

أثر الضغط المهني على حوادث العمل

د/ فرشان لويزة

جامعة الجزائر

مقدمة :

يعتبر موضوع حوادث العمل من المواضيع الهامة التي تتطلب البحث فيها للتعرف على العوامل الأساسية المؤدية إليها. حيث يعود الحادث بالضرر على كل من المنظمة والعامل نفسه بخسائر معنوية وجسدية ومادية، إذ ازدادت حدة وتداول حوادث العمل في أوساط العمال داخل أماكن عملهم بمختلف أنواعها. فكثر الإصابات والأمراض المهنية بسبب العراقيل المرتبطة بالمنظمة، تعتبر طريقة الإشراف على العامل أكثر تأثيرا على أمراض القلب، والانتحار واضطرابات الشخصية، والتحرش في أماكن العمل (Annie thébaud-Mony, 2002 ; p10) لينتهي الأمر بالعامل المهدد إلى الاستسلام للمشاكل والضغوطات بطريقة مؤذية له ولغيره، فهو يصبح في هذه المواقف يشعر بالإهانة والاحتراق النفسي من جراء الصدمة الآتية من ثاني محيط يعيش فيه الفرد ويقضي فيه أغلب أوقاته بعد محيطه الأسري. زيادة على هذا يتأثر العامل بدرجة كبيرة بكل ما يصدر عن مكان عمله سلبا أو إيجابا باعتباره مكسبا للرزق، والأمن الاجتماعي ومركز الاجتماعي بين الآخرين، هذا، كما ينعكس الوضع الذي يكون عليه العامل ببيئته المهنية على تقديره النفسي، حيث يشعر بأنه في صحة جيدة، وبأنه ينتمي لجماعة، ومنتجا.

وعليه، فإنه أي خلل يصدر عن هذا المحيط، أو خطأ في حق العامل يترك فيه آثار بالغة الأهمية، فقد تظهر على شكل سلوكيات سلبية، أو ردود أفعال تخريبية، كما قد تكون مصدرا للقلق والضغوطات العالية والتي تؤدي به في الأخير إلى الوقوع في الأخطاء المهنية والحوادث المتكررة.

وفي كل الحالات يعتبر إهمال هذه الظاهرة خسارة للطرفين، فقد يتسبب العامل في إتلاف ممتلكات المنظمة، كما قد تؤثر في الصحة النفسية للموظف.

وفي هذا الصدد يصرح فيليس 2000, **Phyelis Gabriel** بأن العمال يعانون من القلق، ومن الضغط. فيغادرون عملهم وهذا نتيجة للحالة العقلية المتدهورة التي يعانون منها (P4, 2000, B.I.T.). إذ يعتبر الضغط المتولد عن المنظمة التي ينتمي إليها العامل سببا في تدهور كيانه ككل ينتهي به المطاف إلى التسرب المهني، وقد جاء في تقرير للمكتب الدولي للعمل لسنة 2000 إن الصحة العقلية في عالم الشغل هي في خطر، حيث يرى التقرير أن العمال يعانون من الضغط المهني ويعانون من القلق لدرجة أنهم يغادرون مكان عملهم. كما تبين من دراسات في فيلندا في 2000 أن 50% من طبقة العمال تعاني من أعراض القلق والضغط وحالات الانهيار واضطرابات النوم. أما في ألمانيا فقد تبين في إحصائيات 2002 أن 7% من العمال الذين يسارعون للتقاعد المبكر، يعانون من أعراض عصبية.

إن الحالة العقلية للعامل، والصحة النفسية بصفة خاصة تلعب دورا هاما في استقرار العامل، وتوافقه النفسي في حياته اليومية سواء كان ذلك في محيطه الأسري أو المهني، فالعمل مهما كانت طبيعته يتطلب استعدادات جسدية وفكرية ونفسية إذ تعتبر مركبات متكاملة فيما بينها تتأثر الواحدة بالأخرى، كما يؤثر كل عنصر على بقية العناصر الأخرى، فالحالة النفسية التي يكون عليها العامل تعكس نشاطاته وقدراته، فقد تتوفر لدى العامل خبرات خاصة بمهنة معينة، لكنه قد يقع في حادث ما إذا ما كان يعاني من توتر أو ضغط ما. مهما كان مصدره وتأتي المنظمة التي يعمل بها العامل في مقدمة العوامل المؤثرة على سلوكياته واستجاباته المختلفة، وقد بينت البحوث التي أجريت في هذا الميدان، والتي تعود إلى فترات بعيدة، أن المحيط المهني يلعب دورا هاما في التأثير على نوعية العمل، وقد أثبتت بحوث إلتون مايو أن العامل يتأثر بظروف العمل المختلفة، ففي حالة ضعف هذه الظروف يتدهور الإنتاج وتقع الحوادث، لأن هذه الأخيرة مرتبطة بالمناخ الذي يكتسي المنظمة حيث كلما زادت المشاكل والضغط، كلما ارتفع عدد هذه الحوادث بها، وتعتبر الحوادث مؤشرا على سوء التوافق المهني (فرج عبد القادر طه، 1996، ص 285).

يحدث سوء التوافق بسبب تضارب المصالح بين طرفي العلاقة عامل - منظمة، كما يؤدي التباين في المصالح ومتطلبات كل من العامل وأهداف المنظمة، حيث يوضح فرتش **French** أن الضغط يتولد بسبب عدم توفر التوافق والانسجام بين كل من قدرات واستعدادات العامل، ومتطلبات المهنة التي يشغلها، كما ينتج ذلك

بسبب طموحات العامل وما يقدمه له محيطه المهني من علاوات وخدمات وتقدير. فحوادث العمل وإصابات العامل تتأثر بشكل كبير بسلوك العامل وتصرفه، بل كذلك بحالته النفسية والبدنية، فالعامل هو المحدد الأكثر تأثيراً في وقوع الحادث أو عدمه (راشد محمد القحطاني، 2007، ص 20).

كما سيتضح من خلال بعض النتائج، ومن بينها التي قام بها كيلي Kelly أن شخصية العامل تلعب دوراً في عملية التعرض للحوادث بطريقة غير مباشرة، وتلعب عملية الاستهداف دوراً في ذلك.

كما اتضح أنه رغم تعرض العمال لنفس المثيرات، إلا أنهم يختلفون فيما بينهم من حيث عدد الحوادث التي يتورط كل منهم فيها. كما تشير آراء حول الموضوع إلى أن هناك اختلافات بين العمال في طريقة مواجهتهم للضغط، وبالتالي يقع بعضهم في حوادث وخيمة بالنسبة للمنظمة، بينما يتسبب آخرون في إصابات جسدية نحوهم.

إشكالية البحث:

يعرف العالم بأسره منذ التسعينيات ضغوطات يعاني منها أفراد من مختلف الأعمار والمجتمعات، حيث أدت بهم إلى التعرض للعديد من الأمراض النفسية والجسدية والمهنية، حيث أصبحت بعض المهن تسارع في تعرض العمال الذين يقومون بها إلى الضغوط، وبالتالي الوقوع في حوادث في أماكن عملهم، وخاصة مهنة التدريس والشرطة والبنوك، والمصانع الكبرى. حيث تنعكس كل الصعوبات المرتبطة بمثل هذه الأعمال على نفسية العامل، وبالتالي تحدث تأثيراً على أدائه من حيث الكم والكيف، والأمن.

اختلفت الآراء المفسرة للحوادث التي تصدر عن العامل، وأصبحت المنظمة تلوم الموظف وتسند له الأسباب، وتحمله مسؤولية الوقوع في هذه الأخطاء المهنية، ومن جهة أخرى يرجع العامل الدواعي إلى الظروف التي يعمل فيها، أو طريقة الإدارة في تعاملها مع العمال، حيث تصل الحوادث في بعض الحالات إلى نتائج كبيرة وخطيرة على كل من العامل والمنظمة.

يرى بعض الباحثين، ومن بينهم كل من هوبس Hoppos وتلمان Talamann أن سبب وقوع حوادث العمل يكون في كثير من الحالات بسبب تصرف خاطئ من طرف العامل نفسه، بينما ترجع فئة أخرى من الباحثين السبب إلى عامل تكنولوجي يتمثل في تعقد الآلات، وتقنيات التعامل معها، والتي تفوق قدرات ومستوى تكوين

العامل، وترجع بحوث أخرى الأسباب الرئيسية لارتكاب العامل للحوادث إلى عوامل شخصية تعود إلى إهمال العامل لعمله أو إلى ضعف دافعيته للبقاء في مكان عمله، ثم تأتي بحوث أخرى لتفسير وقوع الموظف في الحوادث إلى الظروف الفيزيائية التي تحيط بالعامل. هذا، كما تأتي آراء أخرى لتفسر بأن الأفراد نوعين، أحدهما سعيد الحظ، والآخر تعيس الحظ، فهناك الذين لديهم حصانة ضد الحوادث أثناء تواجدهم في مكان عملهم أو محيط آخر، كما يوجد من لا يحظى بهذه الميزة، ولهذا تجد هذه الآراء أنه تكثر قابلية الوقوع في الحوادث، حيث يتبين من بعض الدراسات كتلك التي قام بها عبد الفتاح خليفات أن العمال الذين يشتغلون بقطاعات ذات طابع خدماتي هم أكثر عرضة للضغط.

كما يؤكد باحثون آخرون بأن هناك بعض العوامل المرتبطة بمنصب العمل هي التي تولد الضغط، وبالتالي الوقوع في الحوادث ويكون هذا من خلال شعور العامل بالتعب الزائد، وعبئ العمل أو انعدام التواصل، وسوء اتخاذ القرارات، وكلها عوامل تعمل على شعور العامل بالاحتراق النفسي، والذي يكفي لأن يكون مصدر للحوادث المهنية من خلال عدة طرق. ومن بين نتائج هذه الضغوط ما يقع في اليابان كآثار على العمال، حيث تصرح وزارة الصحة اليابانية بوجود مرض اسمه كاروش وهو يعتبر من أكبر الأمراض القاتلة، حيث تظهر أعراض من التوتر والارتفاع في ضغط الدم والجلطة، كما توضح الدراسات أن سبب هذا المرض الرئيسي هو الإفراط في العمل، حيث يقدر المرض بعشرات الآلاف من العمال، وأغلبهم من المديرين والمشرفين في الأربعينيات والخمسينيات من العمر، حيث أدلت وزارة الصحة اليابانية في 2004 أن المرض يصل إلى 300 ألف ضحية سنويا.

إهتم **كاهان Kahan** وآخرون بعامل منصب العمل كمسبب للحوادث 1969، فتوصل إلى أن الضغط يؤثر على أداء العامل فيؤدي به إلى ارتكاب الأخطاء. نفس النتائج توصل إليها الأمير 1995، وفي نفس الصدد توصل باريك 1976 **Parcek** إلى أن الدور الذي يتقلده العامل في محيط عمله قد يؤدي به إلى الضغط، وبالتالي إلى ارتكاب الأخطاء والحوادث، وقد يرجع هذا إلى إما عملية اتخاذ القرارات والمسؤولية التي يتطلبها هذا الدور، كما يرجع السبب إلى الصراع بين الدور الذي يحتله العامل وعوامل أخرى كالشخصية أو القيم والمعايير الجديدة التي يتطلبها هذا الدور، والتي قد تتنافى مع نظرة واتجاهات هذا الفرد - العامل - وهذا ما يؤدي إلى ما يسمى **بالأعياء المهني Burnout** وهي تكون على شكل تعب وإرهاق وضغوطات تنتاب

هذا العمل، وتمنعه من التركيز، وبالتالي الوقوع في ارتكاب الأخطاء مهما كان نوعها معنوية أم جسدية.

تختلف الآراء حول أثر الضغوطات التي يتعرض لها العامل، وعلى الحوادث التي يرتكبها في محيطه المهني، فمنها من ترجعها إلى المنظمة ومنها من ترى بأنها مرتبطة بالعامل نفسه، ويأتي البحث الحالي للوقوف أمام هذا الموضوع محاولا الإجابة على بعض التساؤلات المرتبطة بالموضوع، حيث يبحث إذا ما كانت هناك علاقة وطيدة بين الضغط الذي يتلقاه العامل من محيطه المهني وقيامه بالأخطاء والحوادث؟ وهل نفس الضغوط تؤدي إلى نفس الأخطاء لدى عمال مختلفين. وعليه تأتي فرضيات البحث على النحو الآتي.

1 - هناك علاقة بين الضغوط وارتكاب العمال للحوادث.

2 - هناك اختلاف بين العمال في ارتكابهم للحوادث.

فرضية البحث: حتى يتسنى لنا العمل في إطار منهجي يجب التفكير في وضع فرضية تساعدنا على الحكم والتنبؤ المسبق لمتغيرات البحث الذي هو بصدد الدراسة، وعليه تصاغ الفرضية كما يلي:

- يوجد فرق في الضغط بين مجموعتي المتربصين،

- يوجد فرق بين مجموعتي المتربصين في قيامهم بالحوادث.

أهداف البحث: يهتم البحث الحالي بمعرفة إذا ما كانت الضغوط التي يتلقاها العامل أو المتربص في ميدان عمله، قد تؤثر في أدائه لعمله، وجره للقيام بأخطاء وحوادث في عمله. كما يهدف البحث إلى التدقيق في إذا ما كانت هناك فروق بين المتربصين الذين يتلقون الأوامر من المدرب الصارم، والذين يشرف عليهم مدرب مرن. قبل التطرق للموضوع يجدر بنا إعطاء نظرة حول المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث حتى يتسنى لنا فهم الموضوع في إطار مفاهيمي محدد خاص بالموضوع.

* **الضغط:** يعرفه حسين. ع.ف. على أنه أشياء مختلفة تحدث لأشخاص مختلفين، وما هو ضاغط لشخص معين، ليس بالضرورة ضاغط لشخص آخر (حسين علي فايد، 2005، ص 195).

* **حوادث العمل:** يعتبر حادث الشغل أو بمناسبته لكل عامل عندما يكون في خدمة صاحب عمل أو أكثر (مصطفى صخري، 1998، ص 12).

* **حوادث العمل:** يعرفها عباس بأنها الوقوع المفاجئ الإرادي، وحوادث إصابات جسدية (عباس محمود عوض، 1971، ص 26).

المفاهيم الإجرائية للبحث:

يركز البحث على التعامل واستخدام كل من مفهوم الضغط المهني، وحوادث العمل. حيث تحد كما يلي:

1 - **الضغط المهني:** يقصد به في البحث، أساليب المدرب شديدة الصرامة نحو المتربص، كالغضب، السخرية والصراخ والاستهزاء من المتربص.

2 - **حوادث العمل:** تتمثل في الأخطاء الصادرة عن المتربص أثناء عمله، ككسر المعدات، التعليم بطريقة خاطئة، إعادة تركيب القطع الإلكترونية بطريقة خاطئة..... إلخ.

3 - **المدرب التسلطي الصارم:** يتمثل في تقديم التعليمات والأوامر بأسلوب شديد الصرامة والتسلط مع أسلوب للخشونة، وعدم التسامح مع المتربصين في حالة ارتكاب الأخطاء، ويغضب..... إلخ.

4 - **المدرب اللين:** وهو الذي يلجأ إلى أسلوب مرن مع المتربصين، ويقدم التعليمات بطريقة لينة خالية من القسوة، لا يستخدم السخرية ولا الغضب.. إلخ.

أنواع الضغط المهني ، و مدى أثرها على الأداء :

تبين للعديد من الباحثين أن الضغط المهني المتولد عن محيط العمل، أنواع معينة، وفيما يلي ذكرها.

- **الضغط الإيجابي/التكيفي:** وهو يتمثل في الاستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه، وهو مفيد في الخلق والإنتاج وعمل التغيرات الضرورية في أسلوب الحياة. إن هذا النوع من الضغط يعتبر كحافز أو منبهه يحث العامل على بذل جهود أكثر أو الانتباه لما يفعله في مكان عمله، لكننا لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط.

لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط ورغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية، إلا أنه في حالة تطوره أو مرافقته لمشاكل أخرى، قد تكون شخصية، سوف يدفع العامل للقلق والشعور بالانزعاج والفشل، وبالتالي ينتهي بالعمل إلى ارتكاب الأخطاء.

- **الضغط السلبي:** وهو المشاكل المختلفة التي تظهر على شكل ضغط، حيث يؤثر على الصحة العقلية والجسدية والنفسية للعامل، ففي حالة الاستمرار في وضعية الضغط والإفراط، يتولد عنها الاكتئاب، حيث يصبح الضغط المثير الرئيسي لسوء صحة العامل، ومن هنا يتدهور الموظف وبالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني، فقد يقع في أخطاء متكررة، كما قد يتسبب في حوادث العمل قد تكون متفاوتة الخطورة إما، على العمل بحد ذاته أو على جسده هو.

- **التحرش الجنسي والمعنوي والابتزاز:** يعتبر كل من ينظر المهتمون بموضوع التحرش الجنسي والمعنوي والابتزاز على أنها أنواع من العنف المطبق ضد الأفراد. إذ يخلف لدى المعتدي عليه آثار نفسية خطيرة، بدءًا بتكوين مخاوف وقلق وصددمات، مما يولد لدى الفرد ضغوطات يومية تمنعه من مواصلة العيش بطريقة معتدلة.

فالتحرش الجنسي أو المعنوي، والابتزاز سلوكيات يتلقاها العمال في محيطهم المهني، حيث يطبق هذا النوع من المعاملات أو الممارسات السلبية على العاملات النساء بمختلف أعمارهن، من طرف الرئيس المباشر، سواء كان ذلك بالقطاع الخاص أو العام، إذ يستغل الرئيس أو المدير مركزه في العمل ليعتدي على العاملة جسدياً أو معنوياً، وقد يصاحب ذلك بالتهديد بالطرد من مكان العمل أو من تلقي العقوبات، والحرمان من بعض الامتيازات التي تقدمها المنظمة للعمال، والتي تعتبر كحافز للعامل مهما كان سنه أو منصب عمله، وعليه، يعمل هذا التهديد أو الحرمان على توتر العامل باعتباره عنصر ضغط، ويزداد تأثير هذا الأسلوب من المعاملات إذا حدث أن كثر تكراره على نفس العامل أو العاملة، وبالتالي فهو يعمل على شل طاقة العامل وتكوين شعور بالإحباط واليأس، والشعور بفقدان الثقة في الآخر، مما يعمل على تنذّب تفكير العامل وهذا ما يؤدي به إلى الوقوع في الأخطاء في مكان عمله، وقد تزداد حدة هذه الأخطاء لتنتهي بارتكاب حوادث خطيرة في مكان العمل.

علاقة الضغط بالحوادث:

يتعامل العامل في محيطه المهني بعدة مكونات تنظيمية تتعامل فيما بينها لبلوغ أهداف ترسمها المنظمة بصفة خاصة، ويحدث أن تتعارض أهداف العام مع متطلبات المنظمة ككل، مما يتولد عنها توترات وصراعات لدى هذا العامل، مؤثرة بذلك على كيانه كفرد وعلى أدائه وقدراته المهنية.

حيث تبين من خلال بحوث عديدة في الميدان، أنه عند تعرض العامل للضغوطات في محيطه المهني، يجره هذا الضغط إلى الوقوع في حوادث قد ترجع

عليه سلبًا، كما قد تؤثر على المنظمة، وقد تتسبب بعض الحالات في مرض العامل، زيادة على هذا، بإمكان الضغط أن يتسبب في حادث معين، حيث يضعف العامل مما يعرقله التعب عن التقدم في عمله، إذ تبدأ العملية بعدم الرغبة في العمل، وانخفاض في الرضا، مما يؤدي به إلى التعرض لاضطرابات جسدية ونفسية، وهذا ما يتولد عنه آثار سلبية على صحة العامل وأدائه، وعلى المنظمة التي يعمل فيها. فعند وصول الضغط إلى الدرجة الحادة، يحدث التأثير على الموظف ككل، إذ تصل الخسائر الناتجة عن حوادث العمل إلى ملايين الدينارات على المنظمة. إذ يعتبر الضغط هو العامل الرئيسي في كثير من المشاكل التنظيمية، وخاصة مشاكل الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب والتسرب الوظيفي (جمعة سيد يوسف، 2004، ص 26).

يحدث أن يختلف العمال في استجاباتهم لمواقف مهنية ضاغطة في نفس المستوى من الحدة أو الطبيعة فقد يستجيب أحدهم بطريقة عنيفة مباشرة، كأن ينتقم لنفسه، فيواجه رئيسه بأساليب تتنافى مع القانون الداخلي للمنظمة، أو يقوم بإتلاف الممتلكات، من آلات ومعدات تابعة للمصنع الذي يعمل فيه. كما تصدر عن زميل له في العمل ردود أفعال ذات مواقف سلبية، كما تحدث بطريقة لا إرادية إذ يقع العامل تحت جملة من الضغوط، مصاحبة بالشعور بالإعياء وفقدان الثقة في رؤسائه، وبالتالي يفقد توازنه النفسي، مما يضعفه عند مواجهة المشكل، فيترك المجال للوقوع في الحوادث بمختلف أنواعها وحدتها

ومن شأن هذه الحوادث أن تؤدي بالعامل إلى العطب الجسدي الجزئي أو الكلي، كما باستطاعتها التسبب في الجهد النفسي والاكتئاب أو الشعور بالاغتراب. إذ تؤثر متطلبات مهنية معنية ومواقف الضغط على كل من الحالة النفسية للعامل والفكرية والعلائقية مما تسبب تغيرات في عمليات الأداء كمًا وكيفًا وعلى الصحة النفسية والعقلية للعامل، تؤدي به للانهيال بكل أنواعه إذا لم يجد هناك توازنا وتوافقا أو تكيفا لدى هذا العامل. فالفرد بحاجة للتكيف مع التغيرات اليومية التي يفرضها المحيط (Dominique chalvin, 1985, P08).

إن عملية التكيف هذه تعتبر كمعبر سلام للعامل، حيث في حالة حصوله عليها، يتفادى الوقوع في الحادث وفي المقابل قد تؤدي بعض الحالات بالعامل إلى الفشل في مواجهة الضغط، والقيام بالحوادث حتى في حالة تشابه الضغوط.

وقد فسرت بعض البحوث هذا التباين بين العمال في ردود أفعالهم بما يسمى

بالاستهداف. Proneness.

الاستهداف للحوادث:

يرى هينرينش أن العامل الإنساني يسبب 90% من الحوادث، وأن 10% فقط ترجع لأسباب غير إنسانية كالآلات والهيكل البنائية. كما تبين من خلال البحوث التي توصل إليها كل من غرين Green وود Wood أن هناك أفراد يقومون بالحوادث أكثر من غيرهم، هذا كما يرى بعض الباحثين أن هناك ثلاثة أنواع من الاستهداف، ويتمثل النوع الأول في الاستهداف العصبي Neurotic proneness وهم الأفراد الذين يعانون من أمراض نفسية.

أما النوع الثاني، وهو استهداف غير عصبي ناتج عن أثر العوامل الشخصية للفرد، والتي لا تتسم بطابع عصبي، كنقص الذكاء وقلة الخبرة والمزاج، وكذلك التأزم النفسي، وعيوب في بعض الحواس.

أما النوع الثالث، فهو يقوم بالجمع بين النوع العصبي والنوع غير العصبي، ويتميز به من يعانون من أمراض نفسية، حيث تتسم شخصياتهم بالنقص في بعض القدرات. كما يلعب العامل العلائقي دوره في الوقوع في الحوادث بسبب العلاقات القائمة بين العمال، وفي هذا الصدد توصل عباس محمود عوض 1971 إلى أن هناك علاقة بين المكانة التي يحضى بها العامل في المنظمة وحوادث العمل، وسوء التوافق، وهذا ما يؤكد على التأثير الذي يتركه التعب النفسي والقلق في نفسية العامل.

الاستهداف والتعرض للحوادث:

إن التعرض للحوادث هو جملة من العوامل الشخصية والخارجية والاتفاقية التي تفضي إلى الحوادث (عباس محمود عوض 1971، ص 53) حيث يرى هذا التحديد بأن العامل الذي يتعرض للحوادث هو الذي يتركب الأخطاء ويتعرض إليها باستمرار، كما يرى إيزنك Eysent يرجع إلى الشخصية.

أما المستهدف: فهو العامل الذي يتعرض كثيرا للحوادث، ويرى غراي Gray في هذا الموضوع، أن الفرد المستهدف هو مولود بهذه الصفة.

تختلف كذلك درجة الاستهداف من شخص لآخر، وتختلف درجته لدى نفس الفرد من عمل لآخر.

لإتجاه التحليل النفسي رأياً آخر للحوادث، حيث يرى أنها ليست حوادث، بل تقع في الغالب نتيجة الناحية الميزاجية الخاصة بالضحية نفسها، فالملاحظ أن الحادثة

يكون حدوثها عرضيا، وخارج تحكم العامل، كما يرى **ميننجر Menninger.K** أن الحوادث تقع قصدًا من طرف العامل، وهو بهذه النظرة ينفي عامل التأثير النفسي، والدافعية للإنجاز والعمل، وطموحات العامل، وهي عوامل تؤثر بدون شك في الحالة الجسدية والنفسية، وقد تبين من خلال بحوث في الميدان، ومن بينها تلك التي قام بها **Harston 1990** أنه عند تعرض العامل للضغط يتعلق الأمر بطبيعة ودرجة استعداداته والحالة النفسية للعامل وطبيعة مزاجه، وكذلك قدراته الفكرية ويشير **Marichal 1994** إلى أن استجابة الفرد لنتائج الضغط تتوقف على طبيعة هذا الفرد، حيث يصنف الأفراد إلى نمطين إذ يوصف الفرد ذو النمط أ (A) بأنه طموح تنافسي، يعمل تحت ضغط الوقت، ومعرضا للنوبات القلبية. أما نمط الفرد ب (B) فهو يوصف بأنه أقدر على الاسترخاء، وغير طموح، ويتعامل مع الوقت بموضوعية.

كيفية حدوث الحوادث:

يتعرض العامل وهو يؤدي مهامه إلى بعض المشاكل الخارجية - التي لا يتسبب هو فيها - حيث تتمثل في الضغوطات الناتجة عن مصادر متنوعة ناجمة عن محيط المنظمة تؤثر فيه بطرق مختلفة، وخاصة إذا تكررت حدوثها، ويرى **سمير أحمد عسكر 1988** في هذا الصدد، أن ضغط العمل المستمر له آثار جانبية سلبية على صحة الفرد البدنية والعقلية، بحكم تأثيره الجانبي على كل آليات المواجهة التي يمتلكها العامل. إذ يشل العامل عند محاولته للتصدي لهذه الضغوط. ولهذا جاءت نتائج عدة بحوث لتؤكد على أن الضغوط هي مثيرات **Stressors**، تؤثر على العامل من كل النواحي بطرق سلبية لأنه كما يفسر **راشد أحمد 1992** أن الضغط هو نتيجة للتفاعل بين مسببات الضغط والخصائص الشخصية التي يتسم بها العامل.

تتحدد طرق وأساليب تعامل العامل مع هذه الضغوط ببعض الآليات قد تكون لا إرادية. ففي أثناء رد الفعل المرتبط بالشعور بالخطر، يستعد الجسم لمواجهة تحدي مادي متوقع، فيحتفظ بموارده من أجل مواجهة أي حدث، وهذه الحالة من الاستعداد تعني إهمال وظائف الجسم الأخرى مثل الصيانة وإصلاح ما يتلف. فالوفاة القلبية المفاجئة تحدث جزئيا بسبب الطريقة التي يبدي بها بعض الأشخاص ردود أفعالهم اتجاه ظروف الإجهاد العصبي اليومي (عبد الرحمن توفيق، 1988، ص 13).

كما يؤثر الضغط على سير بقية أعضاء الجسم إذ أن ابداء ردود الفعل الحادة ترتبط في معظم الحالات بظاهرة منفصلة يطلق عليها التوتر الزائد المزمن **Chronic**

Hypertension وهي عبارة عن ثبات ضغط الدم عند مستوى مرتفع في وضع الراحة، تحت هذه الشروط والأوضاع يقف العامل عاجزا أمام القيام بعمله على أحسن وجه، وبالتالي يكون عرضة للحوادث سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. تساهم عوامل أخرى في الإنقاص من فعالية قدرات وخبرات العامل مهما كانت طبيعة عمله، ففي حالة استمرار حدة الضغط، أو إذا كان العامل غير قادر على التصرف بطريقة سلمية، نجده يمر في هذه الحالة بمرحلة الإنهاك، وعند مرور العامل بهذه المرحلة، يقع في حالة عدم التركيز، وبالتالي يخطئ في مكان عمله، وعندما يفشل في مواجهة الضغط المتولد لديه في محيط عال الضغط المتولد لديه في محيط عمله، حيث تتحكم بعض العوامل الشخصية في نظره وإدراك العامل للمواقف التي يتواجد فيها، وكذا لتفسير استجاباته للمشاكل التي تعترضه خلال أدائه لمهامه. ففي بعض الحالات والوضعية التي يصاحب العامل في مكان عمله، بصاحب نظرة العامل لقدراته وتقديراته سلبية بانفعالات متوترة، مما يتولد عنها ضغوط وملل ونقص في الدافعية مكونة بذلك ما يطلق عليه فولكمان مفاهيم خاطئة عن العالم المحيط به، وبالتالي تدفعه للوقوع في الأخطاء المهنية.

أثر الضغط على الحوادث:

يعتبر وقوع العامل في الحادث انعكاسا للمكونات المعرفية التي يكونها العامل عن بعض الأشياء، إذ يقوم هذا الأخير بتقييم الإمتيازات التي يحصل عليها من خلال قيامه بعمله، والفوائد المعنوية المتحصل عليها من خلال الأهداف التي كان قد رسمها لهذا المنصب، حيث يرى كل من **بارون Baron** و **موبينغ Mowbing** إن الضغط عملية إدراكية وحسيلة لمدى أهمية الموقف حسب الإدراكات الذاتية للعامل، كما يعتبر الضغط بأنه عملية تكيف قدرات الفرد مع موقف معين، حيث قام **هيرسي Hersey**، 1936 ببحث حول أثر الحالة الانفعالية للعامل ونتائجها، فوجد أنها مرتبطة بحوادث العمل، وهي تعتبر حالة إنفعالية مكتئبة **Lowémotion states**، حيث تنتصف بالحنن والخوف والشك في قدراته، ونظرة الآخر له، كما تتسم بالغضب.

ويوضح **هيرسي** في هذا الشأن أن هذه الحالة تمنع العامل من استخدام إمكانياته الخاصة في معالجة المواقف التي يتعرض لها بكفاءة مناسبة، إذ يؤدي التعرض المستمر والشديد للضغوط إلى الاضطرابات، مما يدفع بالعامل إلى إهدار طاقة كبيرة لمواجهة هذا الضغط، وحين تنفذ طاقة العامل، تصدر عنه ردود أفعال

سلبية مؤدية بدورها إلى الأخطاء أثناء قيامه بعمله أو إلى الوقوع في حوادث العمل، وقد نصل نتائج هذه الأخطاء إلى إجابات وإتلاف كبيرين في منصب العمل. قد تتسبب حركة تبدو عادية، أو تبدأ حوادث العمل بسلوكات بسيطة لتصل إلى الحوادث، فالضغط يؤدي إلى اختلال السلوك، وبالتالي ينتج عن ذلك عدم الاستقرار والأمن، إضافة إلى الشعور بالتفاهة للحياة مع رفض مشاركة الآخرين في أفكارهم ونشاطهم (أمال محمود، 2002، ص 65). إذ تبين لكل من برنمولد **Brainmuler** وجرزيس **Jerryssis** في 1982 بعد دراسة لهما **Jerryssis** عن آثار الضغوط على جماعة العمل، توصلوا فيها إلى أن أكثر أنواع الضغوط تأثيراً على الأفراد، هي الضغوط المتعلقة بالعمل ومشاكله، كما تبين لهما أن العمال المتقاعدين كانت نسبة الضغوط منخفضة مقارنة مع العمال الذين يشتغلون. فحين يشعر الموظف بالتعب، وهي طريقة لا إرادية يستجيب لها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع (هارون توفيق، 1999، ص 17).

فالضغط المهني يتطلب استعدادات توافقية من طرف العامل حتى لا يتعرض إلى ردود أفعال انفعالية وعضوية وعقلية قوية. فالاستجابة للضغوط لا تتوقف على جهاز العضوية، لكن يزداد تأثيرها على الوظائف المعرفية، وهذا لأنها ذات علاقة بالأفكار التي يبنيناها الفرد عن مكان عمله، وعن طبيعة المحيط الذي يتفاعل معه. كما تلعب التوقعات التي يكونها العامل عن المجهودات التي يقدمها في شغله، مقابل ما يحصل عليه للقيام بهذا العمل، كل هذه العناصر والمراحل تتحول إلى ضغوطات إذا أستاذ العامل من سوء تعامل المنظمة معه. يحدث في بعض الحالات أن يحاول العامل جاهداً العمل بهدوء وبدون مشاكل، لكنه يفاجئ بصعوبات وعراقيل تواجهه، وعلى كل تفكيره، فالضغوط هي أحداثاً تتحدى الفرد وتتطلب منه التكيف الفيزيولوجي أو المعرفي أو السلوكي (Oltmanns, 1998; P287).

فالمحيط المهني الذي يعمل فيه العامل - مهما كان منصب عمله - يعتبره مصدر سعادته ورضاه المعنوي والمادي، فأني تقصير في حق العامل صادراً من طرف هذا المحيط، يؤثر لا محالة فيه، مؤدياً بذلك إلى شعوره بالاعترا ب عن مكان عمله، وبالتالي يستاء محاولاً بذلك الابتعاد عنه، فالشخص سيء التوافق لا يتغيب كثيراً فقط، لكن يبدو أيضاً أنه تكون له إصابات أكثر، ومشاكل تتعلق بمخالفة النظام، ومشاكل تؤثر على انتظام العمل (فرج عبد القادر طه، 1986، ص 53).

منهج البحث: نظراً لطبيعة الموضوع، لجأت الباحثة لاستخدام المنهج التجريبي، حيث تم البحث تحت ظروف تجريبية، حيث تتدخل الباحثة في كيفية توزيع وحدات العينة طبقاً لطبيعة المتغير المستقل، والذي يتمثل في أسلوب المدرب.

عينة البحث وخصائصها: تمثلت عينة البحث في متربصين من جنس الذكور في شركة خاصة للإعلام الآلي بباب الوادي بالجزائر العاصمة، وعددهم 60 متربصاً. تم اختيار وحدات العينة بطريقة عشوائية.

أدوات جمع البيانات: نظراً لطبيعة البحث، تم اللجوء إلى أداة الملاحظة بالمشاركة. بعد أن تم التعرف على أفراد العينة وربح ثقتهم. حيث نجد أن

• **شبكة الملاحظة:** عبارة عن التركيز في الملاحظة على بعض السلوكيات الصادرة عن كل من المدرب والمتربصين وهي كما يلي:

- ملاحظة الغضب الذي يصدر عن المدرب، والشم والسب والسخرية، رمي الأشياء، الصراخ الخ...

- ملاحظة السلوكيات والاستجابات الصادرة عن المتربص وهو يقوم بعمله، متمثلة تحديداً في الأخطاء التي قد يقع فيها كتفسير الأدوات التي يعمل بواسطتها، أو إتلاف البطاريات الصغيرة، أو تركيب أشياء بطريقة خاطئة، والقيام بعملية التعليم بطريقة غير صحيحة.

الأدوات الإحصائية: تماشياً مع فرضيات البحث، لجأت الباحثة لاستخدام اختبار تحليل التباين T.Test لدراسة الفروقات الموجودة بين الأفراد في المتغيرين.

الإجراءات العملية والميدانية: تم البحث في الموضوع على مرحلتين، وهما على التوالي:

أ - **المرحلة الأولى:** تم فيها ملاحظة كل أفراد العينة أثناء العمل مع المدرب أ (الصارم) لمدة يومين، وتم ملاحظة نفس الأفراد أثناء العمل مع المدرب ب (المرن) لمدة يومين.

ثم قامت الباحثة بملاحظة أسلوب المدرب (أ) مع المتربصين لمدة يومين، حيث تم تسجيل كل السلوكيات التي تعتبر كعوامل مسببة للضغط. ويتم بعدها تسجيل ردود أفعال المتربصين التي يتولد عنها أداء معين قد يكون معتدل أو قد يظهر على شكل أخطاء في الأداء أو حوادث.

ب - أما المرحلة الثانية: فقد قامت الباحثة بتوزيع أفراد العينة على مجموعتين، وملاحظة الأفراد لمدة يومين مع المدرب (ب)، ثم تسجيل الملاحظات الخاصة بأسلوبه كما سجلت كل الأخطاء والحوادث الصادرة من طرف المتربصين نفس الشيء مع نفس أفراد العينة، لكن مع المدرب (ب) وتم تسجيل كل ما حدث من انتقادات وأخطاء.

تحليل ومناقشة النتائج:

جدول رقم 01 يتطرق للفرضية الأولى.

النسب المئوية %	الاستجابة للمدرب ب.	النسب المئوية %	الاستجابة للمدرب أ	الحادث أنواع الضغط
30%	09	50%	15	طريقة الشرح
16.66%	05	23.33%	07	المعاملة
53.33%	16	26.66%	08	التقييم المعنوي
100%	30	100%	30	المجموع

تشير نتائج الجدول أعلاه، والخاص بمعرفة أثر مختلف الضغوطات الصادرة عن المدربين، على المتربصين، حيث يهدف العمل هنا إلى تجديد، والتأكد عما إذا كانت الضغوطات تؤثر على الأداء مهما كان نوعه. إذ تبين النسب المئوية أن المتربصين الذين بشرف عليهم مدرب يلجأ في أساليبه إلى الصرامة المبالغ فيها، يؤثر فيهم هذا الأسلوب عن طريق شعورهم بالضغط، وبالتالي لا يقومون بالعمل بطريقة جيدة، وهذا ما يتسبب لديهم في التوتر، ونقص في الثقة في الذات، والإنقاص من ثقتهم في قدراتهم المهنية، مما يؤدي بهم إلى الأخطاء، وعدم الاهتمام والتركيز في الاستيعاب وكذلك التعلم، على غرار المتربصين الذين يترأسهم مدرب مرن، لاحظنا أنهم لا يتعرضون للقلق والضغط بدرجة كبيرة، حتى ولو كانوا يشعرون ببعض التوتر، وهذا راجع إلى طبيعة العمل، حيث يقع أي متربص وهو يتلقى تدريبا جديدا يتطلب التركيز والدقة، إلى نوع من التوتر والتخوف.

مئوية دالة 23.33% و 16.66% توضح أن طريقة تقييم المدرب الصارم، وتلك التي يقوم بها المدرب المرن تؤثر بطرق مختلفة في المتربصين. وهذا يؤكد الفرضية إن تشير النتائج إلى أن طريقة احترام الآخر والتعامل مع المتربصين بطريقة عادلة يدفع به إلى الثقة في النفس وبالتالي تقدير قدراته. مما يؤدي به إلى بذل

الجهود أكثر، والعمل بطريقة فيها ثقة ورضا عالي. بينما ينخفض أداء المتربص الذي يعمل تحت ضغط المدرب وسوء معاملته له، مما يولد فيه شعور بالنفور وعدم الاهتمام بما يقدم له، وبالتالي تنخفض عملية التركيز، وقد توصل **Mower; 2003** إلى أن العمل في المحيط الذي يشعر فيه العامل بالرفض وعدم الاهتمام من طرف الرئيس أو المشرف، يؤدي به إلى القيام بالأخطاء والحوادث في مكان عمله.

يتبين كذلك من خلال الجدول أن هناك تباين كبير بين المتربصين في عامل التقييم المعنوي الصادر عن المدرب والذي وصل إلى 26.66% و 53.33% بفارق كبير ودال بين العاملين في كل ما يخص طريقة المدرب في التعبير عن شخص المتربص بطريقة غير مباشرة، وطبيعة التقدير الذاتي يتسبب في تكوينها هذا المدرب. كما تبين النتائج أن المتربص الذي يحصل على المدح والتشجيع مقابل المجهودات التي يقوم بها - مهما كان سنه - تلعب دورا هاما في إعطاء ثقة في النفس والاعتماد الكلي على استعدادات وقدرات الفرد دون خوف أو خجل، وهذا سببا كافيا لتفادي الوقوع في الأخطاء في مكان العمل، كما يتولد عنه شعور بالراحة والرضا في العمل. وفي هذا الصدد توصل كل من بيار لويغي وجوال **Pierluigul, Joel, 2004** إلى أن حوادث العمل والأمراض المهنية تنخفض لدى العمال الذين يتكون لديهم شعور بالرضا والراحة النفسية في محيطهم المهني.

فالأضغط مهما كان نوعه أو مصدره يعتبر عاملاً معيقاً للفرد، مضراً بصحته النفسية، فالحالة النفسية وخاصة راحته النفسية التي يتواجد فيها هي التي تعطي له الطاقة للعمل، كما تلعب دورا في استقرار توافقه النفسي والاجتماعي وكذلك المهني، فأني توتر أو قلق يشعر به العامل أو يعاني منه في مكان عمله، ينعكس مباشرة على معاشة النفسي، وبالتالي بشكل كل الجهود التي يحاول بذلها، كما تفكك هذه الضغوطات توازنه، وتشتت انتباهه لينتهي به المطاف إلى الوقوع في الأخطاء وارتكاب الحوادث مهما كان نوعها أو حدثها في عمله.

جدول رقم 02 يتطرق للفرضية الثانية.

النتائج العينة	س	ع	ت.م	م.د	د.ح
مجموعة 1	س ₁ = 0.45	ع ₁ = 0.15	-0.03	-0.05	58
مجموعة 2	س ₂ = 0.51	ع ₂ = 0.11			

تشير نتائج الجدول، والخاصة بمعرفة الفروقات الموجودة بين المتربص في عامل الضغوطات التي بإمكان المدرب التسبب فيها، وعلاقة ذلك بالفروقات في متغير الأخطاء المهنية. حيث تبين أن هناك فروقات بين المجموعتين من المتربصين. وهذا يفسر أثر الأسلوب المستخدم من طرف المدرب على أداء المتربص، حيث يتبين أن الفرق بين المتربصين في تسببهم في الحوادث والأخطاء يختلف باختلاف أسلوب المدرب في تعامله مع المتربصين، وهذا معناه أن الأخطاء التي يقوم بها المتربص تتحكم فيها طرق معاملة المدرب وأسلوبه في عدم رضاه على أداء المتربص أثناء العمل. كذلك يرجع اختلاف المجموعتين فيما بينهما في التعرض للحوادث إلى الطريقة التي يشعر بها المتربص أنه ينظر إليه من خلالها المدرب. وقد توصل إلى مثل هذه النتائج، سرفنت 1996, Servant, وآخرون، حيث تبين لهم أن نظرة الرئيس للعامل، واحترامه وكذلك التشجيع والتقدير لقدرات واستعدادات جهود العامل عوامل تساهم بدرجة كبيرة في رفع رضا العامل، وتقاديه للوقوع في الأخطاء، حيث ترتبط النظرة الإيجابية للآخر والحرص على احترام شعوره بعملية تأكيد الذات، وبالتالي التعبير عن الذات بطرق معتدلة خالية من الشكوك والشعور بالعجز والنقص التي يكونها فيه الآخر - المدرب - فالواقع في الخطأ أو ارتكاب الحوادث هي استجابة لوضعية سلبية يرفضها الفرد عن طريق الحواس والانفعالات. فالضغط باعتباره يثير خارجي سواء كان مادي أو معنوي، فهو يثير في العامل شعور بالاستياء والقلق وفقدان الراحة النفسية، وهذه مثيرات كافية لأن تؤدي بالعامل إلى التعب النفسي والفشل وتأدية العمل بطريقة خاطئة. وقد توصل هيرسي Hersy إلى أن العامل تقع له 90 % من الحوادث وهو في حالة خوف أو قلق أو ضيق.

لكننا لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط. لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط ورغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية، إلا أنه في حالة تطوره أو مرافقته لمشاكل أخرى، قد تكون شخصية، سوف يدفع العامل للقلق والشعور بالانزعاج والفشل، وبالتالي ينتهي بالعامل إلى ارتكاب الأخطاء.

الخاتمة:

يتضح لنا من خلال ما سبق ذكره، وكذا من النتائج الميدانية أن موضوع الضغط المهني ميدان يستحق الدراسة بتمعن حتى يتسنى الخروج ببعض الآليات. أو الاستراتيجيات كوقاية من الوقوع في نتائج خطيرة تعود على كل من العامل والمنظمة التي يعمل بها. يختلف العلماء والباحثين في إعطائهم الأهمية لبعض العوامل التي يرون أنها تساهم بدرجة كبيرة في إحداث الإعياء والضغط على العامل، وبالتالي التأثير على نوعية أدائه، وتضاربت الآراء، فهناك من ترى بأن العامل هو السبب الرئيسي المؤدي إلى الحوادث في المحيط الذي يعمل فيه العامل، كما ترى بحوث أخرى أن الخبرة تلعب دوراً في الوقوع في الحوادث، حيث توصلت النتائج إلى أن العمال حديثي الأقدمية والصغار في السن هم الذين يرتكبون الأخطاء بكثرة. كما ترجع بحوث أخرى ومن بينها تلك التي قام بها كل من كبير وسبيروف Speroff, Kerr أسباب الحوادث إلى طبيعة العلاقات القائمة بين العمال.

وعليه، يرجع كل باحث أسباب الحوادث إلى عوامل يرى أنها هي المسؤول الأول عنه، علماً بأن الضغط المهني الذي يتعرض له العامل في محيط عمله يعتبر من بين العوامل التي بإمكانها أن تنصدر الأسباب المؤدية للعامل إلى التعب والشعور بالإرهاك والعبء المهني، مما يدفعه للوقوع في الأخطاء أو الحوادث أو الأمراض المهنية، ويتبين في البحث الحالي أن للضغوط المهنية التي يتعرض العامل أثر بالغ الأهمية على صحته النفسية، وبالتالي على سلوكياته وهو يقوم بتأدية عمله، مما يدفع به في بعض المواقف إلى التعب والاستياء وعدم القدرة على أداء عمله أو الاستمرار في القيام به بطريقة سليمة مما يدفع به إلى الحوادث سواء تمثل ذلك في إصابات ذات نتائج مباشرة والتي ترجع على العامل بالعجز الكلي أو الجزئي، أو الوفاة. كما قد تكون غير مباشرة ذات طابع اقتصادي، تعود بالسلب على المنظمة تؤثر في ممتلكاتها أو أموالها.

ونستطيع القول أن موضوع الضغوطات المهنية يوحى لنا بمدى أهمية المحيط المهني الذي يعمل به العامل في التأثير على الصحة النفسية للعامل، وبالتالي على أدائه المهني كمّاً وكيفاً، كما يتضح أن العامل النفسي للعامل يلعب دوراً لا يستهان به في خلق دافعية لدى العامل، يعتبر كعامل إشباع معنوي يحقر العمل للقيام بمهامه دون الوقوع في الأخطاء، وبحيوية وشغف لعمله.

المراجع باللغة العربية:

- 1 - أمال محمد عبد المنعم. (2002) الإرشاد الأسري: مواجهة الضغوط النفسية لدى أسر المتخلفين عقليًا، ط1، مصر.
- 2 - جمعة سيد يوسف. (2004). إدارة ضغوط العمل. إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع. مصر.
- 3 - حسين علي فايد. (2005). المشكلات النفسية الاجتماعية، رؤية تفسيرية. مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة. مصر.
- 4 - راشد محمد القحطاني، (2007). العامل الضغط. في مجلة التدريب والتقنية. العدد 105. الرياض، السعودية.
- 5 - عباس محمود عوض (1971). حوادث العمل في ضوء علم النفس. منشورات دار المعارف. مصر.
- 6 - عبد الخالق أحمد محمد (1998). الصدمة النفسية. ط1. مطبوعات جامعة الكويت. الكويت.
- 7 - فرج عبد القادر طه، (1986)؟.....؟.....؟
- 8 - عبد الرحمن توفيق. (1998). صحة المديرين بين الضغط والضغط. مركز الخبرات المهنية للإدارة. بميك، القاهرة. مصر.
- 9 - مصطفى صخري (1998).
- 10 - هارون توفيق الرشدي. (1999). الضغوط النفسية، طبيعتها، ونظرياتها. الإسكندرية المكتبة الأنجلو مصرية. مصر.

المراجع باللغة الفرنسية:

- 11 - Annie Thébaud-Mony. 2002 Les accidents au travail. in: Revue problèmes politique et sociaux. N° 883. Décembre la documentation Française.
- 12 - Bureau International du travail (2000) in: Revue : Travail. N° 37 Genève.
- 13 - Dominique chalvin. (1985). Faire face aux stress de la vie quotidienne. Editions ESF. Paris. France.
- 14 - Oltmanns.T.F.X Emerry.R.E (1998). Abnormal psychology. New jersey : prénticé Hall. 2 nd.
- 15 - Phyllis Gabriel. 2000 stress et santé Memtale in: Revue travail. N° 37 Bureau International au travail. Genève.