

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

## حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية

-دراسة ميدانية في الشركة الافريقية للزجاج-أولاد صالح-الطاهير

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة(ة):

د/ سرار شفيقة

إعداد الطلبة:

- وفاء مهررة

- نبيل مرابط

لجنة المناقشة:

1-.....رئيسا

2- سرار شفيقة.....مشرفا ومقررا

3-.....مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020م

## شكر و عرفان

" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي انعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا  
ترضاه".

الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذه هذا العمل، فما كان لشيء أن نكون في هذا المقام  
إلا ان أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة " سرار شفيقة" التي أشرفت على  
مذكرتنا بكل سرور والتي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها، ونسأل الله ان يجازيها  
خير الجزاء.

كما نتقدم بفائق الإحترام والتقدير إلى كل أساتذة قسم علم الإجتماع وخاصة أساتذة  
لجنة التحكيم الذين لم يبخلوا علينا بأي معلومة فلهم الشكر الكثير.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا عن قريب أو بعيد في إنجاز  
هذا العمل.

# إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا كما أمر وله الشكر وهو الجدير بالزيادة لمن شكر أن سهل لنا  
المبتغى وأعاننا على إتمام هذا العمل وصلى الله عليه وسلم على نبيه محمد وعلى آله  
الطاهرين وأولى المكارم والجلود وبعد:

أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما  
إلى كل عائلتي

إلى من كان سندا لي وقت الرخاء والشدة صديقتي الغالية "سهام، سارة

مريم، شهرزاد، ليلي، ابتسام" أدام الله ودنا

إلى كل من جمعني معهم مشواري الدراسي من بدايته إلى اليوم، أخص بالذكر

طالبة العلوم الإجتماعية

وإلى كل من ساندني وكان معي ولو بالدعاء.

## وفاء

# فهرس الجداول

الصفحة	موضوعات
-	بسملة
-	شكر
-	اهداء
أ - ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: موضوع الدراسة</b>	
5	تمهيد
6	أولاً: إشكالية الدراسة
7	ثانياً: فرضيات الدراسة
8	ثالثاً: مبررات اختيار الموضوع
8	رابعاً: أهمية الدراسة
8	خامساً: أهداف الدراسة
9	سادساً: تحديد المفاهيم
18	سابعاً: الدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: المداخل النظرية</b>	
40	تمهيد
41	أولاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل
45	ثانياً: النظريات المفسرة للروح المعنوية

51	ثالثا: النظريات المفسرة لحوادث العمل والروح المعنوية
59	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: حوادث العمل</b>	
61	تمهيد
62	أولاً: أسباب حوادث العمل
65	ثانياً: أنواع حوادث العمل
66	ثالثاً: تصنيفات حوادث العمل
67	رابعاً: مصادر الحصول على المعلومات عن حوادث العمل
69	خامساً: خصائص المستهدفين للحوادث
70	سادساً: تكاليف حوادث العمل
71	سابعاً: الآثار المترتبة عن حوادث العمل
72	ثامناً: نتائج حوادث العمل
73	تاسعاً: أسس الوقاية من حوادث العمل
76	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: الروح المعنوية</b>	
78	تمهيد
79	أولاً: خصائص الروح المعنوية
79	ثانياً: العوامل المؤثرة على الروح المعنوية للعاملين
81	ثالثاً: مظاهر الروح المعنوية



## فهرس المحتويات

83	رابعاً: تنمية الروح المعنوية
84	خامساً: تحسين الروح المعنوية
85	سادساً: مؤشرات الروح المعنوية
86	سابعاً: معايير الروح المعنوية
86	ثامناً: قياس الروح المعنوية
88	تاسعاً: السياسات والإجراءات المتعلقة بالروح المعنوية للأفراد العاملين
91	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>	
93	تمهيد
94	أولاً: مجالات الدراسة
104	ثانياً: فرضيات الدراسة
104	ثالثاً: المنهج المستخدم
105	رابعاً: عينة الدراسة
106	خامساً: أدوات جمع البيانات
111	سادساً: أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية
112	خلاصة الفصل
<b>الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
114	تمهيد
115	أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة

## فهرس المحتويات

137	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة
142	ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
144	رابعا: القضايا التي تثيرها هذه الدراسة
145	خلاصة الفصل
147	خاتمة
149	قائمة المصادر والمراجع
-	قائمة الملاحق
-	الملخص



# فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
97	يمثل توزيع العمال حسب طبيعة العمل	01
115	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
115	توزيع أفراد العينة حسب السن	03
116	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	04
116	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	05
117	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	06
117	توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي	07
118	توزيع أفراد العينة حسب الأجر	08
119	توزيع أفراد العينة حسب التعرض لحادث أثناء تأدية العمل	09
120	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت توجد رقابة من طرف المؤسسة على استخدام وسائل السلامة الوقائية	10
121	توزيع أفراد العينة حول تقييم بيئة العمل	11
122	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت بيئة العمل مناسبة مع طبيعة العمل الذي يقوم به	12
122	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت بيئة العمل لها دور في الاستقرار داخل المؤسسة.	13
123	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان الشعور بالأمان من حوادث العمل يرفع من الروح المعنوية	14
123	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت الحوادث تؤثر على إنجاز العمل	15
124	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت حوادث العمل تشعر بعدم الرضا في العمل	16
125	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان نقص الخبرة يسبب حوادث العمل	17
125	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان الوقوع المتكرر في حوادث العمل تضعف من الروح المعنوية	18
126	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان يتم الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة المهنية أثناء العمل	19
126	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تقوم المؤسسة بتوعية العمال بالحوادث	20

	المرتبطة بالمهنة من حين لآخر .	
127	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت توجد صعوبة في التصرف السريع لمواجهة الظروف الطارئة.	21
127	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان يتم فصل الكهرباء عن الآلات بعد الانتهاء من العمل	22
128	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان تنفيذ العقوبات تزيد من التزام العمال في تنفيذ إجراءات الأمن والسلامة المهنية.	23
129	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت توجد أنظمة إنذار متوفرة داخل المؤسسة	24
129	توزيع أفراد العينة حول السبب الذي يمكن من رفع الروح المعنوية	25
130	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان تفشي الأمراض المهنية داخل المؤسسة يقلل من المعنويات في العمل	26
131	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان وقوع حوادث العمل يتوقف على درجة التركيز في العمل	27
131	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت الإجراءات الوقائية من حوادث العمل تزيد من الإحساس بالأمان	28
132	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تؤدي حوادث العمل إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال	29
133	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت توفر المؤسسة وسائل الأمن والسلامة الوقائية من حوادث العمل	30
133	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تتوفر على برامج الوقاية من حوادث العمل	31
134	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تعمل المؤسسة على نشر الإجراءات الوقائية من حوادث العمل	32
135	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تعمل المؤسسة على توعية العمال بضرورة الالتزام بإجراءات الوقاية من حوادث العمل	33
135	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تقام الدورات التدريبية داخل المؤسسة	34
136	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تقوم مصلحة الأمن الصناعي بوضع تعليمات لتفادي الحوادث والإصابات	35
137	توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت البرامج الوقائية التي تقدمها المؤسسة كافية للوقاية من حوادث العمل	36

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
55	يمثل سلم الحاجات عند "ماسلو"	01
102	يوضح رسم تخطيطي لمديرية الموارد البشرية	02

# مقدمة

عرف الإنسان منذ القدم بممارسة العديد من النشاطات التي تكفل عيشه وتضمن بقاءه، لكنها لم تكن تحد من المخاطر والتهديدات على حياته وصحته ومردودية عمله، وفي كل مرة كان يعتمد إلى اتخاذ احتياطاته بوضع تدابير وإجراءات وقائية للحد من هذه التهديدات أو التقليل من خطورتها والتي عمد إلى تطويرها عبر الأزمان وذلك بتطور وسائل العمل، خاصة في عصرنا الحاضر، الذي شهد ثورة تكنولوجية أفضت إلى قيام مؤسسات صناعية عملاقة تعتمد بشكل كبير على آلات وهياكل معقدة يقوم العمال بمهمة تشغيلها، وهو ما يجعلهم معرضين للخطر بشكل دائم.

وبهذا أصبحت التحديات امام أهل الاختصاص أكبر من أي وقت مضى من أجل وضع برامج للتقليل من حدة مشاكل حوادث العمل، حيث حرصت العديد من المؤسسات الصناعية عبر العالم إلى وضع برامج وقائية توفر بيئة عمل مناسبة تضمن السلامة والصحة المهنية للعامل وتكفل له الامن، لما لهذه الحوادث من آثار سلبية تنعكس على نفسية العمال والتي تجعلهم يعيشون في خوف دائم من مزاوله أعمالهم بأريحية والتباطؤ في العمل، وبالتالي خفض الروح المعنوية لديهم، وهو ما يؤثر على مردودية المؤسسات.

ولا تقتصر مشكلة حوادث العمل على المؤسسات الصناعية في الدول الكبرى بل تشمل كذلك الدول النامية التي عرفت هي الاخرى تحولات إقتصادية وصناعية، والجزائر على غرار باقي الدول النامية تسعى هي الاخرى من خلال مؤسساتها الصناعية التي لا تخلو من حوادث العمل، إلى مواجهة هذه المشكلة من خلال تسطير برامج وقائية للتقليل من مثل هذه الحوادث، كسن قوانين لحماية المورد البشري، وخلق الوعي لدى العمال بضرورة الالتزام باستخدام الوسائل الوقائية، إلا أن هذه الجهود المبذولة لم تكن كافية للحد من حوادث العمل داخل المؤسسات الصناعية، ولا تزال الحلول تدرس وتناقش من طرف الباحثين إلى يومنا هذا من أجل وضع حد لمثل هذه الحوادث أو الخروج بأقل الأضرار الممكنة على الأقل.

وقد اخترنا مشكلة حوادث العمل كموضوع لمذكرة تخرجنا لنيل شهادة الماستر والتي جاءت تحت عنوان " حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية" من أجل الوقوف على مدى تفشي هذه الظاهرة داخل المؤسسات الصناعية وتحديد أسباب تفاقمها، وتأثيرها على الفرد والمجتمع، ومدى وعي العمال بأساليب الوقاية وتقديدهم بها، والجهود المبذولة على مستوى المؤسسات من أجل تطبيق برامج الأمن لحماية

مواردها البشرية ورفع الروح المعنوية وتوفيرها لمتطلبات الوقاية التي يحتاجها العمال داخل المؤسسة، وكذا طرق التكفل بضحايا حوادث العمل أثناء وبعد الحادث ومدى تأثير ذلك على الروح المعنوية لدى العمال.

وتعد المؤسسة الإفريقية للزجاج أحد نماذج المؤسسات الصناعية في الجزائر التي تعاني هي الأخرى من مشاكل حوادث العمل وتسعى إلى اتخاذ تدابير الوقاية اللازمة لحماية عمالها ورفع من الروح المعنوية لديهم، حيث قمنا بإجراء دراسة ميدانية لهذه الظاهرة داخل الشركة الإفريقية للزجاج كمحاولة للإجابة على التساؤلات السابقة وإمكانية إسقاطها على الفرضيات المطروحة.

ومن أجل فهم العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية قسمنا الدراسة الحالية حسب خطة معينة إلى نظري وميداني وتضم في مجملها ستة فصول:

في ما يخص الإطار النظري احتوى على أربعة فصول:

**الفصل الأول:** تم التطرق إلى أسباب إختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، الإطار المفاهيمي، الإشكالية، إضافة إلى الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني:** تطرقنا فيه إلى أهم المداخل النظرية المفسرة لحوادث العمل والروح المعنوية وتم تقسيمها إلى عناصر، حيث في العنصر الأول تطرقنا فيه إلى أهم النظريات المفسرة لحوادث العمل تمثلت في نظرية الميل لاستهداف الحوادث، نظريته الحرية والاهداف واليقظة، نظرية الضغط والتكيف، نظرية التحليل النفسي، نظرية المصادفة، النظرية القدرية، أما العنصر الثاني فتطرقنا فيه إلى أهم النظريات المفسرة للروح المعنوية وتمثلت في نظرية الإدارة العلمية، نظرية العلاقات الإنسانية، نظرية ذات العاملين. أما العنصر الأخير فتطرقنا فيه إلى النظريات المفسرة لحوادث العمل والروح المعنوية واندرجت تحتها نظرية التكوين الإداري، نظرية تدرج الحاجات "إبراهام ماسلو"، النظرية اليابانية، نظرية الفلسفة الإدارية "دوغلاس ماك غريغور".

**الفصل الثالث:** يتناول حوادث العمل حيث تطرقنا فيه إلى أسباب حوادث العمل وأنواعها وتصنيفاتها وكذلك مصادر المعلومات عنها وكذلك خصائص الاستهداف للحوادث، وتكالييفها وآثارها ونتائجها، وأسس الوقاية منها.



**الفصل الرابع:** يتناول الروح المعنوية وأهم ما تضمنه خصائص الروح المعنوية، العوامل المؤثرة فيها، مظاهرها، تنمية الروح المعنوية وتحسين الروح المعنوية بالإضافة إلى مؤشرات ومعاييرها، كذلك قياس الروح المعنوية، والسياسات والإجراءات المتعلقة بالروح المعنوية.

أما الجانب الميداني فقد تم تقسيمه إلى ثلاث فصول:

**الفصل الخامس:** تعرضنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم توضيح مجالات الدراسة (المجال البشري والزمني والمكاني)، كما تم تحديد المنهج المستخدم وعينة وأدوات الدراسة، وكذلك أساليب التحليل.

**الفصل السادس:** يتم فيه تحليل وتفسير البيانات الميدانية ومناقشة واستخلاص النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفروض والدراسات السابقة، والتوصل للنتيجة العامة.

وما كان منا إلا أن ندبل بحثنا بخاتمة تناولنا فيها مجموعة من النتائج التي خلصنا إليها بعد الدراسة الحالية هذه، ووضعنا أيضا اقتراحات وتوصيات، كما أرفقنا بحثنا بقائمة من الملاحق وقد استعنا لإثراء موضوعنا وتدعيمه على عدد من المراجع.

# الفصل الأول: موضوع الدراسة

## تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: مبررات اختبار الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: تحديد المفاهيم.

سابعاً: الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل.

### تمهيد

يعتبر الجانب النظري لأي بحث سوسيولوجي أحد أهم القواعد الأساسية والإطار المرجعي من الناحية السوسيولوجية، ويعتبر هذا الفصل أحد المقومات الأساسية في هاته الدراسة، فمن خلاله تم التطرق إلى الإشكالية والتي تعتبر أهم خطوة يمر بها الباحث في بحثه، والتي تنتهي بطرح تساؤل رئيسي للبحث، وإبراز أهم الأفكار والتساؤلات، ثم التطرق إلى أسباب الدراسة، وأهميتها العلمية والعملية وأهداف الدراسة، وصولاً إلى تحديد المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة، وأخيراً تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

## أولاً: الإشكالية

أصبحت المنظمات على اختلاف أنواعها صناعية أو خدماتية أكثر تغييراً وتعقيداً عما كانت عليه مما يستدعي التكيف مع المتغيرات المتسارعة للاستفادة من التطورات العلمية والتكنولوجية والاستثمار في مواردها البشرية، كونها الضمانة الوحيدة لتحقيق المزايا التنافسية وضمان الاستمرارية والاستدامة، فالمورد البشري من أهم الموارد في المؤسسة حيث يلعب دوراً فعالاً في المحافظة عليها وتطويرها، ومن الاهتمامات الضرورية التي تهدف المنظمات وخاصة الإنتاجية إلى تحقيقها جذب الكفاءات البشرية وبدل الجهود من أجل الحفاظ عليها والحرص على سلامة العمال من الوقوع في مختلف الحوادث والإصابات المتكررة وتعزيز سبل الوقاية من أجل تحقيق السلامة المهنية، وتوفير مناخ تنظيمي ملائم وبيئة صحية آمنة.

وتعد حوادث العمل أحد العراقيل التي تؤثر بشكل سلبي على عمل المنظمات لما تحققه من أضرار على المورد البشري للمؤسسات، وقد عرفت هذه الحوادث ارتفاعاً كبيراً في العقود الأخيرة خاصة مع التطور السريع الذي شهدته مختلف القطاعات بفضل الثورة التكنولوجية، وترجع في الغالب إلى أسباب فيزيقية كالإضاءة والحرارة، وبيئة العمل النفسية والاجتماعية، ولقد كشفت بعض الدراسات التي أجريت في مجال حوادث العمل، أن العامل هو المتسبب في أغلب هذه الحوادث، فنظرية الميل لاستهداف الحوادث على سبيل المثال وضعت تفسيراً للحوادث من الناحية السيكولوجية، والتي ترى أن الأفراد مرتكبي الحوادث بصورة متكررة يطلق عليهم اسم " مستهدف الحوادث"، أما نظرية الحرية واليقظة فتري أن الحادثة ناتجة عن السلوكيات غير المسؤولة التي تحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية وغير مشجعة، في حين تؤكد نظرية التحليل النفسي لفرويد على دور العوامل النفسية اللاشعورية في الوقوع في الحوادث ونظراً لما توصلت إليه الدراسات من أسباب وعوامل متعددة لحوادث العمل توجب وضع مخطط للوقاية يهدف إلى توفير الأمن والسلامة، وذلك باتخاذ جملة من الإجراءات والتقنيات وتقديمها للعمال حسب النشاط الذي يمارسونه وكذلك طبيعة الأخطاء السائدة في محيط العمل.

وتعتبر الروح المعنوية للعمال عاملاً مهماً في نجاح المؤسسة وتطويرها سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو عسكرية أو تربوية...، وتتمثل في مدى شعور العمال بالرضا اتجاه الظروف التي يعملون بها واقتناعهم بأهمية وجدوى النشاطات التي يقومون بها واعتزازهم بانتمائهم إلى المؤسسة التي يعملون بها، حيث يعتبر ارتفاع الروح المعنوية لدى العمال من أهم المظاهر التي تدل على شعورهم بالرضا وولائهم للمؤسسة التي ينتمون إليها، وهو ما يشجعهم على بذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهدافها والرفع

من كفاءة الإنتاجية، وأن انخفاض الروح المعنوية لدى المستخدمين يؤدي إلى شعورهم بالاستياء وعدم الرضا اتجاه المؤسسة التي يعملون بها وقلة حماسهم للعمل من أجل إنجازها.

وتتعدد الدراسات والأبحاث الخاصة بالروح المعنوية حيث اهتمت هذه الاتجاهات بالجوانب النفسية والاجتماعية للفرد العامل، خاصة بعد إسهامات مدرسة العلاقات الإنسانية ثم المدرسة السلوكية، حيث بينت النتائج التي أسفرت عنها تجارب أبحاث المدرستين أن الإنتاج يزداد ويتحسن بشكل كبير عند إشعار العاملين بالاهتمام وتقدير إنجازاتهم وأفكارهم وطموحاتهم، مما يرفع الروح المعنوية لديهم، وتعد تجارب هاورثون قبل الحرب العالمية الثانية بداية الاهتمام بموضوع الروح المعنوية بين القوات العسكرية ثم انتقلت إلى باقي المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

وهناك عدة عوامل تؤثر على الروح المعنوية للعمال مثل الأجر، الاستقرار في العمل، الترقية، إشراك العاملين، وهذه كلها عبارة عن محفزات تزيد وترفع من درجة الروح المعنوية لدى الأفراد. وبالمقابل تتأثر الروح المعنوية سلباً لأسباب عديدة مما يؤدي إلى خفض الروح المعنوية لدى الأفراد وتظهر لدى العمال في حالات من عدم الرضا عن العمل، الشعور بالتعب والملل، كثرة التغيب عن العمل وغيرها.

وانخفاض الروح المعنوية كثيراً ما يكون له علاقة ببعض الظواهر السلبية في المؤسسة ولعل من بينها حوادث العمل لهذا جاءت الدراسة الحالية للبحث عن علاقة حوادث العمل بالروح المعنوية وعليه نطرح من خلال هذه الدراسة سؤالاً للإشكالية مفاده:

هل توجد علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال في المؤسسة الإفريقية للزجاج؟  
الأسئلة الفرعية:

- هل تكرار حوادث العمل يؤثر على استقرار العامل داخل المؤسسة؟
- هل نقص الوعي لدى العاملين يؤثر على سلامتهم المهنية؟
- تساهم أساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل؟

### ثانياً: فرضيات الدراسة

#### ❖ الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العاملين في المؤسسة الإفريقية للزجاج.

#### ❖ الفرضيات الفرعية:

- تكرار حوادث العمل يؤثر سلباً على استقرار العامل داخل المؤسسة.

- نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية.
- تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل.

### ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

#### أسباب ذاتية:

- 1- الميل الشخصي والفضول العلمي اتجاه موضوع حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية.
- 2- محاولة الوقوف عند أهم الأسباب المؤدية إلى حوادث العمل في المؤسسات الصناعية.
- 3- مدى حساسية الموضوع وخطورة هذه الظاهرة على صحة وسلامة المورد البشري باعتباره المصدر الأساسي لزيادة الإنتاجية.
- 4- دراسة الموضوع دراسة ميدانية والإلمام بكل جوانبه.

#### الأسباب الموضوعية:

- 1- قلة الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع حوادث العمل سببا لمحاولة الوصول إلى النتائج من شأنها أن تساهم في وضع حلول لهذه الظاهرة.
- 2- إثراء المكتبة الجامعية وخاصة مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية بالدراسات المتعلقة بالموضوع.
- 3- أهمية موضوع حوادث العمل والروح المعنوية بالنسبة للأشخاص والمؤسسات والمجتمع.
- 4- أهمية الموضوع كونه متعدد الجوانب والأبعاد.

### رابعا: أهمية الموضوع

- إبراز مدى أهمية الرفع من الروح المعنوية في التقليل من حوادث العمل.
- محاولة إبراز الجوانب المهمة في موضوع حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية.
- الإثراء المعرفي من خلال مختلف العناصر المكونة لها.
- القيمة العلمية والاجتماعية التي يحتويها موضوع حوادث العمل والروح المعنوية.

### خامسا: أهداف الدراسة

#### أهداف علمية:

- تحديد الإطار النظري الخاص بموضوع حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية.
- توظيف أدوات البحث العلمي ومناهجه بطريقة موضوعية على موضوع الدراسة.
- الإجابة عن التساؤلات المطروحة والتأكد من الفرضيات حول الموضوع.

**أهداف عملية:**

- الكشف عن نوع العلاقة التي تربط حوادث العمل والروح المعنوية.
- معرفة أثر حوادث العمل على الروح المعنوية بالمؤسسة.
- إبراز مختلف الانعكاسات السلبية على العامل وعلى المؤسسة نتيجة حوادث العمل.
- محاولة التعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى حوادث العمل

**سادسا: تحديد المفاهيم:**

**1- حوادث العمل:**

**تعريف الحادثة:** تعرف الحادثة بأنها ما يقع للعامل أو يتورط فيه دون سابق معرفة أو توقع، وينتج عنه أضرار تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات.<sup>1</sup>

ويعرفها جيزلي وبراون " أن الحادثة هي كل ما يحدث دون أن تتوقع حدوثها مما ينجم عنه ضرر للناس أو الأشياء".

ويعرفها رسل " بأنها الفشل الذي لا يحقق التوقع الظاهر أو الكامن للأمان أثناء العمل".<sup>2</sup>

وتعرف أيضا " بأنها شيء غير متوقع يحدث فيسبب ضرر لبعض الأفراد في بعض الأحيان.<sup>3</sup>

إن المتأمل لهذه التعاريف يلاحظ بوضوح أن الحادثة ترتبط بالفجائية حيث تكون طارئة وغير متوقعة ويصعب التنبؤ بوقوعها.

ومنه نستخلص التعريف الإجرائي التالي:

هي: أي حدث غير مخطط له أو غير مرغوب فيه يحدث فجأة وينتج عنه خسارة أو ضرر للأشخاص أو تلف للممتلكات أو كليهما معا.

**2- تعريف العمل:**

**لغة:** المهنة والفعل عن قصد.

**اصطلاحا:** جهد بشري وإداري يبذل في الإنتاج من أجل الحصول على مال أو ثروة فهو خدمة معقدة تتمثل في الجهود.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بوفلجة غياب: مبادئ التسيير البشري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2016، ص 105.

<sup>2</sup> علي حمدي: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، 2017، ص 195.

<sup>3</sup> طارق كمال: علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص 151.

<sup>4</sup> محمد عبد المولى: علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، ط1، 1984، ص ص. 14، 15.



أما معجم العلوم الاجتماعية فيعرّف العمل بقوله " العمل مجهود إرادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد، كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد".<sup>1</sup>

ويعرفه هشام مصطفى الجمل " هو العمل البشري وهو يشمل جميع المجهودات البدنية والذهنية التي يبذلها الإنسان بصدد تحقيق المنافع وزيادتها وهو في هذا يشمل كل عمل إنتاجي سواء كان مجال إنتاج السلع وغيرها".<sup>2</sup>

ومن التعاريف يلاحظ أن العمل هو كل ما يمارسه الإنسان من نشاط فكري أو جسدي بهدف تحقيق منافع شخصية وعامة.

من هنا يتضح التعريف الإجرائي للعمل:

هو الجهد الحركي أو الفكري الذي يبذله الإنسان من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة من حاجاته الطبيعية من السلع والخدمات.

### 3- حوادث العمل:

هناك عدة تعريف منها:

يعرف حادث العمل " بأنه كل حادث فجائي يقع أثناء العمل أو بسببه وقد تشمل أضراره وسائل الإنتاج أو القوى البشرية أو كليهما معا".<sup>3</sup>

ويعرفه لورانت ميلا على أنه " الحادث الذي ينشأ في الوقت الذي يكون فيه العامل تحت إدارة رب العمل، ويتعرض للحادث في الوقت نفسه الذي يتلقى فيه راتبه".

وقد أعطى القضاء الفرنسي تعريفا لحادث العمل بقوله " أنه كل حادث ناتج عن سبب مفاجئ وعنيف وخارجي ينتج عنه ضرر يمس بجسم الإنسان".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي\_عربي)، مكتبة لبنان ساحة الرياض الصلح، بيروت، ط1، 1977، ص 7.

<sup>2</sup> هشام مصطفى الجمل: دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، 2007، ص 20.

<sup>3</sup> زاهر عبد الرحيم: مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص 234.

<sup>4</sup> سماتي الطيب: حوادث العمل والأمراض المهنية، عين مليلة، الجزائر، ص ص 15، 16.

وعرفها حبيب الصحاف على أنها: " حادث مفاجئ يصيب جسم الفرد بأذى، وهو يحدث أثناء العمل وبسببه أو أثناء توجهه للعمل أو الأمراض المهنية المصاحبة لظروف العمل الصعبة وطبيعته ويساءل صاحب العمل عن الضرر الذي يصيب الفرد ويلزم بالتعويض عنه، وكثيرا ما يستعان بالتأمين ضد الحوادث لهذا الغرض."<sup>1</sup>

ويعرف أيضا بأنه: " أي إصابة تعرض لها العامل مما يؤدي لتعطيل النشاط المبذول وما يترتب عن ذلك من خسارة مادية ومعنوية للعامل والمؤسسة على حد سواء"<sup>2</sup>

ركزت هذه التعاريف على أن حوادث العمل هي: كل حادث غير متوقع ينتج عنه أضرار مختلفة تصيب العامل أثناء أداء لعمله.

ومنه نستخلص التعريف الإجرائي لحوادث العمل على أنه: حدث مفاجئ وغير متوقع أو غير مخطط يقع أثناء العمل أو بسببه أو أي عمل له صلة بالعمل، ينتج عنه ضرر صحي وجسماني أو ضرر للمنشأة.

المفاهيم الفرعية المتعلقة بحوادث العمل:

## 2-1- إصابة العمل:

تعرف بأنها: "هي مجموع الأضرار البدنية والنفسية التي تصيب العامل جراء حادث العمل."<sup>3</sup>

وتعرف أيضا أنها: "هي إحدى نتائج الحوادث وهي إما داخلية وإما خارجية ويمكن تصنيفها إلى إصابة بسيطة، إصابة متوسطة، إصابة شديدة."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003، ص 180.

<sup>2</sup> صابر بحري، منى خرموش: مصادر حوادث العمل لدى أعوان تدخل من رجال الحماية المدنية، مجلة الموارد البشرية، المجلد7، العدد2، 2016/09/21، الجزائر، 2016، ص 140.

<sup>3</sup> زاهر عبد الرحيم: مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 235.

<sup>4</sup> مراد بومنقار: أثر بعض العوامل الديموغرافيا على إصابة العمال بحوادث العمل، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد8، جامعة المسيلة الجزائر، جانفي، 2015، ص 288.

وعرفها قانون التأمينات الاجتماعية المصري رقم (108)، على أنها: "الإصابة بأحد الأمراض المهنية أو الإصابة نتيجة حادث أثناء تأدية العمل أو بسببه وكذلك الإصابة الناتجة عن الإجهاد والإرهاق أو أي حادث يقع للمؤمن عليه خلال فترة ذهابه للعمل أو عودته منه".<sup>1</sup>

ركزا كلتا التعريفين السابقين على أن إصابة العمل هي: ذلك الأذى الذي يصيب العامل نتيجة حادث يقع خلال العمل أو سببه.

## 2-2- السلامة المهنية:

يشير هذا المفهوم إلى جميع الإجراءات والخدمات التي تقدمها الإدارة في مؤسسة ما يهدف حماية جميع عناصر الإنتاج فيها من الضرر والحوادث، وفي مقدمة هذه العناصر يأتي العنصر البشري الذي تعمل إدارة المؤسسة على حمايته من إصابات العمل وأمراض مهنية.<sup>2</sup>

ويقصد بها أيضا "حماية العاملين على اختلاف نوعياتهم وطبيعة أعمالهم من أخطار المهن التي يزاولونها سواء المادية الفسيولوجية أو النفسية، وذلك من خلال وضع وتنفيذ ومتابعة برنامج أمن وحماية مناسبة يمكن بواسطته تقليل عدد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل، أو منع حدوثها أثناء تأديتهم لأعمالهم".<sup>3</sup>

ركزا كلتا التعريفين على أن السلامة المهنية تدل على: حماية العنصر البشري والحد من خطر المعدات والآلات المستخدمة ومحاولة منع وقوع الحوادث وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد العمال على العمل.

<sup>1</sup> صالح الصقور: موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار رهوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 38.

<sup>2</sup> محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2004، ص 185.

<sup>3</sup> عمر وصفي عقيلي: تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة، الاستراتيجيات، الاقتصاديات، دار زهوان للنشر والتوزيع، 2012، عمان، ص 347.

## 2-3- الأمراض المهنية:

يقصد بالأمراض المهنية الأمراض المرتبطة مباشرة بالأعمال المهنية المختلفة بالمنظمة والناجمة عن تعرض الموظف لظروف عمل سيئة كالحرارة أو البرودة أو استنشاق الأبخرة السامة والأتربة والغازات التي تتصاعد في موقع العمل.<sup>1</sup>

ويعرفها محمد مسلم بأنها: "هي التي يتم التحقق من أنها مرتبطة ارتباطا مباشرا أو غير مباشرا بالعمل، أي هي التي يكون العمل سببا مباشرا فيها، وقد يظهر المرض المهني بعد مدة قصيرة أو طويلة حسب درجة حدة أو شدة التعرض اليومي لبعض الأخطار."<sup>2</sup>

من خلال التعاريف نلاحظ أن الأمراض المهنية هي الأمراض التي تنشأ بسبب التعرض لعوامل البيئة المصاحبة للعمل وتشمل إصابات العمل المهنية أو بعض الأمراض بسبب العوامل البيئية المصاحبة للعمل.

## 2-4- بيئة العمل:

تعرف على أنها: "كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وعلى أدائه وفي ميوله اتجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه."<sup>3</sup>

وتعرف أيضا على أنها: "كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها التي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم."<sup>4</sup>

من خلال التعريفين يلاحظ أن بيئة العمل ذلك المحيط الذي ينتمي إليه العامل والتي لها تأثير على سلوكاته داخل المنظمة وخارجها وبالتالي تحدد اتجاهاتهم نحو العمل.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، حمزة عبد الحليم درادكة وآخرون، إدارة الموارد البشرية في المنشأة السياحية الفندقية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016، ص 290.

<sup>2</sup> محمد مسلم: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، ط1، 2007، ص 159.

<sup>3</sup> صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1994، ص 24.

<sup>4</sup> أمال مصطفى الحماسي: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية العدد 350، القاهرة، 1993، ص 24.

## 2-5- العامل:

لغة: العمال هم كل من يعمل بيده ومن يتولى أمور الرجل في ملكه وعمله وماله.<sup>1</sup>

اصطلاحا: عرفه معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية " العامل أي فرد يؤدي أعماله يدوية لقاء أجر، مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل.<sup>2</sup>

يعرفه زكي بدوي" كل ذكر أو أنثى يؤديان أعمالا يدوية لقاء أجر، مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل.

ركزا كلتا التعريفين على أن العامل: هو كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة صاحب العمل تحت إشرافه مقابل أجر.

## 2-6- الأمن الصناعي:

هناك تعريف عديدة للأمن الصناعي منها:

يعرف الأمن الصناعي بأنه: "مجموعة الإجراءات والتدابير الكفيلة بحماية الأرواح والممتلكات في المنشآت الصناعية".<sup>3</sup>

ويعرفه أشرف محمد بأنه "تكوين أقسام للوقاية من إصابات العمل أو لجان للأمن بالمصانع".<sup>4</sup>

ويعرف أيضا بأنه هو مجموع التأمينات التي توفر رعاية وحماية ضد الأخطاء المختلفة التي يتعرض لها الموظف في موقع عمله.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> علي بن هداية وآخرون: القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط1، 1991، ص 554.

<sup>2</sup> أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 488.

<sup>3</sup> إبراهيم محمد عياش: الأمن الصناعي، الحوار المتمدن، العدد 22، 13، الجزائر، 2008/3/7.

<sup>4</sup> أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي، أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 265.

<sup>5</sup> عادل حرجوش صالح : مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عالم الكتاب الحديث نشر وتوزيع، عمان، ط2، 2006، ص 250.

ويعرف أيضا بأنه "هو إيجاد البرامج المناسبة لتلاقي ما يمكن أن يؤثر بطريقة أو بأخرى على سلامة العاملين والممتلكات وسير العملية الإنتاجية، وذلك عن طريق متخصصين في هذا المجال تتوفر فيهم الخبرة والكفاءة لتصميم هذه البرامج وتحقيق الهدف المنشود، ألا وهو توفير كافة أساليب الحماية".<sup>1</sup>

من خلال هذه التعاريف يلاحظ أن الأمن الصناعي هو تأمين السلامة للجميع الأفراد وتهيئة ظروف العمل المناسبة لهم، وتطبيق الأساليب والإجراءات الكفيلة بالحفاظ على سلامة الأفراد.

ومنه نستخلص التعريف الإجرائي التالي: الأمن الصناعي هو مجموعة التدابير التي تحمي العامل من مخاطر وظروف العمل، أي إيجاد البرامج المناسبة لتصدي لها لما يمكن أن يؤثر بطريقة أو بأخرى على سلامة العمال والممتلكات في المؤسسة.

## 2- الروح المعنوية:

اصطلاحاً: هناك عدة تعارف للروح المعنوية:

تعرف الروح المعنوية على أنها: "ردود الفعل الوجداني اتجاه العمل وما يتضمنه من توقع النجاح والحوافز، وتشير إلى قدرة مجموعة من الأفراد على التكاتف بإصرار ومثابرة وثبات لتحقيق هدف مشترك".<sup>2</sup>

وتعرف أيضاً: أنها حالة نفسية تدفع بالفرد إلى الإقبال عن العمل بحماس كبير وتعاون عال مع الجماعة والالتزام بأهدافها".<sup>3</sup>

وتعرف أيضاً: مقدار الحماسة والاندفاع الإيجابي نحو العمل وهذا المقدار يتحدد بمدى توحيد الأفراد مع أهداف العمل من ناحية، ومع أهداف جماعة العمل من ناحية أخرى وهي نتاج التفاعل الناتج من أنساق أهداف هاتين الناحيتين".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> على غزلي، بلقاسم سلاطينة وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007، ص 120.  
<sup>2</sup> حسين شحاته، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية (عربي، انجليزي)، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، ط2، 2011، ص 191.

<sup>3</sup> ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 73.

<sup>4</sup> مجدي أحمد بيومي، محمد السيد لطفي: الكفاءة التنظيمية والسلوك الإنتاجي، مدخل إلى علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2014، ص 156.

هذين العريفين يقتربان أكثر من مع التعريف الذي ينسجم مع أهداف الدراسة الحالية لأنه يؤكد على الحماسة والاندفاع الايجابي للعامل.

ويعرفها وارين: "هي ميول نحو حب العمل، واعتناق المبادئ وقيم الجماعة، وتتحدد معايير الروح المعنوية بتماسك الجماعة وتوحيد أهدافها، بحيث تكون هذه الأهداف في مستوى إمكانيات الجماعة وقدراتها، حتى لا تكون هناك توسع شاسع بين مستوى طموح الجماعة وبين قدراتها، فتصاب بالفشل والإحباط.

هذا التعريف عمل على جعل الروح المعنوية تتعلق مباشرة بهدف تماسك الجماعة وتوحيد أهدافها.

ويعرفها ميلر بأنها: "عبارة عن دافعية تدفع الفرد نحو الأهداف المنشودة، وقد يستطيع تحقيقها، كما قد تعجز قدراته على مواجهتها".<sup>1</sup>

ومنه نستخلص تعريف إجرائي للروح المعنوية هي: مجموعة المشاعر السائدة بين الأفراد والتي تعبر عن مدى شعور العمال بالانتماء ورضاهم عن العمل، وإحساسهم بالأمن والأمان وإتاحة فرص التقدم والرقى.

المفاهيم المرتبطة بالروح المعنوية:

### 1- الرضا:

لغة: "الرضا يرضى رضا ورضاء ورضوانا ومرضاة بالشيء اختاره وقبله".<sup>2</sup>

اصطلاحا: عرفه أبو ناصر " هو شعور الإنسان بالارتياح النفسي والسرور والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الهدف كالرضا الناتج عن تحقيق هدف من أهدافه في الحياة والعمل".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد بالربيع، التكيف المهني: مخبر التطبيقات لعلوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر، لدى جامعة وهران، 2010، ص 151.

<sup>2</sup> عيسى مومني: المنار قاموس لغوي، دار العلوم، عنابة، ص 254.

<sup>3</sup> أبو ناصر، مدحت محمد: اكتشف شخصيتك وتعرف على مهارتك في الحياة والعمل، اترك للنشر، مصر، 2002، ص 244.



ويعرفه فونك: "قدرة الفرد على التكيف للمشكلات المواجهة والمؤثرة على سعادته إذ كلما نجح الفرد في تكيفه مع موقف من مواقف الحياة التي يواجهها، أدى ذلك إلى خفض التوتر والقلق لديه".<sup>1</sup>

من خلال التعريفين يلاحظ أن الرضا هو ذلك الإحساس بالأمان والانتماء والشعور بالارتياح والطمأنينة في بيئة العمل الذي يصاحبه قدرة الفرد على التكيف مع مختلف المشكلات والعقبات التي تواجهه كحوادث العمل.

## 2- الاستقرار: هناك عدة تعاريف للاستقرار منها:

يعرفه ماهر عليش على أنه "ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر، هذا إذا كان التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة، وأخرى اجتماعية نفسية متضاربة لتحقيق التكامل والاستقرار".<sup>2</sup>

ويعرفه أحمد عبد الواسع بأنه "إشعار العامل على الدوام بالحماية في عمله وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وضمان أمنه الصناعي وترقيته".<sup>3</sup>

ويعرفه أيضاً جون ميزفون بأنه "شعور الفرد في آن واحد بأنه الشخص المستقل عن الآخرين ويكون عضو في مجتمع يحب ويقدم في سبيله بعض التضحيات".<sup>4</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الاستقرار هو بقاء العامل في مكان عمله وإشعاره بالأمن والحماية وضمان استقراره وتوفير الشروط المناسبة للعمل.

ويمكن استخلاص تعريف إجرائي للاستقرار بالقول بأنه حالة من التأقلم والانسجام في المؤسسة التي يعمل فيها الفرد من كافة الجوانب، من حيث القيام بالمهام المطلوبة على أكمل وجه.

<sup>1</sup> محمد بالزايح: الرضا عن العمل، مخبر تطبيقات علوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر لدى جامعة وهران، 2011 ص39.

<sup>2</sup> محمد ماهر عليش: إدارة الموارد البشرية، رسالة المطبوعات، الكويت، ص 34.

<sup>3</sup> عبد الوهاب عبد الواسع: علم إدارة الأفراد، الإدارة العامة للبحوث العربية، السعودية، 1973، ص 81.

<sup>4</sup> جون ميزفون: ترجمة هالة شون، علم النفس الاجتماعي، دار المكتوبات، بيروت، 1972، ص 31.

سابعاً: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية وتناولته من زوايا مختلفة، وفي ما يلي سنستعرض جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها:

1- الدراسات السابقة المتعلقة بحوادث العمل:

1- الدراسة الجزائرية

- دراسة خميسي بسمة بعنوان : "ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ" دراسة ميدانية بالمؤسسة الإفريقية للزجاج - جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2014-2015.

ولقد انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟ وتفرعت منها أسئلة فرعية:

- هل الظروف الفيزيائية لبيئة العمل تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟

- هل أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟

- هل العلاقات الإنسانية داخل المصنع تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة قامت الباحثة بصياغة فرضية عامة: "تؤدي ضغوط العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

أما الفرضيات الفرعية:

- تؤدي الظروف الفيزيائية لبيئة العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

- تؤدي أعباء الدور إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

- تؤدي العلاقات الإنسانية داخل المصنع إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

### هدف الدراسة:

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى السعي للكشف عن الضغوط التي يعاني منها العمال في المؤسسة الصناعية وهل لها علاقة بحوادث العمل.

معرفة مدى حجم الخسائر التي تسببها سواء ضغوط العمل أو حوادث العمل والتكاليف التي تتكبدها الدولة من أجل معالجتها ومحاولة القضاء عليها.

### منهج الدراسة

انطلاقاً من كون الدراسة تهدف إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ وذلك من خلال وصف وتفسير وتحليل العلاقة الموجودة بينهما، ولذلك تم اختيار المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لهذه الدراسة.

### عينة الدراسة

وفي هذه الدراسة العينة مأخوذة من فئة عمال التنفيذ ويتمثل العدد الإجمالي لعمال التنفيذ 190 عامل قمنا بأخذ نسبة 34% من المجتمع الأصلي أي 65 مفردة، وتم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة، ومن بين الأدوات التي تم استعمالها في هذه الدراسة، الملاحظة، والمقابلة الاستبتيان، والوثائق والسجلات.

### نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك علاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج حيث أن الظروف الفيزيائية تؤدي إلى حوادث العمل وهذا ما حققته الفرضية

الأولى بحيث أن الحرارة المرتفعة ومستوى الضجيج المرتفع في مكان العمل وقلة التهوية كل هذا يؤثر على تركيز العامل أثناء أدائه للعمل.<sup>1</sup>

وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل وهذا من خلال تحقق الفرضية الثانية جزئياً، حيث أن صعوبة المهام التي يقومون بها وكذلك خطورة العمل وعدم حصولهم على فرص التدريب كل هذا من شأنه يؤدي إلى التعرض للحوادث، في حين أن الفرضية الثالثة لم تتحقق وهذا معناه أن العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإفريقية للزجاج تتسم بأنها حسنة، حيث أن هناك تفاهم وعلاقة احترام بين العمال والمشرف وبين العمال أنفسهم كما وجد أن أغلب العمال يشعرون بالارتياح لجماعة العمل التي ينتمون إليها لا تؤدي إلى حوادث العمل.<sup>2</sup>

**الدراسة الثانية :** دراسة بالة نهاد بعنوان: "تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية وفق سياسة نظام HSE للتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية"، دراسة ميدانية بمؤسسة كهريف - سطيف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس، تخصص علم نفس الصحة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2018-2019.

وعليه تتمثل إشكالية الدراسة في تساؤلات التالية:

- هل ارتفاع حوادث العمل في مؤسسة كهريف راجع إلى عدم التدريب الخاص بالصحة والسلامة المهنية؟
- هل ارتفاع حوادث العمل في مؤسسة كهريف راجع إلى عدم تنفيذ قواعد وإجراءات الصحة والسلامة المهنية؟
- هل ارتفاع حوادث العمل في مؤسسة كهريف راجع إلى عدم موائمة ملابس الوقاية الشخصية مع الخصائص الانثروبومترية للعمال؟<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خميسي بسمة: ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2014-2015.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

<sup>3</sup> بالة نهاد: تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية وفق سياسة نظام HSE لتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2018-2019.

وللإجابة عن هذه الأسئلة قامت الباحثة بصياغة فرضيات عامة:

- إن ارتفاع حوادث العمل في مؤسسة كهريف راجع إلى عدم التدريب الخاص بالصحة والسلامة المهنية.
- إن ارتفاع حوادث العمل في مؤسسة كهريف راجع إلى عدم تنفيذ إجراءات الصحة والسلامة المهنية.
- إن ارتفاع حوادث العمل في مؤسسة كهريف راجع إلى عدم موائمة ملابس الوقاية الشخصية مع الخصائص الانثروبومترية للعمال.

### أهداف الدراسة:

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة واقع حوادث العمل الموجودة في المؤسسة والأسباب المؤدية لها.
- معرفة الخصائص الهندسية لملابس الوقاية الشخصية ومدى موائمتها مع الخصائص الجسمية للعمال.
- تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية يكون تحت نظام HSE وذلك من خلال معرفة جوانب النقص ومحاولة تصحيحها للبرنامج القديم للمؤسسة.

### منهج الدراسة:

اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من أجل تحقيق أهدافها.

### عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 40 عامل تك اختياره بطريقة عشوائية من خمس ورشات، وهي عينة مستقلة عن عينة الدراسة الأصلية.

### نتائج الدراسة

أتى تحليل نتائج البحث على ضوء الفروض كما يلي:

بالنسبة للفرضية الأولى والتي مفادها " غن ارتفاع حوادث العمل في المؤسسة راجع إلى عدم التدريب الخاص بالصحة والسلامة المهنية" ويمكن القول أن استجابات العمال من حيث أن ارتفاع حوادث

العمل راجع إلى التدريب الخاص بالصحة والسلامة المهنية، تختلف باختلاف البدائل المعمول بها في هذا الإطار نستنتج أن بعض البدائل تكون أكثر تغييرا من قبل العمال وهو موافق، موافق بشدة، ومن تم يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت.

أما فيما يخص الفرضية الثانية والتي مفادها " أن ارتفاع حوادث العمل في المؤسسة راجع إلى عدم تنفيذ الإجراءات الخاصة بالصحة والسلامة المهنية" يمكن القول أن الفرضية هذه تحققت.<sup>1</sup>

دراسة سمير حديبي: بعنوان : حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية"، دراسة ميدانية بمركب المجازف والرافعات C-P-G على العمال التنفيذيين بعين سمارة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2008-2009.

وانطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي الآتي: هل هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال بمركب المجازف والرافعات C-P-G ؟

وتفرعت عنها أسئلة فرعية:

- هل يؤدي الوقوع المستمر في حوادث العمل إلى التقليل من الروح المعنوية لدى العمال؟

- هل لتوفر الأمن الصناعي أثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية لدى العمال؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة قام بصياغة فرضية عامة:

- هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال.

أما الفرضيات الجزئية تمثلت في:

- الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال.

- يساهم توفر الأمن الصناعي في رفع الروح المعنوية لدى العمال.

<sup>1</sup> بالة نهاد: تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية وفق سياسة نظام HSE لتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مرجع سابق.

### هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- الكشف عن نوع العلاقة التي تربط حوادث العامل بالروح المعنوية.
- الكشف عن مختلف النتائج التي تخلفها حوادث العمل على الصعيدين المادي والبشري.
- إبراز دور الأمن الصناعي في رفع معنويات العمال وشعورهم بالرضا في العمل.<sup>1</sup>

### منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأنه يلاءم الموضوع.

### عينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 60 عاملا والتي تم اختيارها بطريقة عشوائية، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة.

### نتائج الدراسة

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية، ولمسنا ذلك عن طريق التأثير الذي تمارسه هذه الحوادث على معنويات الأفراد العاملين بنوعية ايجابية عند توفر الأمن وغياب حوادث العمل، والسلبى عند وقوعهم في إحباطات، وفشل مهني وترك العمل بالإضافة إلى تراجع الدافعية للعمل ونقص الأداء.
- الوقوع المستمر والمتوالي في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال، خاصة إذا كانت درجة الخطورة بالإصابة كبيرة مما يؤثر سلبا على الفرد العامل جسديا ومعنويا خاصة حيث يصبح العامل يعمل في جو يسوده التوتر والخوف في الوقوع في حوادث العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سمير حديبي: حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008-2009.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

## 2- الدراسة العربية:

دراسة أميمة صقر الغني: بعنوان: " واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة". رسالة مستكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

## إشكالية الدراسة

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة؟

## فرضيات الدراسة

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى فعالية إجراءات وقواعد السلامة والصحة المهنية المستخدمة في منشآت الصناعة التحويلية بقطاع غزة بين مستوى التأهيل على صعيد المؤسسات الرقابية والصناعية.

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى فاعلية إجراءات وقواعد السلامة والصحة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية وبين توفر اللوائح والأنظمة والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية على صعيد المؤسسات الرقابية والصناعية.

3- توفر علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى فعالية إجراءات وقواعد السلامة والصحة المهنية المستخدمة في منشآت الصناعات التحويلية وبين الأنظمة والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية على صعيد المؤسسات الرقابية والصناعية.



### هدف الدراسة

وتمثلت أهداف الدراسة في:

التعرف على الواقع الذي تعيشه منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة من حيث التزامها بتأهيل المختصين بالسلامة والصحة المهنية، وبتطبيق وتوفير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية.

- تحديد الدور الذي تلعبه الجهات الداخلية والخارجية في الرقابة على المنشآت الصناعية في قطاع غزة.

### منهج الدراسة

استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة.<sup>1</sup>

### عينة الدراسة

تم استخدام العينة العشوائية الطبقية متعددة المراحل في هذه الدراسة بحيث مثلت 70% من حجم المجتمع الأصلي ووزعت هذه النسبة على أصحاب المنشآت الصناعية في قطاع غزة، وتم توزيع الاستبيانات على 258 منشأة صناعية.

### نتائج الدراسة

- أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية وبين تطبيق وتوفير وتطوير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية على مستوى المؤسسات الرقابية والصناعية.

- اتضح من خلال النتائج بأن الجهات الداخلية تكون مدربة في مجال السلامة والصحة المهنية.

- أظهرت النتائج أن معدات حوادث وإصابات العمل يتناقص خلال الخمس سنوات الأخيرة وهذا يرجع إلى اهتمام المؤسسات الرقابية والصناعية بالاهتمام بتوفير وتطوير وتطبيق اللوائح والأنظمة والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية.

<sup>1</sup> أميمة صقر الغني: واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

- أوضحت النتائج أن المنشآت الصناعية تفتقر إلى وجود المفتشين المختصين بمراقبة أمور السلامة والصحة المهنية.<sup>1</sup>

دراسة العباس محمود عوض: بعنوان: "الارتباط بين الاستهداف لحوادث العمل والمكانة السوسيومترية للعامل".

قام الباحث بدراسة تجريبية مفترضا أن هناك ارتباطا بين الاستهداف للحوادث والمكانة السوسيومترية للعامل. كما دارت إشكالية الباحث حول الحوادث وموقف المقبولين والمتبوزين من العمال، والتحقق من وجود ارتباط بين الاستهداف للحوادث والمكانة السوسيومترية للعامل.

تمثل هدف دراسة الباحث محمد عوض في البحث عن وجود ارتباط بين استهداف الحوادث والمكانة السوسيومترية للعامل، كما استعان الباحث بمجموعة من الأسئلة تمثلت فيما يلي:<sup>2</sup>

- هل المستهدفين من المتبوزين؟

- هل السمات المميزة للمستهدف المتبوز؟

- ما هي الخصائص التي يتميز بها المستهدفون المتبوزين؟

كما اعتمد كذلك على الفروض التالية:

- أن هناك ارتباطا بين الاستهداف للحوادث والمكانة السوسيومترية للعامل وبالتالي يتوقع أن تكون نسبة أيام انقطاع العمال المستهدفين عن العمل نتيجة الإصابات.

- يتوقع أن يكون في المتبوز بعض السمات الشخصية التي تساعد على التوافق الاجتماعي والتكيف مع الغير.

<sup>1</sup> أميمة صقر الغني: واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة، مرجع سابق.

<sup>2</sup> العباس محمود عوض: دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص ص 75-76.

## نتائج الدراسة:

وتتمثل أهم نتائج الدراسة في:

- أن توزيع جماعات العمل أو إعادة تنظيمها في المصانع والمؤسسات يجب أن يكون على أساس اختيار أعضائهم بعضهم لبعض لا على أساس إلزام بعضهم بالعمل مع بعض.
- شعور العامل بالانتماء يجعله راضيا في عمله، ويكون أكثر استقرارا فيه، وهذا يعني أنه سيكون أكثر قدرة على التوافق الاجتماعي والمهني، وبالتالي سيقبل هذا من وقوعه في الحوادث، كما سيقبل من غيابه عن عمله، ويرفع من روحه المعنوية، وهذا بدوره سيقبل من ميله للتمارض.<sup>1</sup>

## الدراسة الأجنبية

## دراسة أفسورن وفيرثون:

درس أفسورن وفيرثون في دراستهما المنشورة عام 1922 العلاقة بين درجة الحرارة والحوادث بين جماعات من عمال المصانع، فتبين لهما أن معدل الحوادث يبلغ أقصى درجات انخفاضه في حالة درجات الحرارة المعتدلة، وأن معدل الحوادث يزداد كلما زادت درجات الحرارة أو انخفضت عن الدرجات المعتدلة بل هناك ما يشير إلى أن التطرف الشديد في درجات الحرارة لا يصاحبه فقط زيادة في معدل الحوادث، بل أيضا يصاحبه زيادة في شدة الحادثة وخطورتها، هذا ويضيف فيرثون وزملائه دراسة أخرى نشرت في 1931 أنه في درجات الحرارة البالغة الارتفاع يزيد معدل حوادث العمال الكبار كثيرا من معدل حوادث العمال الصغار بينما يكون الفارق بين معدليهما أقل قيمة في حالات درجات الحرارة المعتدلة، وتتمثل نتائج الدراسة فيما يتعلق بعلاقة درجات الحرارة تتفق إلى حد كبير، ويبدو ذلك منطقيا في أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل وينعكس وبالتالي على كفاءته في أداء لعمله فيزداد احتمال تورطه في الحوادث.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> العباس محمود العوض: دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، مرجع سبق ذكره، ص 77.

<sup>2</sup> فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، ط5، 1986، ص ص 295-296.

## دراسة كير kerr:

اهتمت الدراسة التي قام بها كير "1950 kerr" بعلاقة الروح المعنوية بالوقوع في الحوادث، وتشير الروح المعنوية لحماسة الفرد العامل ومدى رضاه عن أجره، وسياسة المؤسسة التي يعمل بها وظروف العمل المختلفة فوجد أن الحوادث تكثر في أماكن العمل التي تقل فيها فرص الحوافز والترقيات، وتكثر أيضا في الأماكن التي لا تضع اعتبار الرأي الفرد فيما يتعلق بنظم العمل وتعديلها أو تغييرها.<sup>1</sup>

## الدراسات المتعلقة بالروح المعنوية.

## 1/ الدراسة الجزائرية.

- دراسة جواد حمزة، بعنوان " الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على الروح المعنوية." مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة 2005-2006.

ولقد انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي:

هل توفير الحوافز بنوعها المادية والمعنوية تساهم في رفع الروح المعنوية؟

وتفرعت عنها أسئلة فرعية:

- هل ظروف العمل والمؤثرات الاجتماعية داخل وخارج بيئة العمل تؤثر على الروح المعنوية؟

وبناء على الإشكالية السابقة تم وضع الفرضية التالية:

إن توفير الحوافز بنوعها المادية والمعنوية يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعمال وبالتالي يقلل من تدمرهم وتغيبهم وتركهم للعمل.

وتتدرج تحت هذه الفرضية فرضيات جزئية يدرجها فيما يلي:

- توفير الحوافز المادية يؤدي إلى رفع الروح المعنوية.

- العلاقة الحسنة بين العمال تساهم في رفع الروح المعنوية.

<sup>1</sup> محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي والتنظيمي (عربيا وعالميا)، دار الفكر العربي، القاهرة ، ط1 ، 2005، ص 426.

- نظام الإشراف الديمقراطي يساهم في رفع الروح المعنوية.
- الحفاظ على مناصب العمل يؤدي إلى رفع الروح المعنوية.
- شروط العمل الفنية والمهنية والتقنية الملائمة تساهم في رفع الروح المعنوية.
- مستوى المعيشة المادية تؤثر في الروح المعنوية سلبا أو إيجابا.<sup>1</sup>
- المؤثرات الخاصة بالفرد العامل تساهم في رفع الروح المعنوية.

#### هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف على تأثير الحوافز على معنويات العمال سلبا وإيجابا وعلى استقرارهم المهني ومدى اهتمام المسؤولين في المؤسسة الوطنية بعملية تحفيز العمال.

#### منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي يرى أنه أكثر ملائمة لهذه الدراسة والتي تستوجب جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها.

#### عينة الدراسة:

قام الباحث باطلاع عام حول المؤسسة مجال الدراسة وتعرف على حجم العمالة في هذه المؤسسة، والذي يقدر ب 338 عامل موزعين على 16 مصلحة مختلفة وقد ارتئ أن يكون حجم العينة 20% نظرا لصغر حجم المجتمع المتاح أي ما يعادل 68 عامل، ونظرا لأن الحوافز تختلف أهميتها من عمال المصلحة إلى أخرى وكان اختيارنا للعينة العشوائية الطبقية.

<sup>1</sup> جواد حمزة: الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على الروح المعنوية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006.

## نتائج الدراسة

لقد أظهرت نتائج الدراسة:

- أن الأجور التي يتقاضاها العمال غير كافية ولا تسد جميع حاجياتهم ومنه عدم الكفاية في مستويات المعيشة يؤدي إلى قلق الأفراد لمواجهة متطلبات الحياة اليومية وهذا ما يؤدي بالعمال إلى الشعور بالإحباط وانخفاض الروح المعنوية.

- تسود علاقة حسنة بين العمال وهذا ما أثر إيجابا في رفع الروح المعنوية.

- لا تتبع المؤسسة نظام إشراف ديمقراطي وهذا ما أدى إلى انخفاض الروح المعنوية.

- المؤسسة تحاول الحفاظ على مناصب العمل فيها، لكن هذا لم يمنع من تخوف العمال من تسريحهم في إطار خصوصية المؤسسات العمومية وهذا ما أدى إلى انخفاض الروح المعنوية.

- ظروف العمل السيئة والمستوى المعيشي المتدني للعمال أدى إلى انخفاض روحهم المعنوية.<sup>1</sup>

دراسة مريم أفريس: بعنوان "الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة"، دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري، بسكرة، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم الاجتماع، علم اجتماع الإدارة والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2016-2017.

التساؤل الرئيسي للدراسة: كيف تساهم مستويات الروح المعنوية في الرفع من مستويات الأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة؟

تضم الدراسة فرضية عامة وعدد من الفرضيات الجزئية كما يلي:

**الفرضية العامة:** هناك علاقة ارتباط ايجابي بين الروح المعنوية العالية وبين ارتفاع مستويات الأداء الوظيفي للعمال في المنظمة.

<sup>1</sup> جواد حمزة: الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على الروح المعنوية، مرجع سابق.

الفرضيات الجزئية:

- هناك علاقة ايجابية بين معنويات العامل المتجسدة في علاقته بعمله وأدائه في المنظمة.
- هناك علاقة بين درجة التماسك التي تسود جماعة العمل وانجاز الموظفين للأعمال بكفاءة عالية.
- هناك علاقة ارتباط ايجابي بين تقدير المرؤوسين لرئيسهم وأدائهم في العمل.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الروح المعنوية والأداء الوظيفي ومدى ارتباطهما بالمؤسسة الجزائرية.
- التأكيد على أهمية كل من الروح المعنوية والأداء الوظيفي في نجاح المنظمة.
- محاولة الإحاطة بالمشكلات التي تواجه العمال في المنظمة.<sup>1</sup>

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً.

عينة الدراسة:

نظرا لكون مجتمع الدراسة لا يتجاوز 200 مفردة حيث يساوي 159 عاملا فإنه يستوجب استعمال أسلوب المسح الشامل، وهذا ما تم فعلا، لكن تم استرجاع 51 استمارة فقط رغم الجهود الكبيرة والحديثة للباحثة، وقد وظف في هذه الدراسة جملة من الأدوات الملاحظة العلمية، المقابلة، الاستمارة.

نتائج الدراسة

تبين نتائج الدراسة:

- أن أغلب عمال الوكالة يرون تناسب المنصب الحالي مع مؤهلاتهم العلمية، والظروف الحالية مناسبة مع انجاز العمل.

<sup>1</sup> مريم أفريس: الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.

- توجد علاقة ارتباط ايجابية كبيرة بين تقديم المساعدة بين زملاء العمل وتحسين أدائهم.
- يرى العمال بأنه توجد عدالة للمهام الموزعة من طرف المشرفين عليهم وأن علاقتهم مع مشرفيهم أغلبها علاقة رسمية، وإلى نسبة كبيرة منها علاقة إنسانية.
- توجد علاقة ارتباط ايجابية كبيرة بين مشاركة المشرف لمتابعيه في اتخاذ القرارات ودفعهم لتحسين أدائهم الوظيفي.
- من خلال النتائج السابقة يمكن القول بأن الفرضية العامة للدراسة تحققت إذ يعتبر مجموع لنتائج المحاور السابقة والمتمثلة في إثبات الفرضيات الجزئية الثلاثة للدراسة هو ثبات لها، والتي نقول بوجود علاقة ارتباط ايجابي بين الروح المعنوية والأداء الوظيفي للعمال داخل المنظمة.<sup>1</sup>

### الدراسة العربية

دراسة محمد رضوان النخالة: بعنوان " القيادة الاستراتيجية ودورها في رفع الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة". مذكرة مكملة للحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى 2015.

وتنطلق هذه الدراسة من التساؤل رئيسي:

ما دور القيادة الاستراتيجية في رفع الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة؟.

وتفرعت عنها أسئلة فرعية:

- ما هو مستوى توافر مهارات القيادة الاستراتيجية لدى قادة الأجهزة الأمنية في محافظات غزة؟

- ما مستوى الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات الباحثين حول مستوى توافر مهارات القيادة الاستراتيجية لدى قادة الأجهزة الأمنية ومستوى الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة؟

<sup>1</sup> مريم ارفيس: الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة، مرجع سابق.



- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى توافر مهارات القيادة الإستراتيجية لدى قادة الأجهزة الأمنية ومستوى الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة تعزي لمتغيرات (المؤهل العلمي، الرتبة العسكرية، المسمى الوظيفي، اسم الجهاز، عدد سنوات الخدمة).

#### هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى: التعرف إلى مدى توافر مهارات القيادة الإستراتيجية لدى قادة الأجهزة الأمنية في محافظات غزة.

- بيان مستوى الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة.<sup>1</sup>
- الكشف ما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى مهارات القيادة الإستراتيجية لدى قادة الأجهزة الأمنية ومستوى الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة.

#### منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يفيد في فهم أفضل وأدق لجوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة حيث يصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفيها وكما.

#### عينة الدراسة

تم اختيار عينة طبقية عشوائية حيث بلغ عدد عينة الدراسة 287 من ضباط منتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة، ولكن تم استرداد 271 استبانة صالحة للتحليل، ما نسبته 94.4%.

#### نتائج الدراسة

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى توافر القيادة الإستراتيجية لدى قادة الأجهزة الأمنية ومستوى الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة. وهذا يدل على أن العلاقة طردية بين مهارات القيادة

<sup>1</sup> محمد رضوان النخالة: القيادة الإستراتيجية ودورها في رفع الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، 2015.

الإستراتيجية والروح المعنوية، أي أنه كلما توفر مهارات القيادة الإستراتيجية لدى قادة الأجهزة الأمنية كلما زاد مستوى الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية.<sup>1</sup>

دراسة الحربي محمد بن عبد الله: بعنوان "الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض"، أطروحة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم علم الشرطة 2005.

تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى الروح المعنوية وما علاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بمدينة الرياض.

وتفرعت عنها الأسئلة الفرعية التالية:<sup>2</sup>

- ما مستوى الروح المعنوية لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين الروح المعنوية والأداء الوظيفي؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الروح المعنوية ترجع للمتغيرات الشخصية التالية (العمر، عدد سنوات الخبرة في العمل، الرتبة العسكرية، المؤهل التعليمي، طبيعة العمل)؟

**هدف الدراسة:**

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الروح المعنوية لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض.
  - التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض.
  - التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين الروح المعنوية والأداء الوظيفي.
- منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي المسحي.

<sup>1</sup> محمد رضوان النخالة: القيادة الإستراتيجية ودورها في رفع الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة، مرجع سابق.  
<sup>2</sup> الحربي محمد بن عبد الله: الروح المعنوية وعلاقتها بأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

## عينة الدراسة:

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على جميع الضباط والأفراد العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض، حيث تم اختيار العدد الكلي للضباط بأسلوب المسح الشامل البالغ عددهم 140 ضابط، أما بالنسبة للأفراد فتم اختيار عدد 396 فرد بطريقة عشوائية من الاعتماد الكلي للأفراد وجمعت البيانات بواسطة أداة الدراسة وهي الاستبانة.

## نتائج الدراسة:

أهم نتائج الدراسة هي:

- فاعلية الإدارة.
- طبيعة العمل في الإدارة، العلاقات الإنسانية، الحوافز المادية والمعنوية، رأي العاملين عن مدى استقرارهم في عملهم موجودة بدرجة متوسطة لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض.<sup>1</sup>
- الأداء الوظيفي للعاملين بإدارة الدفاع المدني بمدينة الرياض كان بدرجة متوسطة.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين أبعاد الروح المعنوية والأداء الوظيفي.
- عدم وجود فروق إحصائية في درجة الروح المعنوية والأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض ترجع للمتغيرات التالية (العمر، عدد سنوات الخبرة في العمل، الرتبة العسكرية، المؤهل التعليمي، وطبيعة العمل).<sup>2</sup>

## الدراسة الأجنبية:

دراسة جيز وروثير: تضمنت 17 متغيراً أن هناك ارتباطاً جلياً بين الروح المعنوية ومعدلات البقاء في العمل"، وكان هذا في بحث أجريه في 20 قسماً من أقسام إدارة البريد وهذا يعني أن العلاقة هنا عكسية بمعنى أنه إذا انخفضت الروح المعنوية قلت مدة البقاء في العمل والعكس بالعكس، وفي نفس الدراسة تبين لجيز وروثير في تناولها للعلاقة بين المعنوية ومعدلات الغياب، والتأخر في الحضور إلى العمل بين العاملين من أنه لا توجد علاقة ذات دلالة بين الروح المعنوية ومعدلات التأخر في الحضور

<sup>1</sup> الحربي محمد بن عبد الله: الروح المعنوية وعلاقتها بأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض، مرجع سابق.  
<sup>2</sup> المرجع نفسه.

عن العمل، بينما وجد علاقة ذات دلالة بين الروح المعنوية والغياب، وهذا يعني أن العلاقة بين الروح المعنوية والغياب علاقة عكسية، إذ زاد الغياب كان هذا دليلاً على انخفاض الروح المعنوية، والعكس صحيح.

أي أن نتائج البحث تشير إلى أن الروح المعنوية ترتبط بكل من مدة البقاء في العمل ومعدلات الغياب عن العمل ارتباطاً سالباً أي أن العلاقة سلبية، وإذا زادت الروح المعنوية قل عدد الأفراد الذين يدركون عملهم والعكس، وإذا زادت الروح المعنوية قلت نسبة الغياب عن العمل، والعكس بالعكس.<sup>1</sup>

**دراسة كاتز وهيمان:** لقد قارن كاتز وهيمان بين خمس ورشات بناء السفن اختلفت في مستوى الروح المعنوية، كلما اختلفت في عدد كبير من المتغيرات مثل: الظروف المعيشية، والعلاقات بين العمال والإدارة، ومستوى الإنتاج.... ولقد خرج الباحثان بنتيجة تؤكد أن هناك علاقة سببية دائرية بين الإنتاج ومستوى الروح المعنوية، فالإنتاج المرتفع يعمل على رفع الروح المعنوية وهذه بدورها تؤدي إلى زيادة في الإنتاج وهكذا...، وقد وجد أن مستوى الإنتاج قد يكون مرتفعاً رغم سوء الظروف المعيشية، وإذا كان العمال يشعرون بالفخر بنجاحهم في الوصول إلى مستوى عالٍ من الإنتاج، وإذا تحقق كسب مناسب وقد تكون الظروف المعيشية مناسبة، إلا أن عدم استقرار الشركة على سياسة إنتاجية ثابتة مثلاً قد يؤدي إلى قلق وعدم شعور بالأمن بين العمال، والنتيجة أن مستوى الروح المعنوية هم محصلة وسبب لعدد متشابه من العوامل الفيزيائية والسيكولوجية والاجتماعية وخاصة ما يرتبط ارتباطاً مباشراً بالعمل نفسه.<sup>2</sup>

### تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة نجد أن هناك تباين من حيث الهدف الذي تصبو إلى تحقيقه والمتغيرات المبحوثة، حيث أن بعضها ركزت على حوادث العمل كمتغير مستقل وربطه بمتغيرات أخرى والبعض الآخر ركزت على الروح المعنوية كمتغير تابع، كما قامت دراسات أخرى بالربط بين المتغيرين معاً مثل دراسة (سمير حديبي) حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية.

<sup>1</sup> عباس محمود عوض: دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، الأزريطة مصر، 2005، ص 72.

<sup>2</sup> عباس محمود عوض: مرجع سابق ص 71.

حيث نجد أن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتقديم وصف كمي ونوعي دقيق لموضوع الظاهرة المدروسة، كما نجد أغلب الدراسات تختلف من حيث اختيار العينة فمنهم من قام بالمسح الشامل ومنهم من اختيار العينة بطريقة عشوائية، أما من حيث النتائج المتوصل إليها نجد أن أغلب الفرضيات قد تحققت وهذا دليل على سلامة ومنطقية البناء النظري والمنهجي لهذه الدراسة.

ولهذا فإن دراستنا تكتسب مكانة خاصة عن الدراسات السابقة حيث ركزت على دراسة حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية.

### خلاصة الفصل:

بعد عرض هذا الفصل اتضح مدى أهمية هذا الموضوع، وقد تعددت الدراسات التي اهتمت به، تم معرفة المفاهيم المتعلقة به وبين المتغيرين حوادث العمل كمتغير مستقل والروح المعنوية كمتغير تابع، كما اتضحت الرؤية حول جانب الموضوع والإحاطة به من خلال اكتساب المزيد من مصادر المعلومات والبيانات والطرق التي سوف تدعم الباحث في إتمام ما تبقى من الدراسة.

# الفصل الثاني: المداخل النظرية

## تمهيد

أولاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل

1- نظرية الميل لاستهداف الحوادث

2- نظرية الحرية والأهداف واليقظة.

3- نظرية الضغط والتكيف.

4- نظرية التحليل النفسي

5- نظرية المصادفة

6- النظرية القدرية

ثانياً: النظريات المفسرة للروح المعنوية

1- نظرية الإدارة العلمية

2- نظرية العلاقات الإنسانية

3- نظرية ذات العاملين.

ثالثاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل والروح المعنوية

1- نظرية التكوين الإداري

2- نظرية تدرج الحاجات (إبراهيم ماسلو)

3- النظرية اليابانية

4- نظرية الفلسفة الإدارية "لدوغلاس ماك غريغور"

خلاصة الفصل

تمهيد:

نال موضوع حوادث العمل والروح المعنوية، باهتمام كبير من المنظرين والسوسيولوجيين الذين اهتموا به باعتباره ظاهرة اجتماعية لا تخلوا أي منظمة منها، ومن خلال الدراسة الحالية، تطرقنا في البداية لبعض النظريات التي اهتمت بحوادث العمل، وقد فسرت هذه النظريات ظاهرة حوادث العمل حسب وجهتها الخاصة، واعتمدنا أيضا على النظريات المفسرة للروح المعنوية وكل حسب وجهته الخاصة، وفي الأخير وطفنا أهم النظريات التي تفسر العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية.



أولاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل

1- نظرية الاستهداف للحوادث:

من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث من الناحية السيكولوجية ومن أكثر النظريات شيوعاً، نظرية الميل لاستهداف الحوادث، فالناس الذين يرتكبون بصورة متكررة كثيراً من الحوادث يطلق عليهم اسم مستهدف الحوادث، والسبب في ذلك وجود بعض السمات الوراثية الخاصة فإنهم يقحمون أنفسهم في السلوك الخطير، أي القابلة للتعرض للحوادث وقد يكون ذلك لإشباع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه.

وعلى الرغم من شيوع هذه النظرية إلا أن الأدلة العملية على صحتها متعارضة حقيقة أن هناك أشخاص يرتكبون كثيراً من الحوادث بصفة متكررة، وحقيقة أن نسبة كبيرة من الحوادث ترتكب بواسطة نسبة قليلة من الناس، فإن هذا بذاته لا يعد دليلاً على صحة نظرية استهداف الحوادث، إن الدراسة الإحصائية لتوزيع الحوادث بين جمهور العمال توضح أن تركيز غالبية الحوادث في يد قلة من العمال ليس ضرورة رياضية وعلى ذلك فالدليل الوحيد لتأييد نظرية استهداف الحوادث هو الأمثلة التي تتكرر فيها الحوادث بما يزيد عن الصدفة، ولقد دل التحليل الإحصائي الذي أخذ في الاعتبار عامل الصدفة على وجود حوالي 15% فقط من مجموع الحوادث يمكن إرجاعها إلى نزعة استهداف الحوادث لم تكن مضبوطة وإذا أمكن ضبطها والإبقاء فقط على عامل استهداف الحوادث فإن هذا الرقم سوف ينخفض ومعظم الدراسات كانت تفشل في أن تأخذ في الاعتبار مقدار ما كان يتعرض له العامل من عنصر المخاطرة فيما يقوم به من أعمال، المفروض أن يكون هذا القدر من المخاطرة المتضمن في العمل متساوي فقد يرتكب العامل حوادث أكثر من غيره لأنه كان يتعرض لمواقف خطيرة أكثر من غيره من الزملاء.<sup>1</sup>

2- نظرية حرية الأهداف-الانتباه واليقظة

هذه النظرية تعتبر أن الحادثة هي مجرد سلوك لعمل من نوع رديء ولذلك يجب رفع مستوى الانتباه واليقظة للعامل وكلما كان المناخ أكثر ملائمة للعامل وكلما زاد ارتفاع نسبة الانتباه وبقظة وارتفع

<sup>1</sup> عبد الرحمن محمد عيسوي: علم النفس والإنتاج، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص276.

معدل العامل بعمل التدريبات عن ماذا لا تفعل ولا تشجع العامل الجديد أن يفعل ما يفكر فيه وأن يعتمد على نفسه.<sup>1</sup>

ويلاحظ أن الإدارة واهتمامها بالإعلان الكثير وعدم السؤال الكافي عن العمال وما بينهم من علاقات إنسانية وبينهم وبين المشرفين وإدارة المصنع أو الشركة فهذا مناخ يدع بالعامل الحديث إلى أن يكون أقل للانتباه واليقظة في عمله وهنا من المحتمل أن تظهر الحوادث والإصابات ذلك أن الموقف الكلي ليس مؤسسا كما يجب أن يكون ويوافق العامل تدريجيا على الاعتماد على نفسه لكي يعيش، وتؤدي المشاركة في العمل إلى تكوين عادات الانتباه واليقظة وحل المشاكل المثارة، وتؤكد النظرية أن سيكولوجية العمل يجب أن تكافئ العامل لكونه منتبها ويقظا وكذلك لمحاولته المشاركة في الاقتراحات البناءة وإعطاء مكافئة للعامل المتعاون الذي يقوم بعمله على أحسن ما يكون والذي يعرف كيف يتجنب الإصابة.<sup>2</sup>

### 3- نظرية الضغط والتكيف:

هذه النظرية كنظرية الحرية-الأهداف واليقظة، تؤكد أهمية طبيعة بيئة العمل ومناخ العمل كعامل محدد أساس للحوادث، وتبعاً لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث عن العامل المتحرر من الضغط والتوترات. وقد تبدو هذه النظرية لأول وهلة أنها تشبه نظرية نزعة استهداف الحوادث تشير إلى وجود خلل دائم طبيعي تكويني في بناء الإنسان أو في تكوينه.

فنظرية استهداف الحوادث تشير إلى خلل مستمر في تكوين الشخص أو عدم ملاءمة الظروف الطبيعية التكوينية في الفرد، أما نظرية التكيف للضغوط فتشير إلى التكيف العادي للضغوط الناتجة من الظروف الوقتية مثل الإضاءة أو درجة الحرارة أو مرض العامل أو الضعف الناتج عن إدمان الخمر، وإن نظرية الضغط تعد مسؤولية عن أكبر نسبة من الحوادث.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسن محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر، ط1، 2009، ص ص 212، 213.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص213.

<sup>3</sup> عبد الرحمان عيسوي: علم النفس والإنتاج، مرجع سبق ذكره، ص ص 277، 278 .

ولقد أشار "كير kerr" إلى أن نظرية اليقظة ونظرية الضغط وكذلك نظرية استهداف الحوادث تكمل بعضها بعضا فهذه النظريات ليست متعارضة وإنما هي متكاملة.<sup>1</sup> وفي نظره يحدث معدل الحوادث في المجالات الصناعية على النحو الآتي:

✓ نظرية استهداف الحواف	1-15%
✓ نظرية اليقظة	30-40%
✓ نظرية الضغط	40-60%

### نظرية التحليل النفسي:

تركز دراسات المحللين النفسيين عن الحوادث على فكرة عامة هي أن للحوادث معنى وأنها تقبل التفسير، شأنها من ذلك شأن كل المظاهر السلوكية العرضية التي تقوم بها دون قصد شعوري ظاهر كالهفوات وغيرها.

ويكمن معنى الحادثة في الأهداف النفسية التي تخدمها والرغبات اللاشعورية التي تحققها، فلقد بين فرويد مدى ما للإصابات من دلالة وأشار إلى أنها تصدر عن قصد، فهي تعبر عن نزعتة وأنها تحتل مركزا معيناً في سلسلة العلاقات النفسية.<sup>2</sup>

ويؤكد أصحاب نظرية التحليل النفسي أن هناك عوامل ودوافع لا شعورية (أي لا يشعر الفرد بوجودها) تدفع صاحبها إلى التورط في الحوادث دفعا، من هذه الدوافع ميل لا شعوري إلى التهرب من بعض المسؤوليات، أو إلى الابتعاد عن أداء بعض الأعمال، أو إلى الظفر بتعويض مالي كبير، وقد تكون الحوادث وسيلة لإرضاء ميول عدوانية لا شعورية على الغير أو على النفس. فقد تكون الحادثة وسيلة لجلب الحزن على الأهل أو للانتقام منهم، ولدى بعض الأشخاص حاجة لا شعورية شديدة إلى إنزال العقاب بأنفسهم، وذلك عن طريق ارتكاب الحوادث في المصنع وفي البيت وفي الشارع، بصرف النظر عن نوع أعمالهم، وبالرغم مما لديهم من خبرة وذكاء وصحة موفورة وسلامة في الحواس، بل

<sup>1</sup> عبد الرحمان عيسوي: علم النفس والإنتاج، مرجع سبق ذكره، ص278.

<sup>2</sup> عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، 2006، ص ص 261، 262.

كشفت نظرية التحليل النفسي عن أن الكثير من حوادث التي تسمى أو يطلق عليها حوادث "القضاء والقدر" تنطوي نفوس ضحاياها على ميل لا شعوري إلى الانتحار أو الأفكار الانتحارية.<sup>1</sup>

### نظرية المصادفة:

وتفسر هذه النظرية أن التعرض لحوادث العمل بالنسبة لعامل معين يتم بمحض الصدفة فقط، ولا يرتبط بفرد دون غيره.<sup>2</sup>

وحسب هذه النظرية فإن الصدفة هي المسؤولة مسؤولة كاملة عن حدوث الحوادث، وترى هذه النظرية أن جميع الأفراد متساوون في استعدادهم للتورط في الحوادث، إن حدوث حادثة ليس إلا بمجرد حظ عاثر لمن تقع له، كما ترى أنه ليست هناك أية عوامل شخصية تميز فردا عن آخر فيها يتعلق بمدى استعداده للحوادث أو تؤثر بحال على معدل حوادثه.<sup>3</sup>

وبالنسبة لهذه النظرية فهو يعني أن الحوادث تتوزع على أساس المصادفة بحيث يكون كل الناس على قدر متساو من احتمال الإصابة بها، كما أن الإصابة بها أو عدم الإصابة بعد ذلك لا تخرج عن كونها مجرد حظ سيء أو حسن.

وترى أيضا أن الحوادث إذا كانت ناتجة عن الصدفة فلا بد أن يصاب عدد قليل من الناس بعدد قليل من الحوادث، وعدد مثلهم بعدد كبير من الحوادث، وأما غالبية الناس فتصاب بعدد متوسط منها.

وقد وجد "مارب" Marb في ألمانيا في سجلات الحوادث للضباط، فالذين لم يقعوا في حوادث منهم خلال السنوات الخمس الأولى من المسح كان متوسط حوادثهم في الخمس سنوات التالية 0.5 حادثة، والذين وقعوا في حادثين أو أكثر من السنوات الخمس الأولى كان متوسط حوادثهم 1.34 حادثة في السنوات الخمس التالية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> فتحي محمد موسى: التكيف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص 166، 167.

<sup>2</sup> خواجه عبد العزيز: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر والتوزيع، ص 217.

<sup>3</sup> فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 290.

<sup>4</sup> محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي والتنظيمي (عربيا وعالميا)، مرجع سبق ذكره، ص 406.

النظرية القدرية:

وتفسر النظرية القدرية أن من يقع في الحوادث إنسان سيء الحظ وأكثر قابلية لتكرارها، وأن من لا يقع في الحوادث طيب الحظ ولديه مناعة وحصانة منها.

فالواقع في الحوادث وعدم الوقوع فيها شيء يرجع إلى القدر، وتهمل هذه النظرية كما هو واضح ما لدى الإنسان من استعدادات لها علاقتها بوقوعه في الحوادث.<sup>1</sup>

ثانيا: النظريات المفسرة للروح المعنوية:

1- نظرية الإدارة العلمية:

تركز أهم البحوث والدراسات الحديثة التي تدور حول كفاءة وفاعلية التنظيمات من خلال اهتمامها بمدرسة الإدارة العلمية وقضايا أساسية للتنظيمات، وتؤكد هذه النظرية أن للعمال حافزا ودافعا لتحسين دخولهم، وذلك بالاهتمام ببعض المبادئ أو الخصائص الهامة مثل تقسيم العمل، وتحقيق أعلى درجات التخصص وتسلسل السلطة، وإتباع الطرق العقلانية الرشيدة.<sup>2</sup>

ولقد ظهرت هذه النظرية من خلال إسهام رائدها الأول فيرديريك تايلور F.Taylor حيث أن اهتماماته كانت موجهة نحو دراسة الحركة كجزء في دراسة الوقت، إلا أنه اتجه بعد ذلك إلى التركيز على ظروف العمل والعناية بالآلات الأخرى التي قد تكون لها مواصفات معقدة تضاعف من المجهودات العضلية والذهنية للعامل، وثم ينعكس ذلك سلبا على الإنتاج.<sup>3</sup>

وقد انتقل تايلور بعد ذلك إلى إجراء تجاربه حول ظروف العمل بإدخال بعض التغييرات عليها للتأكد من تأثيراتها على عمليات الإنتاج، علما بأن هذه التجربة شملت كل العوامل بالمصنع اللاتي بلغ عددهن 120 فتاة لمدة عشرة ساعات ونصف يوميا ما عدا فترة العطلة الأسبوعية، انطلق تايلور في تجربته هذه الإبقاء على نظام العمل كما هو في السابق مع إدخال بعض التغييرات تمثلت في تحسين ظروف العمل لهاته العوامل حتى يتم تخفيف الضغوط المترتبة عن عمليات الإنتاج التي تعتمد على التركيز الشديد والمراقبة المستمرة، معتمدا كخطوة أولى على تخفيض ساعات العمل إلى ثماني ساعات

<sup>1</sup> محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي والتنظيمي (عربيا وعالميا)، مرجع سبق ذكره، ص408.

<sup>2</sup> عبد الله محمد عبد الرحمان: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، 2003، ص305.

<sup>3</sup> يوسف سعدون: علم الاجتماع ودراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، مخبر التنمية والتحول الكبرى في المجتمع الجزائري، ص17.

ونصف مع الإبقاء على نفس الأجر بعد ذلك لجأ تايلور إلى البحث فيما إذا كان هذا التخفيض له تأثير سلبي على كمية الإنتاج، فوجد أن إنتاج العاملات لم يتغير، ومنه قام بإدخال بعض التحسينات يتعلق بشروط العمل مثل إعطاء العاملات فترات الراحة، وكذا تطبيق نظام الحوافز وفقاً لمبدأ إنجاز العمل في الوقت المحدد، مما أدى إلى تسجيل ارتفاع في أجور العاملات مقابل تخفيض ساعات العمل وارتفاع الروح المعنوية لديهن ورضا الإدارة على نشاطهن الإنتاجي.<sup>1</sup>

أهم الانتقادات الموجهة للإدارة العلمية:

- إهمال النواحي الإنسانية ومعاملة العامل على أساس أنه آلة.
- أهملت التنظيم غير الرسمي واعتبرته شيئاً سيئاً يجب إزالته.
- أنظمة الحفز كانت تغري العامل بإرهاق نفسه بشكل كبير مما يؤثر على المنشأة على المدى الطويل.<sup>2</sup>

### نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت هذه النظرية كرد فعل للمدرسة للإدارة العلمية التي ركزت على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة على حد سواء، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على العامل من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنساناً وجدانياً وانفعالياً أكثر منه رشيداً ومنطقياً.<sup>3</sup>

وتنظر هذه النظرية إلى الإنسان باعتباره محور العملية الإدارية، وأنه العنصر المهم في العملية الإنتاجية، وتهتم هذه الدراسة بالروح المعنوية للعاملين وتعتبرها عنصر من عناصر التحفيز، وأن الاحتفاظ بالروح المعنوية العالية لا يقل أهمية من إعطاء أجور عالية أو تقديم الريح والخدمات للعاملين، وينشط المديرون إلى تنمية ما يعتقدون بأنه مظهر أو علاقة من مظاهر الروح المعنوية الطيبة، ويهتمون بالسلوك الذي يعتبرونه دليلاً على انخفاض الروح المعنوية.

وتهتم هذه المدرسة كذلك بأثر جماعات العمل والجو الاجتماعي على الروح المعنوية للعاملين وعلى إنتاجهم، ذلك أن الأفراد المشرفين على المؤسسات الصناعية كثيراً ما يهتمون بالمسائل الفنية

<sup>1</sup> يوسف سعدون: مرجع سبق ذكره، ص ص 17-18.

عمر السعيد وآخرون: مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003، ص ص 31، 32.

<sup>3</sup> إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي (بين النظرية والتطبيق)، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص 78.

والتجارية والإجراءات المتصلة بمواجهة المنافسين وبذلك يتجاهلون الأفراد الذين يعملون معهم وخاصة مرؤوسيه<sup>1</sup>.

ويعتبر "إلتون مايو" مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية، وهو واحد من الأساتذة الأكاديميين الذين اهتموا بالمشكلات الاجتماعية للحضارة الصناعية، هاجر إلى بلده الأصلي أستراليا إلى الولايات المتحدة الأمريكية ليلتحق بالعمل بسلفانيا وهارفارد وغيرها ويشترك في نشاط قسم البحوث الصناعية في جامعة هارفارد.

وأشرف مايو على الدراسات التي أجريت في مصانع هاوثورن التابعة لشركة ويستون إلكتروك الموجودة في شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة 1927-1933، وتركزت أبحاثه على العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية وبين الإنتاجية ثم تناولت جماعات العمل من حيث البناء، والروح المعنوية، والفهم، والاتجاهات، والمعايير، والدافعية، ودارت حول العلاقة بين الإنتاجية والروح المعنوية للعمل واستنتج أن الروح المعنوية للعمال وظيفية لصحة الجماعة الصغيرة المنظمة، والتي تؤدي مجموعة محددة من الوظائف<sup>2</sup>.

وتعتبر تجربة الإضاءة أطول تجربة أجراها جورج ألتون مايو، حيث امتدت فترتها من 1924 إلى 1927، وكان الغرض منها اختيار العلاقة بين كثافة الإضاءة وبين الكفاية الإنتاجية<sup>3</sup>.

وبدأت تجارب هورثون التي استغرقت خمس سنوات بفريق بحثي برئاسة ألتون وعضوية زميلين له هما: ف.ج. ر روتلسبرجر، ووليم.ج. ديسكون وقام الفريق بإجراء خمس تجارب متلاحقة ابتداء من أبريل 1927 بالتجربة الأولى التي كانت أهم التجارب الخمس.

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص72-73

<sup>2</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: الإدارة والمجتمع (دراسة في علم اجتماع الإدارة)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص141.

<sup>3</sup> جباره عطية جباره: الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع الصناعي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص69.

**التجربة الأولى:** الهدف من التجربة هو دراسة أثر المتغيرات الفيزيائية في موقع العمل على إنتاجية العمال، واشتملت المتغيرات على ظروف موقع العمل (مثل درجة الحرارة، ونسبة الرطوبة وشدة الإضاءة وتوزيعها، وشدة الرياح).<sup>1</sup>

**التجربة الثانية:** وقد هدفت هذه التجربة إلى التحقق من مدى صدق نتائج التجربة الأول فيما يختص بطبيعة الإشراف السائد داخل المصنع وطبيعة العمل بداخله من وجهة نظر العمال قياساً على بيئة حجرة الاختبار وأجريت التجربة على العاملات في غرفة تقطيع الميكا، وإتباع ما تم في التجربة الأول من نقلهن لغرفة تجريبية وملاحظة العلاقة بين العاملات بعضهن البعض وبينهن وبين المشرف، مع ملاحظة مدى تأثير نمط الإشراف على تلك العلاقات، وكشفت نتائج التجربة عن تولد الثقة المتبادلة فيما بين العاملات أنفسهن وبينهن وبين المشرفين، كما بذلت العاملات أقصى ما لديهن من جهد في تحسين الإنتاج مع أداء العمل بسهولة أكثر، وكان التعاون بين أفراد جماعة العمل من أجل إنجاز العمل، كما ارتفعت الروح المعنوية لهن.

**التجربة الثالثة:** وكان الهدف منها، التأكد من نتائج التجريبتين السابقتين وخاصة العلاقة بين زيادة الإنتاجية والعلاقات بين العاملات في ظل نظام مفتوح للحوافز لزيادة الإنتاجية.<sup>2</sup>

**التجربة الرابعة:** وتهدف إلى دراسة العلاقة بين زيادة إنتاجية العمال وارتفاع روحهم المعنوية، وإلى أي مدى تؤثر الحوافز في زيادة الإنتاجية، وقد أجريت التجربة في البداية على العاملين في قسم الكشف والفحص ثم تم تعميمها على جميع العاملين في مصنع هاورثون، وبلغ عدد الأفراد الذين شملتهم التجربة 21 ألف مشغل.

وكشفت التجربة عن وجود علاقة قوية بين زيادة الإنتاج وارتفاع الروح المعنوية للعمال، فعندما ظهرت بوادر الأزمة الاقتصادية تخوفت العاملات في غرفة التجميع من احتمالات البطالة لذلك انخفضت روحهم المعنوية مما أثر بدوره على الإنتاجية التي انخفضت بشكل ملحوظ.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> اعتماد محمد علام، إجلال إسماعيل حلمي: علم اجتماع التنظيم (مدخل نظرية ودراسات ميدانية)، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2012، ص ص 39-40.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 41.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص ص 42، 43، 44.



كما أظهرت نتائج التجربة الرابعة أن الأجر التشجيعية والحوافز المالية يؤثران على الكفاية الإنتاجية بمعدلات متفاوتة وبدرجة تقل نسبيا عن تأثير الروح المعنوية.

**التجربة الخامسة:** وتهدف دراسة سلوك العمال داخل ظروف معينة في بيئة العمل والتعرف على مدى تأثير سلوك العامل ومشاعره بتلك الظروف.

وقد نشرت نتائج تجارب هاورثون في منتصف عام 1939، لتكون منطلقا مهما معينا أساسيا للمدرسة الكلاسيكية المتطورة للعلاقات الإنسانية.<sup>1</sup>

### الانتقادات التي وجهت إلى نظرية العلاقات الإنسانية:

- ركزت جهود أصحاب نظرية العلاقات الإنسانية على أهمية الإشباع الاجتماعي داخل المؤسسات الصناعية، وذلك عن طريق خلق نوع من الانتماء نحو العمل والجماعة وظهور التنظيمات الغير رسمية، كما اهتم مايو وزملائه عموما بدراسة أنساق التكامل والتوازن بصورة مستمرة.

- لم تعط اهتمامات أصحاب نظرية العلاقات الإنسانية، أي نوع من الأهمية لوجود صراع بين الأفراد أو الأشخاص والجماعات داخل مؤسسات العمل والإنتاج أو لظهور أنماط من الاتصال السلبي، والإشراف الإداري غير السليم، أو ظهور قيادات مهنية غير متخصصة.

- لقد أهملت دراسات العلاقات الإنسانية ما يعرف عموما بالعلاقات الصناعية.

- جاءت تصورات أصحاب العلاقات الإنسانية إلى دراسة مشكلات العمل داخل المؤسسات أو المصانع فقط.

- جاءت دراسات هاوثون الشهيرة التي أجراها مايو في فترة تاريخية، لم تكن قد تبلورت فيها معالم المشكلات الصناعية بعد.<sup>2</sup>

### نظرية ذات العاملين:

"فريدريك هيرزبرغ" وهو صاحب نظرية ذات العاملين في الدافعية، وقسم عوامل العمل إلى مجموعتين: عوامل الوقاية أو الصيانة، وهي إن لم تتوافر تسبب عدم الرضا للفرد، وتتعلق هذه العوامل بظروف العمل

<sup>1</sup> اعتماد محمد علام، إجلال إسماعيل حلمي، علم اجتماع التنظيم (مدخل نظرية ودراسات ميدانية)، مرجع سبق ذكره، ص ص 43، 44.

<sup>2</sup> السيد عيد فرج: علم الاجتماع الصناعي (المفاهيم، المجالات، الاهتمامات)، دار العلم للنشر والتوزيع، ط1، ص ص 134-135.

(مثل ظروف العمل، الراتب، نوع الإشراف، وغيرها). أما العوامل الثانية فهي العوامل الدافعية وهي إذا توافرت تسبب الرضا وتحفز الفرد إلى مزيد من العمل والجهد، وتتعلق هذه العوامل بجوهر العمل (الاعتراف، الترقية، التطور وغيرها).<sup>1</sup>

#### 1- العوامل الوقائية:

إن الإدارة ركزت اهتمامها على العوامل الوقائية، حيث واجهت الإدارة مشكلة انخفاض الروح المعنوية، فإنها تلجأ إما إلى رفع الأجور أو إلى زيادة المزايا العينية، أو إلى تحسين ظروف العمل كحلول بديلة لهذه المشكلة. وإن مثل هذه الحلول لم تؤدي إلى النتائج المرجوة منها. وكثيرا ما اشتكت من أن تقدم أعلى أجور، ومزايا عينية كثيرة، وظروف عمل ممتازة، ومع ذلك فإن هؤلاء العمال (يكفرون بالنعمة) وليس لديهم أي دافع للعمل وتقدم نظرية هرزبرج تفسير وافي لهذه النظرية، إذ نقول أن الإدارة بتركيزها على العوامل الوقائية فقط، تفقد قدرتها على دفع العمال إلى بذل النشاط الضروري.<sup>2</sup>

إن أهمية العوامل الوقائية تظهر في (عدم الرضا)، لا في تحقيق الرضا، فهناك القليل من العمال أو المديرين الذين يشعرون بأنهم لا يستحقون العلاوة التي حصلوا عليها، بينما يوجد عدد لا حصر له من العمال والمديرين غير الراضين، بسبب عدم حصولهم على العلاوة.

ويقول "هرزبرج" بأن العوامل الوقائية ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في أي تنظيم، ولكن بمجرد توافرها فإن الفرد يبدأ في التطلع إلى حاجات أخرى، كالإنجاز والتقدير، والمسؤولية والترقية ... الخ، والتي تتوفر في الوظائف التي تثير اهتمام الأفراد لما فيها من عنصر التحدي والتجديد.<sup>3</sup>

#### 2- العوامل الدافعية:

ويمكن تسميتها بالعوامل المحفزة وتتمثل في:

- الشعور بالإنجاز.
- الشعور باعتراف الآخرين بأهمية دوره في التنظيم.
- أهمية العمل نفسه وكونه إبداعيا وفيه نوع من التحدي.

<sup>1</sup> حسين حريم: إدارة المنظمات (منظور كلي)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009، ص130.

<sup>2</sup> محمد سعيد أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص263.

<sup>3</sup> محمد سعيد أنور سلطان: مرجع سبق ذكره، ص264.

- الرغبة في تحمل المسؤولية وتحكم الشخص في وظيفته.
- إمكانيات التقدم في الوظيفة.
- التطور والنمو الشخصي.

فقد بين هيرزبرغ أن وجود العوامل الدافعية هو الذي يؤدي إلى تحسين الإنتاج، لأنها دوافع ذاتية، وتوفر شعوراً إيجابياً لدى الأفراد، وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية.<sup>1</sup>

ثالثاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل والروح المعنوية:

نظرية التكوين الإداري (1841-1925):

تنسب هذه النظرية إلى المهندس الفرنسي هنري فايول (Henrry Fayol)، الذي أصبح فيما بعد رئيسياً، مديراً لمجمع صناعة المعادن والمناجم في فرنسا، لقد كان مهتماً بالإدارة العليا بحكم وظيفته وعمله، وكتب العديد من المقالات عن الإدارة، وتوجهها بكتابه المشهور "الإدارة العامة والصناعية" ومن أهم إنجازاته:

1- قسم "فايول" أنشطته المنظمة إلى (6) مجموعات هي:

- فنية (تصنيع وإنتاج).
- تجارية (بيع وشراء).
- مالية (تأمين رأس المال واستخدام الأموال).
- حماية وأمان (حماية الممتلكات والأشخاص).
- محاسبة (تقدير التكاليف...).
- إدارية (تخطيط، تنظيم، إعطاء الأوامر، تنسيق، ورقابة).

وهذه المجموعات الست هامة وتتواجد بدرجات متفاوتة في أي منظمة معاصرة.<sup>2</sup>

وبناء على هذه الأنشطة استطاع أن يضع 14 مبدأً وهي كالتالي:

<sup>1</sup> محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي (دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط6، 2012، صص 60-61.

<sup>2</sup> حسين حريم: "مبادئ الإدارة الحديثة-النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة-، دار مكتبة الحامد، عمان، ط1، 2006، صص 54-55.

- 1- مبدأ تقسيم العمل: يعتبر التخصص في العمل الأسلوب الطبيعي الذي بواسطته نمت المؤسسات والمجتمعات وتقدمت، فالتخصيص يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.<sup>1</sup>
- 2- مبدأ السلطة والمسؤولية: بمعنى الحق في إعطاء الأوامر والحصول على الطاعة لتأتي المسؤولية كنتيجة طبيعية للسلطة.<sup>2</sup>
- 3- مبدأ الضبط والربط: الالتزام من قبل العامل وطاعة الاتفاقيات التي تم التوصل إليها.<sup>3</sup>
- 4- مبدأ وحدة الأمر: وهي تلقي الأوامر من رئيس واحد.
- 5- مبدأ وحدة التوجيه: تنسيق وتركيز جهود المنظمة في نفس الاتجاه.
- 6- مبدأ أولوية المصالح العامة على المصالح الخاصة: هي أن الجزء يخضع للكل، أي أن الأهداف التي تسعى لها المجموعة لتحقيقها لها أولوية على أهداف تأتي مصلحة المؤسسة في المقدمة.<sup>4</sup>
- 7- مبدأ تعويض العاملين (مكافأة الأفراد): يكون بشكل عادل لقاء خدماتهم التي يبذلونها.
- 8- مبدأ المركزية: التي تشير إلى درجة مشاركة المرؤوسين في صنع القرار.<sup>5</sup>
- 9- مبدأ التدرج الهرمي: من الإدارة العليا إلى الإدارة الدنيا مروراً بالإدارة الوسطى، إذ ينبغي أن تتبع الاتصالات في المنظمات هذه السلسلة.<sup>6</sup>
- 10- مبدأ النظام والترتيب: ويستند هذا المبدأ إلى تقسيم الموارد في المؤسسة إلى موارد بشرية وموارد مادية والتنسيق بينهما لتسهيل عمل وأنشطة المؤسسة.<sup>7</sup>
- 11- مبدأ العدالة والمساواة: التي تؤدي إلى تعزيز انتماء العامل للمؤسسة.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد السلام: التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، مصر، 2008، ص84.

<sup>2</sup> علاء الدين عبد الغاني محمود: إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2011، ص86.

<sup>3</sup> لوكتيا الهاشمي: نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص54.

<sup>4</sup> أحمد ماهر: الإدارة والمبادئ والمهارات، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص60.

<sup>5</sup> أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية-مصر، ط1، 2003، ص32.

<sup>6</sup> عمر السعيد وآخرون: مبادئ الإدارة الحديثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2003، ص45.

<sup>7</sup> محمد عبد السلام: مرجع سبق ذكره، ص88.

<sup>8</sup> عبد الغفار حنفي: أساسيات الإدارة للمنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، ص41.

12- مبدأ الاستقرار الوظيفي: وهو المبدأ الذي يفسر المرونة مع الموظفين والعمال كونهم بحاجة إلى بعض الوقت للتكيف مع الوظيفة وشروط العمل فيها، وهذا ما يقلل معدل دوران العمل وتخفيض تكاليف.

13- مبدأ التعاون وروح الفريق: من خلال تعزيز العمل الجماعي وتحقيق الانسجام والوحدة بين العاملين داخل المؤسسة.<sup>1</sup>

14- مبدأ المبادأة: بحيث يجب أن يسمح للموظفين بإنشاء وتنفيذ الخطط والتشجيع على الابتكار لأن ذلك سوف يساعد العمال على بذل مستويات عالية من الجهد لتطوير المنشأة.<sup>2</sup>

ويمكن القول أن هذه النظرية ركزت على دراسة مستويات الهيكل التنظيمي، وأن تبني هذه المبادئ من شأنه يساهم في رفع مستوى الكفاءة لدى المديرين، وعند الإطلاع على هذه المبادئ نجد أنها تعاني من نقائص من خلال إهمالها للجانب الإنساني عند تحديد إنتاجية العامل، وهو ما لا يتفق مع طبيعة المشكلات التي يواجهها، من خلال تجاهلهم وعدم إشراكهم في اتخاذ القرارات الخاصة بعملهم، وهذا ما يؤدي إلى شعور العامل بنقص أهميته مما يزيد في نسبة الحوادث، وهذا ما قد يؤثر سلباً على روحهم المعنوية، كما أنها اهتمت بالعامل حيث ترى أن الإنسان مادي وأن الحوافز المادية هي الوسيلة لحفز الأفراد ودفعهم للعمل، وهذا ما يساعد على رفع روحهم المعنوية من أجل الحفاظ على الاستقرار وتحقيق أهداف المؤسسة.

### نظرية تدرج الحاجات (إبراهام ماسلو):

يعد "أبراهام ماسلو" عالم نفس ورائد من رواد الإدارة، وهو أول من جاء بفكرة تصنيف الحاجات الإنسانية بهدف تقسيم مصادر دافعية الأفراد للعمل، وقد ركز في تحليله للدافعية على مفهوم الحاجات.<sup>3</sup> وانطلق من دراسة من مبدئين هما:

- مبدأ الحرمان من الإشباع.
- مبدأ في التدرج في إشباع الحاجات.

<sup>1</sup> علي محمد منصور: مبادئ الإدارة: أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية، القاهرة-مصر، ط2، 2004، ص73.

<sup>2</sup> عمر سعيد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص28.

<sup>3</sup> إسماعيل قيرة: التغييرات التنظيمية (دراسات في علم اجتماع التنظيم)، دار مراد نيفارسي تي براس، ط1، 2011، ص25.

فالنظرية تفرض بأن عملية التحفيز يجب أن توجه إلى الحاجات المشبعة وأن نجاحها يعتمد على قدرة المنظمة في اكتشاف هذه الحاجات ذلك من خلال مساعدة المديرين للعمال وتحفيزهم وإشباع حاجاتهم لرفع الإنتاجية.<sup>1</sup>

وأوضح "ماسلو" بأن هناك خمس مجموعات من الحاجات لدى الأفراد تأخذ شكلا هرميا متسلسلا، حيث يمكن تقسيمها إلى المجموعات التالية:

- الحاجات الأساسية أو الفسيولوجية: وهي تلك الحاجات المرتبطة بضروريات البقاء على قيد الحياة وتتمثل في الماء، الهواء، المسكن، الشرب.

- حاجات الأمن والسلام: فحينما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية تبدأ حاجات الأمان في الظهور والسيطرة على السلوك الحالي للفرد ومن هذه الحاجات نجد الرغبة في الحماية ضد الأخطار، وتفضيل العمل في بيئة مستقرة.<sup>2</sup>

- الحاجة الاجتماعية (الحاجة للانتماء والحب): والتي تتضمن تكوين العلاقات والارتباط مع الآخرين في المجتمع، لأن الإنسان اجتماعي بطبعه يفضل العيش في جماعة.

- الحاجة للتقدير والاحترام: وتتضمن الرغبة في احترام الذات وتحقيق الإنجاز والإخلاص وأيضا الشعور بالثقة في كل من حوله والاستقلالية وحرية التصرف.

- الحاجة لتحقيق الذات: بمعنى أن يكون له اسم معروف وأن يكون ذات معنى أن يفعل شيئا يقدر عليه يحقق له ما كان يأمل فيه.<sup>3</sup>

تكمن أهمية سلم "ماسلو" في ترتيبه للحاجات وأهميتها بالنسبة لإنسان، فهو يرى أن عدم استيعاب إحدى الحاجات يؤثر بشكل واضح في سلوك الأفراد ويؤثر في أدائهم للأعمال الموكلة لهم، كما أنها قامت على مجموعة من المفاهيم وهي:

- وجوب إشباع الحاجات الدنيا قبل العليا.

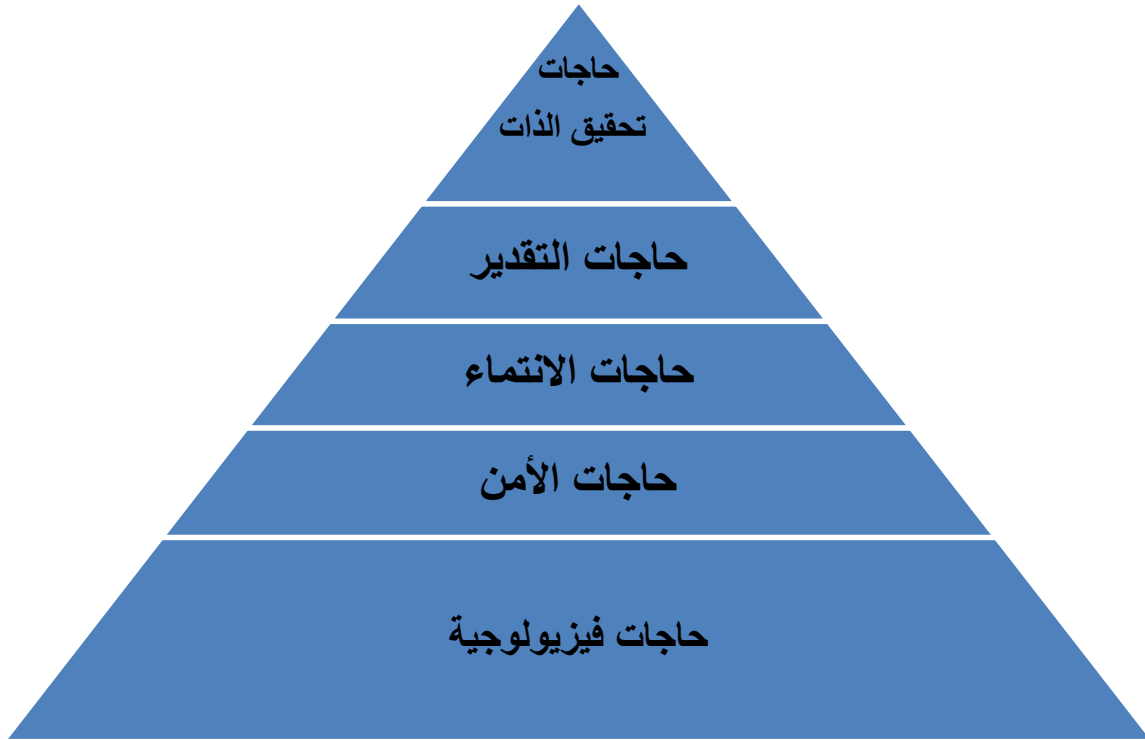
<sup>1</sup> زاهر عبد الرحيم: مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص163.

<sup>2</sup> نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، ص ص 287، 288.

<sup>2</sup> عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، ط1، 2001، ص178.

- إذا أشبعت حاجة ما فهي تصبح دافعا للسلوك.
- هناك شبكة من الحاجات المتتالية تؤثر في سلوك الفرد.<sup>1</sup>
- سبل إشباع الحاجات العليا أكثر من المتوفرة لإشباع الحاجات الأولية.

الشكل رقم (01): يمثل سلم الحاجات عند "ماسلو"



يتضح من خلال هذه النظرية أنها ركزت على أهمية الحاجات لتحريك السلوك الإنساني، فإشباع هذه الحاجات يكون بالتدرج من القاعدة إلى القمة وكلما كانت الحاجة غير مشبعة كان هناك دافع لتحريك السلوك.

وتعتبر الحاجة إلى الاحترام والتقدير والأمن من أهم الحاجات التي يسعى العامل إلى تحقيقها، فإشباع العامل لحاجاته المختلفة يعمل على تحقيق الأمن والاستقرار داخل المنظمة، ما يؤدي إلى حمايته ووقايته من الحوادث والإصابات الغير المتوقعة، مما يجعل العمال يبذلون جهدا أكبر ويزيد من درجة رضاهم عن العمل وهذا يدفعهم إلى رفع الروح المعنوية.

<sup>1</sup> فيصل موسى حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1، 2011، ص81.

### النظرية اليابانية:

الإدارة اليابانية أو ما تسمى بنظرية (Z)، يرمز للإدارة اليابانية J وتسمى المؤسسة أو المنظمة اليابانية بمنظمة J أيضا.<sup>1</sup>

وقد استمدت أفكارها من التجربة اليابانية ومن طبيعة ودور البناء الاجتماعي والثقافي والتربوي للمجتمع الياباني، لذلك حددت معالمها بثلاث مرتكزات أساسية تضمنت: المهارة، والمودة، مؤكدة على الجوانب الإنسانية ومدى تعميقها في ميدان العمل.

قامت هذه النظرية على ستة مبادئ وهي:

1- **التوظيف مدى الحياة:** الذي يعد سنة الحياة اليابانية، لأن الفرد يبقى في وظيفته حتى سن التقاعد الإجباري -55 سنة- فيعمل فيها بإخلاص طول حياته مقابل اهتمامها به وبتلبية احتياجاته، مما جعل المصالح مشتركة بين الطرفين.

2- **التقييم والترقية البسيطة:** عملية الإبداع والمبادرة التي يخوضها الموظف الياباني أثناء عمله غالبا ما لا تحظى بالقبول، فلا تأتي بالنتائج المتوخاة إلا بعد مرور مدة زمنية، لأن الموظف الذي يرقى في الوظيفة ينبغي عليه أن يمر بسلسلة من الجهود العملية الجدية لضمان التدريب والتعلم الجيد قبل الترقية أو الترشيح لاستغلال منصب أعلى.

3- **عدم التخصص في العمل:** من خلال مرونة العمل التي تجعل العاملين ينتقلون بين أكثر من وظيفة بغرض تطوير المهارات وتنمية الشعور بالالتزام وفتح آفاق مهنية جديدة.

4- **اتخاذ القرارات جماعيا:** لأن كل فرد مسؤول عن اتخاذ القرار وعن سبيل تنفيذه، كلا حسب مستواه.<sup>2</sup>

5- **النظرة الشمولية للاهتمام بالعمال (الإدارة الأبوية):** باعتبار الإدارة اليابانية تهتم بكل العاملين كأبناء لها وتهتم بكل جوانب حياتهم، فتكوين بين الإدارة والعمال علاقة ثقة ومودة، تكفل ورعاية.

<sup>1</sup> ضرار العتيبي وآخرون: العملية الإدارية (مبادئ وأصول وعلم وفن)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص80.

<sup>2</sup> صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2005، ص ص100-102.



6- الاهتمام الشمولي بالسيطرة النوعية من خلال حلقات الجودة: فالحلقة الواحدة تضم مجموعة من العمال يجتمعون تطوعاً بصفة دورية لمناقشة مشكلات العمال واقتراح الحلول النوعية لها، فتكون قد ساهما في رفع وتحسين نوعية الإنتاج وتجسيد المشاركة الحية والفعلية في اتخاذ القرارات.<sup>1</sup>

يتضح من خلال مبادئ النظرية اليابانية أنها ركزت على الجانب الإنساني حيث اهتمت بالعنصر البشري من خلال حماية العاملين في مواقع العمل المختلفة من الأخطار المهنية وحوادث العمل وتوفير الأمن لهم مقابل الالتزام بقوانينها ولضمان استقرار العمال، ذلك من خلال الحصول على الحوافز المالية والمعنوية، وزيادة أجورهم حيث تعد هذه الأخيرة حافزاً قوياً لزيادة الإنتاجية ورفع الروح المعنوية للعمال.

### نظرية الفلسفة الإدارية (لدوغلاس ماك غريغور)

قدم ماك غريغور سنة 1960 كتابه "الجانب الإنسان للمنظمة" والذي أصبح بمثابة أساس وقاعدة فلسفية هامة لوجهة نظر حديثة في مجال دراسة الأفراد داخل المنظمات، ويعد ماك غريغور من أبرز الباحثين في حركة العلاقات الإنسانية في محيط العمل لدى فئة المديرين وتتمثل هذه الافتراضات في:

- الفروض المتعلقة بنظرية x.

- الفروض المتعلقة بنظرية y.<sup>2</sup>

**نظرية (x):** تبحث في مفهوم العاملين والطرق التي يجب على الإدارة إتباعها لتحكم الرقابة عليهم، فقامت هذه النظرية على مجموعة افتراضات وهي كالتالي:

- الإنسان عامل كسول يكره العمل ويحاول الابتعاد عنه.<sup>3</sup>

- الإنسان يجب أن يجبر على العمل ويخضع للتوجيه والرقابة والتهديد.

- طموح العامل منخفض ويتجنب تحمل المسؤولية.

كما أن العاملين حسب هذه النظرية يفضلون أن يقادوا بدلاً من أن يكونوا قادة ويحفزون مادياً فقط.

<sup>1</sup> محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، دائرة المكتبة الوطنية للطباعة والنشر، عمان - الأردن، ط3، 2006، ص147.

<sup>2</sup> إبراهيم توهامي وآخرون: قضايا سوسيو-تنظيمية، البدر الساطع للطباعة والنشر، تعاونية الوفاق، الجزائر-العلمة، ط1، ص35.

<sup>3</sup> حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص87.

هذه الفروض تثبت أن الإنسان يعمل من أجل المال ويسعى لإشباع حاجاته الإنسانية والاجتماعية، لهذا فإن الفرد يتصف بشكل سلبي ولا يرغب في تحمل المسؤولية.

**نظرية (y):** تقوم هذه النظرية وهي عكس سابقتها على مجموعة فرضيات وهي:

- الإنسان يحب العمل باعتباره مصدر لتحقيق رضاه.
- الرقابة الذاتية للفرد.
- الفرد يتجه نحو الإنجاز وإثبات الذات.
- الفرد يتحمل ويتطلع للتعلم في ظروف مناسبة ويميل لتكرار التصرفات التي تشبع رغباتهم.
- القدرة على التخيل والتفكير والتصرف لحل مشاكل المنظمة بمعنى أنه قادر على الإبداع والخلق.
- المنظمات تستثمر جزء من قدرات وطاقت الفرد، فأى فشل في تحقيق الأهداف لا يعود بالضرورة إلى فشل، بل يبرز بعدم قدرة المنظمة على تطوير مواهب هؤلاء الأفراد.<sup>1</sup>

ويرى ماك غريغور أن إتباع نظرية (y) في إدارة المنظمات والأفراد سوف يؤدي إلى زيادة إنتاجيتها والرفع من مستوى أداء أفرادها، غير أنه ومن أجل تحقيق التكامل والتوافق بين أهداف المنظمة وأهداف الفرد.<sup>2</sup>

يمكن القول أن هذه النظرية تركز على دراسة الطبيعة الإنسانية في العمل، من خلال دراسة وضعية العامل في المؤسسة، فإحساس العامل بالراحة وحاجة المؤسسة له يشعره بالتقاول وحب العمل يكون دافعا للتركيز أكثر على العمل وإتقانه، وأيضا توفير ظروف العمل الملائمة يجنبه الوقوع في حوادث العمل وتحقيق رضا العمال ورفع روحهم المعنوية.

ولكن استعمال أساليب القوة والتشدد في الإشراف والمراقبة يضيق على العامل وتجعله يحس بالإهمال مما يؤدي إلى خلق مشاكل بين العمال والمشرفين وانخفاض روحهم المعنوية وزيادة التوتر في العمل الذي يؤدي إلى أخطاء تعرضهم لحوادث العمل.

<sup>1</sup> شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات العمل والعمال، دار راتب الجامعية، لبنان، 2000، ص ص 98-99.

<sup>2</sup> إبراهيم توهامي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 36.

بعد التطرق إلى أهم النظريات التي عالجت موضوع حوادث العمل والروح المعنوية، حيث تناولت الموضوع من جوانب متعددة، وهذا راجع للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها الموارد البشرية، مما جعلت المفكرين والمنظرين يفسرون حوادث العمل والروح المعنوية كل حسب منظوره الخاص.

# الفصل الثالث: حوادث العمل

تمهيد

أولاً: أسباب حوادث العمل

ثانياً: أنواع حوادث العمل

ثالثاً: تصنيفات حوادث العمل

رابعاً: مصادر الحصول على المعلومات عن حوادث العمل

خامساً: خصائص المستهدفين للحوادث

سادساً: تكاليف حوادث العمل

سابعاً: الآثار المترتبة عن حوادث العمل

ثامناً: نتائج حوادث العمل

تاسعاً: أسس الوقاية من حوادث العمل

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد مشكلة حوادث العمل أحد المواضيع الأساسية التي يركز عليها الباحثون والمختصون في هذا المجال على معالجتها لما تخلفه من أضرار مادية وبشرية خاصة مع النهضة الصناعية التي شهدتها العالم. وذلك من خلال تحديد أسباب وقوعها وآثارها ونتائجها ووضع مخططات وقائية للحد منها.

أولاً: أسباب حوادث العمل

ومن أهم الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى مزيد من حوادث العمل ويمكن تقسيمها كالتالي:

1- أسباب بيئية: وهي تلك الأسباب التي ترتبط ببيئة العمل في الوحدة الصناعية، وتنشأ من الظروف الداخلية للعمل كالإضاءة، والحرارة والرطوبة أو وضع الآلات والمعدات بصورة غير سليمة والتي نذكرها على النحو التالي:<sup>1</sup>

✓ الحرارة:

ينبغي أن يعمل في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة وسواء كان عضلياً أو ذهنياً فإن كفاءة الفرد تقل فيه كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء ارتفاعاً أو انخفاضاً) إحساس العامل بالضيق ويقلل كفاءته في العمل.<sup>2</sup>

✓ الضوضاء:

تعتبر الضوضاء المرتفعة في مكان العمل من الأساليب الأساسية التي تؤدي بالعامل إلى التعرض للحوادث، لأنها تشكل مصدر للإزعاج والشعور بالتوتر والقلق مما تجعله يفقد تركيزه وانتباهه أثناء أداء عمله وبالتالي التعرض للحوادث.

✓ التهوية:

إن التهوية الجيدة تساعد في التخفيف من الحرارة ولكن نقصها يؤدي إلى ارتفاع الرطوبة وتراكم الأتربة وتلوث الهواء، مما يؤدي إلى توتر العامل ويصبح عرضة للحوادث.<sup>3</sup>

✓ الإضاءة:

من الواضح أن درجة الإضاءة ووضوح الرؤية تؤثران في معدل الحوادث، ومن المؤكد أن نسبة الحوادث التي تقع في ضوء النهار أي في الضوء الطبيعي أقل منها في أي نوع من الإضاءة الصناعية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> خالد عبد الرحيم الهيتي وآخرون: أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997، ص 328.

<sup>2</sup> كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار المكتب العلمية، لبنان، 1996، ص ص 136-137.

<sup>3</sup> عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، بيروت، 1994، ص 156.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص 114.

من خلال دراستنا لأسباب حوادث العمل، تبين لنا أن هناك أسباب خارجية عن إرادة الإنسان تتمثل في أسباب بيئية والظروف التي يتم تأدية العمل فيها كالحرارة والضوضاء والتهوية بالإضافة إلى الإضاءة، فكلها أسباب من الصعب أن يتحكم فيها الإنسان.

## 2- الأسباب الشخصية: وهي التي ترتبط بالفرد نفسه وتتمثل في:

### السن:

كشفت الكثير من البحوث أن الحوادث يقل الوقوع فيها تبعا لزيادة العمر، لارتباط العمر بزيادة الخبرة في العمل، مما يزيد من عامل الأمان، وهذا ما أكدته دراسة "لكامبارز" و"فونتين" (1982) وجد أن معدل الخطورة للوقوع في الحوادث يزداد في الأعمار الصغيرة وفي الأعمار الكبيرة، أما في الأعمار الصغيرة وهذا يعود لنقص الخبرة والتهور، وفي الأعمار الكبيرة فيعود للتهور الكبير في الصحة الجسمية والعقلية.

### الخبرة:

كثيرا ما ترتبط حوادث العمل بعدم وجود الخبرة لدى العامل، فالعامل الذي يعتمد على المعرفة الحقيقية للآلة وخطوات تشغيلها لا يستطيع التنبؤ مقدما لإحتمال وقوع الحوادث، أما العامل الخبير الذي يتصف بسعة التفكير فيمكن أن يتفادى حادث مؤكد لأنه يقدر مخاطر الآلة ويتجاوب مع أوامر القيادة وخاصة فيما يتعلق بتعليمات الأمان الصناعي.

وقد وجد "فيرون" أن معدات الحوادث تزيد لدى العامل صغير السن في الأشهر الثمانية الأولى ويمكن التغلب على هذه المشكلة بالتدريب الجيد.<sup>1</sup>

### التعب:

على الرغم من أن التعب يؤدي إلى ارتكاب الحوادث، ولكن النقطة المحددة من التعب التي عندما نستطيع أن نقول إن العامل سوف يرتكب حادثا ما لا نستطيع أن نحددها تحديدا مطلقا، ولكن من المؤكد أن التعب الشديد يقود إلى زيادة نسبة ارتكاب الحوادث.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سهيلة محمد: "حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية". مجلة جامعة دمشق، العدد4، المجلد26، 2010، ص 721-728.

<sup>2</sup> عبد الرحمان محمد العيسوي: الموسوعة النفسية في المجالات الأمنية والعسكرية: علم النفس والأمن العام، دار الراتب الجامعية، بيروت- لبنان، ط1، 2004، ص231.

السلوك الشخصي للعامل:

والذي يؤدي إلى تصرف غير سليم من قبله، مثل التهور، الشجار وخلاف مع الآخر والتمرد في أداء العمل وعدم إتباع التعليمات وغيرها.<sup>1</sup>

تعاطي الخمر والمخدرات:

تعاطي الخمر والمخدرات عواقب وخيمة على سلوك العامل، حيث يتعرض لارتكاب الحوادث، ومن ذلك فإن المخدرات تؤدي إلى ضعف التآزر الحركي والاختلال والشعور بالزمن والمسافة والرغبة في النوم والشعور العام بالخمول، كما أن الخمر تؤدي إلى اضطراب وظائف الجهاز العصبي بوجه عام، وتعطي شاربها شعور متزايدة بالإستهانة بالأخطار وهذه كلها أسباب مؤدية للحوادث.<sup>2</sup>

وهي أسباب ترتبط مباشرة بالإنسان كالسن والخبرة، فهما عاملان مرتبطان بالعامل نفسه، فكلما تقدم بالعمر اكتسب الخبرة وبالتالي أداء عمله بأمان، بالإضافة للسلوكات الشخصية للعمال من خلال حسن التصرف والبعد عن كل أشكال التهور والإهمال وتعاطي الممنوعات.

3- الأسباب الفنية:

وهي تلك الأسباب الراجعة إلى عدم إتباع السياسات الرشيدة في اختيار موقع المشروع وتصميمه وعدم الاختيار السليم للآلات والمعدات وغيرها، ونقسمها إلى:<sup>3</sup>

الأسباب الفنية المرتبطة بموقع ومباني المنظمة ومنها:

- عدم اختيار الموقع المناسب لإنشاء مصنع سواء من حيث المكان أو المساحة الملائمة.
- عدم إتباع المواصفات الهندسية في تأسيس وبناء وارتفاعات وأطوال المصانع وعناصرها المختلفة.
- سوء عملية التقسيم الداخلي لمساحات المصنع والعنايب والمخازن مما يؤدي إلى ارتطام الأشخاص والآلات والمعدات معا.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مجيد الكرفي: إدارة الموارد البشرية: مدخل نظري تطبيقي، دار المناهج، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص213.

<sup>2</sup> محمد شحاتة ربيع، مرجع سبق ذكره، ص212.

<sup>3</sup> سيد محمد جاد الرب: إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنفسية، 2008، ص412.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص ص 412، 413.



- سوء عملية وضع الترتيب الأساسي للألات والمعدات على أرضية المصنع.
- عدم إتباع نظم سليمة للإضاءة والتهوية والرطوبة الملائمة لطبيعة العمل.
- سوء عملية تخزين المواد الملتهبة والمتفجرات والغازات القابلة للانفجار، بحيث تكون مصدرا خصبا للحرائق والحوادث والوفاة.

وفيما يتعلق بالأسباب المرتبطة بالألات والمعدات فيمكن إدراجها كما يلي:<sup>1</sup>

- إهمال عمليات الصيانة والإصلاح في الوقت المناسب.
  - ضيق مكان الآلات والمعدات مما يؤدي إلى صعوبة حركة العامل وما يترتب على ذلك من حوادث وإصابات.
  - عدم ملائمة درجة الآلية المستخدمة لكفاءة وخبرة وقدرة العامل.
  - عدم إحاطة الأجزاء المتحركة في الآلة كمحاور والسيور بحواجز تمنع اقتراب العمال منها.
  - عدم وجود أجهزة ونظم إنذار متقدمة وقاية للعاملين من الأخطار المحتملة.
- وهي أسباب قد ترتبط بالإنسان وقد تكون ناجمة عن استخدام الآلات والمعدات، فالتحكم الجيد والأمثل فيها يقلل من حوادث العمل.

### ثانياً: أنواع حوادث العمل

تعددت حوادث العمل واختلفت أنواعها نذكر منها:

1- الجروح القطعية: ونتيجة عن استخدام العتاد والأدوات الحادة كالمسكين، الزجاج، الألواح المعدنية والمناشير بأنواعها، بحيث تتميز هذه الإصابات بالنزيف الحاد، كما تؤدي إلى البتر التام للعضو المصاب.

2- الجروح الوخزية: تحدث نتيجة استخدام الإبر، المسامير، الآلات الحادة لقطع الزجاج المتناثرة كما تتميز بصغر المنطقة المصابة عمقها، صعوبة تحديدها والتعرض للمضاعفات، حيث يحتجزها الجسم

<sup>1</sup> مجدي عبد الله شراره: السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، 2016، ص27.

داخل الجرح، فقد يخترق الجسم الواخز، المفاصل والتجاويف مثل: البطن، الجمجمة والأوعية الدموية، ما يؤدي إلى إصابة بالالتهابات التي تنتج عن التلوث.

**3- الجروح الداخلية والعميقة:** تنتج عن الانفجارت، السقوط من الأماكن المرتفعة أو حوادث السيارات التي تصيب الأجهزة الداخلية متسببة في النزيف الداخلي.

**4- الكسور وإصابات العمود الفقري والرأسي:** تنتج عن السقوط من المرتفعات، سقوط أجسام ثقيلة أو حوادث الطرق التي تؤدي إلى البتر، إصابات خطيرة كإرتجاج المخ ومضاعفاته، الانزلاق الغضروفي ومضاعفاته التي قد تؤدي إلى الشلل الجزئي أو الكلي.

**5- الحروق:** التي قد تصيب مختلف مناطق الجسم نتيجة تعرضه إلى النار أو لدرجات الحرارة المرتفعة في بيئة العمل.<sup>1</sup>

من خلال ملاحظتنا للدراسة تبين لنا أن أكثر الإصابات التي يتعرض لها العمال تتمثل في الجروح الناجمة عن استخدام الآلات الحادة والمناشير بأنواعها وجروح ناجمة عن استخدام المسامير، آلات قطع الزجاج، وأيضا جروح ناتجة عن مواد كيميائية بالإضافة إلى الكسور نتيجة السقوط وإصابات الرأس وأخطار النيران كالحروق.

### ثالثا: تصنيفات حوادث العمل

يمكن تصنيف حوادث العمل بطرق مختلفة:<sup>2</sup>

**1- من حيث نوعها:** إلى حوادث مرور وحوادث مناجم وحوادث طائرات أو أي حوادث خطيرة وأخرى غير خطيرة.

**2- من حيث نتائجها:** إلى حوادث تتلف الآلات أو المنتجات أو تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة كالحروق أو الكسور أو فقد الحواس أو الأعضاء أو التشوهات المختلفة أو الموت.

<sup>1</sup> سلامة أمينة: الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: علم اجتماع الإدارة والعمل، السنة الجامعية، 2018/2017، ص54.

<sup>2</sup> أشرف محمد عبد الغني شريت: علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته: المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص252-253.

3- من حيث خطورتها: إلى حوادث مميتة، أو حوادث تؤدي إلى عجز كلي دائم كفقد العينين أو اليدين، وأخرى تؤدي إلى عجز جزئي دائم كفقد يد واحدة وأخرى إلى عجز كلي جزئي أي يمنع العامل من العمل لفترة معينة، وأخرى تحتاج إلى إسعافات أولية.

4- من حيث أسبابها: إلى حوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية كإهمال العامل أو شرد ذهنه أو ضعف ذكائه أو قلة خبرته أو عجزه عن ضبط نفسه... وحوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل مادية أو ميكانيكية كسقوط أشياء على العامل أو انفجار بعض المواد، أو وجود مادة لزجة على الأرض، أو إلى تلف مفاجئ في بعض الآلات.

5- كما يمكن تصنيفها إلى حوادث من الممكن تجنبها وأخرى يتعذر تجنبها كإفلاس مفاجئ في آلة حديثة تثبت صلاحيتها بعد اختبارها.

6- كذلك يمكن تصنيفها إلى حوادث تترتب عليها إصابة وضرر، وأخرى بريئة لا تتجم عنها إصابة أو ضرر، فسقوط مطرقة من يد عامل يعمل في مكان مرتفع تعتبر حادثة سواء تترتب عليها أو لم تترتب عليها شيء.

من خلال قراءتنا لتصنيفات حوادث العمل تبين لنا أنها تصنف على حسب نوعها وأسبابها ونتائج المؤدية لها، بالإضافة إلى صنف آخر وهو حوادث من الممكن تجنبها وأخرى يصعب تجنبها.

#### رابعاً: مصادر المعلومات عن الحوادث: تتمثل في:

**تاريخ وقوع الحادث:** الشهر، اليوم، الساعة ومكان وقوع الحادث، إن الظروف المحيطة بالعامل دائماً ما تتغير من يوم لآخر ومن ساعة إلى أخرى، فعلى سبيل المثال يأتي العمال ذوي العمل المتناوب بالنهار بعد التمتع بليلة كاملة من النوم وبعد تناول الإفطار، كما يترك التعب أثارا واضحة في نهاية يوم العمل أكثر من بدايته، ذلك باعتبار أن الإضاءة تختلف في الليل والنهار، إضافة إلى اختلاف درجات الحرارة والبرودة والرطوبة.

**تصنيف العمل وإعدادة ووحداته:** فمعرفة مثل هذه الأشياء يعطي معلومات نوعية عن طبيعة العمل الذي وقعت فيه الحادثة، فإمكانية حدوث الضرر تختلف من عمل لآخر، فإذا افترضنا نقاشا سقط من فوق

السلم أثناء نزوله عليه فإننا نصنف عمله كناقش والعملية التي حدث فيها السقوط سوف تكون استعمال السلم، وحدة العمل نفسها ستكون عبارة عن نزول من فوق السلم.

**أنماط الحوادث:** تتضمن المعلومات المطلوبة هنا طبيعة الحوادث وليس من الضروري أن تكون وصفية ومفصلة.

**السبب المباشر للحادثة:** في هذا نذكر الأسباب المباشرة لوقوع الحادث، سواء كانت نتيجة الأفعال أو الظروف المحيطة بالعمل أم هما معا، هنا نعرف السبب الذي أدى إلى وقوع الحادث أو ما هي القواعد التي خرقتها العامل أو أهملها في عمله وأدت إلى ذلك.

**نتائج الحادثة:** يشتمل هذا البند على مواضع الإصابات والجروح في جسم العامل وكذا وصف في الآلات وما أصابها من تدمير، لكن غالبا ما لا يتمكن العامل الذي يحرر تقرير الحادثة من تقديم وصف مباشر للإصابات والخسائر بدقة كاملة، لذلك يستعين بالأطباء وبعض المختصين بتقسيم ممتلكات الشركة حتى يتمكن من استقاء التقرير.<sup>1</sup>

**الخبرة:** يجب أن يوضح تقرير الحادثة مقدار الخبرة المطلوبة للأداء العمل والذي يؤدي نقصانها إلى وقوع الحادثة لأنها تعتبر مفيدة في وضع برامج الأمن الصناعي.

**المعطيات السيكولوجية:** يجب أن يحتوي التقرير عن نتائج تطبيق الاختبارات والاستعدادات وكذا الاختبارات الشخصية واختبارات التحصيل على الأشخاص الذين تأثروا بالحادثة، مثل هذه المعلومات تساعدنا في التعرف عما إذا كانت هناك أسباب شخصية متصلة بوقوع الحادث أو أسباب فريزيقية، كما قد تكشف هذه المعطيات عن عدم وجود الاستعدادات الطبيعية الكافية واللازمة للأداء العمل، أما الاختبارات الشخصية فقد كشف بعض سمات العدوان، الإهمال، الهيسستيريا أو الصرع إضافة إلى عدم إلمام العامل بالمهارات المطلوبة لأداء العمل.<sup>2</sup>

انطلاقا من دراستنا يمكن القول أن مصادر المعلومات في هذه الحوادث أنها تحدد من خلال تاريخ وقوع الحادث أي المدة الزمنية وأنماط الحوادث وأسبابها بالإضافة إلى الخبرة.

<sup>1</sup> كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، 1996، ص، ص 128-130.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص130.

### خامسا: خصائص المستهدفين للحوادث:

نجد بعض الأشخاص دائما ما يتعرضون للحوادث أي لهم ميول لتورط في الحوادث بطريقة مستمرة، ونلاحظ بأن هؤلاء الأشخاص يتغيرون بخصائص عن غيرهم نذكر ما يلي:

- 1- عدم الانتباه: فالمستهدفين ضعيفي الانتباه للعمل وشاردو الذهن.
- 2- ضعف الإدراك للخطر الذي ينطوي عليه التصرف: فالمستهدفون يتميزون بضعف إدراكهم للخطر الذي ينطوي عليه التصرف.
- 3- الانفرادية ومخالفة الجماعة: فالفرد المستهدف للحوادث لا يتمثل لرأي الجماعة ويميل إلى تكوين رأي مستقل عن رأي الجماعة.
- 4- مخالفة التقاليد الاجتماعية: فالفرد المستهدف لا يحترم التقاليد السائدة، كما أنه لا يقيم وزنا للشعور والإحساس الجماعي.
- 5- الميل إلى إيذاء وعقاب النفس: فالفرد المستهدف لا يكثر بالحوادث وما يترتب عليها من نتائج، وينسى ما وقع له في الماضي من حوادث.
- 6- الغطرسة والاعتزاز بالنفس: فالفرد المستهدف للحوادث يعتز بنفسه كثيرا، ولا يكثر بالإجراءات الوقائية، ويعتقد أن هذه الإجراءات تؤدي إرباك وتعطيل العمل لا منفعة منها.
- 7- ضعف دافع الانتماء للجماعة: فهو يميل إلى محادة الآخرين ودفاعيته ضعيفة إلى الانتماء إلى جماعة معينة أو نظام معين ولا يتعاون مع الآخرين.<sup>1</sup>

من خلال الدراسة تبين أن الأشخاص المعرضين للحوادث يتصفون بخصائص تميزهم عن غيرهم فهم الأكثر عرضة للإصابة من خلال قلة التركيز وعدم الانتباه ومخالفة الجماعة وضعف الانتماء إليها والغطرسة والاعتزاز بالنفس.

<sup>1</sup> نادر أحمد أبو شيخة: إدارة الموارد البشرية، دار الصفا، عمان، ط1، 2010، ص493.

### سادسا: تكاليف حوادث العمل

تعمل المنظمات جاهدة على تجنب الحوادث والأخطار التي يتعرض لها العاملون، نظرا للتكاليف الكبيرة التي تتحملها عند حدوث هذه الأخطار وبالإمكان تقسيم تكاليف الحوادث إلى تكاليف مباشرة وأخرى غير مباشرة نذكرها فيما يلي:

#### 1- التكاليف المباشرة: تتمثل في:

- التكلفة التي تتحملها المنظمة نتيجة للتعويضات المالية المدفوعة للأفراد العاملين المتضررين نتيجة الحوادث والأمراض المهنية، ذلك التعويض عن إعاقتهم الكلية والجزئية أو كتعويض لأسرة الفرد المتوفي بسبب الحادث أو المرض المهني.<sup>1</sup>

- التكاليف الإنسانية والاجتماعية المترتبة عن وفاة بعض العاملين أو إصابتهم بعاهات جسدية وهذه الآثار لا تقدر بكلفة مالية، فهي ذات كلفة اجتماعية وإنسانية عالية.

- التكاليف التي تتحملها المنظمة نتيجة اضطرارها إلى إستبدال الماكينات والآلات التالفة أو تحملها لتكاليف صيانة غير اعتيادية بسبب الحادث.<sup>2</sup>

#### 2- التكاليف غير المباشرة: تتمثل في:

- أجور إضافية تدفع لتدريب وتشغيل عمال جدد للعمل مكان المصابين.<sup>3</sup>

- أجور إضافية تدفع لتشغيل العمال ساعات إضافية لضمان استمرارية الإنتاج.

- توقف الإنتاج وضمان الوقت المخصص وبالتالي عدم وجود أرباح ضمن فترة التوقف.

هناك تصنيف آخر للتكاليف غير المباشرة والمتمثل في:<sup>4</sup>

- اختيار أو تدريب عمال جدد بدلا من المصابين.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي: مرجع سبق ذكره، ص212.

<sup>2</sup> عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص240.

<sup>3</sup> بشار يزيد الوليد: مرجع سبق ذكره، ص240.

<sup>4</sup> مصطفى سيد فهمي: مرجع سبق ذكره، ص182.

- إعداد التقارير اللازمة عن الحادثة وما يترتب عن ذلك من دراسة بالمستشفى.
  - الخسائر المترتبة عن عطب الماكينات أو تلفها أو تعطلها.
  - إضاعة وقت المشرفين والمسؤولين للتحقيق في أسباب الحوادث والقيام بعمليات الإسعاف والإنتقاذ وغيرها.
  - تكاليف انخفاض الإنتاجية فقدان المواد واللوازم.
  - دفع أجور ورواتب العمال أثناء تعطل الإنتاج بسبب الحادث ودون قيامهم بالأعمال المضادة.
- يمكن القول أن هذه التكاليف تنقسم إلى قسمين تكاليف مباشرة تتحملها المنظمة نتيجة التعويضات المالية المدفوعة للعمال المتضررين، وتكاليف اضطرارية متمثلة في استبدال الآلات والماكينات التالفة وتكاليف غير مباشرة كميزانية التدريب والتشغيل.

### سابعا: الآثار المترتبة عن حوادث العمل:

تتسبب حوادث العمل في إلحاق الضرر بالأشخاص أو خسائر بالممتلكات أو الإلتئين، وبالتالي التأثير على تكاليف التشغيل بمقدار التكاليف المباشرة وغير مباشرة للحوادث، ويمكن بيان الآثار المترتبة عن الحوادث بكل من العامل وصاحب العمل والمجتمع كما يلي:

#### 1- بالنسبة للعامل:

يترتب على وقوع حوادث وإصابات العمل فقدان العامل لغالبية دخله، وقد دلت الدراسات أن التعويضات التي يتحصل عليها العامل لا تعادل الدخل الذي كان سيحصل عليه خلال هذه الفترة ويضاف إلى ذلك ما تعانيه الأسرة بفقدان عائلتها إذا كانت الحادثة مميتة.

#### 2- بالنسبة لصاحب العمل

تتسبب الحوادث بإلحاق الضرر بمصلحة صاحب العمل، وقد دلت إحصاءات الحوادث بالولايات المتحدة الأمريكية، أنها تحمل صاحب العمل في المتوسط حوالي 1800 دولارا سنويا عن كل حادث، ويشمل هذا المتوسط التكاليف المباشرة وغير المباشرة، وهذا دليل على مدى فداحة التكاليف التي يتحملها صاحب المشروع والتي يمكن تجنبها بالوقاية منها.

### 3- بالنسبة للمجتمع:

تتسبب الحوادث في فقدان المجتمع لعضو عامل أو أكثر وتعطله، ويترتب على ذلك إلتزامات اجتماعية لمساعدة أسرة العامل المصاب، وفقدان المجتمع لإنتاج العامل، وخاصة إذا كان من النوع الماهر، وليس من السهل تعويضه خلال فترة قصيرة.<sup>1</sup>

من خلال قراءتنا أن أثار ترتبط بالعمال والمنظمة بالإضافة إلى المجتمع باعتبار أن العمال هم جزء من المجتمع.

### ثامنا: نتائج حوادث العمل:

هناك نتائج للحوادث يمكن التعرف عليها بدون أي صعوبة من ذلك ما يلي:<sup>2</sup>

- نتائج لا تتضمن أي إصابة لأي شخص فهي لا تتسبب بإصابات، من أمثلة ذلك اصطدام عامل في آلة متحركة وينتج عنها مجرد تلطخ ملبسه بالشحم أو قطع زرار من الأفارول أو ما يشبه ذلك.

- هناك حوادث الإصابات الخفيفة ومن أمثلة ذلك العامل الذي يصطدم بنفس الآلة المتحركة، ولكنه يعاني من مجرد تمزق أو تهتك بسيط في جلد ذراعه أو يده.

- حوادث الإصابات الخطيرة ومن أمثلة ذلك إدارة الآلات التي تسبب تشويه الأيدي أو تمزقها أو فرمها ويصبح بذلك من الضروري بترها أو قطعها.

- الحوادث التي تسبب تحطيم الآلات والمعدات والماكينات، ومن أمثلة ذلك أن العامل قد يصطدم بإحدى الآلات وينتج عن ارتداده أن يسقط الونش المجاور فوق طقم آلة متحركة فيحيطها، ومعنى ذلك أن هناك حوادث تتحطم فيها الآلات دون أن تحدث أية إصابات جسمية، فهناك نتائج مختلفة اختلافا واسعا للحوادث المتشابهة.

يمكن القول أنها نتائج ترتبط بالعامل ومدى خطورة الإصابات ونتائج ناجمة عن تحطيم الآلات والمعدات دون حدوث الإصابات.

<sup>1</sup> د. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 459.

<sup>2</sup> سامي محسن الخاتنتة، علم النفس الصناعي، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص ص 174-175.



### تاسعا: أسس الوقاية من حوادث العمل

نقصد بالوقاية من حوادث وإصابات العمل تقليلها إلى الحد الأدنى أي العمل بكل الوسائل للحد من حوادث وإصابات العمل حيث تعلم أن المرض المهني يمكن منع حدوثه تماما ولكن الحوادث والإصابات لا يمكن منعها تماما لأن العامل الشخصي يشكل 80-90% من أسباب الحوادث ولكن بالتأكيد يمكن تخفيضها إلى أدنى حد وعليه نقول من الممكن أن نمنع أو نقلل حوادث وإصابات العمل إذا أخذنا الأمور التالية بنظر الاعتبار:

#### 1- أمور تتعلق بمكان العمل مثل:

- يجب أن يكون البناء متينا وأسقفه قوية لكي لا تقع.
- يجب أن تكون بيئة العمل صحيحة مثل التهوية الجيدة والإضاءة الصحيحة ودرجة الحرارة الثابتة إلى غير ذلك من أمور.
- يجب طلاء جدران موقع العمل بلون مناسب غير منفر أو غير مثير للأعصاب.
- يجب أن تكون مساحة موقع العمل واسعة بحيث يمكن وضع الأجهزة بشكل نظامي لا يؤثر على حركة العاملين بين الأجهزة.<sup>1</sup>

#### 2- أمور تتعلق بالمعدات والأجهزة مثل:

- يجب أن تتوفر كل مستلزمات السلامة في الأجهزة والمعدات.
- يجب أن يكون هناك صيانة دورية على كل الأجهزة والمعدات لضمان عدم اشتغال أي جهاز أو آلة غير آمنة.
- يمنع تكديس الآلات والأجهزة في مواضع ضيقة.
- وجوب وضع علامات تحذير على الأجهزة والآلات التي تحمل خطورة وذلك لجلب انتباه الأفراد إلى وجود الخطر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص461.

<sup>2</sup> المرجع نفسه: ص461.

3- أمور تتعلق بالعملية الصناعية مثل:

- إحاطة منطقة الخطر بحواجز تمنع وصول أجزاء جسم الإنسان كالأطراف أو الشعر أو الملابس المتدلّية إلى مصدر الخطر.
- إجراء تعديل في تصميم الآلات بحيث يمنع بروز أو ظهور الأجزاء المتحركة التي ينجم عنها مخاطر الإصابة.

4- أمور تتعلق بالعاملين أنفسهم مثل:

- وضع العامل المتدرب في الموقع المناسب من العملية الصناعية بحيث تكون لديه القدرة والخبرة والدراية الكافية للقيام بالعمل.
- المراقبة المستمرة من قبل المهندسين والخبراء والفنيين ومسؤول السلامة المهنية على سير العمل وكيفية تنفيذه شرط أن يرافق ذلك التوجيه والنصح والإرشاد لكل عامل باستمرار لكي يعمل بشكل صحيح ويكون يقظاً وحذراً باستمرار.
- تحديد مسؤولية الفرد ومنعه منعاً كاملاً من تجاوز مسؤوليته بالعمل.
- التزام العاملين بارتداء معدات الوقاية الشخصية ومحاسبة المقصرين.<sup>1</sup>

5- أمور متفرقة أخرى مثل:

- على إدارة المنظمة تأمين قسم السلامة المهنية لضمان تنظيم خدمات الصحة والسلامة المهنية داخل المنظمة بعد تشكيل لجنة للصحة والسلامة.
- تنظيم سجل لتسجيل حوادث وإصابات العمل وإصدار الإحصائيات.
- قيام إدارة المنظمة بتقديم جوائز للورش التي لا تقع فيها إصابات لأن ذلك يعكس مدى اهتمام صاحب العمل بأمور الصحة والسلامة في العمل.

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون: مرجع سابق، ص462.

- إدخال المشرفين والعمال دورات لرفع الوعي الوقائي المهني عندهم.<sup>1</sup>

تعمل المنظمات على إتباع أساليب وأسس للتقليل من حوادث العمل منها إتباع أسس علمية في العملية الصناعية وتأمين منطقة الخطر، الاهتمام أكثر بالعاملين وسلامتهم من خلال توفير مستلزمات السلامة في الأجهزة والمعدات ووضع علامات تحذير على الأجهزة الخطيرة وتنظيم دورات تدريبية.

<sup>1</sup> بشار يزيد الوليد: مرجع سابق، ص 239.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكن القول أن حوادث العمل من أخطر المشاكل التي أصبحت المؤسسات تحرص على تقليل من أضرارها والبحث عن حلول مناسبة للحد من تكرارها، وذلك بغية الحفاظ على الاستقرار النفسي والسلامة الجسدية للعمال، وبالتالي ضمان الحفاظ على أداء العاملين وزيادة الإنتاج.

# الفصل الرابع: الروح المعنوية

تمهيد

أولاً: خصائص الروح المعنوية.

ثانياً العوامل المؤثرة في الروح المعنوية.

ثالثاً: مظاهر الروح المعنوية.

رابعاً: تنمية الروح المعنوية.

خامساً: تحسين الروح المعنوية.

سادساً: مؤشرات الروح المعنوية.

سابعاً: معايير الروح المعنوية.

ثامناً: قياس الروح المعنوية.

تاسعاً: السياسات والإجراءات المتعلقة بالروح المعنوية للأفراد العاملين.

خلاصة الفصل

## تمهيد

تعتبر الروح المعنوية مظهرا من مظاهر التكيف والانسجام داخل محيط العمل، لما تضيفه من جو إنساني يدفع العامل إلى العمل بحماس وإطمئنان والتعاون مع زملائه في مختلف النشاطات المهنية والاجتماعية، وهو ما يفضي إلى الالتزام بتحقيق أهداف الجماعة والمنظمة عموما، وكل ذلك يخلق لديه شعورا بالرضا اتجاه الظروف التي يعمل بها، ويدفعهم إلى الاقتناع بأهمية النشاطات التي يؤدونها والاعتزاز بانتمائهم إلى المؤسسة التي يعملون بها.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى أهم العوامل المؤثرة في الروح المعنوية، بالإضافة إلى أهم مؤشراتها وطرق قياسها.

### أولاً: خصائص الروح المعنوية

تتميز الروح المعنوية بعدة مميزات نذكر منها:<sup>1</sup>

- أنها حالة نفسية وعاطفية يصعب تحديدها بعامل واحد فهي تتحكم فيها مجموعة من العوامل المتداخلة.
  - أنها لا تتأثر كثيراً بالحوافز المادية أو بالسلطة الرسمية بقدر ما تتأثر بجو المحيط والظروف المحيطة خاصة تلك العلاقة بين الرئيس والمرؤوس.
  - أنها ظاهرة لا تخضع للملاحظة المباشرة وبالتالي لا يمكن قياسها مباشرة بل عن طريق آثارها ونتائجها.
  - أنها ترتفع وتنخفض وذلك حسب الظروف المحيطة بها فهي تتحكم فيها العديد من العوامل لأنها ظاهرة معقدة.
  - لها معايير يمكن من خلالها الحكم على أنها مرتفعة أو منخفضة.
  - أنها تتحكم في سلوك الأفراد العاملين.
  - تحفز أو تضعف الجهد والعمل للأفراد العاملين، وبالتالي في رفع أو خفض الإنتاج في المنظمة.
- من خلال الدراسة يتضح لنا أن الروح المعنوية شعور إنساني وحالة نفسية وعاطفية تتحكم فيها مجموعة من العوامل وتتأثر بالظروف وهي حالة شعورية ترتفع وتنخفض حسب الظروف المحيطة.

### ثانياً: عوامل تؤثر على الروح المعنوية للعاملين

- يؤدي وجود نظام الاتصالات فعال داخل المنشأة إلى رفع الروح المعنوية للعاملين، فالعاملون يريدون أن يعرفوا كل ما يجري داخل المنشأة، كما أنهم يريدون أن تصل آرائهم وشكاويهم ومطالبهم إلى المستويات الإدارية العليا.

<sup>1</sup> مريم أرفيس: الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة، مرجع سبق ذكره، ص114.

- تتأثر الروح المعنوية للعاملين بأسلوب القيادة السائدة في المنشأة، فقد ثبت أن القيادة الديمقراطية تؤدي إلى المدى البعيد في زيادة الإنتاج ورفع الروح المعنوية، في حين أن القيادة الاستبدادية والأوتوقراطية عادة ما تؤدي إلى خفض الروح المعنوية وبالتالي خفض الإنتاج.<sup>1</sup>
- يؤدي شعور كل عامل بأهمية العمل الذي يقوم به إلى رفع روحه المعنوية، فالعامل يشفق قدرا كبيرا من فكرته عن نفسه من طريق العمل الذي يقوم به، لذلك فإن معرفة كل عامل بأهمية العمل الذي يقوم به والعلاقة بين هذا العمل والنشاط الكلي للمنشأة يعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين.
- يعتبر مشرف العمال أو رئيس العمال صانع الروح المعنوية بين صفوفهم فهو يحكم صلته بكل من العمال والإدارة في نفس الوقت يستطيع أن يؤثر تأثيرا كبيرا في الروح المعنوية للعاملين معه، ويتوقف ذلك على الفلسفة الإنسانية التي تحدد النموذج العام لسلوك رئيس العمل وقراراته وأفعاله، كما يتوقف الأمر على أسلوب الإشراف الذي يتبعه رئيس العمال.
- ترتبط الروح المعنوية للعاملين بدرجة إيمانهم بالأهداف العامة للمنشأة التي يعملون بها، لذلك فإنه يجب أن تحدد هذه الأهداف تحديدا واضحا، وأن يعرف كل من العاملين الدور الذي يسهم به في تحقيقها.
- تتأثر الروح المعنوية بشعور كل عامل بأن أمامه فرصا للترقية، وأن هذه الترقية تتم على أساس القدرة والكفاءة وحدهما، فليس هناك شيء أكبر تهديدا للروح المعنوية من إدراك العامل بأن فرص الترقية أصبحت ضئيلة أمامه وأن الترقيات تتم على أساس المحسوبية والمحاباة.
- ترتبط الروح المعنوية للعاملين بقدرة العمل الذي يقومون به على إشباع حاجاتهم المادية والنفسية، فإذا كان العمل الذي يقوم به العامل معقولا ومناسبا بحيث يعمل على إشباع حاجة العامل أي التقدير والنجاح والانتماء والأمن، فإن هذا يؤدي ولا شك إلى رفع الروح المعنوية للعامل.

<sup>1</sup> فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 41.



- حيث أن سياسة الأجور المستخدمة في المنشأة لها علاقة بالروح المعنوية للعاملين بها، فإنه ينبغي وجود سياسة عادلة وواضحة للأجور، وكذلك تتناسب الأجور مع طبيعة العمل ومسئوليته والجهد المبذول فيه وهذا من شأنه أن يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.<sup>1</sup>

- ومن المؤثرات القوية على معنوية العاملين حوافز الإنتاج فقد ثبت أن الأجر لا يكفي وحده لرفع الروح المعنوية للعاملين، وخلق حافز مستمر لديهم في زيادة الإنتاج، إذ يتطلب الأمر ربط دخل العامل بالإنتاج بحيث يشعر العامل أنه عنصر فعال في العملية الإنتاجية، ولذلك كان من المهم إتباع النظم الحافزة، من أجل رفع الروح المعنوية للعاملين.<sup>2</sup>

ما يمكن ملاحظته حول الروح المعنوية أنها تتحكم فيها مجموعة عوامل لها أسباب مباشرة في ارتفاع وانخفاض لدى العمال كنظام الاتصال والقيادة وأهداف المنظمة ومختلف الأعمال الموكلة للعمال فالعمل البسيط والواضح يتم انجازه بشكل جيد مما يساهم في رضا العامل وارتفاع درجة روحه المعنوية بالإضافة إلى مختلف الحواجز سواء المادية كالأجر والمنح وحوافز معنوية كالشكر والعرفان والترقية.

### ثالثاً: مظاهر الروح المعنوية

من مظاهر الروح المعنوية العالية نجد:<sup>3</sup>

- الشعور بالانتماء بين أعضاء الجماعة، وهو شعور ينجم عنه توحد الفرد مع الجماعة واستغراقه فيها لأنها تزيد من شعوره بالأمن وثقته بنفسه وبالجماعة وقدرتها على الإنجاز.

- تدني حساسية الأفراد اتجاه بعضهم بوجود أقل قدر من الصراع والاحتكاك بين أعضائها مما قد ينقلب إلى فرقة وانقسام.

- نزوع أفراد أعضاء الجماعة إلى التعاون والتماسك من تلقاء أنفسهم لا نتيجة سلطة خارجية.

<sup>1</sup> فرح عبد القادر طه: مرجع سبق ذكره، ص42.

<sup>2</sup> أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الأزريطة، الإسكندرية، 2001، ص321.

<sup>3</sup> فتحي محمد موسى: العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص98.

- القدرة وبشكل جماعي على التكيف للظروف المتغيرة، وميل أعضائها إلى تسوية الخلافات الداخلية ما يعيد إلى الجماعة انسجامها ووحدتها وتماسكها.
- وجود أهداف مشتركة يعمل الجميع من أجلها وبمسؤولية مشتركة.
- شيوع اتجاهات نفسية إيجابية لدى الأعضاء نحو أهداف الجماعة ورئيسها، فهم يرتضون لهذه الأهداف ويتقبلونها، وكذلك اتجاهاتهم من رئيس الجماعة.
- التوحد بالمؤسسة الصناعية التي تنتمي إليها الجماعة وهذا التوحد معناه الولاء والحب لهذه المؤسسة والتفاني في سبيل تحقيق أهدافها.<sup>1</sup>
- الرضا عن العمل هو حالة فردية بالنسبة لكل عامل على حدة أما إذا تحقق هذا الرضا عند جميع أفراد الجماعة فإن ذلك دليل على ارتفاع الروح المعنوية لهذه الجماعة.
- ومن مظاهر الروح المعنوية السلبية منها:<sup>2</sup>
  - كثرة دوران أو ترك العامل للمؤسسة مما يستلزم تعيين عمال جدد وتدريبهم وما يتبع ذلك في كلفة مالية تلتزم بها المؤسسة الصناعية.
  - تعدد شكاوي العمال بسبب وبدون سبب ووجود مظاهر التذمر النفسي عند العمال.
  - الزيادة المضطردة في معدلات الحوادث وذلك بسبب عدم انتباه العمال إلى أعمالهم وانشغالهم بالصراع فيما بينهم.
  - اختلاس فترات كبيرة للراحة مما يؤدي إلى تدني المستوى الإنتاجي للعامل.
  - نقص الإنتاج عما هو متوقع، مع زيادة في مقدار المواد التالفة، وفي عدد الحوادث.
  - تأخر العمال عن الحضور أو غيابهم مما يؤدي إلى تعطيل الإنتاج.
  - كثرة المنازعات بين العمال بعضهم بعض من جهة وبينهم وبين الرؤساء والمباشرين من جهة أخرى.

<sup>1</sup> محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، ط1، ط2، 2010، 2015، ص 350، 351 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه: ص ص151، 152.

- التباطؤ في إنجاز العمل، أو تعمد تعطيل الآلات مما يلحق خسارة مالية فادحة بالمؤسسة الصناعية.  
من خلال ما سبق يتضح لنا جليا أن للروح المعنوية العالية مظاهر وعلامات بادية على العمال، من خلال الشعور بالانتماء للمنظمة، قلة الصراع والإحساس بروح الجماعة والتماسك، بالإضافة إلى العمل المشترك لتحقيق الأهداف المشتركة والرضا وأيضا بعض علامات انخفاض الروح المعنوية، من خلال ترك العامل لمؤسسة وتعدد الشكاوي وزيادة حوادث العمل والتأخر والغياب.

### رابعا: تنمية الروح المعنوية

تتجه المشروعات الحديثة ذات الإدارة المتقدمة إلى تنمية والمحافظة على مستوى مرتفع من الروح المعنوية بين الأفراد، إذ يفترض أن الروح المعنوية المرتفعة تؤدي إلى إنتاجية أحسن من جانب الأفراد وتكاليف عمل أقل، ولذلك يسعى المديرون إلى رفع الروح المعنوية كوسيلة للحصول على إنتاجية أكبر.<sup>1</sup>

إن إدارة المؤسسة هي التي يقع على كاهلها تحقيق الروح المعنوية بين العاملين والعمل على تنمية معنوياتهم، وذلك بفهم طبيعة وتفكير العامل، واستقصاء رأيه واتجاهاته، ويتم ذلك وفق الاعتبارات التالية:

- شعور العامل بالانتماء والولاء للمؤسسة.
- خلق جو اجتماعي ممتع في محيط العمل.
- إحساس العامل بأهمية مركزه بالمؤسسة وسياستها وأهدافها.
- توفير شروط الأمن والاستقرار، مما يضيفي على العامل الطمأنينة والثقة بالنفس اتجاه وظيفته، ويدفعه إلى تحسين إنتاجه وإتقان أداء عمله.
- تجنب الأساليب الصارمة والقمعية، التي تحط من كرامة وقيمة الفرد وتحطم معنوياته، وينمي فيه روح البغضاء والتمرد على مؤسسته، مما يؤدي إلى اختلال عملية التكيف الاجتماعي.
- العمل على الأخذ بنصائح وتوجيهات عالم النفس المهني بالمؤسسة، بغية توطيد العلاقة بين العامل والإدارة، وتحقيق التلاؤم بين مطالب الفرد وأهداف التنظيم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية: مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص466.

<sup>2</sup> محمد بالربيع: التكيف المهني، مرجع سبق ذكره، ص، ص161-162.

ولأن الروح شعور إنساني، يعمل المسؤولون على معاملة العامل كإنسان وتوفير جو مناسب للعمل ومشجع، حتى يشعر العامل بالأمان والراحة، مما يؤثر إيجاباً في روحه المعنوية، وتوفير لهم أحسن الظروف والابتعاد قدر الإمكان عن الأساليب القمعية والصارمة التي تحط من كرامة العامل.

### خامساً: تحسين الروح المعنوية

إن تحسين الروح المعنوية يقوم على العديد من العوامل مثل:<sup>1</sup> الأجر والخدمات المختلفة التي تقدمها المؤسسة للعمال والاستماع إلى شكاويهم إلى غير ذلك من العوامل.

وهناك طريقة يشير إليها أهل الاختصاص في علم النفس الصناعي لها أثر جيد في تحسين الروح المعنوية، وهذه الطريقة هي المناقشة الجماعية بين طرفين الطرف الأول يمثل إدارة المصنع والطرف الثاني يمثل عمال المصنع، وفي هذه المناقشات الجماعية تطرح الآراء بصراحة وتناقش المشكلات بوضوح بحيث تضيق الفجوة بين الإدارة والعمال.

في هذه المناقشة الجماعية قد يكتشف أحد العمال أن وجهة نظره بخصوص سياسة المؤسسة الإدارية والإنتاجية هي وجهة نظر خاطئة أو يكتشف أحد أفراد الإدارة أن بعض اقتراحات العمال بناءً إيجابية، أو قد يوضح للعمال أن طلبهم زيادة رواتبهم وإن كان طلباً عادلاً ومشروعاً إلا أن الظروف المالية الحالية للشركة لا تسمح بتحقيق هذا الطلب.

إن المناقشة الجماعية ذات فائدة في تحسين الروح المعنوية لعمال المؤسسة لأنها تضع أفراد الإدارة مع العمال وجهاً لوجه بحيث يفهم كل طرف الآخر بحيث يسود الانسجام العلاقة بين العمال من جهة والإدارة من جهة أخرى.

من خلال الدراسة يمكن القول أن تحسين الروح المعنوية تتحكم فيه بشكل أكبر أنظمة التحفيز ومسؤولوها، فالحوافز والخدمات الجيدة التي تقدمها المنظمات تساهم بشكل كبير في تحسين الروح المعنوية، كما أن المشاركين في اتخاذ القرار والمناقشة الجماعية بين إدارة المصنع وعمال المصنع، كلها عوامل تحسين الروح المعنوية.

<sup>1</sup> محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، مرجع سبق ذكره، ص 356.

### سادسا: مؤشرات الروح المعنوية

ومن أهم المؤشرات التي تدل على ارتفاع الروح المعنوية هي:<sup>1</sup>

- زيادة معدلات الإنتاج (مع افتراض عدم وجود محاولات للضغط على الموظفين أو العمال لزيادة إنتاجهم، أو تحسين ظروف العمل الفيزيائية، أو تحسين الآلات وتجديدها... الخ).
- ثبات دوران العمل، أي استقرار العمال في المنظمة، وعدم تركهم لها، مما يؤدي إلى توظيف من يحل محلهم.
- استقرار الموظفين والعمال في وظائفهم وأقسامهم وعدم تنقلهم من عمل إلى آخر، أو قسم إلى آخر.
- انخفاض معدل الشكاوى والتظلمات.
- انخفاض نسبة المخلفات الإدارية.
- انخفاض نسبة العقوبات الموقعة على الموظفين والعمال.
- انخفاض نسبة المواد الخام، وقطع الغيار، وتعطل الآلات.
- انخفاض معدل حوادث وإصابات العمل.
- انخفاض نسبة التأخير والغياب والانقطاع عن العمل.
- انخفاض معدلات التمارض والأذونات الكاذبة.
- عدم الميل إلى استخدام الأساليب غير المشروعة للتعبير عن الرأي مثل الاضطراب أو الاعتصام، أو حركات التذمر والضجر.
- عدم الميل إلى الاحتكاكات التي تسبب الشقاق والخلاف والصراع.

<sup>1</sup> إبراهيم عبد الهادي المليجي: استراتيجيات وعمليات الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص ص 180-181.

يمكن القول أن مؤشرات الروح المعنوية تتمكن على أداء العمال ويمكن ملاحظتها واستنتاجها، فزيادة الإنتاج وتبات دورات العمل واستقرار الموظفين وانخفاض الشكاوي والتدمر، وانخفاض حوادث العمل، كلها مؤشرات تدل على أن العمال راضون عن منظماتهم وروحهم المعنوية عالية.

### سابعا: معايير الروح المعنوية

وتكمن معايير الروح المعنوية فيما يلي:<sup>1</sup>

- وجود أهداف إيجابية تسعى إلى تحقيقها الجماعة وتوجه إليها أنظار الجماعة.
- إشباع حاجات الأفراد مثل الحاجة إلى التعبير عن الذات والحاجة للحصول على المكانة الاجتماعية والحاجة إلى الاعتراف والحاجة إلى القبول الاجتماعي، والحاجة إلى الانتماء.
- شعور الجماعة بتقدم حركاتها نحو أهدافها فالنجاح يقود إلى النجاح وتشجيع الأفراد على بذل مزيد من الجهد.
- الشعور بالوحدة والتوحد أو التقمص والشعور بالجماعة.
- من خلال ما جاء في الدراسة يمكن أن تستنتج بعض معايير الروح المعنوية التي تعكس أداء العمال في المنظمات، فوجود أهداف تسعى الجماعة إلى تحقيقها وإشباع حاجات الأفراد والمساواة بين الأعضاء في الأعمال والمكاسب من أهم معايير الروح المعنوية والتي تساهم في استقرار المنظمة والعمال وتجاههم.

### ثامنا: قياس الروح المعنوية

إن قياس الروح المعنوية هو قياس كمي وكيفي وتقديرها إن كانت مرتفعة أو منخفضة، وبالرغم من أن قياس الروح المعنوية من الأمور الصعبة إلا أن بعض أهل الاختصاص في علم النفس أعدوا اختبارات لقياس الروح المعنوية ومن أشهر هذه الاختبارات (اختبار بورمان) Borman لقياس الروح المعنوية ومن أهم أساليب قياس الروح المعنوية بالإضافة إلى هذا الاختبار ما يلي:

<sup>1</sup> عبد الرحمان العيسوي: موسوعة ميادين علم النفس، علم النفس الإداري، دار الراتب الجامعية، بيروت- لبنان، ط1، 2004، ص 196-197.

1- الطرق المباشرة: وتتمثل في:

أ- **المقابلة الشخصية:** هي محادثة موجهة بين شخصين الأخصائي النفسي في المجال الصناعي ومجموعة العمال في المؤسسة الصناعية وهذه المقابلة تكون بهدف معرفة المشكلات التي يعاني منها العمال.<sup>1</sup>

ومن عيوب المقابلة خوف العمال من الإفصاح عن آرائهم ومشاعرهم الحقيقية حتى يتصورون أن هذا الإفصاح قد يضرهم عند إدارة المؤسسة لذلك يتطلب إدارة المقابلة مع العمال مهارة واقتدار من الأخصائي النفسي بحيث يكسب ثقة العمال أثناء المقابلة ويشجعهم على الإدلاء بآرائهم بأكثر قدر ممكن من الصراحة.

ب- **الإستبيان:** وفي الإستبيان توجه العديد من الأسئلة للعمال تتعلق بالجوانب التي تختص بالروح المعنوية، ويكون للعامل مطلق الحرية في عدم ذكر اسمه حتى لا يشعر بالخوف من أي سوء قد يصيبه من إدارة المؤسسة، ويجب العامل على أسئلة الإستبيان بحيث يتضح من تجميع بيانات الإستبيان الجوانب السلبية التي من شأنها تخفيض الروح المعنوية عند العمال.<sup>2</sup>

وهناك نوعان من هذه الإستبانات:

**مقاييس الاتجاهات:** فيها يطلب إلى كل عامل الإدلاء برأيه عن نواحي من عمله في القسم الذي يعمل فيه أو الشركة بوجه عام، وتكون هذه الآراء في مجموعها دليلاً على مستوى الروح المعنوية، وبعبارة أخرى يكون متوسط درجات العاملين في هذه المقاييس دليلاً على روحهم المعنوية.

**استطلاعات الآراء:** الاستطلاع أو "المسح" بوجه عام هو دراسة إجمالية شاملة يقوم بها الباحث في المرحلة التمهيديّة من دراسة مشكلة معينة.<sup>3</sup>

2- **الطرق الغير مباشرة:** تتمثل في دراسة سجلات المنظمة مثل:

- السجلات التي تبين ارتفاع أو انخفاض الروح المعنوية.

- سجلات الفضلات التي تبين الزيادة أو النقصان.

<sup>1</sup> محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، مرجع سبق ذكره، ص354.

<sup>2</sup> المرجع نفسه: ص355.

<sup>3</sup> فتحي محمد موسى: العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، مرجع سبق ذكره، ص112-115.

- سجلات المستخدمين التي تشير إلى العمال وإعدادهم.
- سجلات المستخدمين المخصصة للغياب والتأخير.
- سجلات تقرير الحوادث التي تبين عددها وحالتها.
- السجلات الطبية التي تبين عدد المرضى والمتمرضين.
- سجلات التدريب التي تبين عدد المتدربين وإقبالهم والحاجة للتدريب.
- الشكاوي والتظلمات.
- سجل الاقتراحات.<sup>1</sup>

من خلال قراءتنا لموضوع تتضح لنا أن قياس الروح المعنوية ليس سهلاً فهو الأمور الصعبة، فهو قياس كمي، وكيفي وأيضاً مرتفع ومنخفض، وفيه عدة طرق لقياسها، كالطرق المباشرة، مثل المقابلة والاستبيان واستطلاع الآراء وهي طرق مرتبطة مباشرة مع العامل، وأيضاً توجد طرق غير مباشرة، مثل سجلات المنظمة والاطلاع عليها وهي سجلات تبين ارتفاع وانخفاض الروح المعنوية سجلات المستخدمين والتقارير المختلفة من الحوادث والشكاوي والتظلمات.

### تاسعا: السياسات والإجراءات المتعلقة بالروح المعنوية للأفراد العاملين

تركز الإدارة الحديثة كل اهتمامها ومعظم وقتها للمحافظة على مستوى الروح المعنوية لأفرادها العاملين وتنميتها لتحقيق الاندماج بين الفرد والمنظمة من خلال تحقيق أهداف كلا الطرفين: ومن بين السياسات والإجراءات المتبعة في هذا المجال ما يلي:

#### 1- الحفاظ على الروح المعنوية وتطويرها

هذه السياسات تهدف إلى الاحتفاظ بمستوى عالي من الروح المعنوية للأفراد العاملين وتطويرها. فهي تقول أن أساس الروح المعنوية العالية هي دليل المشاركة الفعالة من قبل الأفراد العاملين في العمل والمنظمة مما يؤدي إلى تقليل نفقات العمل. ومن نتائج هذه السياسة ولاء الأفراد العاملين للعمل والمنظمة وزيادة الرضا عن المنظمة من قبل الأفراد العاملين، ومن السياسات الرئيسية للحفاظ على الروح المعنوية وتطويرها ما يلي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مريم أرفيس: الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص121.

<sup>2</sup> سهيلة محمد عباس، علي حسين علي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2000، ص224.



- زيادة وتطوير فعالية الاتصالات بين الإدارة والأفراد العاملين وهذا يكون من خلال عدة إجراءات وأساليب منها:

- أسلوب أو سياسة الباب المفتوح الذي يتيح الفرصة للأفراد العاملين لتقديم آرائهم ومقترحاتهم حول العملية الإنتاجية وظروف العمل وتتيح للإدارة معرفة آراء الأفراد العاملين حول السياسات التنظيمية.

- السياسات الخاصة بإثراء العمل وبصورة خاصة فيما تتعلق بزيادة الصلاحيات فيما يتعلق بطرق أداء أعمالهم وعلاقتهم مع العملاء أو الزبائن المستفيدين من خدمات الأفراد العاملين والاعتماد بدرجة كبيرة على التغذية العكسية لتوضيح نقاط القوة والضعف في أدائهم.<sup>1</sup>

- السياسات الخاصة بإزالة التوتر والقلق في العمل من خلال سياسات وإجراءات تكييف الأفراد العاملين للعمل والمنظمة، وكذلك من خلال برامج التعليم والتدريب المناسبة وفقا للحاجة للأفراد العاملين، كما وأنه بالإمكان الاعتماد على برامج دعم وإسناد الأفراد العاملين لإحداث تكييف ناجح وفاعل مع العمل ومع الأفراد الآخرين ومن هذه البرامج برامج الإصلاح النفسي والسلوكي والبرامج الإرشادية والاستشارية النفسية.

## 2- تقويم الروح المعنوية المستمر:

تهدف السياسة الإدارية الفاعلة إلى مراجعة وتقويم مستمرين للروح المعنوية للأفراد العاملين عن طريق الكشف عن مستوى الروح المعنوية وأسباب انخفاضها وذلك من خلال الإستعانة ببعض المؤشرات التي تساعد الإدارة في تحديد مستوى الروح المعنوية فمن المؤشرات التي يمكن الإستعانة هي:

- فقدان الاهتمام والتباطؤ في العمل.
- ارتفاع نسبة الغيابات والمتأخرات عن العمل.
- ارتفاع نسبة الدوران.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سهيلة محمد عباس، علي حسين علي: إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 225.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 225.

من خلال ما سبق نلاحظ أن اغلب الإدارات والمنظمات تركز جهودها واهتماماتها على المحافظة على الروح المعنوية للعمال وتنميتها من أجل تحقيق أهدافها وأهداف العمل، ولهذا تسعى إلى تسطيرها بمختلف الطرق والإجراءات والسياسات، تم متابعة هاته الإجراءات بشكل مستمر ودائم حتى تصل المنظمة وأفرادها إلى النجاح وتحقيق الأهداف.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكن القول أن الروح المعنوية حالة نفسية وعاطفية تتحدد بمجموعة من العوامل المتداخلة، حيث ترتبط بدرجة إيمان العاملين بالأهداف العامة للمنشأة التي يعملون بها وقدرة العمل الذي يقومون به على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، ومنه فالروح المعنوية تحفز أو تضعف الجهد للأفراد العاملين فهي بطبيعتها تعمل على رفع أو خفض الإنتاج في المنظمة.

# الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال الجغرافي

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: المنهج المستخدم

رابعاً: عينة الدراسة

خامساً: أدوات جمع البيانات

سادساً: أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد التعرف على الإطار النظري لمتغيري الدراسة حوادث العمل والروح وكذا العلاقة التي تربطهما، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا على شركة وطنية وهي الشركة الإفريقية للزجاج - الطاهير-.

وعليه سنحاول استعراض مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى منهجية الدراسة الميدانية وذلك بإبراز منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، لننتقل بعدها إلى أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات واختبار أداة الدراسة للتأكد من صدقها في اختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال الزمني

1-1- نشأة وتطور الشركة:

تعد الشركة الإفريقية للزجاج امتداد لوحدة الزجاج قبل أن يتم إعطائها التسمية الحالية وذلك في إطار إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية عام 1996 لتصبح منذ ذلك التاريخ فرع من فروع مجمع المؤسسة الوطنية للزجاج والمواد الكاشطة ( GROUPE - ENAVA ).

1-2- مراحل تطور الشركة الإفريقية للزجاج:

ويمكن تلخيص أهم مراحل تطور الشركة زمنياً في ثلاث مراحل هي:

أ- **مرحلة النشأة 78-82:** في إطار دراسة قام بها مكتب انجليزي مختص ( PELKINGTON ) في عقد السبعينات وبناء على استنتاجه تم إبرام عقد انجاز بين الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية (SINC) والشركة الفرنسية (TECHNIP) سنة 1982 وذلك لإنجاز وحدة الزجاج الأمني بطاقة 20.000 ط/س من البناء الشفاف و44000 وحدة من زجاج السيارات الأمامي ثم انجاز المشروع الزجاج المسطح بين سنتي 82-86 وقد عرف بعض التأخير لأسباب تقنية ومالية وانطلق عملياً في الإنتاج في 01 أوت 1987، خلال مدة الإنجاز توافقت ثلاث مؤسسات وطنية على متابعة أشغال الإنجاز وهي:

- شركة 82: SINC - 84 إنجاز.

- شركة EDIC: 84 - 86 متابعة أشغال.

- شركة ENAVA استلمت المشروع في ماي 86 الاستغلال.

ب- **مرحلة التوسع 87-96:** بعد انطلاق وحدة الزجاج المسطح في النشاط ووفقاً لسياسة التنمية وتطوير معتمدة آنذاك تم تسطير برنامج توسيع الوحدة إلى وحدات جديدة تشمل انجاز مشاريع أخرى لصناعة أنواع متعددة من الزجاج بمختلف استعمالاته وأنواعه، تمثلت هذه المشاريع في إنجاز:

• **وحدة جديدة للزجاج الأمني:** زجاج السيارات الأمامي، جانبي وخلفي، زجاج مصفف feuilleté، زجاج مقاوم trempe، زجاج مصقع blinde، انطلقت في الإنتاج سنة 1992 وأنجزت من طرف شركة فنلندية تدعى TAMGLASS

▪ الطاقة النظرية للإنتاج:

- زجاج السيارات ( زجاج أمامي، خلفي، جانبي ) 200.000 وحدة سنوياً.

- زجاج مصفف 80.000 م/س.

أ- الزجاج الأمني: منتج الزجاج الأمني خاصته الأمنية واسع الاستعمال في مجالات الصناعة، البناء، والأمن مثل:

- الزجاج الأمني الخاص بالسيارات، الشاحنات، آلات الأشغال العمومية.
- الزجاج الأمني المصنف FEUILLETE الخاص بحماية الأفراد والممتلكات في البنوك، الوكالات التأمينية، المتاحف، السجون...الخ.
- الزجاج الأمني المقاوم للحرارة والصدمات TREMPE وتستعمل في قطاع البناء، الصناعات الكهرومنزلية...الخ.

أهم زبائن الشركة

▪ زجاج السيارات:

- شركة صناعة السيارات والشاحنات بروبية - SNVI.
- شركة صناعة عتاد الأشغال العمومية بقسنطينة - ENMTP.
- الوكلاء المعتمدون وتجار الجملة الخواص.
- ب-الزجاج المصنف FEUILLETE والزجاج المقاوم TREMPE.
- شركة البناء مثل ECM سيدي موسى ACUOR الجزائر.
- EPLA الجزائر ENIE تيزي وزو.

• وحدة جديدة للزجاج السائل: وتضم هذه الوحدة ثلاث خطوط لإنتاج الزجاج المطبوع، الأجور الزجاجي والأكواب أنجزت هذه الوحدة من طرف شركة SAMBRE BASSE البلجيكية، وانطلق خط إنتاج الزجاج سنة 1994 في حين انطلق مشروع الأجر الزجاجي في نهاية نفس السنة ليتوقف هذا الخط عن الإنتاج 1996 لأسباب تجارية بحتة مرتبطة بعدم استيعاب السوق للكمية المعروضة وتكلفة الإنتاج الكبيرة، أما الخط الثالث فلم ينطلق لنفس الأسباب رغم توفر التجهيزات واكتمال المشروع ولمواجهة إشكالية استغلال هذان الخطان لجأت الشركة إلى تحويل الأفران لإنتاج مادة سيليكات الصودا التي تستعمل عادة كمادة أولية لصناعة المنظفات détergents.

أهم زبائن الشركة:

- شركة ENAD صناعة المنظفات.
- شركة هنكل HENKEL.
- شركة خاصة مثل النسر SPIHG و VOR.

▪ الطاقة النظرية للإنتاج:

– الزجاج المطبوع 15000 طن/ سنويا.

– سيليكات الصودا 12000 طن/ سنويا.

• وحدة إنتاج ومعالجة المواد الأولية: إضافة إلى الورشة تم انجاز وحدة جديدة لمعالجة المواد الأولية مثل: رمل السيليس، اندلومي... الخ، ونشاط الوحدة المذكورة يمثل أهم ورشة مدعمة للمادة الأولية لوحدة الزجاج السائل، أنجزت هذه الوحدة المذكورة أيضا من طرف شركة BASSAMBR وانطلقت سنة 1994.

▪ طاقة الإنتاج النظري:

– رمل سيليس 30.000 طن/ س.

– معالجة الدولومي DOLOMIE.

– معالجة الفلدسباط FELDSPATH.

– معالجة الكالكير CALCAIRE.

إضافة إلى هذه المشاريع التي أنجزت وانطلقت في الإنتاج كما هو مبين هناك مشاريع أخرى تغيرت وتوقفت لأسباب مالية مرتبطة بالظروف الاقتصادية العامة باعتبار تمويل انجازها مصدره خزينة الدولة فإن عملية التمويل توقفت مع مطلع سنة 1994 كما توقفت هذه المشاريع بدورها وهي:

1- مشروع تجديد فرن الزجاج المسطح: كون أفران الزجاج تشتغل بدورات حياة محددة عادة بين خمسة وتسع سنوات فإن فرن الزجاج المسطح توقف عن الإنتاج في فيفري 1994، بعد سبع سنوات تقريبا من النشاط ونظرا لعدم توفر غلاف مالي لتجديده حينها ونظرا للتطور التكنولوجي الحاصل في مجال صناعة الزجاج تم التخلي نهائيا عن عملية تجديده أملا في الحصول على شراكة تمكن من انجاز مشروع زجاج الفلوت FLOAT الأكثر ملائمة تكنولوجيا.

2- مشروع الزجاج المقعر H28: رغم اكتمال انجاز خط هذا المشروع التابع لوحدة الزجاج السائل، ورغم وجود كل التجهيزات فإن عملية انطلاقه تغيرت لأسباب مرتبطة أساسا بنجاعة باعتبار طاقة إنتاجه تفوق طاقة استيعاب السوق المحلي إضافة إلى وجود منافسة شديدة في هذا المجال تجعل عملية تسويق منتجاته في غاية الصعوبة بسبب النوعية وسعر التكلفة.

3- مشروع الزجاج الحراري OROSILICATEB: نسبة انجاز هذا المشروع وصلت حدود 80% ورغم وجود التجهيزات والآلات بالمصنع لم ينطلق لأسباب مالية وتجارية أيضا، هذا المشروع كان موجه لإنتاج الأواني المنزلية، مصابيح السيارات والزجاج المضغوط.



- ج- مرحلة الاستقلال منذ 1997: أخذت الشركة الإفريقية للزجاج استقلاليتها عن الشركة الأم في جانفي 1997، حيث أصبح لدينا ذمة مالية وشخصية معنوية ومن أهم ما تهدف إليه هذه الشركة نجد:
- تلبية حاجيات وطلبات الاقتصاد الوطني من مواد الزجاج في قطاع البناء، قطاع تركيب وصناعة السيارات، قطاع الصناعة الكهرومنزلية.
  - السهر على إعطاء الوجه الحضاري للشركة من خلال استعمال تقنيات حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر.
  - العمل على تصدير المنتجات وإدخالها في منافسة السوق الدولية.
  - تحسين وتطوير منتجات الشركة وتوسيع شبكة التوزيع.
2. المجال البشري داخل الشركة الإفريقية للزجاج لسنة 2021

فيما يلي جدول يوضح توزيع العمل:

44	إطارات
33	عمال مؤهلين
110	عمال التنفيذ
187	المجموع

المصدر: مديرية الموارد البشرية

### 1-3- أهمية وأهداف التدريب في الشركة الإفريقية للزجاج

#### ■ أهمية الشركة:

- تلعب صناعة الزجاج الدور الفعال في تطوير اقتصاديات الدول بسبب الاستعمالات المتعددة لهذه المادة التي تدخل في عدة نشاطات صناعية وتجارية منها كقطاع البناء وصناعة الزجاج السيارات، الصناعات الكهرومنزلية وتبرز أهمية الشركة بصفة عامة وصناعة الزجاج بصفة خاصة.
- تلعب دورا اجتماعيا واقتصاديا هاما لما لها من أثر فعال في بعض النشاطات التجارية والصناعية، إذ تعتبر مجالا خصبا للتشغيل خاصة في القطاع الجغرافي.
- لها نفس الأهمية في المجال الصناعي حيث أن مادة الزجاج بمختلف أنواعه تدخل كمادة أولية مكتملة لبعض الصناعات الأخرى.

– تشكيلة منتجات الشركة الإفريقية للزجاج، تبرز أهمية الشركة في المجال الاقتصادي الوطني وذلك باعتبارها الممون الرئيسي لعدة شركات أخرى ذات أهمية بالغة مثل: الشركة الوطنية للسيارات الصناعية ( روية)، المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية ( قسنطينة)، شركات التنظيف (هنكل).

#### ▪ أهداف الشركة

تهدف الشركة الإفريقية للزجاج إلى تحقيق ما يلي:

- تنمية صناعة الزجاج في الجزائر.
- تلبية حاجات وطلبات الاقتصاد الوطني في مواد الزجاج في قطاع البناء.
- قطاع صناعة وتركيب السيارات قطاع الصناعة الكهرومنزلية.
- مواكبة التطور التكنولوجي.
- العمل على تصدير المنتجات وإدخالها في السوق الدولية.
- تحسين رأس مال الشركة.
- وضع سياسة تجارية فعالة لاقتحام في السوق الوطني والدولي على حد سواء
- المساهمة في ترقية السوق الوطني
- تدعيم منتج الزجاج وفتح ورشات في مختلف أنحاء الوطن.

#### 1-4- دراسة الهيكل التنظيمي للشركة

➤ **المدير العام:** هو الذي يشرف على جميع المصالح المشكلة للمؤسسة ويترأسها في المجالس الإدارية، كما يقوم بوضع الأهداف والسياسات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها مستقبلا، وتتجلى مهامه في:

- إبرام الصفقات مع الموردين المحليين والأجانب.
- تمثيل الشركة في المحافل والمناسبات الدولية.
- إصدار القرارات والأوامر الضرورية التي تخدم مصالح الشركة.
- إمضاء جميع الوثائق الخاصة بالشركة.
- تطبيق استراتيجية الشركة وسياستها.
- **السكرتارية:** هي المسؤولة عن ضمان خدمات إدارة المديرية، وتتولى المهام التالية:
- استقبال البريد الخاص بالمديرية العامة.
- ترتيب الوثائق في خزائن الأرشيف.
- تحرير المراسلات.

- استقبال وإرسال الفاكس.
- استقبال وتحويل المكالمات الهاتفية الخاصة بالمدير العام.
- **مساعد المدير العام مكلف بالتدقيق والتسيير والمراقبة:** يشارك ويساعد في تحسين تسيير مختلف الأعمال داخل المؤسسة، ويتولى المهام التالية:
  - مساعدة مسؤولي الوحدات في طرق التسيير والتنظيم.
  - الحضور مع المدير العام في مختلف اللقاءات الدورية بين المديرين.
  - الحرص على اللقاءات المبرمجة بين المدير ومختلف الهيئات الأخرى.
  - القيام بالعمليات المراقبة دوريا أو بطلب من الإدارة العامة.
  - إنجاز مختلف التقارير.
  - تحضير مخططات مالية.
  - إنجاز تقارير النشاطات اليومية، الشهرية، السنوية.
  - تسيير السياسة العامة للشركة مع المدير العام.
- **مساعد المدير العام مكلف بالبيئة والأمن والجودة:** يهتم بالدراسات المتعلقة بالمنتج والنمو، وتتمثل مهامها في:
  - تطبيق سياسة الجودة بالشركة.
  - تسهيل عمل مختلف الأقسام من خلال تقديم المعلومات التقنية الخاصة ببرامج تأهيل الشركة للحصول على شهادة ISO.
  - تطبيق مقاييس المطابقة الدولية لمنتجات الزجاج الأمني المتمثلة في معيار R43.
  - إعداد الدراسات والوضعيات المتعلقة بالتخطيط لمشاريع جديدة.
  - وتتشرف على المكاتب التالية:
    - البحث والتطوير.
    - التخطيط والمشاريع.
    - الأمن الصناعي.
    - التحليل والمراقبة.
    - المقاييس والدراسات التقنية.
- **مسؤول إدارة الجودة:** هو المسؤول عن تطبيق نظام الجودة والنوعية، يتولى المهام التالية:

- إيجاد الوسائل لضمان المراقبة التقنية للجودة.
- التعريف بالمشاكل المتعلقة بالإنتاج وطرق نظام الجودة.
- العلم بجميع التغيرات وتطبيقها في مجال ضمان الجودة.
- برمجة وتوجيه ومراقبة مل الأعمال في إطار مخطط الجودة.
- السهر على الإجراءات المتعلقة بشهادة الجودة والتجديد الدوري لها برامج التدقيق لنظام المراقبة الداخلية.
- **مدقق داخلي:** هو المسؤول عن تعليمات التسيير ومدى تطبيقها باستمرار، يتولى المهام التالية:
  - مراقبة تطبيق طرق وقواعد التسيير.
  - تقديم تقرير للمسؤول المعني عن كل الأخطاء والعيوب الموجودة.
  - إنشاء برامج التدقيق لنظام المراقبة الداخلية.
  - تنفيذ كل التحقيقات المطلوبة من طرف المدير العام.
- **نائب المدير العام:** هو المسؤول عن تسيير شؤون الشركة بالتنسيق مع المدير العام يتولى المهام التالية:
  - إمضاء الوثائق الخاصة بالموظفين.
  - العمل بالتنسيق مع جميع المديریات.
  - السهر على ضمان الانضباط العام داخل الشركة.
  - إصدار القرارات المتعلقة بمصالح الشركة.
- **المكلف بالمنازعات:** هو المسؤول عن تسيير ملفات المنازعات، يتولى المهام التالية:
  - تحويل الملفات إلى المحامي المستشار للشركة.
  - متابعة مختلف القضايا الخاصة بالمنازعات.
  - تكوين ملف المنازعات وتحرير عريضة من أجل الدفاع عن المؤسسة.
  - تمثيل المؤسسة أمام مختلف الجهات الإدارية.
  - تكوين ملفات خاصة بديون المؤسسة من أجل استرجاعها مثل إرسال إدارات.
- **مسؤول التجاري:** وهو يعمل تحت الإشراف المباشر للمديرية العامة بحيث يضع مخططات البيع والتسويق ويضع الاستراتيجية الخاصة بهما وذلك بالتنسيق مع باقي المديریات، كما يمثل الشركة مع باقي المتعاملين التجاريين والزبائن، ويتفاوض معهم بخصوص الاتفاقيات التجارية ويحرص على تنفيذها من خلال مجموعة من الأعوان الذين يشرف عليهم.

➤ **مسؤول التسويق:** هذا الأخير يقوم بإعداد المخططات التسويقية بحيث يقوم بدراسة السوق، المنافسة والأسعار، الجودة وطرق التوزيع وهنا يقوم برفع تقارير في ذلك إلى المديرية العامة، كما يحضر مختلف المظاهرات التجارية والمعارض والملتقيات وذلك من أجل التعريف بمنتجات الشركة وكسب زبائن جدد، ويقوم بإعداد تحقيقات عن المنتجات المشابهة والزبائن.

➤ **مديرية الإمداد والصيانة:** مشكلة من قسم الإسناد والمشتريات وقسم الصيانة والضروريات.

بالنسبة للقسم الأول: تقوم بشراء المواد الأولية وقطع الغيار الصناعية من السوق المحلية أو الدولية وضمان الخدمات المرتبطة بها كالتأمين والجمركة والنقل.

بالنسبة للقسم الثاني: هو ينقسم إلى فرعين هما: فرع الصيانة الميكانيكية وفرع الصيانة الكهربائية وهذان الفرعان يتدخلان لإصلاح الأعطاب المختلفة في المصنع زيادة على ذلك الصيانة العدية للتجهيزات والعتاد، إضافة إلى تسيير المخزونات قطع الغيار والمواد الأولية المختلفة وكذا المنتجات الجاهزة.

➤ **مديرية المالية والمحاسبة:** تهتم بمتابعة نشاط المحاسبين الميزانية المالية وأيضا مراقبة التسيير وتمثل مهامها في:

– الإشراف على تطبيق السياسة المالية للشركة.

– توفير اللوازم المالية والإدارية كالورق.

– الإشراف على عمليات المحاسبة وإعداد التقارير الشهرية وتحليلها.

– تسيير مختلف مداخل الشركة وتكاليف الإنتاج.

وتشرف على:

– مصلحة المالية والمحاسبة.

– مصلحة المحاسبة التحليلية.

➤ **مديرية الاستغلال:** وهذه المديرية تنقسم إلى ثلاثة وحدات رئيسية كما يلي:

وحدة الزجاج السائل: وينتج بها الزجاج المطبوع الموجه للبناء ووكلاء معتمدين خواص بطاقة نظرية سنوية تقدر بـ: 15000 طن سنويا.

– سيليكات الصودا الصلب بطاقة إنتاج 12000 طن سنويا.

– سيليكات الصودا السائل بطاقة إنتاج 12000 طن سنويا.

• **وحدة الزجاج الأمني:** تتشكل من فرعين:

– فرع الزجاج المورق: بطاقة إنتاج 80.000 م<sup>2</sup> سنويا و 45000 وحدة من الزجاج الأمامي للسيارات.

– فرع الزجاج المنقوع: بطاقة إنتاج 15000 م<sup>2</sup> سنويا و 200.000 وحدة من زجاج السيارات الجانبي والخلفي.

• وحدة معالجة وإنتاج المواد الأولية: وهي وحدة تقوم باستغلال الرمل ومعالجته بالغسل والتنصيف وكذا باقي المواد التي تدخل في صناعة الزجاج والسيليكات كالكالكر، الفلدسباط والدلومي... الخ بطاقة إنتاج 60.000 طن سنويا من مختلف المواد.

➤ مديرية الموارد البشرية: تهتم بإنجاز سياسة الشركة بخصوص شؤون الموظفين والعمال، وتتمثل مهامها: – الإشراف على تطبيق سياسة الشركة الخاصة بالموارد البشرية والمتمثلة في التوظيف، التكوين، الأجور، تسيير المستخدمين.

– مديرية الموارد البشرية: تتمثل وظيفتها في:

– متابعة وتسيير كل ما له صلة بالجانب البشري والمهني للشركة هذه الجوانب تتمثل أساسا في تسيير المستخدمين وتسيير وضعيتهم المهنية من التوظيف الترقية إلى التسريح من جهة ومن جهة أخرى إعداد الأجور وتصنيف مناصب العمل وفقا للاتفاقية الجماعية والتشريعات المعمول بها.

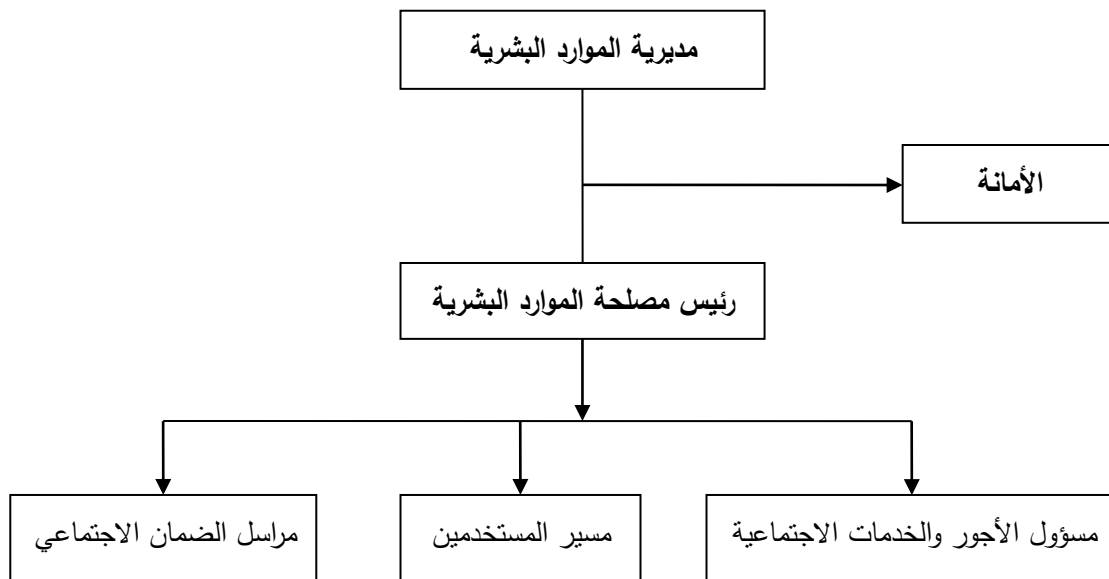
– إعداد مخططات التكوين ومتابعتها وتشكل مديرية الموارد البشرية بالشركة الإفريقية للزجاج من:

– رئيس مصلحة الموارد البشرية.

– مسير المستخدمين.

– مسؤول الأجور والخدمات الاجتماعية.

الشكل: يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية.



المصدر: مديرية الموارد البشرية.

➤ **مديرية الموارد البشرية:** هي المديرية محل الدراسة وتعتبر قطاعا هاما في الشركة إذ تسهر على متابعة الموارد البشرية وحركتها في مكان العمل ومتابعة وضعيتهم المهنية في يوم توظيفهم وتعيينهم إلى يوم استقبالهم أو تقاعدهم وتندرج هذه المديرية تحت مصلحة واحدة وهي:

● **مصلحة الموارد البشرية:** ويمكن حصر مهامها في:

- القيام بمهام التوظيف، الترقية، النقل، التقاعد أي متابعة حركة وتطوير الموارد البشرية.
- مراقبة العطل السنوية الاستثنائية وتطبيق العقوبات القانونية في حالة حدوث أي مخالفة.
- كما تشارك مع مدير الموارد البشرية وكذا يمكن اقتراح أي مشروع لنظام داخلي للمؤسسة حسب التغيرات التي تحدث.

- عدد من المسؤولين تحت سلطة رئيس مصلحة الموارد البشرية يسهرون على مراقبة العمال في المؤسسة وتسيير شؤونهم في العمل وهم كالآتي:

➤ **مسير المستخدمين:** يعمل تحت إشراف رئيس مصلحة الموارد البشرية مكلفة بالمهام التالية:

- متابعة كل الأعمال الإدارية.
- متابعة وتنظيم الملفات الإدارية الخاصة بالمستخدمين.
- متابعة حفظ كل الوثائق الخاصة بتسيير ملفات المستخدمين.
- المتابعة اليومية للمستخدمين الذين هم في حالة غياب: كالعطل السنوية... الخ.
- متابعة عملية التنقيط اليومية.
- متابعة السجلات الخاصة بالمستخدمين، كسجل العطل السنوية.

➤ **مسؤول الأجور والخدمات الاجتماعية:** يقوم هذا بالسهر على تطبيق القوانين وإعداد بعض الخدمات الاجتماعية إذ هو مكلف بحساب أجور الموارد البشرية وإعداد تصريحات لصندوق الضمان الاجتماعي والضرائب وكل ذلك من خلال:

- جمع المعطيات اللازمة لحساب الأجور.
- استقبال ومعالجة جداول المعطيات المتغيرة.
- المحافظة على الجداول السنوية للأجور.
- تسجيل المعلومات عن شهادات التصريح للضرائب والضمان الاجتماعي للأجور.
- إعداد تقارير التصريح عند وقوع أي حادث للضمان الاجتماعي.

## ثانيا: فرضيات الدراسة

### ❖ الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العاملين في المؤسسة الإفريقية للزجاج.

### ❖ الفرضيات الفرعية:

- تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة.
- نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية.
- تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل.

## ثالثا: منهج الدراسة

قصد إجراء الدراسة الميدانية تم إتباع المنهج الذي يساعد على تحقيق أهداف الدراسة.

يعرف المنهج بأنه: " عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه".<sup>1</sup> ويعرف كذلك بأنه: " الطريقة العلمية التي ينتهجها أي باحث في دراسته وتحليله لظاهرة معينة أو لمعالجته لمشكلة معينة وفق خطوات بحث محددة من أجل الوصول إلى المعرفة اليقينية بشأن موضوع الدراسة والتحليل".<sup>2</sup>

كما يعرف بأنه " مجموع الإجراءات المتبعة في دراسة ظاهرة أو مشكلة البحث لاكتشاف الحقائق المرتبطة بها والإجابة على الأسئلة التي أثارها مشكلة البحث".<sup>3</sup>

وإن المنهج الأنسب للدراسة يكون اعتمادا على طبيعة موضوع الدراسة فهذه الأخيرة هي التي تحدد أنسب المناهج العلمية الملائمة بها، وكيفية استخدامها لتحقيق أهداف الدراسة مع اختيار الأدوات المناسبة لذلك.

ولمحاولة معرفة العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى المؤسسة الإفريقية للزجاج تم إتباع المنهج الوصفي في إجراء هذه الدراسة، لكونه أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه مناسب للظاهرة المدروسة.

<sup>1</sup> رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ط1، 2008، ص 176.

<sup>2</sup> عبد الناصر جندلي: تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 14.

<sup>3</sup> محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، ط1، 1975، ص 78.



حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه "الإجراءات البحثية التي تتكامل بوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج أو تعميمات عن الظاهرة محل البحث".<sup>1</sup>

#### رابعاً: عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على عامل مجتمع الدراسة الأصلي".<sup>2</sup> وتعرف أيضاً على أنها: "العينة جزء من المجتمع الأصلي وبها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه".<sup>3</sup>

وتعرف أيضاً بأنها: "جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة يختارها الباحث لإجراء دراسته وفقاً لقواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً".<sup>4</sup>

وبما أن كل دراسة تعين مجتمع البحث، فإن المجتمع المستهدف في هذه الدراسة يمثل جميع العاملين بالمؤسسة الإفريقية للزجاج والمقدر عددهم بـ 187، وتم اختيار العينة وفق طريقة العينة العشوائية الطبقية لـ 100 عامل، وتعرف العينة العشوائية الطبقية بأنها "تعتبر من العينات الشائعة الاستخدام، والتي يتم فيها تقسيم المجتمع إلى مجتمعات جزئية تسمى الطبقات، بحيث تتكون مفردات كل طبقة متجانسة بالنسبة للخصائص المطلوب دراستها وباختيار عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة من هذه الطبقات يتم أخذ العينة الطبقية".<sup>5</sup>

وبناءً على ما تم استرجاعه من استمارة والمقدرة عددها (76) استمارة فإن حجم العينة الخاضعة للدراسة هي (76) عامل.

<sup>1</sup> شحاته سليمان محمد سليمان: مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005، ص 337.

<sup>2</sup> محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان-الأردن، ط1، 1999، ص 84.

<sup>3</sup> ماجد محمد الخياط: أساليب البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية، دار الرابية، الأردن، 2010، ص 82.

<sup>4</sup> رحيم يونس: مقدمة في البحث العلمي، دار الدجلة للنشر، الأردن، ط1، 2007، ص 161.

<sup>5</sup> أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2005، ص 149.

خامسا: أدوات الدراسة

تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات الخاصة بالظاهرة موضوع الدراسة تتمثل في:

1- الملاحظة: تعد الملاحظة أداة من الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي، ومصدر أساسي للحصول على البيانات اللازمة لموضوع الدراسة حيث تعرف الملاحظة على أنها: "المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات".

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الملاحظة البسيطة والتي يقصد بها: "ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية دون إخضاعها للبحث العلمي وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس بغية الدقة في الملاحظة والتحلي بالموضوعية".<sup>1</sup>

وقد تمكنا من جمع ملاحظات من خلال الدراسة الاستطلاعية المهمة للدراسة الميدانية من خلال ملاحظة سلوكيات العاملين، وعلاقاتهم المختلفة فيما بينهم والظروف التي يعمل بها العاملين، كما لاحظنا مواقع العمل داخل المؤسسة ومن أهم الملاحظات التي سجلناها التي تخدم الدراسة الحالية هي:

- حسن الاستقبال والمعاملة.
- وجود لوائح تنظيمية داخل المؤسسة لتسهيل التنقل داخلها.
- وجود انسجام كبير بين العاملين.
- توفر الوسائل الوقائية المختلفة للعمال من قفازات أحذية خوذة الرأس، النظارات، الكمامات... الخ.
- عدم التزام العاملين بارتداء لباس بالعمل .
- قدم معظم الآلات المستخدمة وكبير حجمها.
- عدم التزام العاملين بمواقيت العمل.
- وجود ضوضاء وضجيج داخل ورشات العمل بالإضافة إلى ارتفاع محسوس لدرجات الحرارة.

2- المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات.

<sup>1</sup> عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي (دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية)، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص ص 113، 115.

ويمكن تعريف المقابلة بأنها "عملية اتصال شخصي لفظي فعال يقوم على الثقة، تجري بين الباحث وبين أفراد عينة البحث بهدف الحصول على بيانات تسهم في تحديد جوانب مشكلة البحث بصورة عميقة ودقيقة وواضحة وإيجاد الحلول المناسبة لها".<sup>1</sup>

وتعرف أيضا على أنها "تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات والتعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته".<sup>2</sup>

وفي الدراسة الحالية هذه قمنا بإجراء المقابلة في البداية للحصول على المعلومات الخاصة بميدان الدراسة (المجال الجغرافي، والمجال البشري للمؤسسة والوثائق اللازمة).

وتم أيضا إجراء مقابلة مع مسؤول الأمن الصناعي، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع مديرة التسويق، وعون الأمن، مجموعة من الأسئلة حول أسباب وقوع حوادث العمل، ودرجة خطورتها (انظر الملحق رقم 2). وقد كانت إجابات المبحوثين كالتالي:

#### أ- مسؤول الأمن الصناعي:

- وقوع الحوادث بكثرة داخل المؤسسة، وفي الغالب هذه الحوادث تكون معقدة نوعا ما.
- أسباب حوادث العمل ناتجة عن عدة أسباب منها، الإهمال وبيئة العمل غير المناسبة.
- تقع الحوادث في قسم الإنتاج لأنها أهم وحدة في المصنع، وينتقل عدد كبير من العمال، وتتوفر فيه المعدات بكثرة.
- إصابات الحوادث تتراوح بين الخطورة وإصابات خطيرة ينجم عنها التوقف عن العمل، مع راحة وعطلة مرضية لمدة زمنية معينة.
- توفر المؤسسة على برامج الأمن والوقاية.
- هذه البرامج عبارة عن دورات تدريبية وحملات تحسيسية وتوعوية، وهي مفيدة وتزيد من معدلات الإنتاج.
- أهم التدابير التي اتخذتها الإدارة هي تدابير وقائية بالدرجة الأولى، من خلال توفير الألبسة الوقائية بكافة أنواعها.

<sup>1</sup> وائل عبد الرحمن النل وعيسى محمد النل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان\_الأردن، ط2، 2007، ص 73.

<sup>2</sup> ربحي الحسن وخالد أمين عبد الله: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان\_الأردن، ط7، 2015، ص 61.

- يتم إعلام العمال بمواقع الخطر، ويتم توعيتهم من خلال حملات التحسيس والتوعية وذلك كلما اقتضت الضرورة.

### ب- مديرة التسويق

تقع هذه الحوادث بين فترة وأخرى، قد تكون بين مدة زمنية وأخرى حوادث كثيرة أو قليلة، هذه الحوادث قد تكون عبارة عن جروح بسبب الزجاج أو بقايا القطع الحديدية، وعامة إذ لم يراعي العامل ضرورة لبس اللباس الواقي.

- السبب الأكبر لوقوع حوادث العمل هو تجاهل التعليمات الخاصة بالوقاية، وعدم مراعاة ملابس الوقاية.

- تقع حوادث في قسم الإنتاج، حيث يكثر فيها العمال والآلات والأدوات.

- تتراوح درجة خطورة هذه الحوادث بين المتوسطة التي تستدعي تدخل بسيط وبين خطيرة التي تستلزم التوقف عن العمل والراحة.

- تتوفر المؤسسة على برامج الأمن والوقاية هذه البرامج عبارة عن دورات وحملات تحسيسية ولكنها غير مرتبطة بالإنتاج ولا تزيد من الإنتاجية.

- أهم هذه التدابير هي وسائل الأمن والوقاية، كالأقنعة الواقية، وخوذة الرأس والقفازات لحماية اليدين من الزجاج.

- يتم إعلام العمال بمواقع الخطر، ويتم توعيتهم وغالبا ما يكون ذلك في بداية السنة وعند تجريب طريقة جديدة في العمل.

### ج- عون الأمن:

تقع الحوادث باستمرار وهي عبارة عن جروح وخدوش وأحيانا إصابات في الرأس واليد.

- تتعدد أسباب الحوادث، وهذا بسبب نقص الوعي وعدم الامتثال لإجراءات السلامة المهنية.

- تقع هذه الحوادث في قسم الإنتاج.

- تتراوح درجة خطورتها بين متوسطة وخطيرة.

- تتوفر المؤسسة على برامج الأمن والوقاية.

- هذه البرامج عبارة عن حملات تحسيسية وملصقات حائطية لتحذير العمال، فهي مفيدة ترفع الإنتاج.

- اتخاذ مجموعة من التدابير قصد حماية العمال، منها توفير ملابس وقائية.

- يتم إعلام العمال بمواقع الخطر ويتم توعيتهم وتحديد الأماكن الأكثر خطورة ويتم ذلك بين فترة وأخرى.

### 3- الاستمارة

تعد الاستمارة أحد الوسائل الأساسية التي تستخدم على نطاق واسع لجمع البيانات في الميدان، ويمكن تعريفها على أنها: "أداة منهجية تسمح بجمع البيانات حول الموضوع المراد دراسته، كما أنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة الموزعة حسب المحاور الخاصة بالفروض والأهداف المسطرة من طرف الباحث والمبحوث يكتفي بالرد المباشر على الأسئلة المكتوبة والمتضمنة في ثنايا الاستمارة دون زيادة أو نقصان".<sup>1</sup> وتعرف أيضا أنها " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن يرسل إلى المبحوثين عن طريق البريد".<sup>2</sup>

كما تعرف أيضا: " أنها أداة لجمع البيانات تتضمن مجموعة من الأسئلة المكتوبة تتعلق بالظاهرة ما يطلب من المستوجب الإجابة عليها".<sup>3</sup>

تم الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات لتسهيل الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين، وتضم أربعة محاور وهي:

- **المحور الأول:** يتضمن المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، والتخصص الوظيفي، وتضمن 7 أسئلة، من 1 إلى 7.

- **المحور الثاني:** يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى التي مفادها: تكرار حوادث الحمل يؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة والذي تضمن 11 سؤالا، من 8 إلى 17.

**المحور الثالث:** يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية التي مفادها: نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية والذي تضمن 11 سؤالا من 18 إلى 28.

**المحور الرابع:** يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة التي مفادها: تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل والذي تضمن 7 أسئلة من 29 إلى 35 وبعد الانتهاء من تصميم الاستمارة تم اختبار صدقها من حيث:

<sup>1</sup> جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعي والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط4، 2012، ص ص 179، 180.

<sup>2</sup> رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية أسس علمية وتدريبات، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2004، ص 108.

<sup>3</sup> فائزة جمعة النجار وآخرون: أساليب البحث العملي منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 58.

صدق المحكمين:

تم التأكد من صدق الاستمارة بعرضها على الأستاذة المشرفة ثم عرضها على مجموعة من المحكمين، عددهم 4 محكمين ذوي الاختصاص بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للتحقق من صدق محتوى الاستمارة والتأكد من أنها تحقق أهداف الدراسة، وبعدها تم إجراء التعديلات بناء على اقتراحات المحكمين من أجل الحصول على الاستمارة بما يلائم أهداف الدراسة، وهذا النوع من الصدق يتم حسابه وفق الخطوات التالية:

- حساب صدق كل بند بصفة مفردة وذلك وفق المعادلة التي اقترحها " لوشيه" والتي مفادها صدق محتوى البند:

$$N1-N \div 2N = \alpha \text{ حيث:}$$

N1: عدد المحكمين الذين اعتبروا أن البند يقيس ما أعد لقياسه.

N2: عدد المحكمين الذين اعتبروا أن البند لا يقيس ما أعد لقياسه.

N: عد المحكمين الإجماليين.

لحساب قيمة الصدق لكل بند من البنود.

نقوم بتجميع كل القيم المتحصل عليها من قيم الصدق والتي قدرت ب29.5 ثم نقسمها على عدد البنود وهي 34 بند والقيمة المتحصل عليها هي قيمة الصدق الإجمالي للاستمارة وذلك من خلال

$$0.86 = \frac{29.5}{34} \text{ (أنظر الملحق رقم 03)}$$

وبما أن هذه القيمة أكبر من 0.60 أي يمكن القول بأن هذه الإستمارة صادقة بنسبة 86%/

4- الوثائق والسجلات:

تعرف بأنها: "إحدى الأدوات المساعدة على جمع البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة حيث يلجأ إليها الباحث باعتبارها توفر له الكثير من الجهد والوقت".<sup>1</sup>

ولقد قمنا بالاستعانة في دراستنا على السجلات والوثائق وذلك من أجل:

- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.
- جمع المعلومات الضرورية حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة، من خلال الاطلاع على بعض الوثائق التي تم الحصول عليها.
- جمع المعلومات الخاصة بتوزيع العمال وعددهم الإجمالي.

<sup>1</sup> عمار بوحوش محمد محمود الديبيان: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص 210.

- وقد ساعدتنا هذه الوثائق في معرفة مجتمع الدراسة وضبط عينة الدراسة عن طريق معرفة عدد العمال، وكيفية توزيعهم على الوحدات والأقسام.

**خامسا: أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية:**

تعتبر عملية التحليل من المراحل المهمة في البحث العلمي، حيث تبدأ من خلال توزيع البيانات المتحصل عليها من الاستمارات ثم تحليلها بشكل علمي وموضوعي بالاعتماد على أسلوبين في التحليل: أسلوب التحليل الكمي، وأسلوب التحليل الكيفي.

- أسلوب التحليل الكمي: هو الذي يعبر عن الأرقام والإحصاءات الموضحة في الجداول المتعلقة بإجابات المبحوثين التي تضمنتها استمارة البحث، وذلك في شكل أرقام ونسب مئوية.

- أسلوب التحليل الكيفي: اعتمدنا عليه في تحليل البيانات عن طريق عرض النتائج وتفسير المعطيات الكمية وذلك بالتعليق عليها.

### خلاصة الفصل

لقد تم اختيار الشركة الإفريقية للزجاج مكانا لإجراء الدراسة الميدانية حيث قمنا بتحديد مجالات الدراسة والإطار المنهجي للدراسة المتضمن منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة المعتمدة في جمع البيانات حيث تم الاعتماد على الاستمارة، الملاحظة، المقابلة، السجلات والوثائق، واعتمدنا على أسلوبين في التحليل الأسلوب الكمي والكيفي.



# الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة.

## تمهيد:

أولاً: عرض وتحليل بيانات الشخصية.

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية.

2- عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.

3- عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

4- عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

1- مناقشة نتائج البيانات الشخصية.

2- مناقشة النتائج الجزئية في ضوء الفرضية الأولى.

3- مناقشة النتائج الجزئية في ضوء الفرضية الثانية.

4- مناقشة النتائج الجزئية في ضوء الفرضية الثالثة.

5- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة.

6- النتائج العامة للدراسة.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

رابعاً: القضايا التي تنيرها هذه الدراسة.

خلاصة الفصل.

## تمهيد

بعد التطرق إلى مختلف الأدوات المنهجية المعتمدة في الدراسة الحالية، والتي ساعدتنا وبشكل كبير على جمع والحصول على المعلومات التي ترتبط بالدراسة الحالية، وللتعرف على علاقة حوادث العمل والروح المعنوية تم توزيع الاستمارة على العاملين ثم دراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها بمخرجات برنامج **spss** وبعض الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا الغرض، ثم نقوم بعرض النتائج ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة، بالإضافة إلى مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها.

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية

الجدول رقم 1: بين توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
85.5%	65	ذكر
14.5%	11	أنثى
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن أغلبية أفراد العينة ذكور، حيث بلغ عددهم 65 وهم يمثلون ما نسبته 85.5 % من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الإناث (11) أي ما نسبته 14.5% من الحجم الإجمالي للعينة، ويمكن تبرير زيادة عدد الذكور على الإناث إلى طبيعة العمل الصناعي في المؤسسة، والذي يحتاج إلى جهد عضلي يتناسب مع التركيبة المورفولوجية للرجل، بالإضافة إلى طبيعة بيئة المؤسسة ووجودها في منطقة معزولة.

الجدول رقم 2: يبين توزيع أفراد العينة متغير السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
2.6%	2	أقل من 20 سنة
11.8%	9	من 20 إلى 30 سنة
34.2%	26	31 إلى 40 سنة
25.0%	19	41 إلى 50 سنة
26.3%	20	أكثر من 50 سنة
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن (2) من أفراد أي ما نسبته 2.6 % من الحجم الإجمالي للعينة أعمارهم أقل من 20 سنة، في حين أن (9) من أفراد العينة أي ما نسبته ( 11.8 %) من الحجم الأجمالي للعينة تتراوح من 20 إلى 30 سنة، بينما بلغ عدد أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة، (26) فرد أي ما نسبته 34.2% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة (19) فرداً، أي ما نسبته 25% من الحجم الإجمالي للعينة، بينما

بلغ عدد أفراد العينة التي تزيد أعمارهم عن 50 سنة (20) فردا أي ما نسبته 26.3% من الحجم الإجمالي للعينة.

ويرجع ذلك لرغبة المؤسسة بالاحتفاظ بموردها البشري التي تتمتع بالخبرة والأقدمية لأنه كلما زادت أقدمية العامل وخبرته كلما زادت إنتاجية وكفاءته في العمل.

#### الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	المؤهل العلمي
2.6%	2	ابتدائي
35.5%	27	متوسط
38.2%	29	ثانوي
23.7%	18	جامعي
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم 3 أن أكبر نسبة كانت تشمل المستوى التعليمي الثانوي ومستوى التعليم المتوسط على التوالي، فبلغ عدد العمال ذوي المستوى الثانوي (29) وذوي المستوى المتوسط (27) والمجموع (56) عامل بنسبة 73% فهم يمثلون أغلب العمال تليهم عدد العمال ذوي المستوى الجامعي بعدد (18) عامل وموظف بنسبة 23.7% وأقل عدد وهم العمال ذوي المستوى المتوسط وهم قلة وعددهم (2) بنسبة 2.6% ، وهذا ما يدل أن العمل الصناعي لا يتطلب مستوى عالي لأنه يعتمد على شهادات التكوين المهني الموجهة للقطاع الصناعي أما عن مستوى الابتدائي، فالعامل الجزائري في أغلبه يتعدى هذا المستوى خاصة مع سياسة مجانية التعليم التي تنتهجها الدولة الجزائرية منذ الاستقلال.

#### الجدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية%	التكرار	الحالة الاجتماعية
23.7%	18	أعزب
73.7%	56	متزوج
2.6%	2	أرمل
0%	0	مطلق
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (4) أن أغلب أفراد العينة متزوجون حيث بلغ عددهم (56) أي ما نسبته 73.7% من الحجم الإجمالي للعينة، بينما بلغت نسبة فئة العزاب 23.7% والذين بلغ عددهم (18) من

الحجم الإجمالي للعينة، في حين تمثل النسبة المتبقية والمقدرة ب 2.6% من فئة الأرامل والذين بلغ عددهم (2) من الحجم الإجمالي للعينة، ويمكن تفسير ارتفاع نسبة الأشخاص المتزوجين إلى أن أغلب الفئة العمرية ( 31 إلى 40 سنة) وهذا هو السن المناسب للزواج في الجزائر، وهذا مؤشر إيجابي يوحي بوجود نوع من الاستقرار النفسي والاجتماعي للعاملين.

**الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية**

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
5.3%	4	أقل من 5 سنوات
31.6%	24	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
26.3%	20	من 10 إلى أقل من 20 سنة
36.8%	28	من 20 سنة فما فوق
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن (28) من أفراد العينة يتمتعون بخبرة من 20 سنة فما فوق، أي ما نسبته 36.8% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يتمتعون بخبرة مهنية من 5 إلى أقل من 10 سنوات 24 فردا أي ما نسبته 31.6% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يملكون خبرة من 10 إلى أقل من 20 سنة بـ 20 فردا أي ما نسبته 26.3% من العدد الإجمالي للعينة، وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة الأفراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات بـ 4 أفراد أي ما نسبته 5.3% من العدد الإجمالي للعينة.

وانطلاقا من هذه النتائج يمكن القول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة لا بأس بها.

**الجدول رقم 6: توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي**

النسبة المئوية	التكرار	التخصص الوظيفي
26.3%	20	إطار
31.6%	24	عون تحكم
42.1%	32	عون تنفيذ
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول رقم (6) أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم عون تنفيذ ما نسبته 42.1% وتمثل (32) فرداً، في حين أن (24) من أفراد العينة هم عون تحكم أي ما نسبته 31.6% في حين بلغ عدد الإطارات (20) إطاراً بنسبة 26.3% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، ويتضح أن أغلبية أفراد العينة هم أعوان تنفيذ يليهم الأفراد الذين هم أعوان تحكم، ثم تليها الإطارات.

وهذا راجع لحاجات المؤسسة ولطبيعة النشاط فيها، فالمؤسسة بحاجة أكثر إلى أعوان تنفيذ لتغطية احتياجاتها من اليد العاملة والزيادة في حجم العملية الإنتاجية.

الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب الأجر

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
5.3%	4	أقل من 20000
6.6%	5	من 20000 إلى 26000 دج
67.1%	51	من 26000 إلى 36000 دج
15.8%	12	من 37000 إلى 47000 دج
5.3%	4	أكثر من 47000
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (7) يتضح أن (51) من أفراد العينة يتقاضون أجر يتراوح من 26000 إلى 36000 دج، أي ما نسبته 67.1%، في حين نجد أن (12) من أفراد عينة الدراسة يتقاضون أجورهم 37000 إلى 47000 دج، ثم تليها نسبة العمال الذين تقدر أجورهم من 20000 إلى 26000 دج بنسبة 6.6% أي ما يعادل (5) أفراد، أما فئة العمال الذين قدرت أجورهم بأقل من 20000 دج وأكثر من 47000 دج فقد قدرت نسبتهم بـ 5.3% أي ما يعادل (4) أفراد فقط.

ويرجع هذا إلى وجود نظام خاص بالأجور داخل المؤسسة، بالإضافة إلى طبيعة المناصب التي يشغلونها والأقدمية في العمل.

2- عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى "تكرارات حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة"

الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب التعرض لحوادث العمل

النسبة المئوية		التكرار		في الإجابة "نعم"	العينة الاحتمالات
%63.2	%21.1	48	16	ضعيف الخطورة	نعم
	%34.2		26	متوسط الخطورة	
	%7.9		6	خطير	
%36.8		28	لا		
%100		76	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن (48) من أفراد العينة تعرضوا لحوادث العمل بنسبة قدرت بـ %63.2، في حين أن (28) من أفراد العينة لم يتعرضوا لحوادث العمل بنسبة قدرت بـ %36.8 ومن أجل معرفة درجة الخطورة التي تعرضوا لها، فقد أوضحت هذه الإحصائيات أن أغلب الحوادث كانت متوسطة الخطورة بنسبة %34.2 ، تليها ضعيفة الخطورة بنسبة %21.1 ثم الخطيرة قدرت بنسبة %7.9.

وترجع أسباب تعرض العمال لحوادث العمل إلى سوء ظروف العمل، وقدم الآلات أو سوء استخدام الآلات أو عدم التدريب عليها مما يسبب خطورة على العامل، ضف على ذلك عدم استخدام وسائل الوقاية ونوعية العمل، بالإضافة إلى نقص وعي العاملين واللامبالاة أحيانا.

الجدول رقم 9: يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت توجد رقابة من طرف المؤسسة على استخدام وسائل السلامة الوقائية.

النسبة المئوية		التكرار		في الإجابة "نعم"	العينة الاحتمالات
57.9	35.5	44	27	مسؤول الأمن الصناعي	نعم
	5.3		4	المشرف على حدة	
	17.1		13	الأثنين معا	
42.1		32		لا	
<b>100</b>		<b>76</b>		<b>المجموع</b>	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن (44) من أفراد عينة الدراسة أكدوا على وجود رقابة من طرف المؤسسة بنسبة قدرت 57.9% في حين أن (32) من أفراد العينة صرحوا بعدم وجود رقابة من طرف المؤسسة بنسبة قد قدرت ب 42.1%، وقد أوضحت الإحصائيات أن الرقابة يقوم بها مسؤول الأمن الصناعي بنسبة 35.5% من إجمالي أفراد العينة أي ما يعادل (27) فرد، ويقوم بها الاثنين معا بنسبة قدرت ب 17.1% من إجمالي أفراد العينة، أي ما يعادل (13) فرد، ثم المشرف على حدة بنسبة 5.3% من إجمالي أفراد العينة أي ما يعادل (4) أفراد.

وهذا يرجع إلى حرص المؤسسة على حماية العمال وتوعيتهم بضرورة الالتزام بوسائل السلامة والوقاية من حوادث العمل حتى تتفادى الخسائر من طرفين المؤسسة والعامل.



الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حول تقييم بيئة العمل

العينة الاحتمال	الإضاءة				المجموع
	جيدة	حسنة	متوسطة	سيئة	
التكرار	10	21	31	14	76
النسبة المئوية	%13.2	%26.6	%40.8	%18.4	100
العينة الاحتمال	الحرارة			المجموع	
	مرتفعة	متوسطة	منخفضة		
التكرار	38	30	8	76	
النسبة المئوية	%50	%39.5	%10.5	100	
العينة الاحتمال	التهوية				المجموع
	جيدة	جيدة جدا	حسنة	سيئة	
التكرار	14	7	31	24	76
النسبة المئوية	%18.4	%9.2	%40.8	%31.6	100
العينة الاحتمال	الضوضاء				المجموع
	عالية	عالية جدا	متوسطة	منخفضة	
التكرار	21	15	35	5	76
النسبة المئوية	%27.6	%19.7	%46.1	%6.6	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (10) المتعلق بتقييم بيئة العمل يتبين أن نسبة الإضاءة متوسطة بنسبة %40.8 وهي النسبة الأعلى، كما أن نسبة %50 تعود للعمال الذين صرحوا بأن الحرارة مرتفعة، مقارنة مع العمال الذين صرحوا بأن التهوية حسنة بنسبة %40.8، كما أن الضوضاء متوسطة وذلك بنسبة %46.1.

نستنتج من خلال هذه الإحصائيات أن هنالك اختلاف في آراء العمال في تقييم بيئة العمل وهذا راجع إلى اختلاف طبيعة المناصب التي يشغلونها داخل هذه المؤسسة، والظروف التي يشتغلون فيها ومدى استخدامهم الآلات والمعدات.

الجدول رقم 11: يوضح توزيع أفراد العينة حول ماذا كانت بيئة العمل مناسبة مع طبيعة العمل الذي يقوم به.

النسبة المئوية	التكرار	العينة احتمال
36.8	28	نعم
63.2	48	لا
<b>100</b>	<b>76</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (11) المتعلق بمدى مناسبة بيئة العمل مع طبيعة العمل الذي يقوم به العامل، حيث تبين أن نسبة 63.2% من الذين أجابوا بأن بيئة العمل غير مناسبة مع طبيعة العمل الذي يقومون به، مقابل 36.8% الذين أجابوا بأن بيئة العمل مناسبة مع طبيعة العمل الذين يقومون به.

ويرجع ذلك إلى الظروف البيئية الغير الملائمة التي يشتغلون فيها مقارنة مع طبيعة عملهم، فالعامل الذي يعمل في ظروف سيئة تؤثر على المردودية، وعكس العمال الذين يعملون في بيئة ملائمة يكونون أكثر فعالية ومردودية وهو ما يؤثر إيجاباً على روحهم المعنوية.

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت بيئة العمل لها دور في الاستقرار داخل المؤسسة.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
81.6%	62	نعم
18.4%	14	لا
<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن (62) من أفراد العينة أي ما نسبته 81.6% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم نعم في حين أن (14) من أفراد العينة أي ما نسبته 18.4% من الحجم الإجمالي للعينة فكانت إجاباتهم ب لا نستنتج أن استقرار العامل راجع إلى بيئة العمل بحيث أن لها دور كبير في شعور العمال بالارتياح وبالتالي توفير الظروف وملائمتها مع العمل الذي يقومون به وهذا ما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية وما يجعلهم مستقرين داخل المؤسسة.

الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان الشعور بالأمان من حوادث العمل يرفع من الروح المعنوية.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
88.2%	67	نعم
11.8%	9	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم ب(نعم) حيث بلغ عددهم (67) وهم يمثلون ما نسبته (88.2%) من الحجم الإجمالي للعينة، في حين أن (9) من أفراد العينة أي ما نسبته (11.8%) فكانت إجاباتهم ب (لا) وهذا يدل على أن الفرد كلما أحس بالأمن داخل المؤسسة كلما أدى ذلك إلى الرفع من معنوياته وبالتالي زيادة مستوى الدافعية والقابلية للعمل وقيامه بعمله على أكمل وجه، فشعور العامل بالأمن والأمان يؤثر إيجاباً في روحه المعنوية وفعاليتها الإنتاجية.

الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت حوادث العمل تؤثر على إنجاز العمل

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
84.2%	64	نعم
15.8%	12	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن (64) من أفراد العينة أكدوا على أن الحوادث تؤثر على إنجازهم لعملهم بنسبة قدرت (84.2%)، أما (12) من أفراد العينة صرحوا على أن الحوادث لا تؤثر على إنجازهم لعملهم فكانت نسبتها (15.8%).

ونستنتج أن حوادث العمل تقف عائقاً أمام نجاح المؤسسة والتي تؤثر سلباً على مردوديته العامل وتتعكس على إنتاجية المؤسسة وتحرمها من عمالها، وفقدان المؤسسة لموردها البشري نتيجة الإصابات والحوادث، يقلل من العملية الإنتاجية، وتعرضها لخسائر نتيجة نظام التعويضات والعطل المرضية.

الجدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت حوادث العمل تشعر بعدم الرضا في العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة
		الاحتمالات
82.9%	63	نعم
17.1%	13	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن (63) من أفراد العينة المقدرة نسبتهم (82.9%) أجابوا أن حوادث العمل تشعر بعدم الرضا في العمل، أما بقية أفراد العينة المقدرة نسبتهم (17.1%) أجابوا أن حوادث العمل لا تشعر بعدم الرضا في العمل. نستنتج أن أغلبية الأفراد يرون أن الرضا يتوقف على درجة وقوعهم في حوادث العمل أي كلما كانت هناك حوادث عمل يقل الرضا عن العمل، وكلما قلت هذه الحوادث زاد الرضا عن العمل.

الجدول رقم(16): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت نقص الخبرة تسبب حوادث العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
73.7%	56	نعم
26.3%	20	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن (56) من أفراد العينة وافقوا على أن نقص الخبرة يسبب حوادث العمل وهم يمثلون ما نسبته (73.7%) من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين أجابوا ب (لا) (20) فرداً، أي ما نسبته (26.3%) من الحجم الإجمالي للعينة.

نستنتج من خلال هذه الإجابات أن الأفراد الذين لديهم نقص في الخبرة يكونون أكثر عرضاً للحوادث، وارتكاباً للأخطاء في ظروف العمل فيؤذونها بطريقة سهلة وآمنة.

الجدول رقم (17): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان الوقوع المتكرر في حوادث العمل تضعف من الروح المعنوية.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
78.9%	60	نعم
21.1%	16	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن (60) من أفراد العينة المقدره نسبتهم (78.9%) أجابوا أن الوقوع المتكرر في حوادث العمل تضعف من الروح المعنوية، أما بقية أفراد العينة المقدره نسبتهم (21.1%) أجابوا أن الوقوع المتكرر في حوادث العمل لا يضعف من الروح المعنوية.

وهذا يدل على روح التحدي التي يمتاز بها بعض العمال وأنهم يلتزمون باستعمال وسائل الوقاية والأمن، في حين البعض الآخر لا يلتزمون بشكل أمثل وهو ما يفسر بقاء نسبة الحوادث مرتفعة.

3- عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية "نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلباً على سلامتهم المهنية"

الجدول رقم (18): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الالتزام بتنفيذ إجراءات الصحة والسلامة المهنية أثناء العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة الاحتمالات
92.1%	70	نعم
7.9%	6	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (18)، أن (70) من أفراد العينة المقدره نسبتهم (92.1%) أكدوا بالالتزام بتنفيذ إجراءات الصحة والسلامة المهنية أثناء العمل، وهذا ما يقلل لديهم الاحساس بالخطورة في العمل ويؤدي إلى ارتفاع روحهم المعنوية أثناء تأدية العمل، في حين أن هناك فئة قليلة من العمال لا تلتزم بإجراءات الوقاية والسلامة المهنية بنسبة 7.9% وهذه الفئة يغلب عليها الإهمال والسبب اتجاه حوادث العمل.

الجدول رقم (19): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تقوم المؤسسة بتوعية العمال بالحوادث المرتبطة بالمهنة من حين لآخر.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة الاحتمالات
42.1%	32	نعم
57.1%	44	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن (44) من أفراد العينة المقدره نسبتهم (57.1%) أجابوا بأن المؤسسة لا تقوم بتوعية العمال بالحوادث المرتبطة من حين لآخر، في حين أن (32) من أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة تقوم بتوعية العمال في الحوادث المرتبطة بالمهنة من حين لآخر والتي تقدرت نسبتهم ب (42.1%).

ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل ووضعية العمال في مختلف أقسام المؤسسة بالنسبة لاستعمال الآلات والخطورة الناتجة عن ذلك.

الجدول (20): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك صعوبة في التصرف السريع لمواجهة الظروف الطارئة

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
56.6%	43	نعم
43.3%	33	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول (20) أن (43) من أفراد العينة المقدره نسبتهم (56.6%) أجابوا بإيجاد صعوبة في التصرف السريع لمواجهة الظروف الطارئة، في حين أن (33) من أفراد العينة أجابوا بعدم إيجاد صعوبة في التصرف السريع لمواجهة الظروف الطارئة والتي قدرت نسبتهم (43.3%). ويرجع ذلك إلى اختلاف قدرات العمال وشخصيتهم ومدى خبرتهم ووعيهم في التعامل مع الظروف المتغيرة في بيئة العمل.

الجدول رقم (21): يوضح توزيع أفراد العينة حسب ما إذا كان يتم فصل الكهرباء عن الآلات بعد

الانتهاء من العمل

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
73.7%	56	نعم
26.3%	20	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول (21) أن (56) من أفراد العينة المقدره نسبتهم (73.7%) أكدوا على فصل الكهرباء عن الآلات بعد الانتهاء من العمل.

ويرجع ذلك إلى وعي العمال وثقافتهم التنظيمية المكتسبة من خلال خبرتهم في العمل وولائهم للمؤسسة وضميرهم المهني الذي يلتزمون به في سبيل نجاح المؤسسة، والتقليل من خطر الإصابات بالنسبة للعمال.

أما بقية أفراد العينة المقدره نسبتهم (26.3%) أجابوا بعدم فصل الكهرباء عن الآلات بعد الانتهاء من العمل لاعتقادهم أنه لا ضرورة لذلك.

الجدول رقم (22): يوضح توزيع أفراد العينة حسب ما إذا كان تنفيذ العقوبات تزيد من التزام العمال في تنفيذ إجراءات الأمن والسلامة المهنية.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
73.7%	56	نعم
26.3%	20	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول (22) أن (56) من أفراد العينة المقدره نسبتهم (73.7%) أجابوا أن تنفيذ العقوبات تزيد من التزام العمال في تنفيذ إجراءات الأمن والسلامة المهنية، أما بقية أفراد العينة المقدره نسبتهم 26.3% أجابوا أن تنفيذ العقوبات لا تزيد من التزام العملاء في تنفيذ إجراءات الأمن والسلامة.

ويرجع ذلك إلى صرامة المؤسسة في فرض قوانينها ومختلف الإجراءات الوقائية وعدم التسامح والتساهل في أي ظرف كان اتجاه عمالها وحثهم على ضرورة الإلتزام بهذه الإجراءات.



الجدول (23): يوضح توزيع أفراد العينة حسب ما إذا كانت هناك أنظمة إنذار متوفرة داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
27.6%	21	نعم
72.4%	55	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول (23) أن (55) من أفراد العينة المقدره نسبتهم 72.4% أجابوا بعدم وجود أنظمة إنذار متوفرة داخل المؤسسة، في حين أن (21) من أفراد العينة المقدره نسبتهم 27.6% أكدوا على وجود أنظمة إنذار متوفرة داخل المؤسسة.

ومنه نستنتج أنه رغم صرامة المؤسسة في فرض قوانينها وإجراءاتها إلا أنها أغفلت بعض الجوانب التنظيمية والإدارية داخل المؤسسة مثل أنظمة الإنذار.

الجدول (24): يوضح توزيع أفراد العينة حسب حول السبب الذي يمكن من رفع الروح المعنوية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
65.8%	50	تلقي الأجر المناسب
26.3%	20	نظام المؤسسة
7.9%	6	العلاقات الحسنة
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (24): أن (50) من أفراد العينة المقدره نسبتهم 65.8% أجابوا بأن تلقي الأجر المناسب هو السبب الرئيسي في رفع الروح المعنوية، حين أن (20) من أفراد العينة وقدرت نسبتهم 26.3% أجابوا أن نظام المؤسسة هو الذي يرفع من الروح المعنوية، وفي الأخير كانت للذين

صرحوا بأن العلاقات الحسنة هي السبب في رفع الروح المعنوية والمقدرة نسبتهم 7.9%، أي ما يعادل (6) أفراد فقط.

وهذا راجع إلى النظام التحفيزي للمؤسسة والمكافئة المالية وجعل العامل أنه جزء من المؤسسة مما ينجم عنه شعور العامل بالأمان والاستقرار والولاء.

الجدول (25): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت بأن تفشي الأمراض المهنية داخل المؤسسة يقلل المعنويات في العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
89.5%	68	نعم
10.5%	8	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول (25) أن (68) من أفراد العينة المقدرة نسبتهم 89.5% أكدوا على أن تفشي الأمراض المهنية داخل المؤسسة يقلل من معنوياتهم في العمل، أما بقية أفراد العينة المقدرة نسبتهم 10.5% أجابوا بأن تفشي الأمراض المهنية داخل المؤسسة لا يقلل من معنوياتهم في العمل.

وذلك للتأثير السلبي للأمراض المهنية على الروح المعنوية للعمال لما يخلفه من أضرار وأخطار على صحة العامل النفسية والجسدية وهذا ما يؤدي إلى نقص مردوديتهم ودوافعهم للعمل، فالأمراض المهنية من أكبر العوائق التي تواجه المؤسسة ولما لها من حد سواء، فالمؤسسة تخسر بفقدان مواردها البشرية وأيضا خسائرها المادية نتيجة التعويضات، والعمال يحسون دوماً خطر الإصابات مما يجعلهم تحت الضغط في بيئة عملهم، مما يؤثر على مردوديتهم والعملية الإنتاجية ككل.

الجدول (26): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان وقوع حوادث العمل يتوقف على درجة التركيز في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
71.1%	54	نعم
28.9%	22	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول (26): أن (54) من أفراد العينة المقدره نسبتهم 71.1% أكدوا على أن وقوع حوادث العمل يتوقف على درجة تركيزهم في العمل، أما بقية أفراد العينة المقدره نسبتهم 28.9% أجابوا بأن وقوع حوادث العمل لا يتوقف على درجة تركيزهم في العمل.

وذلك راجع إلى صعوبة بيئة العمل وطبيعة العمل وخطورته وأيضا اختلاف خبرة العمال ومدى قدرتهم على التركيز أثناء تأديتهم لعملهم، فالتركيز الشديد والفتنة يقوي إنجاز العمل فالعامل شديد التركيز والانتباه قل ما يخطأ، فذهنه دائما مركز على ما يقوم به، وما أمامه من آلات وأدوات إنجاز العمل عكس العامل قليل التركيز وغير منتبه لما يقوم به وما هو محيط به، مما يجعله عرضة لكل أنواع خطر الإصابات.

الجدول (27): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كان الإجراءات الوقائية من حوادث العمل تزيد من الإحساس بالأمان.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
93.4%	71	نعم
14.5%	5	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (27): أن (71) من أفراد العينة المقدره نسبتهم 93.4% أكدوا على أن الإجراءات الوقائية من حوادث العمل تزيد من إحساسهم بالأمان، أما بقية أفراد العينة المقدره نسبتهم 14.5% أجابوا بأن الإجراءات الوقائية من حوادث العمل لا تزيد من إحساسهم بالأمان.

ويرجع ذلك إلى شعور العامل بالأمن والأمان في مؤسسته التي تتبع جميع الأساليب والطرق، لتحسسه بالأمان وبالتالي الرفع من روحه المعنوية، فالعامل عندما يحس بمجهودات المؤسسة اتجاهه واتجاه بيئة عمله يحس بالأمن والأمان، مما يزيد ولاءه للمؤسسة وتزيد فعاليته في العمل والإنتاج والإنتاجية مما ينعكس إيجابا على المؤسسة ومواردها البشرية.

**الجدول (28):** يوضح توزيع أفراد حول ما إذا كانت تؤدي حوادث العمل إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال

النسبة المئوية	التكرارات	العينة	الاحتمالات
85.5%	65	نعم	
14.5%	11	لا	
100%	76	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (28): أن (65) من أفراد العينة و المقدره نسبتهم 85.5% أكدوا على حوادث العمل تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال، أما بقية أفراد العينة والمقدره نسبتهم 14.5% أجابوا على أن حوادث العمل لا تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال. ويرجع ذلك إلى بيئة العمل ونقص وعي العمال في مدى إلتزامهم بوسائل الوقاية والأمن وقلة التركيز أثناء تأديتهم مهامهم وهذا ما يجعلهم عرضة لمختلف أنواع الحوادث والإصابات والتي تكون سببا مباشرا في انخفاض روحهم المعنوية .

4- عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة " تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل "

الجدول رقم (29): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت توفر المؤسسة على وسائل الأمن والسلامة الوقائية من حوادث العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
		الاحتمالات
%38.2	29	نعم
%61.8	47	لا
%100	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (29): أن (47) من أفراد العينة المقدره نسبتهم %61.9 أجابوا بأن المؤسسة لا تتوفر على وسائل الأمن والسلامة الوقائية من حوادث العمل، في حين أن (29) من أفراد العينة والمقدره نسبتهم %38.2 أجابوا على أن المؤسسة تتوفر على وسائل الأمن والسلامة الوقائية من حوادث العمل.

ويرجع ذلك إلى تجاهل المؤسسة لبعض الجوانب التنظيمية رغم صرامة إجراءاتها الوقائية وهذا يرجع إلى نقص وعي العمال وخبرتهم وتجربتهم في المؤسسة.

الجدول رقم (30): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تتوفر المؤسسة على برامج الوقاية من

#### الحوادث

النسبة المئوية	التكرار	العينة	
		في الإجابة "نعم"	الاحتمالات
%23.7	18	نعم	نعم
		لا	
%17.1	13		
%6.5	5		
%76.3	58		لا
%100	76		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول (30): أن (58) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 76.3% أكدوا على أن المؤسسة لا تتوفر على برامج الوقاية من الحوادث، في حين أن (18) من أفراد العينة المقدرة نسبتهم 23.7% أجابوا بأن المؤسسة تتوفر على برامج الوقاية من الحوادث، ومن أجل معرفة إذا كانت هذه البرامج تتوافق مع مستوى ثقافة العمال قد أوضحت الإحصائيات أن (13) من أفراد العينة المقدرة نسبتهم 17.1% أجابوا بأن هذه البرامج تتوافق مع مستوى ثقافة العمال في حين أن (5) من أفراد العينة المقدرة نسبتهم 6.6% أجابوا بأن هذه البرامج لا تتوافق مع مستوى ثقافة العمال.

ونستنتج من ذلك أن المؤسسة قد أهملت بعض البرامج الوقائية، بالإضافة إلى نقص ثقافة العمال وخبرتهم والأمر الذي أدى إلى فشل المؤسسة في التقليل من الحوادث.

الجدول رقم (31): يوضع توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تعمل المؤسسة على نشر الإجراءات

الوقائية من حوادث العمل

النسبة المئوية		التكرار		في الإجابة "نعم"	العينة الاحتمالات
42.1%	31.6%	32	24	ملصقات حائطية	نعم
	5.3%		4	محاضرات	
	5.3%		4	إعلانات	
57.9%		44		لا	
100%		76		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (31): أن (44) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 57.9% أكدوا بأن المؤسسة لا تعمل على نشر الإجراءات الوقائية من حوادث العمل ربما لأن هذه الفئة من العمال تعتقد أن الإجراءات الوقائية من حوادث العمل غير كافية، في حين أن (32) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 42.1% أجابوا بأن المؤسسة تعمل على نشر الإجراءات الوقائية من حوادث العمل، ومن أجل معرفة فيما تتمثل الإجراءات الوقائية التي تعمل المؤسسة على نشرها نجد منها الملصقات الحائطية التي قدرت نسبتها 42.1% أي ما يعادل (24) فرد، ثم تليها المحاضرات والإعلانات حيث قدرت نسبتهم 5.3% أي ما يعادل (5) أفراد فقط، وهذا ما يدل على أهمية الإجراءات الوقائية في تنظيم العمل

والمحافظة على العمال وسيرورة العملية الإنتاجية، يتطلب إجراءات صارمة وتطبيق أمثل لمختلف هاته الإجراءات بأنواعها فالملصقات الحائطية مثلا يرونها باستمرار أمامهم تساعد على التقليل من الأخطار نتيجة تعود الذهن عليها من خلال وجودها أمامهم طيلة فترات عملهم.

الجدول رقم (32): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تعمل المؤسسة على توعية العمال بضرورة الالتزام بإجراءات الوقاية من حوادث العمل.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
39.5%	30	نعم
60.5%	46	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (32): أن (46) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 60.5% أكدوا على أن المؤسسة لا تعمل على توعية العمال بضرورة الالتزام بإجراءات الوقاية من حوادث العمل، في حين أن (30) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 39.5% أجابوا بأن المؤسسة تعمل على توعية العمال بضرورة الالتزام بإجراءات الوقاية من حوادث العمل، وهذا دليل لإهمال المؤسسة لأسلوب التوعية واكتفائها في بعض الحالات كإقتناء آلات جديدة حيث يتم توعية العمال بطريقة عملها وأين تكمن خطورتها وهذا ما استنتجناه أثناء المقابلة مع مسؤول الأمن الصناعي.

الجدول رقم (33): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تقام الدورات التدريبية داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	في الإجابة "نعم"	العينة الاحتمالات
15.8%	12	نعم	نعم
5.3%	4	لا	
10.5%	8		
53.9%	41		لا
30.3%	23		لا تقام بتاتا
100%	76		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (33): أن (41) من أفراد العينة صرحوا بعدم قيام الدورات التدريبية داخل المؤسسة بنسبة قدرت بـ 53.9% في حين (23) من أفراد العينة صرحوا بأن الدورات التدريبية داخل المؤسسة لا تقام بتاتا، و(12) من أفراد العينة صرحوا بقيام الدورات التدريبية داخل المؤسسة، حيث صرح أقلية من أفراد العينة أن هذه الدورات غير كافية لتدريب العمال بنسبة 10.5%، و5.3% صرحوا بأن هذه الدورات كافية لتدريب العمال، أي ما يعادل (4) أفراد فقط.

وهذا يرجع إلى اكتفاء المؤسسة ببعض الإجراءات وإهمال بعض البرامج مثل الدورات التدريبية التي لا تقل أهمية عن تلك الإجراءات التي تجنب المؤسسة والعمال من خطر وقوع حوادث العمل.

الجدول رقم (34): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تقوم مصلحة الأمن الصناعي بوضع

#### تعليمات لتفادي الحوادث والإصابات

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
55.3%	42	نعم
44.7%	34	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (34): أن (42) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 55.3% أكدوا على قيام مصلحة الأمن الصناعي بوضع تعليمات لتفادي الحوادث والإصابات، أما بقية أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 44.7% أجابوا بعدم قيام مصلحة الأمن الصناعي بوضع تعليمات لتفادي الحوادث والإصابات.

ومن هنا نستنتج أن مصلحة الأمن الصناعي تقوم بتوعية عمالها مقارنة مع بعض المصالح الأخرى من أجل حماية عمالها من خطر الإصابات وهذا ما أكدته لنا مسؤول الأمن الصناعي خلال المقابلة التي جمعنا به.



الجدول رقم (35): يوضح توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت البرامج الوقائية التي تقدمها المؤسسة كافية للوقاية من حوادث العمل

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
22.4%	17	نعم
77.6%	59	لا
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (35): أن (59) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 77.6 % أكدوا على أن البرامج الوقائية التي تقدمها المؤسسة غير كافية للوقاية من حوادث العمل، في حين أن (17) من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 22.4% أجابوا بأن البرامج الوقائية التي تقدمها المؤسسة كافية للوقاية من حوادث العمل.

ومنه نستنتج أنه رغم توفر بعض البرامج إلا أنها غير كافية ولا تمنع من خطر الإصابات، وهذا ما لاحظناه في إجابات الباحثين بتوفر البرامج ومختلف الإجراءات إلا أن هذا لم يقلل ولم يمنع وقوع الإصابات وتعرض العمال لمختلف الأخطار، وهذا راجع ربما إلى نقص الوعي والتركيز أثناء العمل.

### ثانياً: مناقشة النتائج الدراسة

بعد تحليل وتفسير البيانات التي تم جمعها بالاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، سوف نحاول في هذا العنصر مناقشة الفرضيات التي صياغتها بناء على مشكلة ونموذج فرضيات الدراسة، وذلك بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، ولأجل التحقق من مدى قبولها أو رفضها.

#### 1- مناقشة نتائج البيانات الشخصية:

- أغلبية العمال ذكور بنسبة 85.5% وهذا يرجع إلى طبيعة ونوع العمل.
- نسبة 34.2% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة
- نسبة 38.2% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ثانوي.
- نسبة 73.7% من أفراد العينة متزوجون.

- أغلبية العمال تتراوح أعمارهم من 20 سنة فما فوق بنسبة 36.8%.
- نسبة 42.1% من أفراد العينة عمال تنفيذ.
- نسبة 67.1% من أفراد العينة أجورهم تتراوح من 26000 إلى 36000 دج.
- نستنتج من خلال النتائج السابقة أن عينة البحث تتسم بأن أغلبية العمال:
- ذكور
- أغلب العمال هم من فئة الشباب.
- المستوى التعليمي ثانوي.
- أغلبية العمال متزوجون.
- أغلبية العمال أقدميتهم من 20 سنة فما فوق.
- أغلب العمال هم عمال تنفيذ.
- أغلبية العمال أجورهم من 26000 إلى 36000 دج.

## 2- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تتص الفرضية الأولى على أن "تكرار حوادث العمل يؤثر سلبيا على استقرار العامل داخل المؤسسة" حيث تبين لنا أن:

- أغلب أفراد العينة نسبتهم 63.2% تعرضوا لحدث عمل أثناء تأديتهم للعمل.
- نسبة 57.9% أكدوا على وجود رقابته من طرف المؤسسة على استخدام لوسائل السلامة الوقائية، حيث أكدوا أن المراقبة يقوم بها مسؤول الأمن الصناعي حسب ما صرح به أفراد العينة وقدرت نسبتهم 35.5%.
- أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن الإضاءة متوسطة بنسبة 40.8% والحرارة مرتفعة بنسبة 50% والتهوية سيئة بنسبة 31.5% والضوضاء متوسطة بنسبة 46.1%.
- أغلبية أفراد العينة ونسبتهم 63.2% صرحوا بأن بيئة العمل غير مناسبة مع طبيعة العمل الذي يقوم به.
- أغلبية أفراد العينة نسبتهم 81.6% أكدوا على أن بيئة العمل لها دور دور في استقرار العامل داخل المؤسسة.

- أغلب أفراد العينة نسبتهم 88.2% أكدوا بأن الشعور بالأمن من حوادث العمل يرفع من الروح المعنوية.
- أغلب أفراد العينة ونسبتهم 84.2% أكدوا على أن حوادث العمل تؤثر سلبا على انجاز العامل.
- أغلب أفراد العينة أكدوا على أن حوادث العمل تشعرهم بعدم الرضا في العمل.
- أغلب أفراد العينة ونسبتهم 73.7% أكدوا على أن نقص الخبرة تسبب حوادث العمل.
- أغلب أفراد العينة ونسبتهم 78.9% أكدوا على أن الوقوع المتكرر في حوادث العمل تضعف من الروح المعنوية.
- ومما سبق تبين لنا أن الفرضية الأولى المتمثلة في " تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة". هي فرضية صحيحة.

### 3- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

- تنص الفرضية الثانية على أن "نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية حيث يتبين لنا أن:
- أغلب أفراد العينة ونسبتهم 92.1% أكدوا على الالتزام بتنفيذ اجراءات الصحة والسلامة المهنية أثناء العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 57.1% صرحوا بعدم قيام المؤسسة بتوعية العمال بالحوادث المرتبطة بالمهنة من حين لآخر.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 56.6% صرحوا بأن هناك صعوبة في التصرف السريع لمواجهة الظروف الطارئة.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 73.7% أكدوا أنه يتم فصل الكهرباء عن الآلات بعد الانتهاء من العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 73.7%، أكدوا على أن تنفيذ العقوبات تزيد من التزام العمال في تنفيذ اجراءات الأمن والسلامة.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 72.4%، وأكدوا بعدم وجود أنظمة اندار متوفرة داخل المؤسسة.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 65.8%، صرحوا بأن السبب الذي يمكن من رفع الروح المعنوية هو تلقي الأجر المناسب.

- أغلب أفراد العينة ونسبتهم 89.5%، أكدوا على أن تفشي الأمراض المهنية داخل المؤسسة يقلل من المعنويات في العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 71.1% أكدوا على أن وقوع حوادث العمل يتوقف على درجة تركيز في العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 93.4% أكدوا على أن الاجراءات الوقائية من حوادث العمل تزيد من الاحساس بالأمان.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 58.5% أكدوا على أن حوادث العمل تؤدي الى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال.
- ومما سبق تبين لنا أن الفرضية الثانية المتمثلة في " نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية" هي فرضية محققة.

#### 4- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

- تنص الفرضية الثالثة بأن "تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل" حيث تبين لنا أن:
- أغلب أفراد العينة ونسبتهم 61.8% صرحوا بعدم توفر المؤسسة على وسائل الأمن والسلامة الوقائية من حوادث العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 76.3% أكدوا على عدم توفر المؤسسة على برامج الوقاية من حوادث العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 57.9% صرحوا بأن المؤسسة لا تعمل على نشر الاجراءات الوقائية من حوادث العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 60.5% صرحوا بأن المؤسسة لا تعمل على توعية العمال بضرورة الالتزام بالإجراءات الوقائية من حوادث العمل.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 53.9% صرحوا بعدم قيام والدورات التدريبية داخل المؤسسة.
  - أغلب أفراد العينة ونسبتهم 55.3% صرحوا بأن مصلحة الأمن الصناعي تقوم بوضع التعليمات لتفادي الحوادث الاصابات.

- أغلب أفراد العينة ونسبتهم 77.6% أكدوا على أن البرامج الوقائية التي تقدمها المؤسسة غير كافية للوقاية من حوادث العمل.

ومما سبق تبين لنا أن الفرضية الثالثة المتمثلة في: "تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل" غير محققة في المؤسسة ميدان الدراسة لأنه اتضح أن المؤسسة لا تتوفر على وسائل الأمن والوقاية بصورة كافية.

##### 5- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة:

بعد مناقشة النتائج السابقة باستعراض النتائج العامة التي توصلنا إليها ومدى تحقق فرضيات البحث:

حيث يتبين أن تكرارات حوادث العمل تؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة كما تؤثر أيضا بشكل سلبي على انجاز العامل لعمله وذلك بنسبة 84.2%، وتشعر حوادث العمل العامل بعدم الرضا في العمل وذلك بنسبة 82.9%.

ومن جهة تبين أن نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية، بحيث أن نقشي الأمراض المهنية داخل المؤسسة يخفض من معنويات في العمل وذلك بنسبة 89.5%.

إضافة إلى ذلك يتبين أن الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة تساهم في وقاية العاملين من حوادث العمل، وقد اتضح من اجابات المبحوثين، أنه رغم توفير المؤسسة لبعض الأساليب الوقائية والبرامج الخاصة بالسلامة، إلا أن العمال أكدوا أن هناك ارتفاع في نسبة الاصابات، وأن هذه البرامج لم تمنع من وقوع الحوادث، وهذا يعني أن المؤسسة لا توفر وسائل الأمن والوقاية بصورة كافية.

وفي ضوء ما سبق ومن خلال نتائج يمكن القول بأن الفرضية العامة للدراسة قد تحققت وهذا بناء على تحقق نتائج الفرضيات الجزئية والمتمثلة في الفرضية الأولى والثانية وعدم تحقق الفرضية الثالثة، ومن هذا تبين أن هناك علاقة ارتباط عكسي بين حوادث والروح المعنوية أي أنه كلما زادت نسبة الحوادث تقل الروح المعنوية.

## 6- النتائج العامة للدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية والنتائج المتحصل عليها خلال نتائج الفرضيات الجزئية يكمن القول أن هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية بالشركة الافريقية للزجاج.

حيث تبين أن تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة وهذا ما حققته الفرضية الجزئية الأولى، من خلال بيئة العمل من حيث الحرارة المرتفعة ومستوى الضجيج المرتفع وقلة التهوية بالإضافة الى نقص الخبرة كل هذا يؤثر سلبا على استقرار العامل وما يعرضه للحوادث.

كما أن نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية وهذا ما حققته الفرضية الجزئية الثانية بحيث أن قلة الانتباه والتركيز، عدم الالتزام بتقيد اجراءات الصحة والسلامة المهنية كل هذا يؤدي إلى نقص الوعي لدى العاملين مما يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية.

في حين أن الفرضية الجزئية إلى مفادها تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل" لم تتحقق لأن المؤسسة ميدان الدراسة لا تتوفر على وسائل الوقاية والأمن بصورة كافية وذلك حسب إجابات أغلبية العمال الذين يعملون في أماكن تكثر فيها الأجهزة والمعدات والآلات التي تجعلهم أكثر عرضة للحوادث.

وبالتالي يمكن القول ان الفرضية العاملة محققة بناءا على تحقق نتائج الفرضيات السابقة.

ومن خلال تحقق الفرضية العامة نتوصل إلى وجود علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية، كما تبين أن هذه العلاقة هي علاقة عكسية أي كلما زادت حوادث العمل وتكررت كلما أدى ذلك إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال.

## ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها ومن خلال مناقشة فرضيات هذه الدراسة تم تسجيل نقاط إتفاق مع النتائج التي توصلت إليها بعض الدراسات السابقة حيث نجد:

بالرجوع إلى نتائج دراسة "خميسي بسمة" بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ" التي توصلت من خلالها أن الظروف الفيزيائية تؤدي إلى حوادث العمل بحيث أن الحرارة

المرتفعة ومستوى الضجيج المرتفع في مكان العمل وقلة التهوية كل هذا يؤثر على تركيز العامل أثناء أدائه لعمله، ونتائج هذه الدراسة تتفق مع نتائج الدراسة الحالية التي توصلنا فيها إلى أن الظروف الفيزيائية تزيد من احتمالية وقوع الحوادث في مكان العمل.

- أما دراسة "بالة نهاد" بعنوان تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية وفق سياسة نظام HSE للتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية" التي توصلت من خلالها ان إرتفاع حوادث العمل في المؤسسة راجع إلى عدم تنفيذ الإجراءات الخاصة بالصحة والسلامة المهنية وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية إلى حد بعيد فرغم توفر برامج الوقاية والسلامة المهنية إلى أن العمال لا يمتثلون لها بشكل جيد وإهمالهم لها في ظل تقصير المؤسسة وغياب الردعة وتطبيق قوانين المؤسسة.

- دراسة "سمير حديبي" بعنوان حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية" التي توصلت من خلالها بأن الوقوع المستمر والمتوالي في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال، وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية في أن تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل ويضعف الروح المعنوية لديه.

- دراسة " أميمة صقر الغني" بعنوان " واقع إجراءات الامن والسلامة المهنية المستخدمة في منشأة قطاع الصناعة التحويلية في قطاع غزة" والتي توصلت إلى أن معدلات حوادث وإصابات العمل يتناقص من خلال الخمس سنوات الأخيرة وهذا يرجع إلى اهتمام المؤسسات الرقابية والصناعية بالاهتمام بتوفير وتطوير وتطبيق اللوائح والأنظمة والقوانين الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، وهذه الدراسة تختلف نوعا ما عن الدراسة الحالية حيث أنه رغم تطوير قوانين الأمن والسلامة المهنية، إلا أننا لم نسجل تراجع في نسبة الحوادث ويرجع هذا لعدم كفاية وسائل الأمن والوقاية المتوفرة في المؤسسة ميدان الدراسة.

- دراسة "العباس محمود العوض" بعنوان الارتباط بين الاستهداف لحوادث العمل والمكانة السوسيو مترية للعامل" والذي توصل إلى أن شعور العامل بالانتماء يجعله راضيا عن عمله، ويكون أكثر استقرارا فيه، وهذا يعني أنه سيكون أكثر قدرة على التوافق الاجتماعي والمهني وبالتالي سيقبل هذا من وقوعه في الحوادث كما سيقبل من غيابه عن عمله ويرفع من روحه المعنوية، حيث تتوافق هذه الدراسة مع نتائج الدراسة الحالية في ما يخص الشعور بالأمان من حوادث العمل يرفع من الروح المعنوية للعامل مما يقلل من إمكانية إصابته بحوادث العمل.

ومن خلال مناقشة نتائج الدراسة التي قمنا بها في ضوء الدراسات السابقة توصلنا إلى النتائج

التالية:

- تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة.
- نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية.
- تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل.

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة:

انطلاقاً من هدف الدراسة الأساسي وهو معرفة طبيعة العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية، وبناءً على النتائج المتحصل عليها ومن خلال المقابلات والملاحظات وتحليل بيانات النتائج التي تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية بالشركة الأفريقية للزجاج بالطاهير يمكننا الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات والتي نرجو من المعنيين أخذها بعين الاعتبار:

- ضرورة الاهتمام بالموارد البشري داخل المؤسسة، وتوعيته باستمرار حول خطر حوادث العمل ومسبباته.
- تحسين ظروف العمل الفيزيائية والاجتماعية والنفسية وتوفير مختلف وسائل الوقاية والمعدات التي تتماشى مع طبيعة العمل، وخلق بيئة عمل ملائمة.
- العمل على المراقبة الدائمة لصيانة الآلات والمعدات وتجديدها بصفة دورية لتجنب حدوث مختلف أنواع الحوادث.
- الرقابة المستمرة للعمال فيما يخص ارتداء ملابس الوقاية وتدريبهم بصفة دورية على كيفية استخدام وسائل العمل والآلات ومختلف المعدات على أن يكون محتوى التدريب يتناسب مع طبيعة الآلات المستخدمة.
- وضع نظام تحفيزي للعمال، من خلال تكريم من يلتزم بالقوانين ونظام المؤسسة واعطائهم منح وهدايا، وهو ما يساهم في تحفيز الآخرين على العمل مثلهم مستقبلاً.
- الحرص على الاهتمام بالعاملين وتشجيعهم من أجل الرفع من الروح المعنوية، واطاحة الفرص أمامهم لإنجاز المهام والتزامهم بإجراءات الوقاية من حوادث العمل.



خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل الخاص بالدراسة الميدانية، حيث تم فيه تحليل البيانات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية **spss** من أجل التوصل إلى نتائج خاصة بمتغيري الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة وصولاً إلى الاستنتاج العام، فبعد كل هذا توصلنا في الأخير إلى أن هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية.

# الختامة

وبعد ان فرغنا من تقديم تفاصيل الدراسة الحالية التي استغرقت وقتنا وجهدا لإيصالها إلى صورتها النهائية بعد أن كانت مجرد أفكار مبعثرة، والتي تناولت موضوع حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية بالشركة الإفريقية للزجاج.

وقد هدفت هذه الدراسة من خلال جانبيها النظري والميداني للكشف ما إذا كانت هنالك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية بالشركة الإفريقية للزجاج، وبعد الدراسة الميدانية التي أجريت وأيضا التحليلات الكمية والكيفية التي استندنا إليها لتحليل مؤشرات الفرضيات التي صغناها على شكل أسئلة.

وبالعودة إلى نتائج الدراسة الحالية تبين لنا صدق الفرضيات الجزئية الأولى والثانية، والتي تمثلت في أن تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل، وأيضا تؤثر على إنجاز عمله، وهذا ما يؤدي إلى شعوره بعدم الرضا في العمل، ومن جهة أخرى تبين أن نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية داخل المؤسسة وهذا ما يقلل من معنوياتهم في العمل إضافة إلى ذلك تبين أن الفرضية الجزئية الثالثة غير محققة والتي تمثلت في أن " تساهم الأساليب الوقائية في وقاية العاملين من حوادث العمل" وذلك لأن المؤسسة لا تتوفر على وسائل الأمن والوقاية من حوادث العمل بالشكل الكافي، وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الفرضية العامة صحيحة.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بالشركة الإفريقية للزجاج تمكنا من الخروج ببعض النتائج وتتمثل في:

- تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل.
- نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية.
- تساهم الأساليب الوقائية في وقاية العاملين من حوادث العمل.

# قائمة المراجع

### • الكتب:

1. إبراهيم توهامي وآخرون: قضايا سوسيو-تنظيمية، البدر الساطع للطباعة والنشر، تعاونية الوفاق-العلمة، الجزائر، ط1.
2. إبراهيم عبد الهادي المليجي: استراتيجيات وعمليات الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002.
3. إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي (بين النظرية والتطبيق)، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
4. أبو ناصر، مدحت محمد: اكتشف شخصيتك وتعرف على مهاراتك في الحياة والعمل، اترك للنشر، مصر، 2002.
5. أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي ( تطبيقات إدارية واقتصادية)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2005.
6. أحمد ماهر: الإدارة والمبادئ والمهارات، الدار الجامعية، مصر، 2006.
7. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ط1، 2003.
8. إسماعيل قيرة: التغيرات التنظيمية (دراسات في علم اجتماع التنظيم)، دار مراد نيفارسي تي براس، ط1، 2011.
9. أشرف محمد عبد الغني شريت: علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته: المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
10. أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريطة، الإسكندرية، 2001.
11. أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي، أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
12. اعتماد محمد علام، إجلال إسماعيل حلمي: علم اجتماع التنظيم (مداخل نظرية ودراسات ميدانية)، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2012.
13. بوفلجة غياب: مبادئ التسيير البشري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2016.

14. جباره عطية جباره: الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع الصناعي، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.
15. جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعي والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2012.
16. جون ميزفون، ترجمة هالة شون: علم النفس الاجتماعي، دار المكتوبات، بيروت، 1972.
17. حسن محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر، ط1، 2009.
18. حسين حريم: "مبادئ الإدارة الحديثة-النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة-، دار مكتبة الحامد، عمان، ط1، 2006.
19. حسين حريم: إدارة المنظمات (منظور كلي)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
20. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: الإدارة والمجتمع (دراسة في علم اجتماع الإدارة) مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006.
21. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
22. خالد عبد الرحيم الهيتي وآخرون: أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.
23. خواجه عبد العزيز: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر والتوزيع.
24. ربحي الحسن: خالد أمين عبد الله، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط7، الأردن، 2015.
25. رحيم يونس: مقدمة في البحث العلمي، دار الدجلة للنشر، الأردن، ط1، 2007.
26. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ط1، 2008.
27. رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2004.
28. زاهر عبد الرحيم: مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
29. سامي محسن الختاتنة: علم النفس الصناعي، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.

30. سماتي الطيب: حوادث العمل والأمراض المهنية، عين مليلة، الجزائر.
31. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
32. السيد عيد فرج: علم الاجتماع الصناعي (المفاهيم، المجالات، الاهتمامات)، دار العلم للنشر والتوزيع، ط1.
33. سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنفسية، 2008.
34. شحاته سليمان محمد سليمان، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005.
35. شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات العمل والعمال، دار راتب الجامعية، لبنان، 2000.
36. صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2005.
37. صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية: مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003.
38. صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1994.
39. ضرار العتيبي وآخرون: العملية الإدارية (مبادئ وأصول وعلم وفن)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
40. طارق كمال: علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007.
41. عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عالم الكتاب الحديث نشر وتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006.
42. العباس محمود عوض: دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
43. عبد الرحمان العيسوي: موسوعة ميادين علم النفس، علم النفس الإداري، دار الراتب الجامعية، بيروت- لبنان، ط1، 2004.
44. عبد الرحمان محمد عيسوي: علم النفس والإنتاج، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.

45. عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت-لبنان، ط1، 2001.
46. عبد الغفار حنفي: أساسيات الإدارة للمنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر.
47. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
48. عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، 2006.
49. عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي ( دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية)، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2008.
50. عبد الله محمد عبد الرحمان: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، 2003.
51. عبد الناصر جندلي: تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
52. عبد الوهاب عبد الواسع: علم إدارة الأفراد، الإدارة العامة للبحوث العربية، السعودية، 1973.
53. علاء الدين عبد الغاني محمود: إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، ط1، 2011.
54. على غزلي: بلقاسم سلاطينية وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007.
55. علي حمدي: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، 2017.
56. علي محمد منصور: مبادئ الإدارة: أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية، القاهرة-مصر، ط2، 2004.
57. عمار بوحوش، محمد محمود الديبيان، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، ط2، 2005.
58. عمر السعيد وآخرون: مبادئ الإدارة الحديثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2003.
59. عمر السعيد وآخرون: مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003.
60. عمر وصفي عقيلي: تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة، الاستراتيجيات، الاقتصاديات، دار زهوان للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
61. عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، بيروت، 1994.



- 62.فايزة جمعة النجار ونبيل جمعة النجار وماجد الزعبي، أساليب البحث العاملين منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2008.
- 63.فتحي محمد موسى: التكيف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 64.فتحي محمد موسى: العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2013.
- 65.فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، ط5، 1986.
- 66.فيصل موسى حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1، 2011.
- 67.كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، 1996.
- 68.كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار المكتب العلمية، لبنان، 1996.
- 69.لوكيا الهاشمي: نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- 70.ماجد محمد الخياط: أساليب البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية، دار الراية، الأردن، 2010.
- 71.مجدي أحمد بيومي: محمد السيد لطفي، الكفاءة التنظيمية والسلوك الإنتاجي، مدخل إلى علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2014.
- 72.مجدي عبد الله شراره: السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، 2016.
- 73.مجيد الكرفي: إدارة الموارد البشرية: مدخل نظري تطبيقي، دار المناهج، الأردن، ط1، 2013.
- 74.محمد بالرابح: التكيف المهني، مخبر التطبيقات لعلوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر، لدى جامعة وهران، 2010.
- 75.محمد بالرابح: الرضا عن العمل، مخبر تطبيقات علوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر لدى جامعة وهران، 2011.
- 76.محمد سعيد أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
- 77.محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، 2015.
- 78.محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ط1، 1975.

79. محمد عبد السلام: التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، مصر، 2008.
80. محمد عبد المولى: علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، ط1، 1984.
81. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان-الأردن، ط2، 1999.
82. محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
83. محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي (دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط6، 2012.
84. محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، دائرة المكتبة الوطنية للطباعة والنشر، عمان-الأردن، ط3، 2006.
85. محمد ماهر عليش: إدارة الموارد البشرية، رسالة المطبوعات، الكويت.
86. محمد مسلم: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، ط1، 2007.
87. محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي والتنظيمي (عربيا وعالميا)، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2005.
88. مصطفى يوسف كافي، حمزة عبد الحليم، درادكة وآخرون: إدارة الموارد البشرية في المنشأة السياحية الفندقية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016.
89. نادر أحمد أبو شيخة: إدارة الموارد البشرية، دار الصفا، عمان، ط1، 2010.
90. نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2.
91. هشام مصطفى الجمل: دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، 2007.
92. وائل عبد الرحمن التل وعيسى محمد التل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط2، 2007.
93. يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

94. يوسف سعدون: علم الاجتماع ودراسة التغيير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، مخبر التنمية والتحويلات الكبرى في المجتمع الجزائري.

### • الأطروحات والرسائل الجامعية:

1. أميمة صقر الغني: واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

2. بالة نهاد: تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية وفق سياسة نظام HSE لتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2018-2019.

3. جواد حمزة: الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على الروح المعنوية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006.

4. الحربي محمد بن عبد الله: الروح المعنوية وعلاقتها بأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الدفاع المدني بالرياض، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2005.

5. خميسي بسمة: ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2014-2015.

6. سلامة أمينة: الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة نموذجا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: علم اجتماع الإدارة والعمل، السنة الجامعية، 2017/2018.

7. سمير حديبي: حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008-2009.

8. محمد رضوان النخالة: القيادة الإستراتيجية ودورها في رفع الروح المعنوية لمنتسبي الأجهزة الأمنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى 2015.

9. مريم أفريس: الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.

### • المعاجم والقواميس:

1. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي\_عربي)، مكتبة لبنان ساحة الرياض الصلح، بيروت، ط1، 1977.
2. حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003.
3. حسين شحاته: زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية (عربي، انجليزي)، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، ط2، 2011.
4. علي بن هداية وآخرون: القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط1، 1991.
5. عيسى مومني: المنار (قاموس لغوي)، دار العلوم، عنابة.
6. ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.

### • الموسوعات:

1. صالح الصقور: موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار رهوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.
2. عبد الرحمان محمد العيسوي: الموسوعة النفسية في المجالات الأمنية والعسكرية: علم النفس والأمن العام، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ط1، 2004.

### • المقالات والمجلات:

1. إبراهيم محمد عياش: الأمن الصناعي، الحوار المتمدن، العدد 22، 13، الجزائر، 2008/3/7.
2. أمال مصطفى الحماسي: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية العدد 350، القاهرة، 1993.
3. سهيلة محمد: "حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية". مجلة جامعة دمشق، العدد 4، المجلد 26، 2010.
4. صابر بحري منى خرموش: مصادر حوادث العمل لدى أعوان تدخل من رجال الحماية المدنية، مجلة الموارد البشرية، المجلد 7، العدد 2، 2016/09/21، الجزائر، 2016.
5. مراد بومنقار: أثر بعض العوامل الديموغرافيا على إصابة العمال بحوادث العمل، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة المسيلة الجزائر، جانفي، 2015.

الملاحق

الملحق رقم 1: الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

استمارة بحث بعنوان

## حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية في المؤسسة الافريقية للزجاج

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة، التي تخدم بحثنا، لذا نرجوا منكم التفضل بالإجابة على أسئلة الاستمارة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، ونحيطكم علما أن المعلومات الواردة تبقى سرية تستغل فقط لأغراض علمية بحثية، ولكم جزيل الشكر على حسن تعاونكم.

إشراف الأستاذة:

-سرار شفيقة

إعداد الطالبتين:

-مهرة وفاء

-مرابط نبيل

السنة الجامعية: 2021/2020

## المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- السن:

أقل من 20 سنة  من 20 إلى 30 سنة  
 من 31 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50 سنة  
 أكثر من 50 سنة

3- المؤهل التعليمي:  ابتدائي  متوسط

ثانوي  جامعي

4- الحالة الاجتماعية:  أعزب  متزوج

أرمل  مطلق

5- الخبرة المهنية:  أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10

10 إلى أقل من 20 سنة  من 20 سنة فما فوق

6- التخصص الوظيفي:  إطار  عون تحكم

عون تنفيذ

7- الأجر:  أقل من 20000  من 20000 إلى 25000

من 26000 إلى 36000  من 37000 إلى 47000

أكثر من 47000

المحور الثاني: تكرارات حوادث العمل يؤثر سلباً على استقرار العامل داخل المؤسسة:

1- هل سبق وأن تعرضت لحدث أثناء تأديتك لعملك؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة "نعم" فما هو مستوى خطورته؟

- ضعيف الخطورة  
 - متوسط الخطورة  
 - خطير

2- هل توجد رقابة من طرف المؤسسة على استخدامك لوسائل السلامة الوقائية؟

نعم  لا

في حالة الإجابة "نعم" من يقوم بها؟

- مسؤول الأمن الصناعي  المشرف على حدة   
الإثنين معا

3- كيف تقيم بيئة العمل من حيث؟

- 3-1 الإضاءة:  جيدة  حسنة  متوسطة  سيئة  
3-2 الحرارة:  مرتفعة  متوسطة  منخفضة  
3-3 التهوية:  جيدة  جيدة جدا  حسنة  سيئة  
3-4 الضوضاء:  عالية  عالية جدا  متوسطة  منخفضة

4- هل ترى أن بيئة العمل مناسبة مع طبيعة العمل الذي تقوم به؟

نعم  لا

5- هل بيئة العمل لها دور في استقرارك داخل المؤسسة؟

نعم  لا



6- هل شعورك بالأمان من حوادث العمل يرفع من الروح المعنوية لديك؟

نعم  لا

7- هل ترى أن الحوادث تؤثر على انجازك لعملك؟

نعم  لا

8- هل حوادث العمل تشعرك بعدم الرضا في العمل؟

نعم  لا

9- حسب رأيك هل نقص الخبرة يسبب حوادث العمل؟

نعم  لا

10- الوقوع المتكرر في حوادث العمل تضعف من روحك المعنوية؟

نعم  لا

**المحور الثالث: نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية:**

11- هل تلتزم بتنفيذ إجراءات الصحة والسلامة المهنية أثناء العمل؟

نعم  لا

12- هل تقوم المؤسسة بتوعية العمال بالحوادث المرتبطة بالمهنة مكن حين لآخر؟

نعم  لا

13- هل تجد صعوبة في التصرف السريع لمواجهة الظروف الطارئة؟

نعم  لا

14- هل يتم فصل الكهرباء عن الآلات بعد الانتهاء من العمل؟

نعم  لا

15- هل تنفيذ العقوبات تزيد من التزام العمال في تنفيذ إجراءات الأمن والسلامة المهنية؟

نعم  لا

16- هل توجد أنظمة إنذار متوفرة داخل المؤسسة؟

نعم  لا

17- ما هو السبب الذي يمكن من رفع الروح المعنوية لديك؟

تلقي الأجر المناسب  نظام المؤسسة

العلاقات الحسنة

18- هل تفشي الأمراض المهنية داخل المؤسسة يقلل من معنوياتك في العمل؟

نعم  لا

19- هل وقوع حوادث العمل يتوقف على درجة تركيزك في العمل؟

نعم  لا

20- هل الإجراءات الوقائية من حوادث العمل تزيد من إحساسك بالأمان؟

نعم  لا

21- في رأيك هل تؤدي حوادث العمل إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال؟

نعم  لا

**المحور الرابع: تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين**

**من حوادث العمل**

22- هل توفر لكم المؤسسة وسائل الأمن و السلامة الوقائية من حوادث العمل؟

نعم  لا

23- هل تتوفر المؤسسة على برامج الوقاية من الحوادث؟

نعم  لا

23-1 إذا كانت الإجابة "نعم" فهل هذه البرامج تتوافق مع مستوى ثقافة العمال؟

نعم  لا

24- هل تعمل المؤسسة على نشر الإجراءات الوقائية من حوادث العمل؟

نعم  لا

24-1 إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تتمثل؟

ملصقات حائطية  محاضرات

إعلانات

25- هل تعمل المؤسسة على توعية العمال بضرورة الالتزام بإجراءات الوقاية من حوادث العمل؟

نعم  لا

26- هل تقام الدورات التدريبية داخل المؤسسات؟

نعم  لا  لا تقام بتاتا

26-1 في حالة الإجابة "نعم" فهل هذه الدورات كافية لتدريب العمال؟

نعم  لا

27- هل تقوم مصلحة الأمن الصناعي بوضع تعليمات لتفادي الحوادث والإصابات؟

نعم  لا

28- هل البرامج الوقائية التي تقدمها المؤسسة كافية للوقاية من حوادث العمل؟

نعم  لا

## الملحق رقم 02

### • أسئلة للشركة الإفريقية للزجاج

- 1- هل تقع حوادث العمل بكثرة في المؤسسة؟ مانوع هذه الحوادث؟
- 2- في أي قسم تقع هذه الحوادث بدرجة كبيرة؟ ولماذا؟
- 3- ماهي درجة خطورة هذه الحوادث؟
- 4- هل تتوفر بيئة المؤسسة على بيئة عمل مناسبة؟
- 5- هل تتوفر المؤسسة على برامج الأمن والوقاية؟
- 6- ماهي هذه البرامج؟ وهل تستخدم فعلا أم هي شكلية فقط؟ وهل وجودها يزيد من إنتاجية العمل ويجعل أداءهم على أحسن ما يرام؟
- 7- بالنظر إلى المواد الكيميائية السامة التي تدخل في تركيب الزجاج والتي تشكل خطرا على صحة العمال، ماهي التدابير التي اتخذتها الإدارة في إطار حماية العمال؟
- 8- هل يتم إعلام العمال بمواقع الخطر؟ وهل يتم توعيتهم بمخاطر إصابة العمل؟ ومتى يتم ذلك؟
- 9- ماهي أسباب وقوع حوادث العمل؟ هل هي ناتجة بسبب نقص العمال؟ أو بسبب بيئة العمل غير مناسبة؟

## قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	القسم	اسم الأستاذ
جامعة جيجل	أستاذ محاضر "أ"	كعبار جمال
جامعة جيجل	أستاذة محاضرة "أ"	ين يحيى سميرة
جامعة جيجل	أستاذة محاضرة "أ"	ميلاط صبرينة
جامعة جيجل	أستاذ محاضر "ب"	فنيش وسيم

رأي المحكمين			
قيمة الصدق	لا يقيس	يقيس	البنود
1	0	4	1
1	0	4	2
1	0	4	3
1	0	4	4
1	0	4	5
1	0	4	6
0.5	1	3	7
1	0	4	8
0.5	1	3	9
1	0	4	10
0	2	2	11
1	0	4	12
0.5	1	3	13
1	0	4	14
1	0	4	15
1	0	4	16
1	0	4	17
1	0	4	18
1	0	4	19
1	0	4	20
0.5	1	3	21
1	0	4	22
1	0	4	23
1	0	4	24
1	0	4	25

1	0	4	26
1	0	4	27
1	0	4	28
1	0	4	29
1	0	4	30
1	0	4	31
0.5	1	3	32
1	0	4	33
1	0	4	34
29.5	-	-	المجموع

## التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	65	85.5	85.5	85.5
Valide أنثى	11	14.5	14.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 20 من أقل	2	2.6	2.6	2.6
سنة 30 من أقل إلى 20 من	9	11.8	11.8	14.5
Valide سنة 40 إلى سنة 31 من	26	34.2	34.2	48.7
سنة 50 إلى 41 من	19	25.0	25.0	73.7
سنة 50 من أكثر	20	26.3	26.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	



التعليمي المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إبتدائي	2	2.6	2.6	2.6
متوسط	27	35.5	35.5	38.2
Validه ثانوي	29	38.2	38.2	76.3
جامعي	18	23.7	23.7	100.0
Total	76	100.0	100.0	

الإجتماعية الحالة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب	18	23.7	23.7	23.7
Validه متزوج	56	73.7	73.7	97.4
أرمل	2	2.6	2.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

المهنية الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من أقل	4	5.3	5.3	5.3
سنة 10 من أقل إلى سنوات 5 من	24	31.6	31.6	36.8
Validه سنة 20 من أقل إلى سنوات 10 من	20	26.3	26.3	63.2
فوق فما سنة 20 من	28	36.8	36.8	100.0
Total	76	100.0	100.0	

الوظيفي التخصص

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إطار	20	26.3	26.3	26.3
تحكم عون	24	31.6	31.6	57.9
تنفيذ عون	32	42.1	42.1	100.0
Total	76	100.0	100.0	

الأجر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دج 20000 من أقل	4	5.3	5.3	5.3
دج 25000 إلى دج 20000 من	5	6.6	6.6	11.8
دج 36000 إلى دج 26000 من	51	67.1	67.1	78.9
دج 47000 إلى دج 37000 من	12	15.8	15.8	94.7
دج 47000 من أكثر	4	5.3	5.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## التكرارات والنسبة المئوية للعبارات

س1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	48	63.2	63.2	63.2
لا Valide	28	36.8	36.8	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س1\_1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
.00	28	36.8	36.8	36.8
الخطورة ضعيف	16	21.1	21.1	57.9
الخطورة متوسط Valide	26	34.2	34.2	92.1
خطير	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	44	57.9	57.9	57.9
لا Valide	32	42.1	42.1	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س2\_1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
.00	32	42.1	42.1	42.1
الصناعي الأمن مسؤول	27	35.5	35.5	77.6
Valide حدة على المشرف	4	5.3	5.3	82.9
معا الإثنين	13	17.1	17.1	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س3\_1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
جيدة	10	13.2	13.2	13.2
حسنة	21	27.6	27.6	40.8
Valide متوسطة	31	40.8	40.8	81.6
سيئة	14	18.4	18.4	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س3\_2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مرتفعة	38	50.0	50.0	50.0
متوسطة	30	39.5	39.5	89.5
منخفضة	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س3\_3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
جيدة	14	18.4	18.4	18.4
جدا جيدة	7	9.2	9.2	27.6
حسنة	31	40.8	40.8	68.4
سيئة	24	31.6	31.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س3\_4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عالة	21	27.6	27.6	27.6
جدا عالية	15	19.7	19.7	47.4
متوسطة	35	46.1	46.1	93.4
منخفضة	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## س4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	28	36.8	36.8	36.8
Valide لا	48	63.2	63.2	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## س5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	62	81.6	81.6	81.6
Valide لا	14	18.4	18.4	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## س6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	67	88.2	88.2	88.2
Valide لا	9	11.8	11.8	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	64	84.2	84.2	84.2
لا Valide	12	15.8	15.8	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	63	82.9	82.9	82.9
لا Valide	13	17.1	17.1	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	56	73.7	73.7	73.7
لا Valide	20	26.3	26.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## 10س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	60	78.9	78.9	78.9
لا Valide	16	21.1	21.1	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## 11س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	70	92.1	92.1	92.1
لا Valide	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## 12س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	32	42.1	42.1	42.1
لا Valide	44	57.9	57.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	



س13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	43	56.6	56.6	56.6
لا Valide	33	43.4	43.4	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	56	73.7	73.7	73.7
لا Valide	20	26.3	26.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	56	73.7	73.7	73.7
لا Valide	20	26.3	26.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	21	27.6	27.6	27.6
Valide لا	55	72.4	72.4	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
المناسب الأجر تلقى	50	65.8	65.8	65.8
المؤسسة نظام	20	26.3	26.3	92.1
Valide الحسنة العلاقات	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	68	89.5	89.5	89.5
Valide لا	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## 19س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	54	71.1	71.1	71.1
لا Valide	22	28.9	28.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## 20س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	71	93.4	93.4	93.4
لا Valide	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## 21س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	65	85.5	85.5	85.5
لا Valide	11	14.5	14.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## س22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	29	38.2	38.2	38.2
لا Valide	47	61.8	61.8	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## س23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	18	23.7	23.7	23.7
لا Valide	58	76.3	76.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

## س23\_1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
.00	58	76.3	76.3	76.3
نعم	13	17.1	17.1	93.4
لا Valide	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	32	42.1	42.1	42.1
Valide لا	44	57.9	57.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س24\_1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
.00	44	57.9	57.9	57.9
حائضية ملصقات	24	31.6	31.6	89.5
Valide محاضرات	4	5.3	5.3	94.7
إعلانات	4	5.3	5.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س 25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	30	39.5	39.5	39.5
Valide لا	46	60.5	60.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	12	15.8	15.8	15.8
لا	41	53.9	53.9	69.7
Validé بتاتا تقام لا	23	30.3	30.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س26\_1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
.00	64	84.2	84.2	84.2
نعم	4	5.3	5.3	89.5
لا	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	42	55.3	55.3	55.3
لا	34	44.7	44.7	100.0
Total	76	100.0	100.0	

س28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	17	22.4	22.4	22.4
لا Valide	59	77.6	77.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

تعتبر حوادث العمل من أهم الظواهر الاجتماعية والنفسية والاقتصادية، الأكثر شيوعاً في المؤسسات لذلك كان الاهتمام بهذه الظاهرة ضروري من خلال البحث عن أسبابها وإيجاد حلول لها، إذ تعمل المؤسسات على توفير بيئة عمل ملائمة واتخاذ التدابير والاجراءات اللازمة، ووضع البرامج الوقائية التي من شأنها أن تقلل من نسبة الحوادث، وتعمل على رفع الروح المعنوية للعمال.

فالدراسة الحالية تناولت حوادث العمل والروح المعنوية بالشركة الافريقية للزجاج بالطاهير -جيجل- أين يتم التركيز على تحديد اشكالية الدراسة، حيث انطلقت الدراسة الحالية من التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال بالشركة الافريقية للزجاج ؟

والذي حاولنا الاجابة عليه من خلال الفرضيات التالية:

- تكرار حوادث العمل يؤثر سلباً على استقرار العامل داخل المؤسسة.
- نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلباً على سلامتهم المهنية.
- تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل.

وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن نوع العلاقة التي تربط حوادث العمل والروح المعنوية، معرفة أثر حوادث العمل على الروح المعنوية بالمؤسسة، إبراز مختلف الانعكاسات السلبية على العامل وعلى المؤسسة نتيجة حوادث العمل، محاولة التعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى حوادث العمل.

وقد قسمنا هذه الدراسة حسب خطة معينة حيث احتوت على جانبين: الجانب النظري للدراسة والذي تضمن فصول: الفصل الأول تناولنا فيه موضوع الدراسة، أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى أهم النظريات المفسرة لموضوع الدراسة، أما الفصل الثالث فتمحور حول المتغير المستقل للدراسة " حوادث العمل"، أما الفصل الرابع فخصصناه للروح المعنوية.

أما الجانب الميداني للدراسة فقد قمنا بتقسيمه إلى فصلين: في الفصل الخامس تم تحديد الاجراءات المنهجية للدراسة المتمثل في التعريف بميدان الدراسة ومجتمع البحث، ومنهج الدراسة المتمثل في المنهج الوصفي لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية ولأنه مناسب للظاهرة المدروسة، وعينة الدراسة التي تمثلت في العينة العشوائية الطبقية التي بلغ حجمها 194 عامل، أما



أدوات جمع البيانات فقمنا باستخدام كل من الملاحظة والمقابلة والاستمارة والتي تم توزيعها على أفراد العينة وتضم 35 سؤال.

أما الفصل السادس والأخير فخصصناه لتحليل ومناقشة نتائج بيانات الدراسة.

جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- تكرار حوادث العمل يؤثر سلبا على استقرار العامل داخل المؤسسة.
- نقص الوعي لدى العاملين يؤثر سلبا على سلامتهم المهنية.
- تساهم الأساليب الوقائية المتخذة من طرف المؤسسة في وقاية العاملين من حوادث العمل.

## Abstract

Occupational accidents are one of the most common social, psychological and economic phenomena in enterprises. Attention to this phenomenon is therefore essential through research and solutions.

The objective of this study is to study occupational accidents and morale in the African Glass Company, where the focus is on the main issue of our study.

Is there a relationship between workplace accidents and worker morale at the African Glass Company?

We have attempted to answer this question with the following assumptions:

- The frequency of accidents at work adversely affects the stability of the worker within the company.
- Lack of awareness of employees affects their professional safety
- The preventive measures taken by the institution contribute to the prevention of accidents at work.

The aim of this study is to determine the type of relationship between work-related accidents and morale, to identify the impact of work accidents on company morale, to highlight the negative effects of accidents at work, particularly on employees and the company, and to try to identify the main causes of accidents at work

In the course of this study, we respected the precise plan, which covered two aspects: a theoretical part, which included chapters: the first chapter dealt with the subject of the study, the second chapter dealt with the most important theories explaining the theme of the study, and the third chapter

As for the practical part of the latter, it is divided into two chapters: in the fifth chapter, the methodological procedures of the study have been defined, represented in the definition of the field of study and of the research community, and the method of study represented in the descriptive approach because it is the method most used in the study of social and human phenomena and because it is adapted to the studied phenomenon, and the study sample represented in the stratified random sample, 194 workers were employed.

During the data collection, we used the observation, interview and questionnaire, which were distributed to the sample members and included 35 questions

The sixth and final chapter is devoted to the analysis and discussion of the results of the study data.

The results obtained are as follows:

- The frequency of accidents at work adversely affects the stability of the worker within the institution.

- The lack of awareness of workers negatively affects their safety at work.
- The preventive methods adopted by the establishment contribute to the protection of workers against accidents at work.