

## محاضرة رقم ( 03 ): عوامل (أسباب) المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:

الهدف من هذه المحاضرة:

- تهدف هذه المحاضرة إلى تمكين الطالب وتزويده بمسببات المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل وتفسيرها.

### أولاً: عوامل (أسباب) المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:

من مسببات المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، والتي لا يمكن حصرها ما يعود إلى العوامل الشخصية كالعوامل الوراثية والأمراض النفسية وفقدان الدعم الاجتماعي، وسوء التوافق المهني والإدمان... ومنها ما يعود إلى محتوى الوظيفة كعبء العمل، و عدم وضوح دور الموظف، وضعف القيادة والتواصل وتضارب متطلبات الحياة الخاصة والعمل، والممارسات الإدارية أو التنظيمية الغير داعمة، وسياسات الصحة والسلامة المهنية الغير كافية، وظروف العمل السيئة وغياب التطوير التنظيمي، بالإضافة إلى انخفاض مستوى الدخل وغياب الحماية القانونية والتشريعات والأنظمة وغياب الأمان الوظيفي.... وغيرها.

وقد تبدأ ملاحظة هذه المظاهر السلبية من خلال:

- الإنسحاب الوظيفي: وهو مجموعة من السلوكيات المؤدية إلى عدم رضا الأفراد عن العمل إلى الدرجة التي تؤدي بذلك إلى تجنب والإبتعاد عن موقف العمل. وهناك أربعة مظاهر سلوكية للإنسحاب الوظيفي، وهي التغيير السلوكي، الإنسحاب المادي، الإنسحاب النفسي، المشاكل الصحية. والتي سنوضحها كمايلي:

✚ التغيير السلوكي: تكون الإستجابة الطبيعية لعدم الرضا محاولة تغيير الظروف المؤدية إلى عدم الرضا، وهذا من الممكن أن يقود إلى صراع ومواجهة بين الرئيس والمرؤوس، وقد تتطور الأمور إلى شكاوي وتظلمات سواء بشكل غير ظاهر أو بتظلمات رسمية واضحة، وإذا لم يستجيب المسؤول الإداري فقد ترفع الشكوى إلى النقابة أو الإتحادات المهنية التي ينضم إليها العامل وقد

تتطور إلى الشكوى أمام القضاء وقد تحاول الإدارة الإحاطة بهذه المشاكل والإستجابة للعامل المتظلم لتجنب الصراع وللحفاظ على الروح المعنوية للعامل.

الإنسحاب الوظيفي المادي: إن عدم التغيير في الظروف المؤدية إلى التظلم قد يدفع العامل إلى ترك الوظيفة، إما بالانتقال إلى موقع آخر ضمن المنظمة، أو ترك المنظمة كلياً، وهذا الترك، يؤدي إلى إرتفاع معدل الدوران ، وهو ظاهرة غير طبيعية ومكلفة للمنظمة ، إذ يترتب على إرتفاع معدل الدوران العديد من التكاليف منها تكاليف الإحلال، أي إستبدال العامل التارك بآخر وتكاليف الفرصة المضاعة، فهذه التكاليف تمثل فقدان الكفاءات والمهارات العالية واستقطاب هذه المهارات من قبل المنظمات المنافسة.

الإنسحاب النفسي: يتمثل الانسحاب النفسي في:

- ضعف الإدماج الوظيفي: حيث يحصل هذا عندما يعتبر العامل عمله غير ذي أهمية في حياته، أي أن إرتفاع الأداء أو إنخفاضه لا يؤثر على شعوره بالفخر والتقدير الذاتي، إذ لا يبرز لديه مفهوم تقدير الذات وإذا ما حصل ذلك فإنه يصعب تنمية الدافع لى العامل.

- ضعف الإلتزام التنظيمي: إن عدم إلتزام الفرد إتجاه منظمته وعمله يؤدي به إلى عدم الرغبة في البقاء والإستقرار وتفضيل ترك العمل في أول فرصة تتاح له.

المشاكل الصحية: تحصل الكثير من المشاكل الصحية النفسية بسبب ما مر ذكره من مظاهر

الإنسحاب الوظيفي. من هذه المشاكل القلق والتوتر في العمل وهذا يحصل بسبب وجود الفرد

في موقف غير مرض مع عدم إمكانيته في تغييره وعدم توفر الطرف المناسب لترك العمل بأي

شكل من أشكال الترك. إن نتائج كل ذلك يكون تعرض الفرد للضغوط النفسية العالة المؤثرة على

صحته النفسية. والعقلية كالذهان وأمراض القلب والشرابين....

**ثانياً: تفسير عوامل (أسباب) المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:**

ويمكن تفسير أسباب المخاطر النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها الأفراد في بيئات العمل وفق

المقاربات التالية:

- المقاربة الفردية للمشكلة: **Approche individualiste du problème:** وهما مختصتان

نفسيتان ترى Mme Judas و Mme Bonfillon مختصتان نفسيتان في طب العمل أن السبب

الرئيسي للمشكلة هو طبيعة وشخصية الفرد نفسه(السريعة التأثر)، فتحدث المشكلة عند

الأشخاص فاقد التوازن ضعيفي المقاومة الغير قابلين للتأقلم مع مختلف الوضعيات المثيرة

لقلق، ترى إذن هذه المقاربة أن المشكلة لا تنتشر وإنما هي موجودة أصال وشخصية الأفراد هي التي تساعد على تضخمها إذا العامل هو المتحمل والمسئول الرئيسي لتضخم هذه المشكلة.

#### – المقاربة المتعددة الأبعاد "التفاعل مع المحيط" "l'approche multifactorielle"

وفق Catherine Vasey "سبب هذه الظاهرة ليس الفرد لوحده وإنما تشكيلة معقدة أثبتت Catherine Vasey ان المحيط ومكوناته المعقدة هي السبب الرئيسي في تحفيز هذه الظاهرة، وجهة النظر هذه تم تعزيزها كذلك من طرف المفتشة وطبيبة العمل – Mme Conne Perreart ل des Relations au Travail FMH à l'OCIRT (Office Cantonal de l'Inspection

التي تجزمان هذه الظاهرة هي نتيجة مجموعة من العمليات الجماعية "collectif processus

و التي تتشكل أصلا مع تشكل الفرق والمجموعات.

#### المقاربة الهيكلية أو التنظيمية "l'approche structurel"

يعتبر الخبراء في هذه المقاربة أن عنصر التنظيم في العمل هو أهم عامل للمشكلة. بدليل ان هناك بعض المهن الأكثر عرضة لهذه المخاطر عن غيرها ، مثل عدم التوافق بين العمال المطلوبة والوسائل المتاحة لتنفيذها، عدم التوافق بين الجهود المبذولة و المكافئات الممنوحة، عدم التوافق بين الأهداف الخاصة والعامية، عدم إتاحة الفرص لتفجير الكفاءات، كبت القدرات، العمل الروتيني، تغيير المخططات في آخر لحظة، قلة الدعم، قلة الحوافز، قلة التدريب، ضيق الوقت... إلخ.