأفراد الأصحاء تكون لديهم القدرة على التكيف والسيطرة على الضغوط بشكل أفضل¹.

4. 2. المصادر الوظيفية والتنظيمية

تتعدد المصادر الوظيفية والتنظيمية المولدة لضغط العمل والتي يمكن تجميعها في عناصر فنذكر منها:

1- خصائص الوظيفة:

قدم بعض الباحثين بعض الخصائص التي لها ارتباط بمستوى الضغط من أهمها²:

1-1- وظائف بطبيعتها تولد ضغوطاً:

هناك العديد من الوظائف ذات ضغط العمل المرتفع أكثر من غيرها، حيث لا يمكن وجود وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من الضغوط، وقد نجد منها تلك الوظائف التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات حاسمة وهامة في ظل عدم التأكد، أو الوظائف التي تتطلب قدراً ضئيلاً من التحكم أو الرقابة، أو التي لا يستطيع شاغلها تنفيذ المهام المسندة إليه.

كما تعد كمية العمل مؤشراً دالاً على الضغوط التي يتعرض لها الفرد في عمله، فالعمل الزائد الذي يتطلب ساعات عمل طويلة دون راحة يعرض الفرد للضغط واحتمال الوقوع في الأخطاء أو الإصابات، وتعتبر قلة العمل مقارنة بقدراته مولد للإحباط وعدم القدرة على العمل، وهذا ما أكدته دراسة (Caplan) التي تضمنت علاقة حجم العمل بمستوى الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في العمل؛

- درجة تنوع الواجبات والمهام؛

¹ محمود إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2005، ص: 25.

² عمر مصطفى محمد النعاس، مرجع سبق ذكره، ص: 51.

- الحرية والاستقلال في العمل؛
 - مدى أهمية العمل؛
 - الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل؛
 - معرفة النتائج الفعلية للعمل.
- 2- خصائص الدور الذي يقوم به الفرد:

ويمكن تعريف الدور على أنه: "عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسون من الفرد بحكم مركزه في الوظيفة"، وينشأ عن علاقات الدور ثلاثة أنواع من الضغوط تتمثل في:

2-1- صراع الدور¹: هو الذي يؤدي إلي تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل، والذي يمكن أن ينشأ من:

- تعارض أولويات مطالب العمل كأن يطلب الرئيس من المرؤوس انجاز بعض المهام التي يرى أنها أهم من غيرها.

- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المؤسسة.

- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المؤسسة.

2-2- غموض الدور: ويعني الافتقار إلي المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المؤسسة وطرق تقييم الأداء وغيرها ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيقها.

وقد بين "السباعي" أن أسباب غموض الدور ترجع إلى²:

- عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل خاصة من

المشرفين، فهذا الخلل في المعلومات كثيراً ما يحدث مع الموظف الجديد؛

- تقديم المعلومات المشوشة وغير الواضحة من القائد للمرؤوسين، خاصة عندما تحمل هذه المعلومات مصطلحات فنية غير معروفة للموظف.

¹ Anne Guibert et des autres , **stress au travail les étapes d'une démarche de prévention** ,1^{er} édition ,INSRS ,France,2009,p:21 .

² محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص:16.

2-3- عبء الدور: ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما:

- زيادة عبء الدور ويعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، ويعمل وقتاً إضافياً لا يتحمله؛

- انخفاض عبء الدور ويقصد به بأن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته مما يولد شعوراً لدى الفرد بالملل والرتابة.

3- العلاقات الشخصية:

تؤدي العلاقات الشخصية غير الرسمية بين الفرد والآخرين في العمل دوراً هاماً في حياته، لما يمكن أن تتيحه من فرص إشباع بعض الحاجات الاجتماعية، وحينما تكون تلك العلاقات غير مرضية فإنها تكون مصدراً هاماً من مصادر الضغوط في العمل، وتتبع الضغوط من هذا المصدر من النواحي التالية¹:

- العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين: تشير الدراسات إلى أن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين تمثل أهم مصدر للضغوط للأفراد وأن هذه العلاقات مفتاح الضغط بالنسبة لهم، وبالطبع يترتب على هذه الضغوط العديد من الآثار السلبية الحادة سلوكياً، نفسياً وجسمانياً؛

- الصراع بين أعضاء جماعة العمل: يعتبر الصراع من المشاكل السلوكية الرئيسية التي يواجهها الأفراد والمديرون في عملهم.

4- بيئة العمل:

- ساعات العمل: تعتبر ساعات العمل من مصادر الضغوط في العمل، وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، بالإضافة إلى طول ساعات العمل وتأثيرها على قدرة الفرد في موازنة حياته اليومية².

- الأجور والحوافز: مما لا شك فيه أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً وعينياً، وعماً إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي بذله في العمل وعليه فإن هذه النقطة تعتبر عنصراً مهماً في رضا الفرد أو استيائه بالتالي فرصة إثارة للضغوط لدى الفرد³.

¹ نفس المرجع السابق، ص:15.

² Jean Piere Brum ,les cause du problème les ressources de stress au travail, 1^{er} édition , ASSTSAS, Canada,2003,p:14.

³ LOC.CIT.

- الأمان الوظيفي: يرتبط الأمان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية بالإضافة إلى معوقات الطموح وعدم التأكد من المستقبل المهني والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد¹.

بالإضافة إلى البناء والمناخ التنظيمي كمتغير أساسي في البيئة التنظيمية المولدة لضغوط العمل ويشمل عوامل من بينها المشاركة في اتخاذ القرار، وتقييم الأداء، والثقافة التنظيمية.

4.3 مصادر البيئة الخارجية

يعيش الفرد في بيئة معقدة ومتداخلة العوامل (اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سياسية...) وباعتبار الفرد عامل في المؤسسة وهذه الأخيرة تعد نظاماً مفتوحاً يؤثر ويتأثر ببيئته، ومنه فإن الأفراد يتأثرون بالإضافة إلى البيئة الداخلية للمؤسسة بالبيئة الخارجية وينقلون ما ينجر من تأثير إلى العمل أو تتولد التأثيرات من تفاعل البيئة الخارجية والداخلية (العمل أو المهنة بالنسبة للفرد).

إذ تعتبر البيئة الخارجية بمفهومها العام مصدراً أساسياً للضغوط النفسية ولضغوط العمل، فتشمل²:

1- **العوامل أو الحالة الاقتصادية العامة:** يمكن أن يسبب الوضع الاقتصادي صعوداً أو نزولاً ضغطاً نفسياً، فمن الظروف الاقتصادية السيئة انخفاض الأجور، التضخم، ارتفاع الأسعار، تقادم نسبة تسريح العمال، البطالة، كلها تؤدي بالضرورة إلى ظهور القلق حول الوظائف وسبل العيش، كما يمكن أن يسبب الوضع الاقتصادي المزدهر دور الضغوط وذلك عندما يفكر أحد المدراء مثلاً في الفرص التي يمكن أن يستفيد منها ويقلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح.

2- **العوامل السياسية والأمنية:** فنلاحظ مثلاً الضغوط التي يتعرض لها الأفراد أثناء فترات الحملة الانتخابية وما بعدها والتفكير بشأن السياسات والقوانين، حيث تهدد مصالح الأفراد وتتعدّل مواقعهم و يصعب التنبؤ بسلوك القادة الجدد في كافة المواقع.

3- **العوامل الاجتماعية:** يمكن أن تكون سبباً في إحداث الضغوط من عادات وتقاليد، ثقافة المجتمع الفقير إضافة إلى التفاوت الطبقي وما ينتج عنه من صراعات، الحركات الاجتماعية كمحاربة الفقر وحماية حقوق الإنسان وغيرها، ومعارضة عمل المرأة في بعض الوظائف إن لم نقل عملها ككل ومن أهم العوامل الاجتماعية العلاقات الاجتماعية للفرد في أسرته وتتطوي على متغيرات عديدة كما أنها تشمل مختلف أحداث الحياة التي تؤثر على توافق الفرد وتسمى بالضغوط الأسرية والمتمثلة أساساً في الخلافات اليومية بين أفراد الأسرة، و بحث الفرد الدائم عن إمكانية التوازن بين دوره في أسرته ودوره في عمله.

¹ محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص:20.

² صلاح محمد عبد الباقي ، مرجع سبق ذكره ،ص:178.

4- العوامل التكنولوجية: قد أثار الجانب التكنولوجي خوفاً وتهديداً بالنسبة لقطاع كبير من المسؤولين والإداريين في الكثير من المؤسسات، فقد ساهم التطور في تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات وأنظمة الإنتاج والعمليات إلى فرض إحداث تغييرات في أساليب العمل وعلى المنافسة وأصبح من الصعب الحفاظ على المكانة السوقية ما لم يكن هناك عمل مستمر وتطوير لأجل تحقيق ميزة تنافسية¹.

5. النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل

لا تزال ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين الأمر الذي أدى إلى ضرورة إيجاد وتبني نظريات والاعتماد على نماذج التي من شأنها أن تساهم في تحليل وتفسير الضغوط ودراستها بالشكل الموضوعي والعلمي، ومن أهم النظريات والنماذج المفسرة للضغوط والأكثر شيوعاً ما سيأتي ذكره.

5.1 النظرية الفسيولوجية

تسند هذه النظرية إلى "هانز سيللي" وقد نسبت إليه فالبعض يطلق على هذه النظرية نظرية "هانز سيللي" وقد عرض في كتابه (Stress of Life) أهم مبادئ نظريته الفسيولوجية إذ يعتبر أول من ادخل مفهوم التوتر في إطار علمي عام (1936) واهتم برد الأفعال الفسيولوجية حيث وجد في استجابة المواجهة أو الهرب موضوعاً مثيراً، دفعه لدراسة ردود الأفعال الفسيولوجية للتوتر، وقد استخدم الفئران للوصول إلى استنتاجات هامة من خلال تعريضها لمصادر ضاغطة، حيث توصل إلى انه بالرغم من اختلاف المصادر الضاغطة إلا أنه ينتج عنها أنماط متشابهة في التغيرات الجسمية والتي أطلق عليها مفهوم "زملة أعراض التكيف العام" التي تبين مراحل التعرض للضغط، واعتبر أن الضغط يحدث حينما تفشل طريقة الجسم العادية في إحداث التوازن والتوافق مع الحدث أو الظرف مبرزاً في ذلك دور كل من الجهازين الغدي والعصبي الأنتومي².

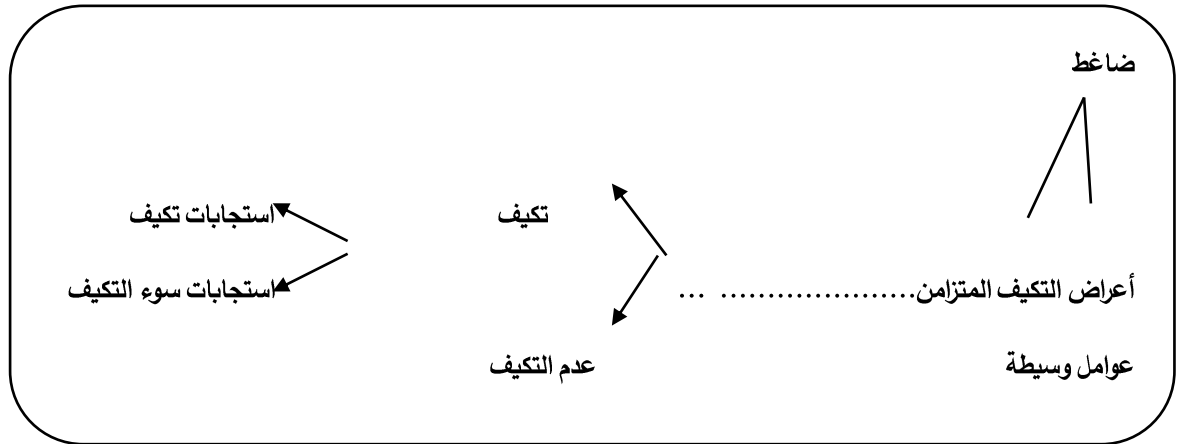
تعتمد هذه النظرية على تفسير الضغوط من الناحية الفسيولوجية باعتبار أن المتغيرات الفسيولوجية مصدر للضغط سواء داخلية أو خارجية، حيث اهتمت بردود الفعل الفسيولوجية لجسم الفرد عند تعرضه للمواقف الضاغطة ولم تهتم بإدراكه لهذا الموقف الضاغط.

يمكن توضيح نظرية "هانز سيللي" في الشكل التالي:

¹عطوي سعد الدين، "الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010، ص: 42-43.

²أحمد فاروق محمد صالح، "أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في تشكيل الضغط اليومي لدى المهنيين دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية"، المؤتمر العلمي العشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر، 2009، ص: 18.

الشكل رقم(03): نموذج "سيلبي" لمراحل حدوث الضغط



المصدر: محمد فرج الله مسلم أبو حصين، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

وفقاً لمفهوم هذه النظرية وضعت عدة نماذج تفسر الضغوط، ومن أهمها:

1- نموذج "هانز سيلبي":

قدم "هانز سيلبي" تصوراً لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط، حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفاً للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيلبي" مراحل للدفاع ضد الضغط، حيث أطلق عليها "أعراض التكيف العامة"¹.

1-1 مراحل حدوث الضغط: يمر الضغط بمجموعة من المراحل²:

- مرحلة التنبيه والحذر: هي المرحلة الدفاعية الأولى للجسم (stage of shock) وتسمى حالة الصدمة لمواجهة خطر خارجي، حيث يحشد فيه الجسم طاقته لمواجهة التهديد فيحدد مصدر الضغط فيتحفز (ينتشط إفراز الأدرينالين والنورادرينالين، فيتحفز الجهاز العصبي السمبثاوي)، مما يعمل على زيادة نشاط عضلة القلب ويثبط النشاط المعوي ويوسع بؤبؤ العين ويزيد ضخ الدم إلى العضلات والأجهزة الحيوية، وعندما يتخلص الفرد من التهديد فإن الجسم يعود إلى مستوى منخفض من الإثارة ويرجع إلى حالة الاتزان الداخلي.

¹ طالح نصيرة، "أثر ضغوط الحياة على الاتجاهات"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة معمرى تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص: 77.

² يحي عبد الجواد جودة، "مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفى الحكومي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين، 2003، ص: 21.

هذه المرحلة تعتبر مرحلة قصيرة وسريعة تدوم لدقائق وفي بعض الأحيان لساعات وهي بمثابة إنذار للجسم، وكما أسلفنا فإن هذه المرحلة تمتاز بزيادة النشاط فيها، وقد لا يتحمل الفرد الصدمة الضاغطة فيموت في هذه المرحلة.

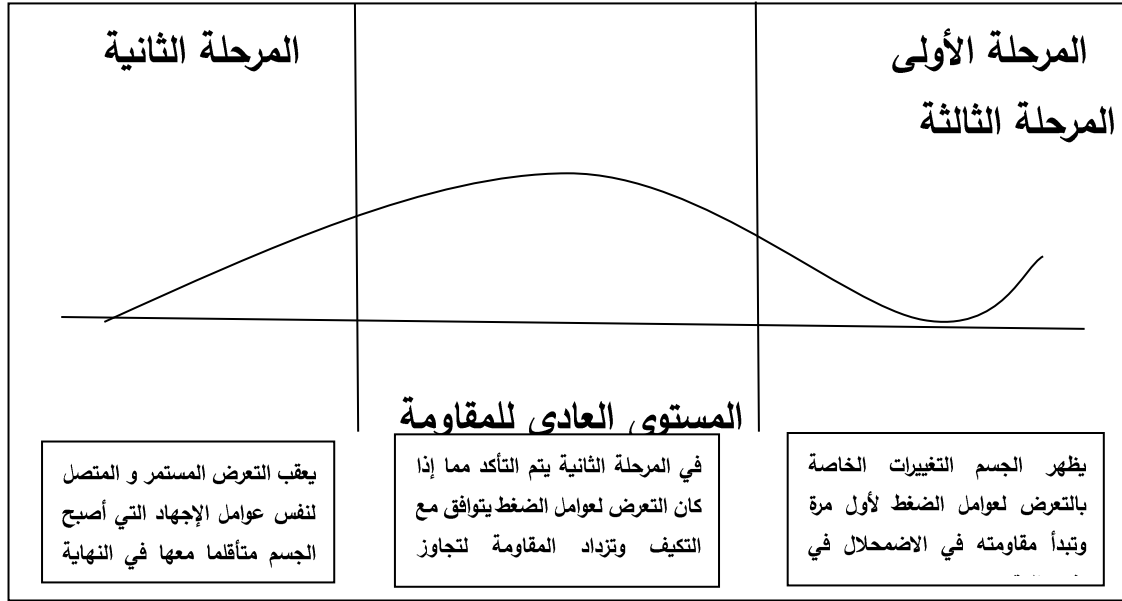
- **مرحلة المقاومة:** في هذه المرحلة يهيب الفرد نفسه لمواجهة مصدر الضغط فيزداد نشاط الغدة النخامية وقشرة الغدة الكظرية، وتكون أعضاء جسم الإنسان في حالة تيقظ تام، فيزداد معدل نبضات القلب وكذلك معدل التنفس، ويزيد إنتاج الطاقة التي تمكن من المقاومة أو الفرار¹.
وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية، ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الخلل في إفرازات الهرمونات المسببة للاضطرابات العضوية.

- **مرحلة الإجهاد والإعياء:** في هذه المرحلة عندما تستمر حالة الضغط بتواصل يستنفذ الجسم جميع احتياطياته، وتبدأ العمليات الجسمية بالانهيار فتصبح الغدتين النخامية والادرينالية غير قادرتين على الاستمرار في إفراز الهرمونات اللازمة للمقاومة، مما يجعل الجسم يدخل في مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل فتصاب العديد من أجهزة الجسم بالعطب ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة².

¹ عثمان مريم، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

² الشارف خوجة مليكة، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

الشكل رقم (04): مراحل الضغط المهني



المصدر: سعد بن معتاد عايد الروقي، مرجع سبق ذكره ،ص:25.

يبين الشكل أعلاه مراحل حدوث الضغوط واستجابة الفرد لها إذا توفق في التحكم في المثيرات الضاغطة فإنه يتمكن من التصدي والاستجابة لها.

نلاحظ أن نموذج "هانز سيللي" اهتم بدور المثيرات البيئية في حدوث الضغط النفسي، ودخول الفرد في مرحلة المقاومة لهذه المثيرات ثم استنزاف جميع طاقاته في محاولة التكيف وإعادة التوازن البدني ودخوله لمرحلة الإنهاك النفسي، وأغفل دور المعارف الخاصة بالفرد حول هذه المثيرات التي تصل بالفرد إلى مرحلة الإنهاك النفسي.

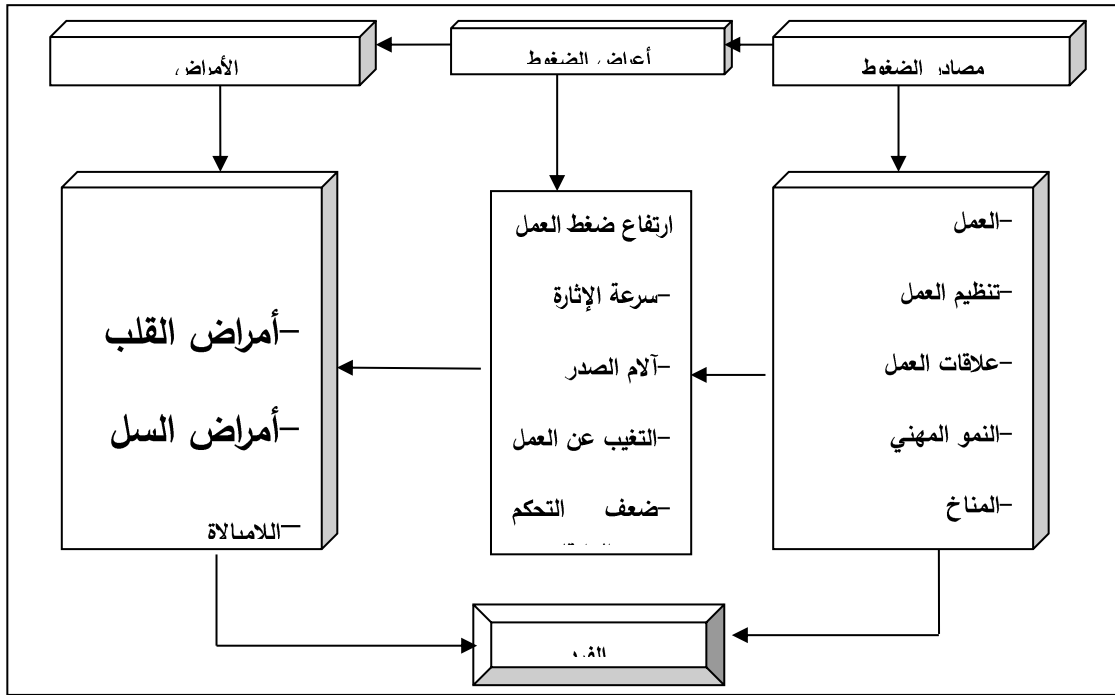
2- نموذج "مارشال":

يحدد "مارشال" في نمودجه النظري العوامل المسببة لضغوط العمل، كما يبين الأعراض الناتجة عن ذلك، وهناك أعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأعراض القلب بالإضافة إلى أعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث¹.

يوضح الشكل التالي نموذج "مارشال":

¹ سعد بن عميقان سعد الدوسري، "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2005، ص:55.

الشكل رقم(05):نموذج "مارشال" للضغوط



المصدر: سعد بن عميقان سعد الدوسري، مرجع سبق ذكره، ص: 36.

يوضح هذا النموذج أهم مصادر الضغوط المهنية وكيفية تأثيرها على الفرد، وذلك من خلال التطرق إلى إبراز أعراضها التي تؤثر في الفرد والمؤسسة على حد سواء.

5. 2 النظرية المناخية

تستند هذه النظرية إلى أن بيئة العمل والمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة يعد مصدراً لضغوط العمل التي تصيب الفرد وتحول بين أداء مهامه على أحسن وجه مطلوب، حيث تمثل الضغوط أحد المثيرات والمنبهات التي توجد في بيئة العمل والتي تؤثر على الفرد، وذلك باعتبار أن الضغوط مؤثر خارجي يسبب الإرهاق البدني والنفسي مما ينعكس على صحة الفرد، وذلك من خلال ربط ضغط العمل بالسياق المحيط الذي يتمثل في الظروف المرتبطة ببيئة العمل الداخلية والخارجية، حيث أن بيئة العمل مليئة بمصادر الضغوط التي تشكل خطراً على تحقيق أهداف الفرد حيث تشتمل هذه الأخيرة على العناصر التي من شأنها أن تصيب الفرد بالضغوط مثل: الحرارة الضوضاء، وتصميم مكان العمل... إلخ.

تختلف هذه العناصر بدرجات متفاوتة حسب كل مهنة ومتطلباتها وتتميز بتأثيرها غير المباشر على الفرد، ومن أهم النماذج المفسرة للضغوط وفق هذه النظرية ما يلي¹:

¹طالح نصيرة، مرجع سبق ذكره، ص: 92.

1- النموذج الاجتماعي البيئي "نموذج ميتشجان":

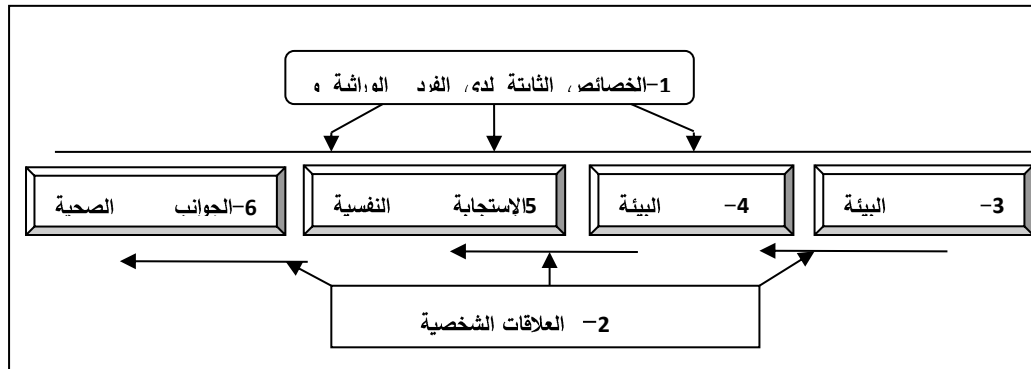
اقترح كل من "كاتز و كان" هذا النموذج أثناء الدراسة التي أجريها في المعهد الاجتماعي بجامعة ميتشجان، حيث يشير هذا النموذج إلى أن العوامل البيئية تعد أولى العوامل التي تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابته لها وتشتمل هذه العوامل نوعين أساسيين هما:¹

1-1- البيئة الموضوعية: وهي تشتمل على جميع العوامل المتعلقة ببيئة العمل المادية مثل: المكتب وسائل الصحة والسلامة...إلخ.

1-2- البيئة النفسية: وتتمثل في العوامل التي تشير إلى سلامة أو تعرض الفرد للاضطرابات النفسية مثل القلق، الشعور بالاكنتاب، عدم الاستقرار، اضطرابات الشخصية التي تقود كلها في نهاية الأمر إلى التذبذب في إنتاجية وكفاءة الفرد.

تتوقف درجة الضغوط الناتجة عن تأثير العوامل البيئية على مدى إدراك الفرد لها، الذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية من جهة وطريقة الاستجابة لهذه المؤثرات البيئية من جهة أخرى، بالإضافة إلى الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية والخصائص الوراثية والشخصية، ناهيك عن العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيطه البيئي.

الشكل رقم(06): النموذج الاجتماعي البيئي



المصدر: سعد بن عميقان سعد الدوسري، مرجع سبق ذكره، ص:46.

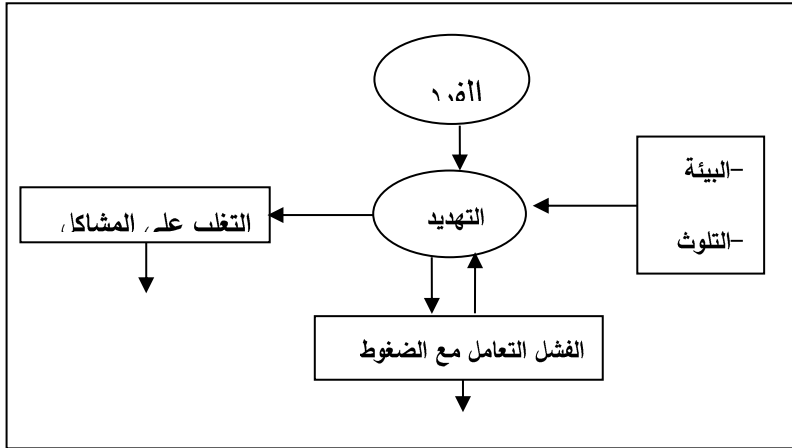
يوضح النموذج الاجتماعي البيئي تأثير العوامل البيئية الموجودة في بيئة العمل في توليد ضغوط العمل للفرد وبيان تفاوت استجابة الأفراد لتلك المثيرات البيئية على حسب الفروق الفردية الخاضعة للعوامل الفردية والوراثية والشخصية.

¹ محمد عبد القادر علام، "ضغوط العمل"، مجلة الدراسات الأمنية، العدد 01، ديسمبر 2009، ص:61.

2- نموذج "كوبر":

يعتبر "كوبر" بيئة العمل مصدراً مولداً لضغوط العمل للفرد، وهي تشكل خطراً مهدداً إذا ما استمرت لفترات طويلة وفشلت جميع الإستراتيجيات التي يستخدمها في التوافق مع الموقف الضاغط، والذي قد يؤدي إلى ظهور بعض الأمراض، والشكل التالي يوضح النموذج¹:

الشكل رقم (07): نموذج "كوبر" للضغوط



المصدر: الشارف خوجة مليكة، مرجع سبق ذكره، ص:76.

نلاحظ أن البيئة تبقى دائما مصدرا للضغوط، حيث يحدث الضغط عندما يفشل الفرد في التعامل مع البيئة الضاغطة.

5. 3 نظرية التوافق بين الفرد والبيئة

يرى "بيرفن" أن السلوك البشري لا يفهم في ضوء البيئة أو الفرد فحسب، وذلك باعتبار أن السلوك البشري لا يفهم إلا في ضوء العلاقة المتداخلة بين الفرد والبيئة، وبناء على هذا وجدت النظرية كي تلاءم ما بين خصائص الفرد وخصائص البيئة، وتتعلق فكرة هذه النظرية بأن حدوث التوافق بين خصائص الفرد والخصائص المرتبطة ببيئة العمل، وهذا بالضرورة يكفي لإشباع دوافع الفرد حيث يوجد نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة وهما²:

¹ محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص:73.

-Isabelle Dimartuno des autres, "stress au travail facteurs de risques evaluation et prevention", SPF emploi Travail et Concertation social ,mai 2004,p:31 .

- سماح السيد السلام شحاتة، "الأفكار اللاعقلانية لدى المديرين ذوي الاضطرابات النفسجسمية"،مذكرة ماجستير غير منشورة،كلية الأدب جامعة المنصورة ،مصر،2006،ص:160.

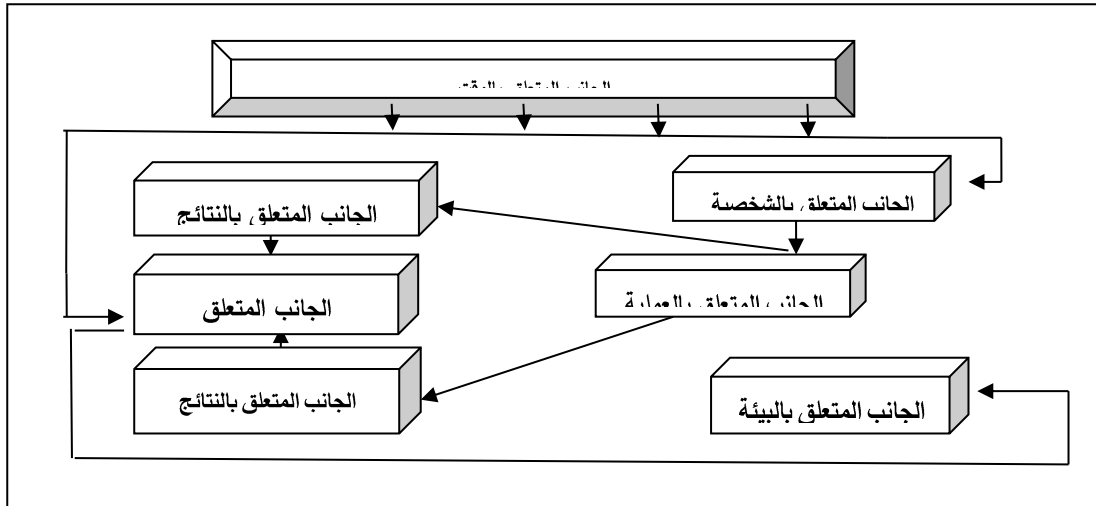
² يحيى عبد الجواد جودة، مرجع سبق ذكره ،ص:22-23.

- 1- النوع الأول من التوافق هو المدى الذي تكون فيه مهارات وقدرات الفرد تواكب أعباء العمل ومتطلباته؛
- 2- النوع الثاني من التوافق هو المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد. وانطلاقاً من هذا فعندما تفشل بيئة العمل في إشباع حاجات الفرد الذي يمتلك المهارات والقدرات فإن ذلك يتسبب في سوء التوافق وهو ضغط من ضغوط العمل¹.
- ومن أهم النماذج المفسرة للضغوط وفق هذه النظرية ما يلي:
- 1- نموذج "بير ونيومان":

يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمؤسسة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك آثارها على كل من الفرد والمؤسسة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم².

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم(08): نموذج "بير ونيومان"



المصدر: عثمان مريم، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

قام كل من "بير ونيومان" بوضع هذا النموذج الذي يفسر ضغوط العمل مع إبراز العلاقة ما بين مسببات ضغوط العمل والتوترات التي تصيب الفرد، أي بين الجانب البيئي والآثار الإنسانية الناجمة عنه، حيث يشير هذا النموذج للتفاعل ما بين الفرد والمؤسسة، وما يترتب عنها من استجابة ملائمة لهذه الضغوط والتي ينتج عنها مجموعة من الآثار التي تظهر على الفرد والمؤسسة على السواء.

¹ الشارف خوجة مليكة، مرجع سبق ذكره، ص: 41.

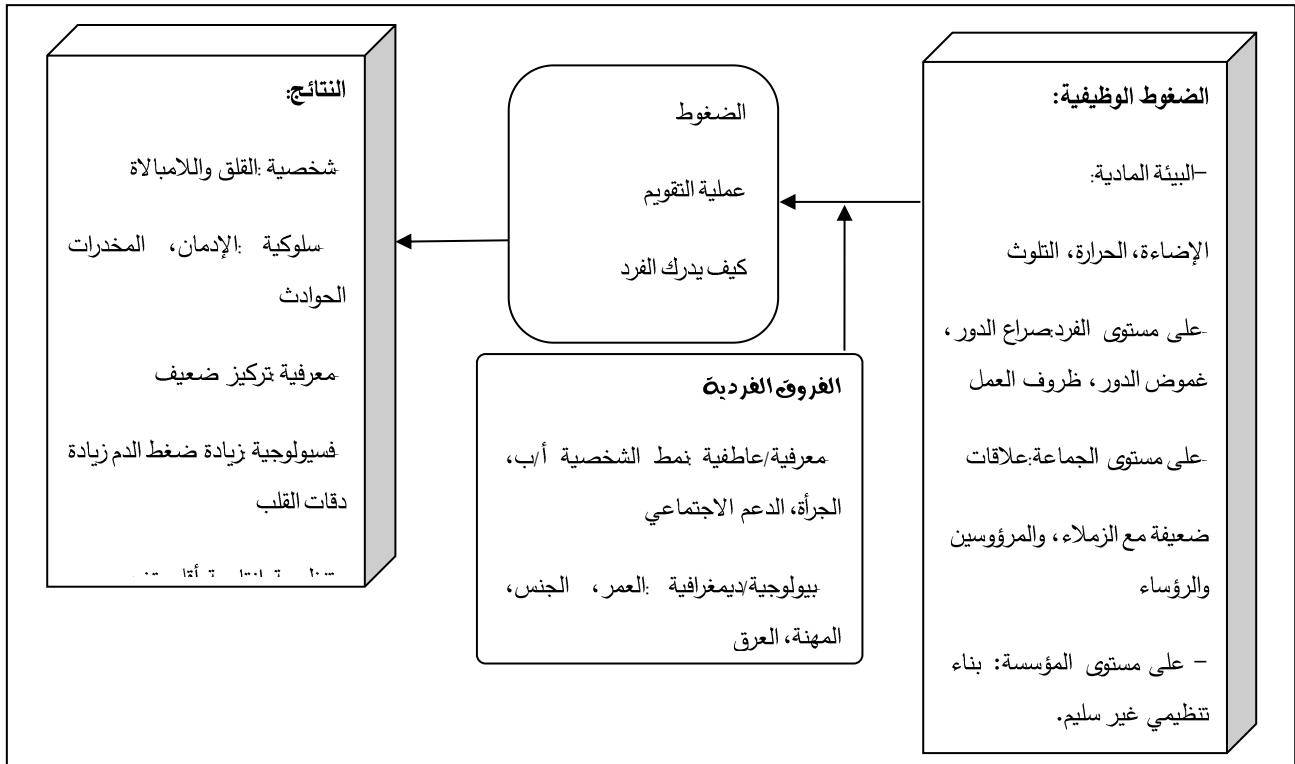
² عبد الله بن حميد السهلي، أساليب مواجهة ال ضغوط النفسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2011، ص: 46.

2- نموذج "جيبسون وزملائه":

قام "جيبسون وزملائه" بوضع نموذج تصوري للضغوط التي تتوفر في بيئة العمل وتنتج من خصائصها من جهة، والضغوط التي تتبع من خصائص الفرد في حد ذاته ومدى إدراكه للموقف الضاغط من جهة أخرى¹.

والشكل الآتي يوضح معالم النموذج:

الشكل رقم (09): نموذج "جيبسون وزملائه" لضغوط العمل والخصائص الفردية



المصدر: عثمان مريم، مرجع سبق ذكره، ص: 49.

يوضح هذا النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثيرها على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد، وبالتالي على نتائج الضغط، حيث يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية والديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.

¹ عبد الله بن حميد السهلي، مرجع سبق ذكره، ص: 47.

وبذلك فهذه النظرية تتطابق مع فحوى هذه الدراسة إلا إن النماذج المقترحة تقتصر على المصادر الوظيفية والتنظيمية فقط.

6. النتائج المترتبة عن ضغوط العمل

لا تقتصر آثار ونتائج ضغوط العمل على الأفراد بل تمتد آثارها إلى المؤسسة والمجتمع، وذلك نظراً للأهمية والدور الذي تؤديه الضغوط في التغيير من السلوكيات سواء كانت بالإيجاب أو بالسلب، والانعكاسات التي تحدثها في جميع الأصعدة، ومن هنا سوف نتطرق إلى إبراز نتائجها بالنسبة للفرد والمؤسسة والمجتمع.

6.1 نتائج ضغوط العمل على مستوى الفرد

تأخذ النتائج صوراً متعددة وذلك أن تأثير الضغوط لا ينحصر في جانب واحد، وإنما يمتد ليشمل الجوانب السلوكية، النفسية الجسمية والاجتماعية، فهي قد تكون شاملة بحيث تشمل كل أو معظم هذه الجوانب، أو جزئية تمس جانباً من الجوانب، كما أنها قد تكون إيجابية بمثابة الدافع المحفز للفرد أو سلبية تعيق الفرد وتثبط أدائه¹.

ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

1- الآثار الإيجابية: إن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوباً فيها ومنها ما يلي²:

1-1- تحفز على العمل: إذ يعتبر هذا النوع من الضغوط بمثابة المحفز لدوافع الفرد؛

1-2- تجعل الفرد يفكر في العمل: تزيد من دافعية الفرد نحو العمل، بالتالي يصبح راضٍ عن عمله

ويشغل تفكيره؛

1-3- يزداد تركيز الفرد على العمل: يكون الفرد راضٍ عن عمله ويكون استعداداً للعمل جيد بالتالي يزيد

التركيز أثناء تأدية العمل؛

1-4- التركيز على نتائج العمل: يهتم الفرد بنتائج عمله من خلال التركيز الجيد أثناء أداء عمله؛

¹ جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص:42؛

-Strivroula Lek, "organisation de stress au travail", bibliothèque de l'OMS, N°=03, 2004, p:08 .

² محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص:130.

1-5- النوم بشكل مريح: يستريح الفرد من العبء الزائد أو من الملل أو الضجر الذي يصحب الضغوط السلبية، بالتالي الفرد الذي يكون راض عن عمله يرتاح نفسياً ويستطيع النوم بسهولة؛

1-6- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر: يكون الفرد في حالته الطبيعية ولا تؤثر عليه أية ضغوط سلبية، ويستطع التفكير أثناء التعبير عن انفعالاته ومشاعره؛

1-7- الشعور بالإنجاز: يهتم لما يحقق من نتائج في عمله، فإذا ما بلغ ما يهدف إليه شعر بأهمية ما ينجزه.

2- الآثار السلبية:

لا أحد يستطيع أن ينكر أن الضغوط لها آثار سلبية على الفرد، سواء من الناحية النفسية، الصحية أو الاجتماعية، وتشير الدلائل على أن هناك علاقة قوية بين الضغوط وصحة الفرد، حيث يرى البعض أن ضغوط العمل مسؤولة عن حوالي (50% إلى 70%) من الأمراض التي يعاني منها الفرد، ولقد وصف بعض الكتاب ضغوط العمل بالقاتل الصامت¹.

ومن أهمها مايلي:

2-1- الآثار الصحية:

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية كما تؤكد الكثير من الدراسات التي تربط بين ضغوط العمل والمشكلات الصحية والنفسية بأن الضغوط تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي إلى أمراض القلب والشرابين، كما أن البعض حاول أن يثبت وجود علاقة بين ضغوط العمل والأمراض العقلية، لأن الضغوط تضعف جهاز المناعة لدى الفرد².

2-2- الآثار النفسية:

الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات الدالة على آثار ضغوط العمل، وذلك أن الأفراد لديهم درجة محددة من تحمل الضغوط الواقعة عليهم، لذا فعندما يتجاوز الأفراد هذه النقطة تظهر عليهم الأعراض

¹ نفس المرجع السابق، ص:131.

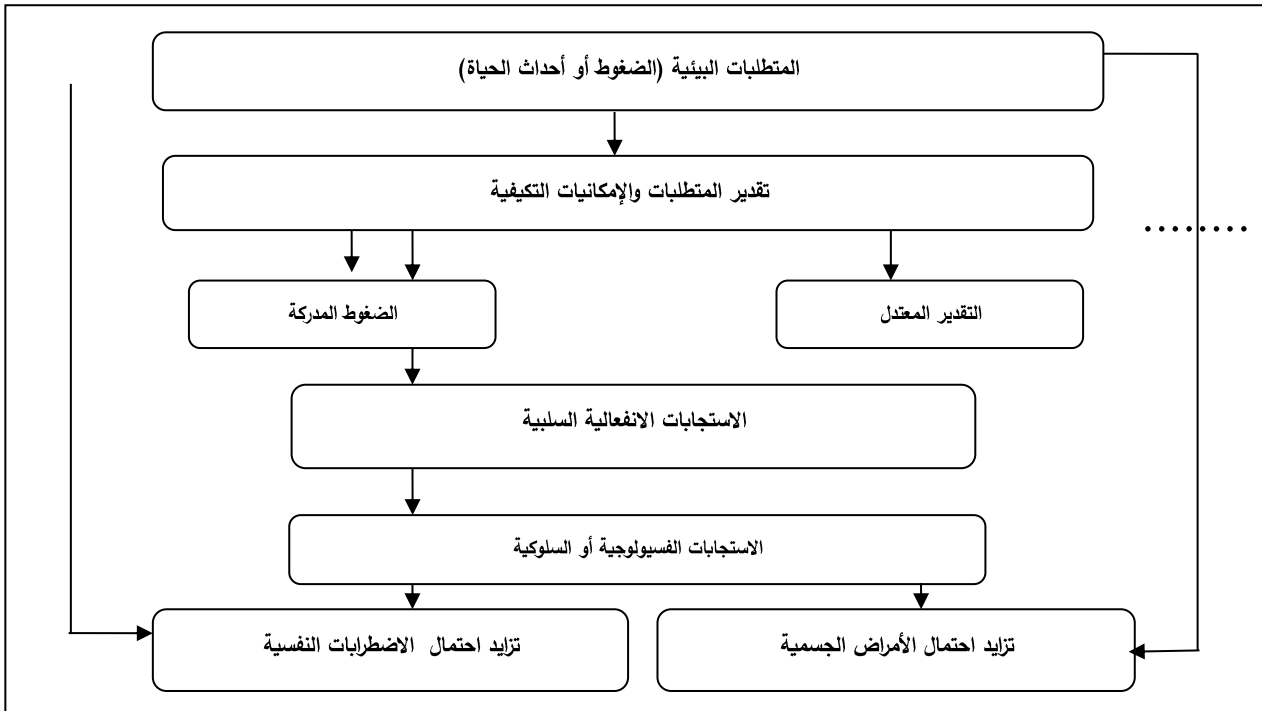
² Tom Cox and Amanda Griffiths, "Work-related stress in nursing :Controlling the risk to health", International Labour Office, Geneva, 1996,p:11.

والاضطرابات النفسية والتي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلاقته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي¹:

القلق والغضب والعدوانية، القابلية للاستثارة، التعب، العصبية الزائدة، التوتر، الإحباط والانزعاج العجز عن الاسترخاء، النشاط الزائد، الاكتئاب، والاحتراق النفسي ...

ويمكن تلخيص علاقة الضغوط بكل من الآثار النفسية والجسمية في الشكل التالي:

الشكل رقم (10): العلاقة بين الضغوط وكلا من الأمراض الجسمية والاضطرابات النفسية



المصدر: جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص:43.

2-3- الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتاد، وعادة ما تكون تلك التغيرات سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الطويل، فعندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي

¹ عبد القادر أحمد مسلم، "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2007، ص:18.

- عمر وصفي عقيلي وآخرون، "اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل الضغط"، مجلة البحوث، جامعة حلب، سوريا، فيفري 2008، ص:13-14.

يتخذها الفرد ضد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها، والتي تتمثل في: الغياب غير المبرر عن العمل، والنزعة العدوانية، التخريب، الإرهاق، الإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين، المعاناة من الأرق، اضطراب الوزن، فقدان الشهية، التغيير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، وعدم احترام الأنظمة والقوانين الموجودة في المؤسسة، حيث تعتبر نمطاً من أنماط ردود الأفعال السلوكية تجاه ضغوط العمل¹.

6. 2 نتائج ضغوط العمل على مستوى المؤسسة

تتعدد الآثار الناتجة عن ضغوط العمل، فمنها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي بالنسبة للمؤسسة فالإيجابي منها كل ما ينعكس على الأفراد في الجانب الذي يعود بالفائدة على المؤسسة، فالفرد الذي لديه الدافع المرتفع والحالة النفسية الجيدة يؤدي المهام المطلوبة بكفاءة بحيث ينعكس ذلك على المناخ التنظيمي في المؤسسة؛

أما من الناحية السلبية فقد قام معهد البحوث الاجتماعية التابع لجامعة متشجان الأمريكية بتصنيف التكاليف التي تتحملها المؤسسة بسبب ضغوط العمل في نوعين من التكاليف هما :

1- التكاليف المباشرة: وهي²:

1-1 تكاليف المشاركة والعضوية:

أحياناً يكون من الصعب الاستفادة من الفرد في العمل بسبب ضعف مشاركته في ذلك العمل وتوجد عدة سلوكيات تعبر عن ضعف مشاركة الفرد في العمل هي:

- الغياب والتأخير عن العمل والذي يؤثر على جداول الإنتاج وإنتاجية الجماعة، وتتحمل المؤسسة تكاليف باهظة بسبب هذين النمطين من السلوك تتمثل في انخفاض مستوى الولاء للمؤسسة ومستوى الروح المعنوية، بالإضافة إلى تكلفة الإحلال وتؤثر طبيعة المهنة على تكلفة الغياب؛

- الإضراب والتوقف عن العمل والذي يترتب عليه تكلفة نقص الإنتاج وتكاليف إحلال عمال جدد تكاليف الأيام المفقودة من العمل بالإضافة إلى سوء العلاقات مع الموردين أو العملاء أو المجتمع ككل؛

- ترك العمل والذي يمكن أن يكون له آثار إيجابية متمثلة في التخلص من بعض العناصر غير المنتجة وإدخال عناصر جديدة أكثر حيوية ونشاط؛

- الشكاوى والتظلمات رغم ماله من آثار إيجابية وهي تقديم اقتراحات جديدة، والكشف عن نواحي

¹ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 131.

² محمود إسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره، ص: 72-73.

لقصور معينة في المؤسسة، إلا أنها تتسبب في تعطيل العمل وإثارة الصراعات والنزاعات.

1-2- تكاليف الأداء في العمل: ويشمل:

- انخفاض كمية وجودة الإنتاج؛
- ارتفاع نسبة الحوادث حيث تشير الدراسات إلى أن ضغوط العمل المرتفعة تجعل الفرد أكثر ميلاً للحوادث والوقوع في الأخطاء،
- تعطيل الآلات أو تخريبها حيث أن الفرد يستجيب لضغوط العمل المرتفعة في شكل استجابات عاطفية طبيعية كالغضب والقلق والعدوانية، وبما أن المؤسسات لا تسمح بالتعبير عن مثل هذه الاستجابات والمشاعر فيضطر الأفراد إلى كبتها واللجوء إلى حيل بديلة كتعطيل الآلات والبطء في إنجاز ما يكفون به من أعمال، وإثارة المشاكل مع الزملاء والاستخدام السيئ للمواد.

1-3- المكافآت التعويضية:

وتأخذ شكل تعويض عن العجز في العمل وتقوم على ردود الفعل النفسية والعاطفية المتنوعة الناجمة من الأحداث الضاغطة في العمل، برغم ذلك إلا أن هناك صعوبة كبيرة في تحديد مصدر الضغط الذي تسبب في العجز أو المرض الذي أصيب به الفرد.

2- التكاليف غير المباشرة:

توجد صعوبة كبيرة في تحديد التكاليف التي تتحملها المؤسسة بسبب ضغوط العمل، مما يجعلها لا تمثل اهتماماً كبيراً لدى المدراء والباحثين على حد سواء، و مع ذلك يمكن تصنيف هذه التكاليف كما يلي¹:

1-2- نقص الحيوية والنشاط:

عندما يتعرض الفرد بشكل مستمر للضغوط المرتفعة فإنه يفقد حماسه وحيويته وتضعف قدرته على الأداء، ومن ثم تتخفض مساهمته في تحسين أداء المؤسسة وفعاليتها؛

2-2- ضعف الاتصالات:

يؤثر مستوى الضغط المرتفع على أنماط الاتصالات بين الأفراد في المؤسسات، فتشير الدراسات إلى أن صراع وغموض الدور يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد والآخرين في بيئة

¹ نفس المرجع السابق، ص: 74-79.

العمل، إضافة إلى أن ضغوط العمل يترتب عليها تحريف وتشويه الرسائل المرسله إلى الأطراف المعنية في المؤسسة وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل وعدم السرعة في اتخاذ القرارات؛

2-3- عدم الدقة في صنع القرارات:

تحتاج عملية صنع القرارات إلى معلومات عن طبيعة هذه القرارات والهدف من ورائها، والنتائج المترتبة عليها، وحيث أن ضغوط العمل يترتب عليها ضعف الاتصالات وانخفاض في معدل تكرار الاتصالات وتحريف وتشويه الرسائل بالتالي المعلومات المطلوبة لصنع القرارات ستكون ناقصة أو مشوهة، أو أنها لاتصل في الوقت المناسب، ومن ثم اتخاذ قرار غير دقيق أو غير ملائم للمؤسسة؛

2-4- جودة علاقات العمل:

يترتب على ضغوط العمل السلبية أن يكون الأفراد أقل ثقة وأقل احتراماً وأكثر كرهاً وحقدًا وعداوة وأقل حباً لزملائهم، بالتالي يصبح جو العمل غير صحي وينخفض الأداء، وضعف العلاقات في العمل يترتب عليه وجود صراعات هدامة إذ تنخفض الجهود الموجهة للأداء كذلك انخفاض مستوى الرضا عن العمل وضعف وسوء السلوك الأخلاقي للفرد؛

2-5- تكاليف الفرصة:

إن المؤسسات التي تتبنى بيئات عمل صحية (حيث مستوى الضغوط فيها معتدل)، يمكنها مواجهة المخاطر والمعوقات وفي نفس الوقت استغلال الفرص المتاحة أمامها.

6. 3 نتائج ضغوط العمل على مستوى المجتمع

يتكون المجتمع من مجموع أفراد، وتمثل القوى البشرية إحدى إكانيات أي مجتمع، وهي حجر الزاوية في نهضته وتقدمه واحتلاله مكانة متميزة بين الأمم، كما تسعى كل الدول إلى تنويع مصادر ثرواتها ودخلها وذلك بتنويع الأعمال وإقامة الصناعات وتحديثها وتطويرها.

ويؤدي التفاعل الجيد بين الفرد وبيئة العمل إلى زيادة الإنتاج وجودته وتعم فائدة ذلك على كل أفراد المجتمع ومن ثم فمن المهم بمكان أن يكون الأفراد أصحاء جسمياً، ونفسياً، ويتمتعون بالرضا عن أنفسهم وعن أعمالهم ويشعرون بالانتماء لمجتمعهم، كما أن العكس صحيح تماماً، فالأفراد المرضى والمضطربين وغير الراضين عن أعمالهم وغير المتوافقين مع هذه الأعمال يسهمون في تدهور الأداء وانخفاض الإنتاج وانخفاض جودته، كما يحملون المجتمع تكاليف باهظة للحصول على الخدمات الصحية، والاجتماعية، وتحمل كل الخسائر التي يتسببون فيها، ومن ثم فإن الآثار السلبية على كل مؤسسة تضاف إلى الآثار السلبية في بقية المؤسسات لتمثل في النهاية الفاتورة التي ينبغي على المجتمع أن يدفعها سواء كانت مالية (الاستيراد لتعويض الفارق بين الإنتاج والاستهلاك والخدمات الصحية، والضمانات الاجتماعية، ثمن المواد

التالفة والمفقودة...)، ومعنوية كما تتمثل في سمعة المجتمع بين المجتمعات الأخرى باعتباره مجتمعا مستهلكا، مستوردا، ضعيف الإنتاج لا يتمتع أفراداه بالكفاءة المطلوبة، غير قادرين على التنافس والمشاركة¹.

فقد أصبحت ضغوط العمل جزء من الحياة اليومية للأفراد في أي مجتمع، إذ لها آثار وخيمة على صحتها وعلى أداء مؤسساتها أكثر من أي وقت مضى، بسبب التحولات الكثيرة والمتسارعة التي تشهدها البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، وفيما يلي نشير إلى الحقائق التالية²:

- يعاني نحو 56 مليون ياباني من أعراض ضغوط العمل، وتنفق اليابان نحو (370 مليون دولار) في السنة على برامج التعامل مع ضغوط العمل، ويطلق على ضغوط العمل في اليابان اسم "القاتل الوطني" (National killer)، حيث تقتل أكثر من 10 آلاف موظف ياباني في السنة.
- نشر المعهد الأمريكي للضغوط (AIS)* في موقعه الإلكتروني الإحصائيات التالية:
- تكلف ضغوط العمل نحو 300 مليار دولار سنويا في شكل أدوية وغياب عن العمل؛
- 80% من المواطنين الأمريكيين يشعرون بضغوط العمل في أعمالهم، ونصف هذا العدد يحتاج إلى مساعدة؛
- 40% من الموظفين يتركون أعمالهم ويتحولون إلى أعمال أخرى بسبب ضغوط العمل؛
- يكلف استبدال الموظف 3 آلاف إلى 13 ألف دولار أمريكي؛
- أعداد الموظفين في ولاية كاليفورنيا الذين يعانون من ضغوط العمل ويحتاجون إلى عناية ازدادت نسبتها ب 70% خلال السنوات من 2000 إلى 2007؛
- 1 من كل 5 موظفين يتركون أعمالهم بسبب ضغوط العمل؛
- يعاني أكثر من 40 مليون موظف في الإتحاد الأوروبي من أعراض ضغوط العمل، وتكلف الإتحاد الأوروبي نحو 20 مليار أورو سنويا؛
- يعاني أكثر من 58% من الموظفين في بريطانيا من ضغوط العمل، وتكلف بريطانيا نحو 100 مليار جنيه إسترليني سنويا؛
- تكلف ضغوط العمل أستراليا نحو 14 مليار دولار سنويا في شكل أدوية وغياب عن العمل.

¹ جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص: 55.

² شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010، ص: 125-126.

* America Institute of Stress.

خلاصة الفصل الأول:

إن الضغوط ظاهرة مرادفة للعمل في هذا العصر، بل وللحياة ككل، فضغوط العمل تحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به، إذ تتعدد المصادر المسببة لهذه الضغوط من الفرد وخصائصه إلى بيئة المؤسسة وامتداداً للبيئة الخارجية، وتتباين مستويات ضغط العمل في مجال ما بين ضعيف وشديد والتي قد يكون لها تأثيراً سلبياً أو إيجابياً وهذا يتوقف على طبيعة المتطلبات في البيئة المحيطة من جهة وطاقت وقدرات الفرد من جهة أخرى، حيث أن أثارها تنعكس على الفرد والمؤسسة والمجتمع.

الفصل الثالث

الانتماء النقابي

تمهيد:

إن الحركة العمالية والنقابية هي حركة اجتماعية واسعة النطاق، ولم تكن وليدة الصدفة، وإنما من الناحية السوسيو تاريخية هي نتاج لخصائص المجتمع وتحولات التنظيم الاقتصادي والاجتماعي وتغير في السياسات والمراسيم والقوانين وغيرها...

كما أن للظروف الاجتماعية والمهنية القاسية التي كان عليها العمال في أوروبا، وذلك منذ أواخر القرن الثامن عشر إلى أوائل القرن التاسع عشر وهي مرحلة نشأة المصنع، من انخفاض في الأجر وقلة الأمن، واستغلال الإنسان بتشغيل النساء والأطفال وزيادة ساعات العمل... الخ، كلها تمثل دوافع لانتفاضة عمالية، ولتشكل تنظيمات عمالية تؤكد على الوعي الطبقي، وبنمو حجم العمالة وبتطور الحركات النقابية والمطلبية في عديد من دول العالم، زاد اهتمام الباحثين الاجتماعيين بدراسة هذا الحقل، من هنا نقول انه لمعرفة تاريخ سوسيولوجيا الحركات العمالية، مبادئها وأهدافها في العالم الغربي، علينا أن نطرح التساؤلات التالية: لماذا ظهرت الحركة العمالية في أوروبا؟ ولماذا ظهرت في مرحلة تاريخية محددة؟ وما هي الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي ساهمت في نشأة النقابات؟ وما هي أهدافها؟ كل ذلك نتناوله في مضمون المحور الثاني من هذه المطبوعة، وبدايته تكون بتحديد لبعض المفاهيم الخاصة بالحركة العمالية.

1. مفهوم الحركات العمالية والنقابية.

1. 1 الحركة العمالية:

-الحركة بمعناها اللغوي: تعني التحرك من مكان لآخر، وهي من الحركة ضد السكون، أي الانتقال من موضع لآخر ومن حالة إلى أخرى(ج) حركات¹.

-الحركة الاجتماعية اصطلاحا **social movement** : هي بالمعنى الاجتماعي ذلك الجهد الملموس والمستمر الذي تبدله جماعة اجتماعية معينة، من أجل الوصول إلى هدف أو مجموعة أهداف مشتركة، ويتجه هذا الجهد نحو تعديل أو تغيير أو تدعيم موقف اجتماعي....وهذه المسائل تختلف من حركة اجتماعية إلى أخرى².

وبذلك يشير هذا المصطلح إلى ذلك السلوك والنشاط لمجموعة من الناس يشتركون في مبادئ ولهم أهداف ومصالح موحدة، يسعون إلى تغيير الواقع الاجتماعي.

كما نجد بعض التفسيرات بشأن الحركات الاجتماعية الجديدة التي تبين استعمال عبارة الحركات الاجتماعية في معان مختلفة جدا، فغالبا "ما تستعمل في معنى وصفي محض، وتشير إلى العمليات الأكثر تنوعا: الحركات النسائية المناضلة من أجل تحرير المرأة، والمطالبين بإلغاء عقوبة الإعدام... ويمكن للحركة الاجتماعية أن تتشكل حول " مصالح " للدفاع عنها، أو للسعي من أجل تقدمها... إن تاريخ كل حركة اجتماعية يبدأ بمرحلة من التعبئة أو التجميع"³.

ولقد اسهم "هنري بلومر H.Blumer" في معالجته للمصطلح من خلال دراسته للسلوك الجمعي، حيث يعتبرها هي مشروعات جماعية تستهدف إقامة نظام جديد للحياة، وتستند إلى إحساس بعدم الرضا عن النمط السائد والرغبة في إقامة نسق جديد ... وصنفها إلى حركات اجتماعية عامة مثل حركة العمل وحركات اجتماعية خاصة مثل الحركة ضد نظام العبودية⁴.

ولقد ازدادت أهمية الباحثين في معالجة الحركات الاجتماعية منذ التطور الاقتصادي ونمو الرأسمالية الحديثة، لارتباط الحركات بمخاوف هذه التحولات ، حيث تمثل العولمة عملية مفتوحة ومتناقضة بحد

¹ عيسى مومني :قاموس الممتاز، دار العلوم للنشر والتوزيع الجزائر، 2000، ص 110 .

² محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ،،2005. ص 428.

³ ر.بودون وف. بوريكو : المعجم النقدي لعلم الاجتماع ، ترجمة سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، 1986، ص269.270...

⁴ محمد عاطف غيث، مرجع سبق ذكره، ص428.

ذاتها... ويرى البعض أننا نعيش في مجتمع المخاطرة... وانعدام المساواة التي تتجاوز الحدود... فكان تنامي للحركات الاجتماعية¹.

ومن الحركات التي تعد جديدة تلك الحركات ذات طابع عقائدي والديني، حيث يصف البعض هذه الحركات الاجتماعية ذات طابع ديني بقوله: "إن انحسار تأثير الدين الكلاسيكي لا يعني أبدا نهاية التدين، ففي العالم العلماني التعددي والخالي من المقدس، عالم الحداثة يعود الديني إلى أشكال غير منتظمة ويصبح التدين حرا وجاريا وعاما².

فالبعد الديني لهذه الحركات الاجتماعية تهدف الى تغيير المجتمع نحو قيم معينة، وهناك حركات اجتماعية ذات طابع مدني نشطتها افكار تحررية منذ القرن الماضي للدفاع عن حقوق المرأة وحقوق الأقليات وأيضا حقوق البيئة... ويستخدم في هذه الحركات أحيانا القوة الاجتماعية والضغط للتأثير لكونها جماعية تتحدى السلطة والنظام السياسي القائم.

وعند " آلان توران" فان الحركة الاجتماعية هي فاعلين، متعارضين عبر علاقات سيطرة وصراعات لديهم نفس التوجهات الثقافية والأنشطة التي تنتجها... وقد ينسحب على الحركات الاجتماعية في شكلها ودورها النقابي القديم المرتبط بالمجتمع الصناعي عنه في المجتمعات الحديثة، فالحركات الاجتماعية الجديدة من جهة نظر " توران" لا تتشكل بالعمل السياسي والصدام، ولكنها بتأثيرها في الرأي العام³

ويقدم عالم السياسة الأمريكي تشارلز تيللي Charles Tilly في كتابه: الحركات الاجتماعية (1768. 2004). تعريفا وصفيا للحركات الاجتماعية، يقول هي: "سلسلة من التفاعلات بين أصحاب السلطة وأشخاص ينصبون أنفسهم كمتحدثين عن قاعدة شعبية تفتقد للتمثيل النيابيين بتقديم مطالب من أجل التغيير سواء في توزيع أو ممارسة السلطة، وتدعيم هذه المطالب بمظاهرات عامة للتأييد⁴ وبذلك فموضوع الحركات الاجتماعية واسع وهو مصطلح حديث، يجسده الفعل الاجتماعي ويهدف الى التغيير في القواعد وفي القيم السائدة للمجتمع لمصلحة فئات أو طبقات محددة.

¹ أنتوني غدينز: علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، الطبعة، 2015، ص 154..

² جان فرانسوا دورتيه: معجم العلوم الإنسانية، ترجمة جورج كتورة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، 2011، ص.119.

³ آلان توران: نقد الحداثة، ترجمة أنور مغيث، المشروع القومي للترجمة المجلس الأعلى للثقافة، مصر، 2003، ص 12.

⁴ تشارلز تيللي: الحركات الاجتماعية، 2004.1786. ترجمة ربيع وهبة، المشروع القومي للترجمة، المجلس الأعلى للثقافة القاهرة، 2005، ص.76.

ومن الحركات الأكثر انتشارا في العالم الحركات العمالية التي تسعى للدفاع عن مصالح العمال، ويمكن أن تكون ذات طابع سياسي يخضع لتنظيمات حزبية وايدولوجية، لها بعد استراتيجي يسعى لتحقيق الحرية والديمقراطية، والعدالة الاجتماعية والاشتراكية...

-تعريف الحركة العمالية: تعرف على أنها " كل ما تتضمنه الطبقة الشغيلة من نقابات وأحزاب سياسية، تدعي إنها تدافع عن حقوق العمال، ومن ثمة فالحركة العمالية تتخذ شكلين هما الجانب السياسي للأحزاب والنقابات للدفاع عن حقوق العمال¹.

فهي حركة تضم أفراد الطبقة الشغيلة من عمال وأجراء في شكل اتحادات تهدف إلى تغيير الواقع الاقتصادي لصالح العمال، وكذا الاجتماعي، والثقافي، والسياسي، تغييرا يفضي إلى جعل الملكية الفردية لوسائل الإنتاج، ملكية جماعية، سعيا إلى تحقيق التوزيع العادل للثروة، في إطار دولة تضمن التمتع بالحرية، والديمقراطية، كامتداد للتمتع بكافة الحقوق التي تسمح بها القوانين، وتشرف عليها الدولة، بأجهزتها المختلفة لتطبيقها، والتي يشترط فيها أن تكون متلائمة مع المواثيق الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان، فهي بمثابة "جبهة تضامن عمالي يهدف إلى تحقيق مصالح مشتركة².

وعليه فإن الحركة العمالية هي غالبا ما تأخذ نضالا سياسيا، وهي "اتحادات ونقابات العمال في كل مكان، وقد تتحول إلى حزب سياسي مثل حزب العمال البريطاني، وهي تؤيد الديمقراطية، ولا تعترف بالأساليب النضالية Militancy التي تتبعها الحركات الشيوعية³. فهنا الحركات العمالية تقودها أحزاب مدافعة عن الطبقة العاملة، بهدف جعلها قوة اجتماعية تضغط على الطبقة الرأسمالية وتحد من استغلالها، وهي أيضا حركة تسعى من خلال حلفائها الذين يمتلكون عمالا ووعيا طبقيًا، يؤهلهم لأن يلعبوا دورهم بتنظيم عملهم في شكل أحزاب الطبقة العاملة، فبرنامج الحركة العمالية يكون مرحليا، واستراتيجيا، وهو برنامج سياسي، يعطي للعمال حقوقهم المشروعة الآنية، ومطالبهم المستقبلية كبعد أساسي.

1. 2. تعريف الحركة النقابية:

1.2.1-تعريف الحركة النقابية:

¹ محمد حسين منصور: قانون العمل، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر، 2007، ص 56.

² الفيلاي مصطفى: مجتمع العمل، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2006، ص 250.

³ اسماعيل عبد الكافي: الموسوعة الميسرة للمصطلحات السياسية، مؤسسة كتب عربية للنشر والتوزيع الاردن، 2005، ص 168.

أما الحركة النقابية فهي نتاج نضال طويل لتلك الحركات العمالية، التي كافحت في مراحل متعاقبة تاريخياً، وهي في هدفها العام تسعى للدفاع عن الحقوق المادية والمعنوية للعمال، وذلك من خلال تنظيمهم في نقابات في ظل النظام القائم، وغالباً تضغط على الطرف المسير لتحسين الظروف الاقتصادية كمستوى الأجور ومحيط العمل، وهناك من الحركات النقابية التي تعمل على تجسيد ايديولوجية السلطة القائمة، ومساعدتها السياسية في المؤسسة الاقتصادية وخاصة على مستوى القاعدة العمالية في ظل المؤسسة الاشتراكية. وللتدقيق في هذه المعاني، نتطرق في الجزء الموالي من هذه المطبوعة الى تحديد لبعض المصطلحات الأساسية كمفاهيم متعلقة بسوسيولوجية الحركات العمالية ومنها: النقابة، والنقابية والعمل النقابي، مع عرض أهم آليات العمل النقابي.

أ) النقابة: Syndicat

- لغة:

مصطلح النقابة مشتقة لغويًا من النقيب، ويعرف في لسان العرب أنه "سيد وعريف القوم وجمعها نقيب وهو شاهد القوم، وهو من ينقب عن أحوال قومه بمعنى يفتش في شؤونهم، ويستدل أخبارهم. والنقيب هو كل من يعرف دخيلة قومه ويستدل عن مناقبهم"¹.

وإذا عدنا إلى مصدر الكلمة فالنقابة هي من "نقب" وقد أخذ اللفظ معاني متعددة بحسب الاشتقاقات المختلفة في اللغة وردت النقابة بهذا اللفظ في القاموس العربي بقوله: "وقد نقب عليهم نقابة، بالكسر، فعل ذلك ونقب كرم وعلم، ونقابة بالفتح تعني لم يكن فصار، و بالكسر معناها الرجل المتميز، ولكن المعنى الراهن للنقابة مختلف تماما عن ذلك، ونجد المعنى القريب لبحثنا لمصطلح النقابة لغويًا نقيب القوم هو زعيمهم وبالتالي يختلف المعنى عن تلك الدلالات القديم"².

وفي المعنى اللغوي أيضا نجد النقابة بكسر النون "جماعة تمثل العمال وتدافع عن حقوقهم"³ كما يحدد المصطلح لغة في أصلها اللاتيني لكلمة syndicat فهي مشتقة من الكلمة اللاتينية sundikos والتي تعني كل فرد يقوم باختيار من يمثله في جماعة مدنية"⁴.

- اصطلاحاً:

¹ جمال الدين بن محمد الأنصاري: لسان العرب. المجلد 4، منشورات دار الكتب العلمية، بيروت، 3002ص ص. 95.93.

² محمد الفيروز أبادي: القاموس المحيط، دار المعرفة، بيروت، لبنان، المجلد الأول، 1977 فصل النون، باب الباء، ص. 134.

³ جمال بن الشيخ وآخرين: قاموس البدر، البدر الساطع للطباعة والنشر الجزائر 2007 ص 272.

⁴ Dictionnaire Encyclopédique : Larousse, Paris, 1999 vol.1p.1359

كان أول استخدام لكلمة " نقابة " في إنجلترا بتسمية " Trade Union " تعبيراً لنشاط جمعيات عمالية تأسست على شكل "نوادي الصداقة " Friendly Clubs هدفها الدفاع عن العمال ذلك سنة 1323 وهو تاريخ أول تظلم قام به عمال الخياطة، الذين رفعوا شكاوى إلى البرلمان الانجليزي لتشكيل جمعية بهدف تحسين أجورهم وتخفيض يوم العمل بساعة واحدة ، وشكلت هذه الجمعية أول تنظيم نقابي جمع 7000 عامل في الخياطة¹.

ووجدت بعض أشكال لهذا التنظيم خاصة قبل عهد الثورة الصناعية، وكانت تعرف بالتنظيمات الحرفية(الطوائف) التي كانت سمة لتجمع الحرفيين، خلال العصور الوسطى في أوروبا. وحسب الباحثين في ميدان علم اجتماع الصناعي، فنشأة أول تنظيم نقابي يعود إلى نموذج " الحرفية"².

وكانت هذه النقابة تقوم بالتعبير عن مطالب الطبقة العمالية في إصلاح وضعها وقصد التغيير من ظروف العمل القائمة، ومشاركتها في التسيير، كما أنها تشكل قوة ضاغطة على صاحب العمل، لصالح العمال والأجراء، وكل الذين يسعون للدفاع عن حقوقهم الاقتصادية والاجتماعية والقضاء على أشكال التهميش والاستغلال الرأسمالي. ومع تطور وظيفة النقابة وتنوع مهامها من المهام الاجتماعية والاقتصادية وأيضا السياسية، أصبحت تعرف بتلك المنظمة العمالية الرسمية التي لها هيكلها التنظيمي، ويكون المنخرطين فيها من العمال في مهن مختلفة، ولا يستثني العمل النقابي الطبقة الشغيلة فحسب وإنما هناك نقابات تخص الإطارات وأرباب العمل، وكل من له وظيفة ومصالح مهنية واجتماعية يسعى إلى حمايتها عبر انخراطه في نقابة مهنية.

وبتعدد وتطور نظام العمل وقوانينه، وبتأزم علاقات العمل الصناعية، خلال مراحل النمو الاقتصادي والتكنولوجي، أصبح الدخول في التفاوض بين الطرفين العمالي وأرباب العمل ضرورة وحتمية لفض الصراع داخل محيط العمل. وبالتالي أصبحت النقابة ضرورة فهي عبارة عن تنظيم " يتخذ جماعات تمثيلية عمالية، تعبر عن مطالبها وتدافع عن مصالحها، قد تكون نقابات عمال الزراعة، التجار، الموظفين، الأطباء.."³ وهناك اتفاق على أن المعنى الاصطلاحي للنقابة باللغة الانجليزية هي:

¹ جورج لوفان :الحركة النقابية في العالم، ترجمة إلياس مرعي، منشورات عويدات بيروت،،1980ص9.
² الطوائف الحرفية : هي تنظيمات عمالية من ذوي الحرف يختص كل نوع منها في أداء حرفة أو مهنة معينة وتهدف لحماية هذه الحرفة.

أنظر :السيد حنفي عوض :علم الاجتماع الصناعي، مكتبة وهبة، القاهرة، 1988، ص 108.99.

³ Suavet .Th. **dictionnaire économique et social**, éd. économique et humanisme. les éditions ouvrières 9ed initiation éco. 1975, p 438.

Trade union والتي تعد من أقدم التعريفات ما قدمه كل من "سيدني" و"بياتريس ويب" على أن: "النقابة تشير إلى رابطة دائمة بين الذين يتقاضون الأجور بهدف تحسين أحوال ظروف عملهم"¹. وتعرف النقابات العمالية كتنظيمات تجمع انخراط لعمال بمؤسسات اقتصادية وفقا للقانون تساير مصالح المنخرطين بأنها: "اتحادات للعمال الذين يعملون في مهن معينة، تهدف هذه الاتحادات إلى تنظيم شؤون العمل والدفاع عن مصالح العمال وتحديد الأجور وظروف العمل وشروطه، وكل ما يتعلق بشؤون العاملين من أعضاء النقابة"².

ولم يكتسب المعنى العام مصطلح النقابات إلا منذ منتصف القرن التاسع عشر في أوروبا كمنظمة تجمع عمالا وتدافع عن مصالحهم، وقبل ذلك كان يعني تلك الاتحادات التي يكونها العمال والذين يمارسون أعمالا مختلفة وتسعى لحماية هذه المهن.

ويعرف "آلان توران" Alain Touraine أن النقابة العمالية "منظمة تناضل من أجل تحسين الأجور وتوفير الأمن والتوظيف، وهي ضد أوتوقراطية أرباب العمل"³.

وبالتالي نستخلص بأن معنى "النقابة العمالية" هي الشكل التنظيمي والقانوني للحركة العمالية، الذي يهدف من خلاله العمال حماية مصالحهم المشتركة والتكتل والتضامن والتماسك فيما بينهم عبر نضال مطلبية.

ب) السنديكالية أو النقابية : Syndicalisme

الكلمة الأصلية كلمة فرنسية Syndicalisme وتعني حركة النقابات العمالية، وتستخدم الكلمة ذاتها في معنيين أساسيين هما:

- نظرية أو مذهب اجتماعي أو حركة تذهب الى أن نقابات العمال يجب أن تكون أساس الإدارة الاجتماعية والصناعية في المجتمع الاشتراكي.
- الفعل الصناعي عن طريق نقابات العمالية (بمعنى الدفاع عن العمال في المصنع بالتوعية والتثقيف...).

وقد أصبح هذا المصطلح أكثر انتشارا في إنجلترا بعد 1907 للدلالة وللإشارة إلى الحركات العمالية والنقابات وعمداء هذه الحركات⁴.

¹ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، مرجع سبق ذكره، ص.489.

² مدحت القرشي: إقتصاديات العمل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط. 2007، ص.147.

³ Alain Touraine :sociologie de l' action ;Paris ;ed.du seuil,1965,p.346

⁴ محمد عاطف غيث :مرجع سبق ذكره،ص.480.

وهنا نشير إلى أن هذا المصطلح قليل استخدامه في القاموس العربي ويعوض بالعمل أو الفعل النقابي كما سنوضحه في الجزء الموالي.

(ج) العمل النقابي:

في تعريف للعمل النقابي Action Syndicale 'ليضم عمل وأهداف النقابات، وهي أيضا مجمل المبادئ التي تركز عليها وظيفة النقابة في المؤسسة، حيث يشير العمل النقابي إلى مختلف السلوكيات النقابية، التي تسعى للدفاع عن الحقوق المادية والمعنوية للعمال وللأجراء، وبغية تحسين أوضاعهم المادية والمعنوية

ويجسد العمل النقابي أيضا أهدافا مطلبية أي كل ما يتعلق ب: الارتقاء بالمستوى المهني للعمال، وتكوينهم، وتشجيع المنافسة بين المنتجين ورفع المستوى الصحي والاجتماعي للعمال الأعضاء ولعائلاتهم، والمشاركة في مناقشة المشروع، وإطلاع الطرف الإداري على مشاكل العمال وتحويلها إلى مطالب مشتركة، كما تتحدد قوة النقابة وقدرتها في العمل النقابي وفي التفاوض، وذلك بفرض المطالب على الجهة المعنية (من أرباب العمل أو السلطة الإدارية).

كما أن قوة النقابة تكون تبعا لعدد أعضائها، ويكون بالتماسك العمالي، وبمدى ارتباط هذه المسألة بالظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال ولمحيطهم، فالعمل النقابي يقوي من مكانة النقابة و"بنجاح النقابة يرتفع عدد المنتسبين إليها.

ويتحدد العمل النقابي أيضا من خلال وظيفة النقابات ودورها داخل التنظيم، وعلاقتها بالعمال من خلال توعيتهم بمجريات العمل، ومن خلال الدخول في إجراءات التفاوض أو الإضراب في حالة فشل الحوار مع الطرف الإداري، وبالتالي تكون أهمية هذه النقابات في كونها "تنظيمات جماعية تهدف إلى الدفاع عن حقوق العمال، وتمثيلهم والنهوض بأحوالهم وحماية مصالحهم، وتوعيتهم بواجباتهم وحقوقه"¹ ويمكن تفسير النشاط النقابي أيضا في ظل الظروف المتأزمة وأثناء الصراع الصناعي، بقوة النقابة في فرض مطالبها باعتبارها تنظيم قانوني يمثل مجموعة من ممثلي العمال تم اختيارهم أو انتخابهم من قبل باقي العمال، لتمثيلهم في منظمة معترف بها قانونيا، لتمارس نشاطها في حدود القانون ووفقا لهذا الحق فهي "تجسيد للحرية التامة لأي فرد باختياره في الانضمام إلى نقابة وفي تأسيسه".²

¹ سعد الدين إبراهيم: النقابات العربية، سلسلة إنتاج ثقافة المجتمع المدني، دار الأمين للنشر والتوزيع، أبريل

1988 القاهرة، مصر، ص.39

² Marcelle Stroobants: **sociologie du travail**, 2e éd. direction de François de singly, Paris 2007 p 91.

إن العمل النقابي هو شرط أساسي للنقابات وللعمال الذين ينتمون إلى عمل أو مهنة، ضمن علاقات عمل، وتسمى "للحفاظ على الحياة العملية المناسبة له، ولمواجهة السلطة إذا لم توفر له المصالح المهنية الاجتماعية".¹

وبين الواقع النقابي ضمن مساره التاريخي ضرورة تحقيق التماسك العمالي حول منظمة تعبر عن انتمائهم وايدولوجيتهم ووعيهم بمصالحهم، وتشتترط النقابة في عضويتها اعتبارات كالحصول على مؤهل خاص او لقب من ألقاب المهنة ولها الحق في أن ترفض أي اعتراف بمؤهلات لا تراها كافية لعضويتها². فلا يحق الانتماء إلى النقابة من لم يعمل في المؤسسة، أو يكون خارج المصنع، فتوجد النقابة يكون حين تازم الصراع الصناعي، وحسب طبيعة ذلك " فالتنظيم الصناعي الحديث الذي اقتضته ظروف التقدم الصناعي، قد أوجد هوة عميقة وواسعة فصلت العمال عن أصحاب الأعمال، استوجب نشأة النقابة"³ وكخلاصة، نقول أن النقابة هي نتاج حركة عمالية، وذلك عبر نضالاتها المتعاقبة ضد الرأسمالية في الدول الغربية، وأصبحت المتحدث الرسمي عن الطبقة العمالية، لها شكل إطار قانوني وتنظيمي، كان لها الدور الكبير في تطوير علاقات العمل الصناعية. وهي ذلك التنظيم العمالي الذي يتوحد من خلاله العمال، ويتوضح في شكل منظمة رسمية تضم عمالا منخرطين فيها، وتحميهم من كل أشكال الاستغلال والتمييز والإقصاء، كما تهدف إلى تحسين ظروفهم الاقتصادية والمهنية والاجتماعية .

أما العمل النقابي: فهو مجمل الآليات والوسائل الموظفة في سيرورة عمل المنظمة النقابية قصد تحقيق غاية هذا التنظيم بتلبية مصالح منخرطيه، وهو أيضا الشكل الأكثر تنظيما على مستوى الحركة العمالية، ويتجسد في تلك الممارسة النقابية ونشاط المنخرطين النقابيين داخل محيط العمل للدفاع عن مطالب العمال.

وفيما يخص " النقابية " نرى بأنها مصطلح مكمل للعمل النقابي، ويجسد معنى الممارسة النقابية بشكل أكثر وضوحا، حيث تمثل هذه النقابية ذلك التيار أو المذهب الاجتماعي الذي يوجه مجموع النقابات نحو مبادئ التغيير من أهمها التحسين من ظروف العمل، وترقية حياة العمال، ويساهم في تنظيمهم وفي شكل جماعة ضاغطة داخل وحدة العمل.

¹ السيد محمد حنفي: الحركات السياسية للطبقة العاملة، مكتبة وهبة، القاهرة، ط. 1987، ص 28.

² وضاح زيتوني: المعجم السياسي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ، 2006، ص 335.

³ حسن الساعاتي :علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، بيروت، ، 1980. ص ص 119، 120.

2. مبادئ الحركة النقابية وأهدافها :

2. 1 مبادئ الحركة النقابية :

1-مبادئ الحركة النقابية¹: تتمثل أهم المبادئ التي تحدد مساعي الحركة النقابية في:

أ)الوحدة : وهو أول وأهم مبدأ في العمل النقابي ، وتعني حدة العمال تجمعهم وتكتلهم و بعبارة أخرى تضامنهم(فرد من أجل المجموعة و مجموعة من أجل الفرد)، فعندما يكون العمال متحدين يمكنهم الحصول على أكثر ما يمكن من مطالب، وحينما يكونون متشتتين تكون حظوظهم في تحقيق مطالبهم

¹ المرجع السابق ص.123.

ضئيلة ويعني هذا عمليا أن التنظيم هو عضوية لكافة العمال فيه .كما أن قوة النقابة ونفوذها في مواجهة الصعوبات، رهينة بنسبة انخراط عمال المؤسسة في هذه النقابة، فكلما كانت نسبة العضوية في النقابة مرتفعة تكون أقوى كلما انضم إلى صفوفها العمال الأكثر كفاءة داخل المؤسسة، ومهما يكن فالشكل التنظيمي المتبع لنقابة مهنية، صناعية، أو نقابة عامة، فإن لكل العمال مكانتهم في النقابة بصرف النظر عن انتماءاتهم العرقية والدينية والجنسية أو مؤهلاتهم أو ثقافتهم...

ب) الاستقلالية: المنظمة النقابية المستقلة ايدولوجيا عن أي إطار تنظيمي أو حزبي، تكون في خدمة أعضائها، ولهذا يجب أن يراقبها أعضائها أنفسهم ، وحتى تحقق المنظمة النقابية بتفان الأهداف التي حددتها يجب عليها عدم الوقوع تحت هيمنة المصالح الخارجية عنها سواء من الحكومة أو أرباب العمل أو الأحزاب السياسية أو المجموعات الدينية أو التنظيمات المختلفة أو حتى الأفراد. وقد يكون للعمال استعداد للتعامل مع باقي النقابات، ولكنها في الواقع حين تتجح حكومة ما في التأثير في سياسة نقابة ما ، و ممارستها فإنها تصبح أداة لهذه الحكومة .وتبتعد عن من تمثلهم.

ج) الأساليب الديمقراطية : لا يمكن لأية نقابة أن تستجيب بنجاعة لمطامح أعضائها، أجرة أرفع، ظروف عمل أحسن إلا إذا كانت تجمعاً طوعياً لعمال تجمعهم مصالح مشتركة، فإن أي منظمة حرة لا يمكن أن تكون فاعلة وقوية ما لم يشارك أعضائها مشاركة واسعة في أنشطتها ونضالاتها، والنقابات عادة ما تكون مؤسسة ديمقراطية، لأنه لا وجود لأي تسيير آخر يمكن أن يكون أكثر فعالية، وهذا ما دفع ببعضهم إلى القول أن قوة النقابة هي في الأساليب الديمقراطية وممارسة حقوقها بشرعية من خلال التداول على المنصب.

د) الحرية النقابية : تعد الحرية النقابية من الحريات الأساسية التي يتمسك بها منطلق النشاط النقابي للأفراد، فالقانون النقابي هو ذلك الفرع من فروع القانون العام الذي ينظم كيفية ممارسة تلك الحرية ولا شك أن أبعاد القانون ومضمونه يختلف من بلد لآخر بحسب الظروف الاقتصادية والسياسية، وكذا الاجتماعية ومبدأ الحرية النقابية في حد ذاته يعني الحق لكل من يمارس مهنة أو عملاً في أن يجمع جهوده في إطار النشاط النقابي مع أقرانه في المهنة للدفاع عن مصالحهم المهنية المشتركة .

ويبين المشرع الجزائري طبيعة الحرية النقابية ذلك أن القانون¹ رقم 90-14. المتعلق بالحقوق النقابية ينص على الآتي: "يحق للعمال الأجراء من جهة والمستخدمين من جهة أخرى أن يكونوا لهذا الغرض تنظيمات نقابية وينخرطوا انخراطا حرا وإراديا في تنظيمات نقابية موجودة".

فمن خلال نص المادة السابقة لهذا القانون نلاحظ تطورا في الحركة النقابية في القانون الجزائري، وتكيفها مع الوضع الراهن من حيث إعطاء صبغة قانونية للعمل النقابي وإطار رسمي منظم لمواجهة سيطرة أرباب العمل واستغلال الشركات الرأسمالية - كما هو في اقتصاد السوق ونظام الخصخصة - وبذلك نرى في هذا القانون عنصرا للنجاعة والديمومة للعمل النقابي، وخاصة من خلال تحقيق التضامن والتماسك العمالي، فبتوحيد قوتهم وبوضع برنامج نضالي محكم تتحقق المطالبة النقابية ومنه الحماية العمالية، وإن الحركة النقابية الصحيحة هي التي تقسم تحالفات وثيقة بين فئات اجتماعية متعددة وذات مصلحة في مشاركة العمال ونضالاً تهم ومقاومتهم للأوضاع السائدة في المجتمع .

وتتحدد قوة النقابة من خلال قدرتها التفاوضية، حيث تتمتع بها المنظمة النقابية بمكانتها داخل التنظيم وبفرضها لمطالب العمال على الجهة المعنية (أرباب العمل أو السلطة الإدارية أو الحكومة) كذلك تتجسد فعالية النقابة وقوتها في مستويين: أولهما يخص مكان العمل حيث تهدف إلى تحقيق نسبة أعلى من الانخراط العمالي في النقابة ، وثانيهما تحقيق قوة أفضل من الانضباط أي التقيد بالمطالب أثناء تطور الصراع والحفاظ على مجريات التعليمات المعطاة من المنظمات النقابية.

وإذا كانت الشروط السابقة لتحقيق القوة التفاوضية للنقابة داخل التنظيم، تعد نتاج حركة العمالية وعبر التاريخ النضالي للطبقة العمالية منذ الثورة الصناعية، فلقد أثبتت التجارب الحركات النقابية في العالم أن قوة النقابة تكون تبعا لعدد أعضائها، وحجم العمال المنتسبين إليها، ووفقا لذلك يتحقق التلاحم فيما بين أعضائها، ويكون التماسك العمالي حول المبادئ العامة للنقابة ويجسد أهدافها، كما أن الواقع يبين مدى ارتباط هذه المسألة (أي قوة النقابة) بالظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال ولمحيطهم، فيكون نجاح أي نقابة سببا في رفع عدد المنتسبين إليها.

2. 2. أهداف الحركة النقابية :

(أ) أهداف الحركة النقابية²:

¹ ارجع الجريدة الرسمية (رقم 23) (المتضمنة قانون رقم 14/90 المؤرخ في 2 جوان 1990 المتعلق بتعديل ممارسة الحق النقابي.

² علي محمود اسلام الفار :علم اجتماع الصناعي ، دار المعارف القاهرة ، ، 1985ص85-89.

تهدف الحركة النقابية الى تحقيق مجموعة من الأهداف منها الأهداف المطلوبة وأخرى أهداف سياسية منها :

-الأهداف المطلوبة:

- تسعى النقابة للدفاع عن فرص العمل وحماية منصب العامل والتأمين عن عمله .
- تهدف النقابة للمشاركة الفعلية للعمال في التسيير وتحقيق المشروع التنموي والاقتصادي للمؤسسة .
- تحسين أداء العامل بالتكوين والتأهيل عبر التمهين والبعثات التكوينية.
- توفير التأمين في العمل والعطل والتقاعد والمرض.
- الدفاع عن الامتيازات الاجتماعية من خدمات الاجتماعية الأخرى كالترفيهية والثقافية.
- السعي لتحسين الأجر الأدنى للعامل مقارنة بالمستوى المعيشي وتحسين القدرة الشرائية.
- التعويض على البطالة والحماية الاجتماعية للعمال أثناء الأزمات الاقتصادية.
- حماية العمال من أي تجاوز لرب العمل من خلال منع الاستغلال أو الفصل عن العمل.

-الأهداف السياسية:

- منع استغلال النساء والأطفال والأجانب بتطبيق نظام عمل وفقا للشروط المناسبة للعمل الدولي، ومنع الاستغلال العمال.
- التفاوض مع الطرف الإداري أثناء النزاعات والحق في استخدام الإضراب للدفاع عن امتيازات وحقوق عمالية داخل المؤسسة الاقتصادية.
- الإعلام والنشر للمعلومات التي تخص العامل ومحيط العمل كحق في التوعية والتثقيف العمالي.
- المشاركة في المفاوضات مع الحكومة وأرباب العمال لحماية أجور العمال.
- تقديم تسهيلات لتطوير العمل النقابي وتنمية الانخراط العمالي في النقابة.
- عقد الاجتماعات والندوات لتحسين أداء النقابة لحماية منخرطيها.
- لهدف البعيد المدى الاتصال والتواصل بين المنظمات النقابية الأخرى للتعاون وتبادل الخبرات.

3. أنواع النقابات ووظائفها:

3. 1 أنواع النقابات :

-أنواع النقابات:

بتطور العلاقات الصناعية وأنظمتها، ويتطور الفكر الإيديولوجي وتوسع الأنظمة السياسية الليبرالية

والشيوعية، تنوعت النقابات في العالم وتعددت وظائفها، فنجدها في الاتحاد السوفياتي (سابقا) قد أخذت دور المشاركة السياسية، عن طريق التفاعل بين النقابة والحزب الشيوعي، كما اختلفت الآراء في هذا البلد حول المهام الإيديولوجية للنقابات مما أدى إلى جدل بين " لينين " و " تروتسكي "، هذا الأخير الذي رأى بأن النقابات العمالية تسعى للدفاع عن العمال، طالما الدولة هي عمالية أما " لينين " فقد رأى أنها ليست عمالية طالما أنها مرفقة بتسوية بيروقراطية¹. من هذا المنطلق نحاول تصنيف النقابات حسب الآتي:

وتصنيف النقابات إلى عدة نماذج، هي²:

1-نقابات على النموذج الماركسي تهتم بالمجتمع بكل مسؤولياته تكون ثورية أو معارضة تعمل على الحد من الليبرالية.

2-نقابات إصلاحية لا تهدف إلى هدم النظام القائم وإنما إلى إصلاحه لصالح العمال فهم أعضاء التشاور والحوار وإعطاء امتيازات للعمال وتدعى النقابات الإصلاحية.

3-نقابات عمالية لا تتعارض مع النظام القائم بل تعمل على اخذ بعض الامتيازات لصالح العمال، بالنسبة للنقابات الأمريكية وتسمى بالنقابات الدمجية ونقابات الرقابة.

تصنيف النقابات العمالية حسب أداء النقابة: هناك تصنيفا آخر، يعتمد على نوع المهنة او نوع القطاع الذي تعمل فيه النقابات، فمنها: النقابات الحرفية (على أساس الحرفيين المهرة) والنقابات المهنية التي تجمع عمالا من نفس المهنة (كالصحة، التجارة، التعليم، والمحاماة...) والنقابات العمالية هي التي تجمع كل العمال والأجراء بمختلف مهنتهم ووظائفهم، وذلك في قطاعات متعددة منها الصناعة على مستوى الدولة، وحتى على المستوى العالمي بتوسيع نشاطها للدفاع عن حقوق كل العمال في العالم.

أما التصنيف الكلاسيكي لأنواع النقابات هو كالآتي³:

أ) **النقابات الحرفية**: يعد أقدم التنظيمات النقابية وهو نظام الطوائف، والطائفة هي " تنظيم حرفي يجمع بين أصحاب العمل والعمال في مهنة واحدة كطائفة النجارين والنحاسين والصاغة والحدادة⁴. " وتمثلت

¹ محمد السويدي: التسيير الذاتي في التجربة الجزائرية وفي التجارب العالمية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1986، ص. 55-69.

² Suavet T.H **dictionnaire économique et social**, ed, économique et. humanisme, les ed. ouvrières 9ème initiation économique, paris, 1975 ,p 438-439

³ السيد حنفي عوض، علم اجتماع الصناعي ، مكتبة وهبة ، القاهرة ، 1992، ص. 99.

⁴ علي محمود إسلام الفار :مرجع سبق ذكره، ص. 82.

أهداف نظام الطوائف في حماية مصالح الطائفة من السيطرة الاقتصادية لتجار العصور الوسطى ، وتنظيم العلاقة بين أعضاء الطائفة الواحدة (أدوات العمل، عدد العمال والصبية)، وتحديد العلاقة بين المنتج والمستهلك (أثمان السلع) وكانت الحكومة تقدم مساعدات مالية لإعانة وظيفة الطوائف¹.

وعلى أساس نظام الطوائف توجد نقابات لنفس العمال في نفس الحرفة (المهنة) كنقابة الميكانيكيين أو النحاسين وغيرها... وتهدف هذه الطوائف (كنقابات المهن والحرف الواحدة) إلى حماية المصالح العمالية المتشابهة في القطاع الواحد من حيث الجانب التنظيمي والمهني والاجتماعي للوصول إلى صياغة قانون موحد يحمي هؤلاء العمال المنضمين إلى نفس الطائفة أو المهنة.

(ب) **النقابات الصناعية**، وهي تنظيم يجمع كل العمال المشتغلين في قطاع الصناعة، ولقد نشأت بناء على رغبة العمال في الصناعة لتنظيم العمل، وللمفاوضة الجماعية، ولمناقشة مسائل المصنع والعمال بشأن الأجور والأمن وظروف العمل، كما تسعى لتنظيم الاضرابات عند فشل الاسلوب التفاوضي.

(ج) **النقابات العامة** فهي مجموع النقابات التي تضم كل العاملين في العديد من الصناعات المختلفة أو كونها تشكل تجمعا واسعا لنقابات القطاعات الصناعات المختلفة في اتحاد عام عمالي، يسعى لحماية كل العمال في هذه القطاعات بمختلف تخصصها، في مسائل الأجر والمنح وساعات.

3. 2 تصنيف النقابات :

* وان تصنيف النقابات حسب اتجاهاتها هو كالآتي² :

- **النقابة المعارضة** : وهي التي تكافح في سبيل حماية العمال على الصعيدين المهني والاقتصادي وتشكل قوة دفاعية عن مصالح الطبقة العاملة الضعيفة، ويكون الفعل النقابي فعلا ثوريا ومعاديا للتسويات الإصلاحية والسياسية، ومعارضة الطرف الرأسمالي ضد أشكال الاستغلال الفيزيقي والذهني، فهي أداة تسعى لنزع الملكية من الطبقة الرأسمالية المستغلة من جهة ، كما تقوم بالمفاوضات كطرف عمالي مع أرباب العمل من جهة ثانية.

- **النقابة المراقبة** : إن المشروع الصناعي من الوسائل التي تحدد كيفية الانتقال من تصميم اقتصادي إلى تنفيذ تقني جعل طبيعة العلاقات توجه لمشاركة جميع الأجراء والعمال في الإدارة والتسيير،

¹ السيد حنفي عوض :مرجع سبق ذكره،ص.100.

² جورج فريدمان وبيار نافيل :رسالة في سوسيولوجيا العمل ،الجزء 2،منشورات عويدات، بيروت وديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1985، ص 1،330.348.

فنجاح المشروع الاقتصادي يتطلب ضرورة تنسيق جميع الجهود نحو هدف واحد مشترك، دفع في بعض المصانع الى تحويل النقابة الى جهاز للرقابة، وتسمى أيضا بالاندماجية.

وهذا النموذج يهدف إلى التقليل من وجود المشكلات التنظيمية من خلال المشاركة العمالية في مراقبة الإنتاج وتوزيع الأرباح والتسويق...

- **النقابة المشاركة في السلطة** : وهي النقابات التي لها انتماء إلى حزب حاكم، كما كان في البلدان الاشتراكية كالإتحاد السوفياتي واروبا الشرقية في عهد النظام والمد الشيوعي، حيث أن النقابة تتحمل الالتزامات لتحقيق أهداف الخطة السياسية أو المشروع الاقتصادي للدولة، ويكون لها دور التثقيف والإعلام العمالي على مستوى القاعدة، والمشاركة مع هيئات وأجهزة الدولة في بناء الاشتراكية ونشر ايديولوجيتها. ولهذا النموذج عدة عيوب أدى إلى فشلها منها التداخل بين دور النقابات والتنظيم الصناعي والابتعاد عن مصالح العمال، مما أدى إلى الصراعات داخل العمل، والاستياء الكبير لدى الطبقة العمالية لتردي أوضاعها كما تتعدد أنواع النقابات من خلال طبيعة الأداء النقابي وحرية، والقانون النقابي الذي يحدد كيفية ممارسة تلك الحرية، ولا شك أن القانون النقابي يختلف من بلد لآخر حسب الظروف الاقتصادية والسياسية، وحسب مبدأ الحرية النقابية ، التي تعني الحق لكل من يمارس مهنة أو عملا في أن يجمع جهوده في إطار النشاط النقابي مع أقرانه في المهنة للدفاع عن مصالحهم المهنية المشتركة¹

ومن جهته يصنف "آلان توران" النقابات العمالية إلى ثلاث أنواع، هي كالتالي²:

- **النقابة الصراعية أو الثورية**: لها إيديولوجية محاربة الرأسمالي واستغلاله للعمال وهدفها تقليص هذا الاستغلال العمالي من خلال صراع دائم تجسده بوسائل الاحتجاج والإضراب.

- **نقابة الأعمال**: وهي نموذج له إيديولوجية مساواة بين الرأسمالي والعمال وذلك من خلال معاهدة تتم بين المسير والعمال ومن خلال الحوار وتدعيم الأحزاب التي هي في السلطة، آلياتها الإضراب والاحتجاجات على الأجر والأمن وكل ما يخص محيط العمل...

- **نقابة الواجهة** : وهي ذات إيديولوجية العمل مع الرأسمالي ، وهي ضد النقابات الصراعية ونقابة الأعمال، وتجسد تعهدات سلمية مع المسير، لضمان السلم الدائم داخل المؤسسة ، وبالتالي لا وجود لأي احتجاج.

¹ أحمد حسن البرعي: علاقات العمل الجماعية (النقابات)، الجزء ، دار الفكر العربي القاهرة، 1976ص. 21.22.

² Alain Touraine, Michel. Wicviorka, François. Dubet: **le mouvement ouvrier** ;Paris 1997,

وفي الأخير يمكن تصنيف النقابات أيضا، من خلال طبيعة نشاط القائد النقابي، ويتضح ذلك في سلوك واتجاه العضو والقائد النقابي syndicaliste ودوره أو نشاطه في المنظمة النقابية، وتمثيله لعمال المنشأة أو المصنع والتعبير عن مطالبهم على مستوى الإدارة ، حيث أن " الدور الذي يقوم به النقابي يكون منقسما إلى ثلاثة ... فهو بالنسبة لزملائه عبارة عن شخص يتحدث باسمهم أمام الإدارة ويحقق أجورا وظروفا أحسن للعمل وهو بالنسبة لنقابيته ينفذ سياسة النقابة، أما بالنسبة للإدارة فهو شخص يثير المتاعب"¹.

وهناك من الباحثين الذين يصنفون النقابات من خلال تقييم الدور الذي يقوم به الممثل النقابي اتجاهاته إلى النماذج التالية² :

- 1-النموذج الثوري الذي تكون لديه رغبة في تغيير النظام القائم.
 - 2-النقابي الذي يعمل على ممارسة عمله ونشاطه من خلال تركيزه على سلبية العمال.
 - 3-النقابي الإيجابي الذي يقوم في وقت الأزمات، صاحب مواقف وقرارات.
 - 4-النقابي ذو التوجيه المزدوج وهو الأكثر تعاطفا مع الإدارة.
 - 5-النقابي حامل البطاقة أو الغير مبالي لا يلتحق بالنقابة إلا نادرا.
 - 6-النقابي غير المكترث يهدف إلى حماية منصبه أو يسعى إلى الحصول على العمل.
- إن أغلب الدراسات والبحوث قد ركزت كثيرا على دور النقابة ووظيفتها داخل التنظيم، وأكدت على أن "النقابة القوية تكون تبعا لعدد أعضائها وتبعا للتلاحم فيما بين العمال ... ومدى ارتباط هذه المسألة بالظروف الاقتصادية ... كما أن نجاح نقابة معينة يرفع من عدد المنتسبين إليها"³.

4. وظائف النقابات :

-وظائف النقابة: تتعدد وظائف النقابات (وهذا كما سبق لنا عرضه بشأن أهداف النقابة) كالآتي:

4. 1. الوظيفة الاقتصادية والاجتماعية :

1 (الوظيفة الاقتصادية منها :

¹ باركر وبراون وآخرون :علم الاجتماع الصناعي، دار الكتب الجامعية ، الإسكندرية ، 1999ص. 191.

² المرجع السابق ، ص. 191.

³ جورج فريدمان وبيار نافيل مرجع سبق ذكره ، الجزء ، 2ص.313.

-تحسين الأجور والمنح، والظروف الأمنية والصحية للعمال والعطل وغيرها من المسائل التي تخص تحسين ظروف العمل، في المجتمعات الرأسمالية خاصة كون الدولة في المجتمعات الاشتراكية هي التي تتولى الدفاع عن مصالح العمال التي تطورت بتطور معايير العمل.

-تقرير حماية مناصب العمل وتأمين ديمومة العمل وخاصة إذا وقعت المنافسة في عرض سوق العمل أو القوى العاملة، فالنقابة " وما تسعى إليه هو تجنب أن يكون العامل تحت الضغط المباشر لبؤس خاص به، مضطرا إلى الرضا بأجر أدنى من الأجر الذي كان محددًا سابقا بالعرض والطلب في فرع نشاط محدد¹ وكمثال على ذلك ما تقوم به الاتحادات النقابية في الولايات المتحدة الأمريكية وخاصة في مجال الطيران والسكك الحديدية، في حماية أعضاء الاتحاد من إمكانية استبدالهم بالمعدات الرأسمالية، وأيضا موقفها من سياسة الهجرة وما يتركه من أثر سلبي على الأجور ومنافسة العمال الأمريكيين².

2) الوظيفة الاجتماعية: وتتمثل في خدمة المصالح الاجتماعية للعمال ولأسرهم حتى يكون الاستقرار في العمل ويستطيع العامل تحقيق الفعالية في الأداء ومنها أيضا:

-تحسين الأحوال الاجتماعية العامة للعمال ورفع مستوى معيشتهم من خلال الطلب على رفع أجور العاملين خاصة، وغاية النقابة الحول دون انخفاض مستوى الأجور إلى أدنى من مقدار العيش.

-تزيد في شعور العامل بالانتماء إلى جماعة العمل وتحقيق الأمان والثقة بالنفس، كما كان في نظام الطوائف الحرفية، والإحساس بالدور الاجتماعي والتضامن.

-التكفل بمشاكل العمال أثناء الأزمات من جانب مادي ومعنوي (المرض، الوفاة..).

4. 2. الوظيفة التنظيمية والسياسية:

الوظيفة التنظيمية والسياسية من بينها:

-اللجوء إلى المفاوضات في حل مشاكل العمال وتحقيق مطالبهم وذلك بأسلوب الحوار والضغط على الإدارة وأرباب العمل، وفي حالة فشل التفاوض وتلجأ النقابة إلى استخدام الإضراب وكبح الإنتاج كأسلوب الآخر من المطالبة.

-تنمية الفكر الإيديولوجي والسياسي على مستوى القاعدة وإشراك العمال في التسيير وفي اتخاذ القرار، والعمل على توعية وتثقيف العمال.

¹ ماركس انجلز: في الحركة النقابية، ترجمة طلال الحسيني، صونيا الخوري طعمة، مرجع سابق، ص 37.

² مدحت القرشي: اقتصاديات العمل، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص 151.

-المشاركة السياسية في تأطير العمال لتوعيتهم بمكانة العامل في المجتمع والانخراط في التظاهرات السياسية .

4. 3. الوظيفة النفسية والتثقيفية:

الوظيفة النفسية والتثقيفية تهتم النقابة أيضا بـ:

-التقليل من السخط العمالي أو عدم رضا في العمل، وبالتالي التقليل من معدل ترك العمل الاختياري للعمال.

-المساهمة في زيادة الإنتاجية مباشرة عن طريق زيادة كسب ثقة العمال والعناية بشكاويهم وتحفيزهم بعلاوات ومكافآت ...

-وتوفير فرصة للعمال للتعبير عن آرائهم في التغييرات الممكنة لقواعد العمل أو الإنتاج التي تعود بالفائدة على كل من الإدارة والعمال¹. وبالتالي التقليل من الاضطراب النفسي للعمال والتخليص من الشعور بالاغتراب عن العمل.

-تشكل النقابة وحدة تنظيمية تجمع العمال والأجراء بهدف التوعية والتثقيف .

-الاجتماع مع الطرف الإداري والتفاوض حول المسائل العمالية.

-إعلام العمال بشأن المؤسسة والعمل والمشروع .

-تعقيب: أن تنوع الاتجاهات النقابية، وأدائها وأهدافها كل متكامل يجعلها تجسد إلى جانب الشرعية القانونية مجموعة من الخصائص النضالية للعمال التي تمكنهم من تحقيق المصالح المادية والمعنوية، وبالتالي عندها يتحقق العمل النقابي، وتتحقق الحرية النقابية، فخلاصة لذلك نقول بأن "الحركة النقابية الصحيحة هي التي تقيم تحالفات وثيقة بين فئات اجتماعية متعددة وذات مصلحة مع الطبقة العمالية وتمكن من مشاركة العمال ونضالاتهم ومقاومتهم للأوضاع السائدة في المجتمع"².

¹ رونالد أهرنبرج ورزبيري سميت: اقتصاديات العمل، ترجمة فريد بشير طاهر ، دار المريخ، الرياض، السعودية ،1994ص 538.

² عابد الجباعي وحسن يوسف المم: الطبقة العاملة السورية وحركتها النقابية، الاتحاد العام للنقابات العمالية، دمشق ،2002.ص317.

خلاصة الفصل :

كانت نشأة الحركات النقابية مترامنة وتطور الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية المتعاقبة والتي عرفها المجتمع البشري بعد الثورة الصناعية، ويتجلى ذلك من خلال تحليل فكري لباحثين في الحقل السوسيولوجي خاصة، بربط التحولات الاجتماعية بعلاقات العمل وبالصراع الطبقي، في أغلب المجتمعات المبنية على التناقض بين الطبقة الدنيا والطبقة الغنية المستغلة بنفودها المادي والسياسي والإقتصادي، بداية بمجتمعات الأولية (بعد المشاعية) كنظام الرق والإقطاعية اللذان يتميزان بالملكية الفردية لوسائل الإنتاج والعبودية في علاقات العمل، قد عرفا استغلالا واضحا للفلاحين الذين استعبدتهم الإقطاع، واستمر النظام الإقطاعي لقرون تم فيها تركيز صفة الملكية الفردية لوسائل الإنتاج في يد الإقطاع. في العصر الحديث بداية بالقرن الثامن عشر الميلادي، تطور نظام العمل المأجور في أوروبا مع بروز المكننة والتكنولوجيا ونظام المصنع، مما نتج عنه الانتقال من العمل الحرفي الذي يعتمد على العمل اليدوي إلى إقامة مصانع كبيرة مجهزة بالآلات العصرية، والى الاقتصاد الرأسمالي الذي يعتمد على التقنية العصرية،

فيها يكون الرأسمال موجه مشاريع استثمارية من أجل الربح الوفير، مما أثر على علاقات الإنتاج السائدة في هذا النظام وفرض عليها تحولات جذرية في علاقاته، بداية بالانتقال من العبودية الإقطاعية إلى النظام الرأسمالي الذي يتطلب طبقة عاملة ماهرة، تتوفر على مستويات من الوعي والتأهيل لاستعمال التقنيات الحديثة، وكان بذلك نموًا للحركة العمالية والنقابية، وهكذا ظهر النظام الرأسمالي بخصائصه المتعددة، الذي احتفظ بالملكية الخاصة لوسائل الإنتاج ونشأت معه طبقة عمالية واسعة الحجم بأهداف سياسية ووعي طبقي.

إن العامل الأساسي والمباشر الذي جسد وجود النقابة العمالية هو الثورة الصناعية وما أفرزته من استياء عمالي وشعور بضرورة تجميع قواهم لمواجهة استغلال الرأسمالي، فالنقابات المشكلة من مجموع العمال في القطاع أو في المهنة أو الحرفة الواحدة تقوم بعمل مفيد بتشكيلها مراكز مقاومة لكل تجاوز يقوم به رب العمل وبهدف تغيير الواقع الاجتماعي للعمال. كما يعتبر النضال النقابي العمود الفقري للحركة العمالية لدى أغلب المجتمعات الصناعية والرأسمالية في عصرها الحديث، فلقد ساهم العمل النقابي في تحقيق غاية التحسين من الظروف المادية والاجتماعية في محيط العمل وبلورة الفكر المطالب للطبقة العمالية، ومحاولة توجيهه للتخلص من التهميش الاجتماعي والتمييز الطبقي، وصولاً نحو هدف المشاركة في التسيير واتخاذ القرار على مستوى

إدارة المؤسسة، كما خطت الحركة العمالية مراحل هامة من تاريخها النضالي اكتسبها الشرعية بنصوص ومواثيق ومراسيم قانونية، تدعو لحماية العامل ولصيانة الحق في الحرية النقابية.

الفصل الرابع

اجراءات الدراسة الميدانية

1. مجال الدراسة:

إن التعرف على مجالات الدراسة عملية ضرورية ونقطة أساسية فب البحث الاجتماعي، ذلك لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث ندرك مسبقا أنه كلما دققنا في تحديد مجالات الدراسة أمكننا فيما بعد من مواجهة المشكلة القائمة بالبحث، ويجمع كل المشتغلين بمناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وهي: المجال الزمني والمكاني والبشري.

1.1. المجال المكاني:

وهو المكان الذي تتم فيه إجراءات الدراسة الميدانية وقد كان المجال البحثي متمثل في مؤسسة سونلغاز ولاية الأغواط.

تعريف مؤسسة "سونلغاز" على المستوى الوطني:

تعتبر مديرية توزيع الكهرباء و الغاز "سونلغاز" من أهم الشركات في الجزائر، حيث يمتد نشاطها على كامل التراب الوطني عن طريق مديريات التوزيع المنتشرة عبر كل ولايات الوطن، و هذا ما يسمح لها أن تكون من الشركات الرائدة و التي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني.

تعريف مؤسسة "سونلغاز" على المستوى المحلي (الأغواط):

تعتبر مديرية سونلغاز بالأغواط صورة مصغرة للمديرية العامة للوسط البلدي، لأنها تقوم ببعض مهام المديرية العامة في نطاق و مجال أصغر و بصلاحيات أقل، وهذا حسب الشروط الموكلة إليها والمتمثلة في أعمال بيع وتوزيع الطاقة (كهرباء و غاز)، واستغلال الشبكات وتسييرها طبقا لبرامج وخطط مستقبلية على مختلف المستويات (مدى القريب أو البعيد) من المديرية العامة، التي تندرج تحتها المديرية الجهوية والتي كانت فيما سبق تعرف بمركز توزيع الكهرباء و الغاز، الذي أنشئ في 01 جانفي 1977، وفي جويلية 2004 أصبحت مديرية جهوية .

أسباب إنشاء مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالأغواط :

بعد صدور نظام إعادة الهيكلة الداخلية ، وتجاوبا مع احتياجات وتغيرات السوق

أنشئت مديريات توزيع الكهرباء والغاز ومن أسباب إنشائها ما يلي:

إعطاء نوع من الانتقالية لحصانة المديريات و خاصة مع خلق الأقسام.

تمثيل المؤسسة على المستوى المحلي.

الاستجابة إلى طلبات الزبائن (مهما كان نوعها).

تشجيع استعمال الكهرباء و الغاز و جعل هذه الطاقة في متناول الجميع.

المهام الموكلة للمديرية الجهوية بالأغواط :

تستفيد المديرية بغلاف مالي كل سنة محدد مسبقا من طرف مديريةية الوسط لاستعماله في الخدمات

التي تقوم بها و كل النشاطات التي تمارسها و من مهامها ما يلي :

تطبيق السياسة التجارية المتبعة و التي تخص الزبائن العاديين أي تلبية حاجات الزبائن من الطاقة (الكهرباء و الغاز) بأثمان معقولة وبأمان و نوعية جيدة ، كما تسعى المؤسسة لتخفيض كلفة منتوجاتها و الاستمرارية في الخدمات .

تسيير الموارد البشرية و المادية الموضوعة تحت تصرف المديرية من أجل تلبية احتياجات الزبائن .
تعتبر همزة وصل بين المديرية العامة و المقاطعات .

توسيع شبكة التوزيع على المستوى المحلي و صيانة المنشآت الكهربائية و الغازية ، واستمرارية الخدمات و المشاركة في التنمية المحلية عن طريق إنشاء مصانع و ورشات ، و بالتالي خلق مناصب شغل متخصصة و متميزة.

قسم الموارد البشرية: يهتم قسم الموارد البشرية بمراقبة و متابعة الحياة المهنية للموظفين، و تطبيق جميع القوانين و التنظيمات واللوائح التي تخص حركة الموظفين من تاريخ توظيفهم إلى تاريخ خروجهم نهائياً من المؤسسة ، كما يحضر إلى اجتماعات اللجان المتساوية الأعضاء (المديرية ، النقابة ، ممثلي العمال)، قصد دراسة ملفات الموظفين في حالة التثبيت أو الترقية أو إعداد المسابقات المهنية ، كما يقوم بتأمين موظفيه لدى صندوق الضمان الاجتماعي و يتابع مصاريف التنقلات عن طريق الأمر بالمهمة ، كما أنه يصدر قرارات و مقررات (التعيين ، التنصيب ، الترسيم ، الترقية، الإحالة على —

التقاعد)، وإعداد سندات العطل و شهادات العمل ، وتسوية وضعيات العمال، وإنجاز عقود العمال المؤقتين و المتقاعدين ، كما يهدف إلى تنمية الموارد البشرية و وضع مخططات التوظيف و تكوين العمال و تحفيزهم ، ويعمل على ضمان و مراقبة نشاط الإدارة و تسيير جميع العمال.

1. 2. المجال الزمني:

هي الفترة الزمنية التي يستغرقها الباحث لجمع البيانات من مجتمع البحث: حيث قمنا بترتيب جميع الأمور الخاصة بالدراسة بتحديد العينة وضبط حجمها وانجزنا الاستمارة ورتبنا الأسئلة في بداية شهر مارس وبعدها قمنا بجمع البيانات وتفرغها وتحليلها وأخيراً ضبط النتائج في أواخر شهر اوت .

1. 3. المجال البشري:

تعتبر هذه المرحلة أساسية في البحث إذ لا يتسنى للباحث دراسة جميع أفراد البحث، لذا ينبغي عليه اختيار عينة تمثيلية لإجراء البحث عليها، ويمكن تعريف العينة بأنها نموذج يشتمل جانب أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذه العينة تغني الباحث عن دراسة المجتمع كله وخاصة في حالة استحالة دراسة كل تلك الوحدات¹.

¹ - عامر ابراهيم قنديجلي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العملية، الأردن، 1999، ط1، ص13.

*. نوع العينة: نظرا لطبيعة الموضوع فقد تم استخدام العينة <القصدية> والتي تتضمن افراد مختارين على أساس وخصائص او صفات محددة ولا تتعامل مع الذين لا تنطبق عليهم تلك المعايير وتستعمل هذه العينة في الدراسات الاستثنائية اذ يختار الباحثون الافراد الذين يتناسبون مع بحثهم.

وتختار هذه العينة باعتبار انها تمثل العمال جميعا بكل جزء محدد من العمال. توجهنا الى بعض العمال حيث وزعت عليهم الاستبيان.

يتمثل المجال البشري لهذه الدراسة عمال ذكور فقط وتتراوح أعمارهم من 25 الى 46 فما فوق وقد ضمت عملية الدراسة 50 **مبحوثا** وذلك بعدما وزعنا عليهم 50 استمارة واسترجعنا العدد المطلوب مجملا بهدف التعرف على ماهية ظروف العمل داخل المؤسسة.

2. منهج الدراسة:

تعتبر جميع الدراسات في تخصص العلوم الاجتماعية عامة أن المواضيع والدراسات التي يستخدمها الباحث يجب أن يربطها بمنهج معين، فالمنهج يعرف أنه: عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية بحثه.

لذلك فإن المنهج العلمي أصبح علما قائما بذاته يقوم على الدراسة المناهج التي يجب أن يتقيد بها الباحث في أي مجال من مجالات البحوث والدراسات ، وخاصة وأن هذه المناهج تعتمد على تقنيات وإجراءات تقتضي اختيار المنهج الملائم للبحث واستخدامه استخداما صحيحا¹.

ويعد المنهج بمثابة العمود الفقري في تصميم البحوث الاجتماعية، لأنه يسمح بتحديد المفاهيم وشرح المعاني الإجرائية وتحديد مجتمع البحث.

طبقا لموضوع دراستنا المتمثل في دور السلامة المهنية في تحقيق الاستقرار المهني، فلهذا استخدمنا المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة زمنية معلومة وذلك من اجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المحيطات الفعلية للظاهرة.

ويهتم المنهج الوصفي بالتعرف على معالم الظاهرة أو المشكلة وتحديد أسباب وجودها وتشخيصها والوصول إلى كيفية تغييرها².

1 - خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، جسر، الجزائر، 2012، ط2، ص31.

2 - أحمد عبد الله لالح، مصطفى محمود أبوبكر: البحث العلمي، تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الاحصائية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص52.

3- أدوات جمع البيانات:

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها أو جدولتها وهي ترجمة للكلمة الفرنسية (technique)، وتستخدم في البحوث الاجتماعية والكثير من الوسائل والتقنيات.

كما يمكن استخدام أكثر من تقنية في البحث الواحد إذا اقتضت الضرورة ذلك، أي حسب نوع وطبيعة المعلومات المستهدفة، فقد تفيد المقابلة أو الاستمارة عندما تكون نوع المعلومات المطلوبة تتعلق بآراء واتجاهات ومواقف الأفراد نحو موضوع معين، وتفضل الملاحظة المباشرة عند جمع المعلومات تتصل بسلوك الأفراد أو معاينة بعض الحقائق والوقائع¹.

وبصفة عامة فإن الباحث يفضل الأدوات التي يرى أنها تمكنه من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة وموضوعية، وذلك حسب طبيعة الموضوع وأهداف الدراسة وكيفية استجابة المبحوثين لها، لأن المبحوث يعد طرفاً أساسياً في هذه العملية ويمكن ذكر أهم الأدوات فيما يلي:

3. 1 التقنية الرئيسية:

- الاستمارة:

تعتبر استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات استخداماً في البحوث الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى المميزات التي تحققها هذه الأداة سواء بالنسبة لاختصار الجهد أو التكلفة أو سهولة معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية، فهذه السهولة الظاهرة تخفي وراءها عدداً كبيراً من الصعوبات المنهجية مواجهتها حتى يتمكن الباحث من صياغة استمارة البحث، والتي تحقق أهداف الدراسة وتمكنه من الإجابة عن التساؤلات الأساسية للبحث.

وتعرف استمارة البحث على أنها نموذج يظم مجموعة أسئلة توجه على الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية وإما ترسل الاستمارة عن طريق البريد، والاستمارة من حيث طرح الأسئلة نوعان مغلقة ومفتوحة.

وبعد الصياغة الأولى لأسئلة الاستمارة واعدادها في صورتها المبدئية حيث قمنا بترتيب أسئلة الاستمارة وفق البنود الأساسية لموضوع البحث، ومحاولة التأكد من مدى ملاءمة صياغة الأسئلة بالأسلوب الذي يفهمه المبحوثين.

المرحلة الأولى:

¹-محمد شفيق: علم الاجتماع المنهج العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المطبعة العصرية، الاسكندرية 1985، ص104.

لقد تضمنت الاستمارة سبعة وثلاثون (37) سؤالاً في البداية تقيس في مجملها قضايا الدراسة التي وضعت مسبقاً، وقد تم اختيار الاستمارة على خمسين (50) مبحوثاً، وذلك لدرجة استيعاب العمال للأسئلة الواردة فيها ودرجة قبولهم والإجابة عليها دون إحراج، إلا أنه قد تطلب منا فيما بعد عدة تعديلات، كإلغاء بعض الأسئلة التي لا تخدم الموضوع وتعديل أسئلة أخرى، بعدها في النهاية تضمنت أسئلة الاستمارة ستة عشر (16) سؤالاً.

وتتمثل محاور هذا الاستبيان فيما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية

المحور الثاني: السلامة المهنية

المحور الثالث: الاستقرار المهني.

المرحلة الثانية:

تم توزيع الاستمارة على المبحوثين للإجابة على الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث وبعدها تم استلام كامل الاستمارات والتي يقدر عددها بـ: خمسين (50) استمارة.

المرحلة الثالثة:

بعد أن انتهينا من جمع المعلومات بوجه عام، توجه اهتمامنا نحو تحليل وتفسير تلك البيانات المتحصل عليها.

الأساليب الاحصائية المستعملة :

تم الاعتماد في التحليل على الأسلوب الكمي لبيانات البحث والمتمثلة في حساب التكرارات والنسب المئوية وذلك لكفيتها للغرض، وتحسب النسب المئوية بالشكل التالي:

عدد الاستجابات المتحصل عليها $100 \times$

عدد أفراد العينة

3. 2 التقنيات المساعدة:

- الملاحظة:

هي نقطة البداية في أي دراسة علمية، ذلك أنها تساعد في التعرف على طرق العمل وأنواع الخدمات الاجتماعية والمرافق المختلفة وظروف العمل، وتعتبر الملاحظة وسيلة من أهم وسائل جمع البيانات ولبحث أي ظاهرة تقريباً¹.

وتعتمد الملاحظة في جمع البيانات مبدئياً، والتي تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف واتجاهاتهم ومشاعرهم، وتعتمد الملاحظة على مدى خبرة ومهارة الباحث، فهذه الأداة سهلت علينا الدراسة الميدانية وساعدتنا فيما يلي:

- التعرف من خلال الدراسة الاستطلاعية على مجمل المصالح والدوائر والفروع وذلك من خلال تنقلنا إلى مختلف أماكن المؤسسة.

- التعرف على طبيعة العمل والشروط ومجمل الظروف التي يعمل فيها العمال، وكيف تتم العملية وسير العمل في مختلف الوحدات.

- الوصول إلى بعض الحقائق التي تعذر الوصول إليها بطريقة أو بأخرى، حيث يتم استخدام الملاحظة تطبق مقابلات البحث وشرح أسئلة الاستمارة للمبحوث حيث تمكننا من معرفة وملاحظة التغيرات الفيزيولوجية للمبحوث ومدى صدقه في الإجابة عن الأسئلة أو تهرب بعض العمال وتخوفهم من الإجابة على أسئلة الاستمارة، فكان لا بد من طمأننتهم بأن تعاونهم سيفيد في إعداد بحث علمي.

- ملاحظة العمال وهم في مكان عملهم وملاحظة الأخطار التي قد يتعرضون لها خاصة في بعض مراحل العمل الانتاجية.

ولقد كانت هذه الدراسة وسيلة عبر من خلالها العمال عن بعض المشاكل التي تصادفهم في العمل بالإضافة إلى بعض التخوفات وأمالهم في الاستقرار والحفاظ على وظائفهم ومؤسستهم.

- المقابلة:

¹ - عماد بوحوش : دليل البحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1990 ، ط2 ، ص 32.

إضافة إلى الملاحظة يعد استخدامنا للمقابلة كأداة لجمع البيانات فقد قمنا بمقابلة مختلف أفراد المؤسسة بناء على أسئلة الاستمارة ومحاورها.

والمقابلة هي حوار لفظي وجها لوجه بين قائم بالمقابلة وبين شخص آخر ومجموعة من الأشخاص، وعن طريق ذلك حاولنا الحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء والاتجاهات والمشاعر والدوافع¹.

وقد اعتمدنا على أداة المقابلة من أجل مساعدة الباحثين على توضيح الموضوع "ضغوط العمل وأثرها على الانتماء النقابي" وشرحه لأفراد العينة حتى يطمئن والأهداف البحث العلمي وليس لأهداف أخرى، وكذلك من أجل أن يشعر العمال بأهمية مشاركتهم ويتمكنوا من الإجابة على أسئلة الاستمارة بكل صدق.

كما تمت أطول مقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية وممثل نقابة العمال حيث قدموا لنا كل التسهيلات اللازمة والوثائق التي تفيد في انجاز هذه الدراسة، وكان صريحا ومهتما إلى أبعد الحدود، أما ممثل النقابة وفي سؤالنا له ما هو الدور الذي تلعبه ضغوط العمل في عملية الانتماء للنقابة؟ فأجابنا بكل صدق أن النقابة لها دور أساسي وهو التخفيف من الضغوط على العمال وتحسين جو العمل وتوفير كل وسائل الراحة حتى يطمئنوا بالاستقرار.

وهذا ما لاحظناه أثناء دراستنا فعلا وتجولنا في ميدان العمل حتى انتهاء الدراسة الميدانية.

¹ - محمد علي محمد: مقدمة في البحث الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة، ب. ط، 1983، ص33.

عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1- البيانات الشخصية:

- الجدول رقم (1): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.

النسبة %	التكرار	الجنس
%100	50	ذكر
%00	0	أنثى
%100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه على أن كامل أفراد العينة هم ذكور، حيث بلغت نسبتهم 100% في حين أن نسبة الإناث منعدمة.

- الجدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد المبحوثين حسب السن.

النسبة	التكرار	السن
%40	20	25 إلى 35
%60	30	36 إلى 46
%100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه، أن أغلب الفئات العمرية ممن سنهم (من 36 إلى 46 سنة) مقدره بنسبة 60% أي ما يعادل 30 مفردة من العدد الإجمالي من أفراد العينة، ثم تليها فئة السن (من 25 إلى 35 سنة) بنسبة 40% أي ما يعادل 20 مفردة من عدد العينة.

وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة والذي يتطلب فئة عمرية ناجحة من السير الحسن للمؤسسة والاستمرارية والحفاظ عليها.

- الجدول رقم (3): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
% 04	02	متوسط
%30	15	ثانوي
%66	33	جامعي
%100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه، أن أغلبية المبحوثين يحملون مستوى تعليمي جامعي، حيث بلغت نسبتهم 66% أي ما يعادل 33 مفردة من العدد الإجمالي للعينة، ثم تليها نسبة 30% يمثل نسبة الأفراد الذين يحملون مستوى تعليمي ثانوي ما يعادل 15 مفردة من العدد الإجمالي للعينة.

في حين نجد سبة 4% من الذين يحملون مستوى تعليمي متوسط أي ما يعادل 02 مفردة من عدد العينة.

وهذا يعني أن العاملين المتواجدين على مستوى المؤسسة هم نخبة متعلمة ومتقفة ومؤهلة لأداء مهامها على أحسن وجه، وهذا دليل على أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لخريجي الجامعات من أجل مواكبة التطورات ومن أجل الوصول لتحقيق الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة وتحقيق أهدافها، فإن تحديد واكتساب العمال للمهارات والتي تمثل أنجع طريقة لتحقيق أهداف المؤسسة.

- الجدول رقم (4): يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.

الأقدمية	التكرار	النسبة%
5 فأقل	10	20%
06 - 10 سنوات	25	50%
11 - 15 سنة	15	30%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين أقدمهم في المؤسسة ما بين (06-10 سنوات) حيث قدرت بنسبة 50% أي ما يعادل 25 مفردة من عدد العينة ثم تليها فئة ما بين (11-15 سنة) بنسبة 30% أي ما يعادل 15 مفردة من عدد العينة.

وأخيرا فئة (أقل من 05 سنوات) بنسبة قدرت بـ 20% أي ما يعادل 10 مفردات من عدد العينة.

من خلال كل هذه النسب تبين لنا أن أقدمية العمال داخل هذه المؤسسة (من 06 إلى 10 سنوات)، وهذه الفترة كافية لتكوين علاقات اجتماعية وتكسبه قيم ومعايير الجماعة التي ينتمون إليها، كما يكتسب العامل خبرات، وهي مؤشر كافي لتعرضه للضغوط المهنية.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
الجدول رقم (5): يوضح سرعة العمل.

النسبة%	التكرار	سرعة العمل
20%	10	نعم
50%	25	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أغلب الأفراد المستجوبين يعملون تحت الضغط، ما يعادل نسبة 87,8% أن عملهم يتطلب السرعة بينما ما يعادل نسبة 12,2% عملهم لا يتطلب السرعة، ومن هذا نجد أن العمل في مؤسسة سونلغاز يتطلب السرعة في الإنجاز وهذا يتطلب تنمية القدرة الضرورية على ذلك فهذا يؤدي إلى إدارة الوقت وبالتالي يكون الضغط على الأفراد لأن عليهم تقديم المهام في الوقت المطلوب
الجدول رقم (6): يوضح تلقي الأوامر والمعلومات المتضاربة من عدة رؤساء.

النسبة%	التكرار	تلقي الأوامر
40%	20	نعم
20%	10	لا
20%	20	أحيانا
100%	50	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نجد أن نسبة 20% العينة المستجوبة أجابوا بلا، ونسبة 10% أفراد العينة أجابوا بنعم بينما نسبة 20% من مجموع أفراد العينة كانت إجاباتهم أحيانا.

يتضح أن مصدر الأوامر في المؤسسة ليس واضح بل فيه ازدواجية في إصدار الأوامر والقرارات (طبعاً 10% نسبة كبيرة)، كما أن إجابة أحيانا 20% تدل على أن نسبة كبيرة

من العمال المستجوبين لا يعرفون أصلاً ممن يتلقون الأوامر والتضارب في الأوامر يضع العامل تحت ضغط وضياح كبير .. هما يؤثر سلبا على نتائجه في العمل.
الجدول رقم (7): يوضح الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك.

النسبة%	التكرار	الحرية في اتخاذ القرارات
20%	10	نعم
80%	40	لا
100%	50	المجموع

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أن نسبة 80 % من العينة ليس لديهم الحرية في اتخاذ القرارات في حين نسبة 20 % صرحوا بأنو لديهم الحرية في ذلك ومن خلال هذه النتائج نرى أن السبب راجع لعدم وجود جهة أمرة واحدة وانما عدة جهات لهذا يجد العامل نفسو أمام صعوبة اتخاذ قرار يرضي جميع الأطراف.

الجدول رقم (8): كفاءة الزملاء المهنية العالية

النسبة%	التكرار	كفاءة الزملاء
70%	35	نعم
30%	15	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول نجد أن 70% يعتبرون زملائهم في العمل أصحاب كفاءة مهنية عالية في حين أن نسبة 30 % من العينة المستجوبة أجابوا بلا.
وهذا يبين أن العمال فيما بينهم راضين عن كفاءة بعضهم البعض ومقدرين لمهارات بعضهم البعض وإذا اعتبر العامل زملاؤه أكفاء فهذا يعني انهم يعملون في انسجام وتوافق معه وأنهم لا يعرقلون مهامه وهذا يخفف الضغط والعكس صحيح.

الجدول رقم (9): اهتمام الرؤساء بالمشاكل والاقتراحات المقدمة

النسبة%	التكرار	اهتمام الرؤساء بالاقتراحات
40%	20	نعم
10%	5	لا
50%	25	أحيانا
100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أن أغلب المسؤولين يقومون بمناقشة مشاكل العمل مع الموظفين والتي كانت تقدر أن نسبة بنعم وأحيانا على التوالي 40% و 50% من نسبة أفراد العينة. وهذا راجع لطبيعة العمل التي تتطلب معرفة أحوال العمل عن طريق الاقتراحات والآراء المقدمة وكذا طرح المشاكل والعمل على إيجاد حلول لها. هذا ما يجعل الفرد في المؤسسة يشعر بأن له أهمية وأن انشغالاته محل الدراسة مما يخفف الضغط والقلق والتوتر على العامل بكل راحة وتقديم ما هو أفضل. الجدول رقم (10): تأثير العمل على الالتزامات العائلية

النسبة%	التكرار	تأثير العمل على الالتزامات العائلية
30%	15	نعم
50%	25	لا
20%	10	أحيانا
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن 30% من مجموع العينة صرحوا بأن حجم العمل يؤثر على التزاماتهم العائلية وربما تكون هذه الفئة تكون عاملة في مواقع المسؤولية ولذا التزامات عمل كثيرة، أما نسبة 50% من المستجوبين لا ترى ذلك لأنها ربما تعمل في مواقع بسيطة لذلك لا يطغى العمل على الحياة الخاصة.

الجدول رقم (11): التعرض لمشاكل صحية بسبب وظيفتك.

النسبة%	التكرار	التعرض لمشاكل صحية بسبب وظيفتك
30%	15	نعم
70%	35	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 30% من مجموع العينة صرحوا بأنهم يعانون من مشاكل صحية بسبب عملهم وتمثلت هذه المشاكل في آلام الظهر، الأرق، القولوف العصبي.. الخ في حين أن 70% لا يعانون من ذلك، يمكن القول ان هذا ربما عائد لطبيعة العمل ونوع الضغط المتعرض له أما يكون ضغط مرتفع أو ضغط منخفض فالرؤساء يتعرضون للضغط أكثر من غيرهم بسبب المسؤولية الملقاة على عاتقهم.

الجدول رقم (12): تأدية الواجبات والمهام الاضافية

النسبة%	التكرار	تأدية الواجبات والمهام الاضافية
60%	30	نعم
40%	20	لا
100%	50	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد ما يعادل 60% يقومون بتأدية مهمات إضافية وهذا ما يولد ضغط ويؤثر على أداء العامل للقيام بواجباته وأعماله الرئيسية داخل الدؤسسة في حين أن ما يعادل نسبة 40% لا يقومون بالمهام الإضافية وذلك راجع ربما لطبيعة المنصب ونوع عمل كل فرد.

الجدول رقم (13): تدخل المسؤولين بأداء عملك بشكل كبير

النسبة%	التكرار	تدخل المسؤولين بأداء عملك بشكل كبير
60%	30	نعم
40%	20	لا
100%	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتبين أن ما يعادل نسبة 60% يتم التدخل في أداء وظيفتهم بشكل كبير وذلك من طرف المسؤولين، بينهما الأفراد الباقون صرحوا بالعكس. يتدخل المسؤولين في المهام الموكلة لأفراد العينة تقاديا للأخطاء والقيام بالأعمال المطلوبة كما هو مطلوب، هذا ما يسبب للفرد ضغط وتوتر في العمل لأنه لا يشعر بالحرية الكاملة.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
الجدول رقم (14): توضح المنخرطين في النقابة

النسبة%	التكرار	المنخرطين في النقابة
40%	20	نعم
60%	30	لا
100%	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتبين أن ما يعادل نسبة 60% ليسو منخرطين في النقابة بينما 40 % منخرطين في النقابة.

الجدول رقم (15): قدرة النقابة على حل مشاكل العمال

النسبة%	التكرار	قدرة النقابة على حل المشاكل
50%	25	نعم
50%	25	لا
100%	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتبين أن ما يعادل نسبة 50 % صرحوا أن النقابة قادرة على حل مشاكل العمال بشكل كبير وذلك من طرف مسؤولي النقابة بينما الأفراد الباقون صرحوا بالعكس أن النقابيين لا يقومون بالأعمال المطلوبة كما هو مطلوب، هذا ما يسبب للفرد ضغط وتوتر في العمل لأنه لا يشعر باكتساب حقوقه.

الجدول رقم (16): هل انت مسؤول نقابي

النسبة%	التكرار	هل انت مسؤول نقابي
10%	5	نعم
90%	45	لا
100%	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتبين أن ما يعادل نسبة 90 % صرحوا أنهم ليسو مسؤولين نقابيين وهذا منطقي بينهما الأفراد الباقون صرحوا بالعكس أهم مسؤولون نقابيين .

الجدول رقم (17): علاقة العمال بالنقابة

النسبة %	التكرار	علاقة العمال بالنقابة
60 %	30	جيدة
30 %	15	متوسطة
10 %	5	سيئة
100 %	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتبين أن ما يعادل نسبة 60 % صرحوا أن لهم علاقة جيدة مع النقابة وقادرة على حل مشاكلهم في حين أن 30 % صرحوا أن علاقتهم متوسطة أما الباقي ما يعادل 10 % من العينة فصرحوا أن علاقتهم سيئة وأن النقابيين لا يقومون بالأعمال المطلوبة كما هو مطلوب.

الجدول رقم (18): تجاهل الإدارة عن حل مشاكل العمال

النسبة %	التكرار	تجاهل الإدارة عن حل مشاكل العمال
30 %	15	اضراب
10 %	5	استخدام القوة والعنف
20 %	10	تغيب عن العمل
40 %	20	مناقشة الحوار مع المسؤولين
100 %	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتبين أن ما يعادل نسبة 30 % صرحوا أنهم يفضلون الاضراب في مواجهة الإدارة بينما 10 % يفضلون استخدام القوة والعنف في حل مشاكلهم في حين أن 20 % صرحوا أن التغيب هو الوسيلة لحل مشاكلهم أما الباقي ما يعادل 40 % من العينة فصرحوا أن الحوار هو الحل الأنجع لحل المشاكل.

الاستنتاج العام:

من خلال الدراسة التي قمنا بإجرائها حول ضغوط العمل وتأثيرها على الانتماء النقابي، والتي شملت بعض العمال بمؤسسة سونلغاز الأغواط، وفي ضوء التأكد من صدق إشكالية الدراسة والمصاغة كالتالي:

كيف تساهم النقابة العمالية في تخفيف ضغوط العمل داخل المؤسسة ؟

وحسب فرضيات دراستنا توصلنا إلى النتائج التالية:

أن مؤسسة سونلغاز من أكثر الدؤسبات التي تواجه الضغوط لكونها مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي، حيث يعتبر عنصر الوقت مهم بالنسبة للعمال وهذا ما يعطي العامل دافع الإخلاص في العمل، في حين أن الاهتمام بالمشاكل المقترحة وكذلك العمال المبحوثين في مؤسسة سونلغاز يؤدون مهام كاملة في أوقاتها المحددة ويشعرون بالضغط وتبين أن هذه الضغوط لها دور كبير في الانتماء إلى النقابة.

الخاتمة

خاتمة:

كانت نشأة الحركات النقابية متزامنة وتطور الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية المتعاقبة والتي عرفها المجتمع البشري بعد الثورة الصناعية، ويتجلى ذلك من خلال تحليل فكري لباحثين في الحقل السوسيولوجي خاصة، يربط التحولات الاجتماعية بعلاقات العمل وبالصراع الطبقي، في أغلب المجتمعات المبنية على التناقض بين الطبقة الدنيا والطبقة الغنية المستغلة بنفوذها المادي والسياسي والاقتصادي، بداية بمجتمعات الأولية (بعد المشاعية) كنظام الرق والإقطاعية اللذان يتميزان بالملكية الفردية لوسائل الإنتاج والعبودية في علاقات العمل، قد عرفا استغلالا واضحا للفلاحين الذين استعبدتهم الإقطاع، واستمر النظام الإقطاعي لقرون تم فيها تركيز صفة الملكية الفردية لوسائل الإنتاج في يد الإقطاع.

في العصر الحديث بداية بالقرن الثامن عشر الميلادي، تطور نظام العمل المأجور في أوروبا مع بروز المكننة والتكنولوجيا ونظام المصنع، مما نتج عنه الانتقال من العمل الحرفي الذي يعتمد على العمل اليدوي إلى إقامة مصانع كبيرة مجهزة بالآلات العصرية، والى الاقتصاد الرأسمالي الذي يعتمد على التقنية العصرية، فيها يكون الرأسمال موجه مشاريع استثمارية من أجل الربح الوفير، مما أثر على علاقات الإنتاج السائدة في هذا النظام وفرض عليها تحولات جذرية في علاقاته، بداية بالانتقال من العبودية الإقطاعية إلى النظام الرأسمالي الذي يتطلب طبقة عاملة ماهرة، تتوفر على مستويات من الوعي والتأهيل لاستعمال التقنيات الحديثة، وكان بذلك نموًا للحركة العمالية والنقابية، وهكذا ظهر النظام الرأسمالي بخصائصه المتعددة، الذي احتفظ بالملكية الخاصة لوسائل الإنتاج ونشأت معه طبقة عمالية واسعة الحجم بأهداف سياسية ووعي طبقي يهدف بدوره إلى التخفيف من ضغوط العمل.

إن العامل الأساسي والمباشر الذي جسّد وجود النقابية العمالية هو الثورة الصناعية وما أفرزته من استياء عمالي وشعور بضرورة تجميع قواهم لمواجهة استغلال الرأسمالي، فالنقابات المشكلة من مجموع العمال في القطاع أو في المهنة أو الحرفة الواحدة تقوم بعمل مفيد بتشكيلها مراكز مقاومة لكل تجاوز يقوم به رب العمل وبهدف تغيير الواقع الاجتماعي للعمال.

كما يعتبر النضال النقابي العمود الفقري للحركة العمالية لدى أغلب المجتمعات الصناعية والرأسمالية في عصرها الحديث، فلقد ساهم العمل النقابي في تحقيق غاية التحسين من الظروف المادية والاجتماعية في محيط العمل وبلورة الفكر المطلي للطبقة العمالية، ومحاولة توجيهه للتخلص من التهميش الاجتماعي والتمييز الطبقي، وصولاً نحو هدف المشاركة في التسيير واتخاذ القرار على مستوى إدارة المؤسسة، كما ساهم العمل النقابي من تخفيف الأعباء وضغوطات العمل وهي حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة وكذا النتائج المحتملة لضغط العمل فالمطالب تنتج عن ضغط العمل المنخفض بينما العوائق نتيجة ضغط العمل المرتفع الذي يفوق قدرة الفرد على التكيف، وأخيراً فإن ضغوط العمل الإيجابية هي التي تضع الفرد أمام فرص.

كما خطت الحركة العمالية مراحل هامة من تاريخها النضالي اكتسبها الشرعية بنصوص ومواثيق ومراسيم قانونية، تدعو لحماية العامل ولصيانة الحق في الحرية النقابية.

أن تنوع الاتجاهات النقابية، وأدائها وأهدافها كل متكامل يجعلها تجسد إلى جانب الشرعية القانونية مجموعة من الخصائص النضالية للعمال التي تمكنهم من تحقيق المصالح المادية والمعنوية، وبالتالي التخفيف من ضغوط العمل ، فكخلاصة لذلك نقول بأن "الحركة النقابية الصحيحة هي التي تقيم تحالفات وثيقة بين فئات اجتماعية متعددة وذات مصلحة مع الطبقة العمالية وتمكن من مشاركة العمال ونضالاتهم ومقاومتهم للأوضاع السائدة في المجتمع.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

1. إحسان محمد حسن ، علم الاجتماع الصناعي ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2005م.
2. إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1987.
3. أحمد حسن البرعي :علاقات العمل الجماعية (النقابات)، الجزء ، ادار الفكر العربي القاهرة، 1976.
4. أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية اقتصادية، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، 2003.
5. اسماعيل عبد الكافي :الموسوعة الميسرة للمصطلحات السياسية ، مؤسسة كتب عربية للنشر والتوزيع الاردن،،2005.
6. آلان توران:نقد الحداثة،ترجمة أنور مغيث، المشروع القومي للترجمة المجلس الأعلى للثقافة ، مصر ،،2003.
7. أنتوني غدينز :علم الاجتماع ، ترجمة فايز الصياغ، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، الطبعة ،2015.
8. باركر وبراون وآخرون :علم الاجتماع الصناعي، دار الكتب الجامعية ، الإسكندرية ،1999،
9. تشالز تيللي :الحركات الاجتماعية ، 2004.1786.ترجمة ربيع وهبة، المشروع القومي للترجمة، المجلس الأعلى للثقافة القاهرة ،2005.
10. جمال الدين بن محمد الأنصاري: لسان العرب .المجلد 4،منشورات دار الكتب العلمية، بيروت ،2003.
11. جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل-نموذج للتدريب والممارسة-، إيتراك طباعة والنشر، ط1، مصر ، 2004.
12. جورج فريدمان وبيار نافيل :رسالة في سوسيولوجيا العمل ،الجزء 2،منشورات عويدات، بيروت وديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط.، 1985 .

13. جورج لوفان :الحركة النقابية في العالم، ترجمة إلياس مرعي، منشورات عويدات بيروت،،1980.
14. حسن الساعاتي :علم الاجتماع الصناعي ،دار النهضة العربية ،بيروت ، ، 1980.
15. الدكتور أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ضغوط العمل ، الدار الجامعية، 2005 .
16. رونالد أهرنبرج ورزبيريث سميث :اقتصاديات العمل، ترجمة فريد بشير طاهر ، دار المريخ، الرياض، السعودية ،1994.
17. زكريا مطلق الدوري وآخرون، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة،ط1، دار اليازوري ، الأردن، 2009.
18. سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع ،ط1 2009.
19. سعد الدين إبراهيم: النقابات العربية، سلسلة إنتاج ثقافة المجتمع المدني ، دار الأمين للنشر والتوزيع،أفريل 1988القاهرة،مصر .
20. السيد حنفي عوض :علم الاجتماع الصناعي، مكتبة وهبة، القاهرة ،1988.
21. السيد حنفي عوض، علم اجتماع الصناعي ، مكتبة وهبة ، القاهرة ، ، 1992.
22. السيد محمد حنفي:الحركات السياسية للطبقة العاملة ،مكتبة وهبة ،القاهرة ،ط.،1987.
23. طه عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر ، الأردن، 2006، ص:22.
24. الطوائف الحرفية :هي تنظيمات عمالية من ذوي الحرف يختص كل نوع منها في أداء حرفة أو مهنة معينة وتهدف لحماية هذه الحرفة.
25. عابد الجباعي وحسن يوسف اللمع :الطبقة العاملة السورية وحركتها النقابية، الاتحاد العام للنقابات العمالية، دمشق، 2002.
26. عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن،2006 .

27. عبد الصمد محمد حسن، أصول البحث العلمي، المكتبة الجامعية، بيروت، ط06، 1987.
28. علي محمود اسلام الفار :علم اجتماع الصناعي ، دار المعارف القاهرة ،، 1985.
29. عمار بحوش ومحمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
30. عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط1، منشورات 07 أكتوبر، ليبيا، 2008 .
31. فاروق عبده فلية، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
32. الفيلاي مصطفى : مجتمع العمل، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت، 2006.
33. لقرعي أحمد يوسف ، الحركة النقابية الإفريقية في عالم متغير ، الهيئة العامة للكتاب ، مصر ، 2007 .
34. ماركس انجلر :في الحركة النقابية، ترجمة طلال الحسيني، صونيا الخوري طعمة.
35. محجوب قاسم، طرق البحث العلمي ومناهجه في التربية البدنية والرياضية، جامعة الوصل، العراق، 1995.
36. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، 2008 .
37. محمد السويدي :التسيير الذاتي في التجربة الجزائرية وفي التجارب العالمية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر ، 1986.
38. محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، مصر ، 2008 .
39. محمد حسين منصور :قانون العمل ، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر ، 2007.
40. محمد فرج الله مسلم أبو الحصين، "الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات وعلاقتها بكفاءة الذات"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010
41. محمود إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، مصر ، 2005.

42. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2004 .
43. محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
44. مدحت القرشي: إقتصاديات العمل، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن، ط1. ، 2007 .
45. معن محمود عياصرة وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار حامد، الأردن، 2008.
46. وائل عبد الرحمان التل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ط2، دار حامد، عمان، 2007.
- معاجم وقواميس:
- ✓ ز.بودون وف. بوريكو : المعجم النقدي لعلم الاجتماع ، ترجمة سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، 1986.
- ✓ ابن منظور، لسان العرب، ط1، ج 4، دار صادر، لبنان، 1997.
- ✓ جان فرانسوا دورتيه :معجم العلوم الإنسانية، ترجمة جورج كتورة ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت ، ، 2011.
- ✓ جمال بن الشيخ وآخرين: قاموس البدر ،البدر الساطع للطباعة والنشر الجزائر 2007.
- ✓ حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط1، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2001 .
- ✓ شحاته حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003 .
- ✓ عيسى مومني :قاموس الممتاز، دار العلوم للنشر والتوزيع الجزائر، 2000 .
- ✓ محمد الفيروز أبادي: القاموس المحيط، دار المعرفة، بيروت، لبنان، المجلد الأول، 1977 فصل النون، باب الباء .
- ✓ محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ،، 2005.

✓ وضاح زيتوني: المعجم السياسي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، ،
2006.

رسائل تخرج :

✓ سعد بن عميقان سعد الدوسري، "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، مذكرة
ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2005.

✓ سماح السيد السلام شحاتة، "الأفكار اللاعقلانية لدى المديرين ذوي الاضطرابات
النفسجسمية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الأدب جامعة المنصورة ، مصر، 2006.

✓ سعد بن معتاد عايد الروقي، " الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي"،
مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية،
السعودية، 2003.

✓ شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة
الصناعية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم
التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010.

✓ طالح نصيرة، "أثر ضغوط الحياة على الاتجاهات"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية
العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011.

✓ عبد القادر أحمد مسلم، "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية"، مذكرة
ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2007.

✓ عبد الله بن حميد السهلي، "أساليب مواجهة الضغوط النفسية"، أطروحة دكتوراه غير
منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2011 .

✓ عطوي سعد الدين، "الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي"، مذكرة ماجستير
غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010.

✓ لعجاليية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في
المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2014 .

✓ مريم عثمان، "الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010.

✓ يحي عبد الجواد جودة، "مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفى الحكومي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين، 2003.

✓ يوسف جوادي، مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2006 - 2005.

مجالات :

صبيحة عزيز حسن، رغد خورشيد ناشف، المعهد التقني كركوك، ضغوط العمل لدى مدرسي التعليم العالي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 2، 2012.

عبيد بن عبد الله العمري، "ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 16، 2004.

عمر وصفي عقيلي وآخرون، "اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل الضغط"، مجلة البحوث، جامعة حلب، سوريا، فيفري 2008.

محمد عبد القادر علام، "ضغوط العمل"، مجلة الدراسات الأمنية، العدد 01، ديسمبر 2009.

قوانين وملتقيات :

○ أحمد فاروق محمد صالح، "أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في تشكيل الضغط اليومي لدى المهنيين دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية"، المؤتمر العلمي العشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر، 2009.

- فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد – العنف والتمتع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2001، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
- الميثاق الوطني للجمهورية الجزائرية، الديوان الوطني للنشر و الإشهار الرغاية الجزائر، 1976م .

المراجع الأجنبية :

- Alain Touraine :sociologie de l' action ;Paris ;ed.du seuil,1965,
- Alain Touraine, Michel. Wicviorka, François. Dubet: **le mouvement ouvrier** ;Paris 1997.
- Anne Guibert et des autres , **stress au travail les étapes d'une démarche de prévention** ,1^{er} édition ,INSRS ,France,2009,.
- **Dictionnaire Encyclopédique : Larousse**,Paris ,1999
vol.1p.1359
- Isabelle Dimartuno des autres ,"**stress au travail facteurs de risques evaluation et prevention**", SPF emploi Travail et Concertation social ,mai 2004,.
- Jean Piere Brum ,**les cause du problème les ressources de stress au travail**,1^{er} édition , ASSTSAS, Canada,2003,.
- Magdalena Velciu, Codruta Ilinca Dragoiu ,Luise Mladen, "**stress in a changing world of work**", European journal of interdisciplinary studies ,issue 2, june 2010, .
- Marcelle Stroobants: **sociologie du travail**, 2e éd. direction de François de singly,Paris 2007 .
- Sandrine Kurth ,"**organisation du travail et stress**", bibliothèque d'OMS , N°03,2004 .
- Strivrouta Lek ,"**organisation de stress au travail** ",bibliothèque de l'OMS,N°=03 ,2004.
- Suavet .Th. **dictionnaire économique et social**, éd. économique et humanisme. les éditions ouvrières 9ed initiation éco. 1975,
- Suavet T.H **dictionnaire économique et social**, ed, économique et. humanisme, les ed. ouvrières 9éme initiation économique, paris, 1975 .
- Tom Cox and Amanda Griffiths, "**Work-related stress in nursing :Controlling the risk to health**", International Labour Office, Geneva, 1996.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بعنوان: دور السلامة المهنية في تحقيق الاستقرار المهني للعامل

دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت -البيضاء- "أوراسكوم" نموذجا

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل، ثم وضع هذه الاستمارة للحصول على المعلومات الضرورية حول السلامة المهنية ودورها في الاستقرار المهني للعامل مؤكداً لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فقط وأن جميع إجاباتكم على جميع فقرات الاستبيان بكل مصداقية وموضوعية منكم سوف يكون لها أهميتها في إكمال هذا البحث.

ملاحظة: وضع علامة في المكان المناسب ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: أنثى ذكر
- 2- السن: من 25-35 سنة من 36-46 سنة
- 3- الأقدمية في العمل: أ- 5 فأقل من 6 - 10 سنة من 11-15 سنة
- 4- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني: ضغوط العمل

- 5- يتطلب عملك السرعة؟ نعم: لا
- 6- تتلقى أوامر و معلومات متضاربة من عدة رؤساء؟ نعم لا أحيانا
- 7- هل لديك الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك؟ نعم لا أحيانا
- 8- هل تعتبر زملائك في العمل أصحاب كفاءة مهنية عالية؟ نعم لا أحيانا
- 9- يهتم الرؤساء بالمشاكل و الاقتراحات المقدمة ؟ نعم لا أحيانا
- 10- حجم العمل الذي تقوم به يؤثر عاى التزاماتك العائلية ؟ نعم لا أحيانا
- 11- تعرضت لمشاكل صحية بسبب وظيفتك كالأرق ، تساقط الشعر إلخ ؟ نعم لا أحيانا
- 12- هل تؤدي واجبات و مهام إضافية ؟ نعم لا أحيانا
- 13- يتدخل المسؤولون بأداء عملك بشكل كبير ؟ نعم لا أحيانا

المحور الثالث: الانتماء النقابي

14- هل أنت منخرط أو منتمي إلى النقابة ؟

نعم لا

15- هل ترى بأن النقابة قادرة على حل مشاكلكم ؟

نعم لا

16- هل أنت مسؤول نقابي ؟

نعم لا

17- كيف تقيم علاقة النقابة مع الإدارة ؟

جيدة متوسطة سيئة

18- إذا تجاهلت الإدارة عن حل مشاكلكم كيف تفضل المواجهة؟

إضراب .

استخدام القوة والعنف .

تغيب عن العمل .

مناقشة الحوار مع المسؤولين