



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



عنوان المذكرة

تأثير حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الصناعية
دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بأولاد صالح بالطاهير - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:

- وناسي سهام

إعداد الطالبتين:

- فنور عزيزة

- قردوح سكيينة

لجنة المناقشة

الأستاذة(ة): رئيسا

الأستاذة: وناسي سهام..... مشرفا

الأستاذة(ة): مناقشا

السنة الجامعية 2015 - 2016

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح مشكلات الأداء الوظيفي	98
2	يوضح توزيع العمال في الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح بالطاهير	135
3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	146
4	توزيع أفراد العينة حسب السن	147
5	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	148
6	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	149
7	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية	149
8	توزيع أفراد العينة حسب معيار التوظيف	150
9	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	151
10	المردودية الإنتاجية للعامل والمجهودات العملية	152
11	دور الإرهاق في التقليل من دور العامل في العمل	153
12	طبيعة الوظيفة وتأثيرها على الحالة النفسية للعامل	154
13	منح المكافآت وزيادة إنتاجية العامل	155
14	التركيز في العمل وتأدية الوظيفة	155
15	تقييم القدرات والتكيف مع الحالات الطارئة	156
16	الواجبات المهنية وإنتاجية المؤسسة	157
17	التعرض لإصابات العمل وأسبابها	158

160	تقييم بيئة العمل	18
162	الآلات والأدوات التي يتم العمل بها	19
164	دور الضجيج في التقليل من الروح المعنوية	20
165	التركيز في العمل ودرجة وقوع الحوادث	21
166	تكفل المؤسسة بالمصابين والرفع من معنوياتهم في العمل	22
166	الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي	23
167	الصيانة المستمرة للآلات والأداء الجيد	24
168	من يقوم بصيانة الآلات	25
169	دور الحملات التحسيسية في الحد من حدوث الإصابات	26
169	التعرض لإصابات وفقدان الثقة بالقدرات	27
170	تعليمات الأمن الصناعي وتفاذي الحوادث	28
171	التعرض للحوادث والشعور بعدم الرضا	29
172	اعتماد المؤسسة على وضع البرامج الوقائية	30
173	توفير الوسائل والإجراءات الأمنية داخل المؤسسة	31
173	تطبيق الإجراءات الوقائية والتقليل من مخاطر العمل	32
174	قيام رؤساء المصالح بزيارة تفقدية لأماكن العمل	33

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
97	يوضح العوامل التي تؤثر في الأداء	1
119	يوضح منظومة تقييم الأداء الوظيفي	2
134	يوضح رسم تخطيطي لمديرية الموارد البشرية	3

فهرس المحتويات

الشكر

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة

1 الجانب النظري

2 الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

4 أولاً: تحديد الإشكالية

6 ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

7 ثالثاً: أهمية الموضوع

8 رابعاً: أهداف الموضوع

8 خامساً: تحديد المفاهيم

14 سادساً: فرضيات الدراسة

15 سابعاً: الدراسات السابقة

32 الفصل الثاني: المداخل النظرية لحوادث العمل

34 تمهيد

35 أولاً: أسباب وشروط حوادث العمل

35 1- أسباب حوادث العمل

41 2- خصائص حوادث العمل

45 ثانياً: أسس وإجراءات حوادث العمل

45 1- تصنيفات حوادث العمل

48 2- أسس الوقاية من حوادث العمل

52 3- نتائج حوادث العمل

54 4- الإجراءات المتخذة عند وقوع الحوادث

55 ثالثاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل

- 55 1- نظرية الميل لاستهداف الحوادث:
- 55 2- نظرية الحرية والأهداف واليقظة:
- 56 3- نظرية الضغط والتكيف
- 57 4- النظرية القدرية
- 57 5- النظرية الطبية
- 58 6- نظرية التحليل النفسي
- 58 7- نظرية علم النفس التجريبي
- 59 8- نظرية الدومينو
- 60 9- نظرية المصادفة
- 61 10- النظرية الاجتماعية
- 61 11- النظرية الوظيفية

63..... خلاصة الفصل

64 الفصل الثالث : المداخل النظرية للأمن الصناعي

66..... تمهيد

- 67 1- الإطار الدلالي لمصطلح الأمن الصناعي
- 68 2- أهمية الأمن الصناعي
- 69 3- أهداف الأمن الصناعي
- 72 4- إجراءات الأمن الصناعي
- 73 5- عناصر برنامج الأمن الصناعي
- 75 6- الأسس العامة لبرنامج الأمن الصناعي
- 76 7- الإهتمام الدولي والجزائري بالأمن الصناعي

81..... خلاصة الفصل

82 الفصل الرابع: المداخل النظرية للأداء الوظيفي

84..... تمهيد

85..... أولا: الأداء الوظيفي

- 85 1- عناصر الأداء الوظيفي
- 87 2- محددات الأداء الوظيفي
- 88 3- أبعاد الأداء الوظيفي
- 89 4- معايير الأداء الوظيفي

91..... ثانيا: عوامل وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي

- 91 1- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

922- الدوافع

983- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي

99.....ثالثا: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

991- نظرية الإدارة العلمية

1002- النظرية البيروقراطية

1013- نظرية العلاقات الإنسانية

1014- نظرية العدالة

1025- نظرية التوقع

1026- النظرية اليابانية

103.....رابعا: تقييم الأداء الوظيفي

1031-أهمية تقييم الأداء

1062- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

1073- خطوات تقييم الأداء الوظيفي

108.....خامسا: معايير وطرق تقييم الأداء الوظيفي

1081- معايير تقييم الأداء الوظيفي

1102- طرق تقييم الأداء الوظيفي

1163- مراحل تقييم الأداء الوظيفي

1214- معوقات تقييم الأداء

123.....خلاصة الفصل:

124.....الجانب التطبيقي

125.....الفصل الخامس: مجالات الدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية

127تمهيد

128.....أولا: مجالات الدراسة الميدانية

1281- المجال الجغرافي

1342- المجال البشري

1363- المجال الزمني:

136.....ثانيا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1361- فروض الدراسة

1372- منهج الدراسة

1383- أدوات جمع البيانات

1414- أساليب التحليل

142 خلاصة الفصل
143 الفصل السادس: مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
145 تمهيد
146 أولا: عرض البيانات وتحليلها
175 ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
180 ثالثا: الاقتراحات والتوصيات:
182 خلاصة الفصل
183 خاتمة
183 قائمة المراجع
183 قائمة الملاحق

مقدمة

لم يظهر الإهتمام بالموارد البشري إلا حديثاً بظهور الحركات والنقابات العالمية حيث كان العمال سابقاً يتعرضون لأبشع أنواع الاستغلال ويعيشون أوضاع مزرية، فكان الهدف الرئيسي لأرباب ورؤساء العمل والمؤسسات الصناعية هو تحقيق أرباح بكل الطرق دون مراعاة محيط وبيئة العمل ومع التقدم الصناعي واستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة أصبحت هذه المؤسسات مهددة بعدة أخطار صناعية مختلفة كالأخطار الكيماوية، النووية والبتروولية وما تخلفه من آثار على صحة العامل.

فالعنصر البشري اليوم يعتبر من أهم العناصر المشكلة للتنظيم والقوة الذاتية لنجاحه، بحيث أصبحت الموارد البشرية تلعب دوراً فعالاً في المؤسسات وذلك بالاهتمام بالعمال وخاصة الذين يسهرون على رفع الكفاءة وإنجاز الأعمال الموكلة إليهم. لكن مع استيراد التكنولوجيا المعقدة أصبح العديد من العمال لا يستطيعون التحطم فيها وتسيير الآلات مما جعل العمال يتعرضون إلى مخاطر مهنية والتي من أبرزها حوادث العمل التي أصبحت هذه الأخيرة تواجه عالم الشغل حيث إن هذه الحوادث الصناعية تؤدي إلى آثار نفسية وجسمية على العامل قد تصل إلى تعطيل العملية الإنتاجية وتدهور أداء العمال نتيجة توقف العمل أو تعطيل الآلة إضافة إلى التكاليف التي تنفقها المؤسسة على العمال من مصاريف طبية وتعويضات مالية.

لهذا نجد موضوع حوادث العمل من أنظار واهتمام العديد من الباحثين السيسولوجيين خاصة عندما تفتقرن بمردود ومستوى أداء العمال ولهذا نتناول الموضوع بالدراسة والتحليل ولتحقيق هذا المسعى انقسمت دراستنا إلى:

جانب نظري: اندرج تحت هذا الإطار الفصل التمهيدي، ونتناول موضوع الدراسة من حيث أهمية الموضوع وأسباب اختياره وأهمية وأهداف الدراسة والإطار المفاهيمي للدراسة والإشكالية والدراسات السابقة وتناولنا في الفصل الثاني حوادث العمل وقسمناها إلى تصنيفات حوادث العمل وأسبابها وأسسها وشروط حوادث العمل وخصائصها، أما الفصل الثالث فخصصناه للأمن الصناعي حيث تطرقنا إلى أهمية وأهداف الأمن الصناعي وإجراءات وعناصر الأمن الصناعي والأسس العامة للأمن الصناعي، أما الفصل الرابع فتطرقنا إلى الأداء وقسمناه إلى قسمين الأول للأداء وتناولنا فيه محددات وعناصر الأداء

والعوامل المؤثرة في الأداء ومشكلات، أما القسم الثاني تقييم الأداء وتناولنا فيه أهمية تقييم الأداء وخطوات تقييم الأداء وطرق تقييم الأداء ومعوقات تقييم الأداء.

الجانب الميداني: يندرج تحته الفصل الخامس بعنوان المجالات والإجراءات المنهجية للدراسة وتناولنا فيه مجالات الدراسة، فروض ومنهج الدراسة وأدوات جمع البيانات من ملاحظة، مقابلة، استمارة، وتم فيه أيضا اختيار العينة، أما الفصل السادس والأخير خصصناه لتحليل وتفسير البيانات، قمنا بتدوين البيانات أولا ثم النتائج المتوصل إليها.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار النظري

للدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الموضوع

رابعاً: أهداف الموضوع

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: فرضيات الدراسة

فالمؤسسة الجزائرية اليوم وما عرفته من خلال النهوض في المجال الاقتصادي والتحول نحو اقتصاد السوق باتت في حاجة ملحة إلى وضع ميكانيزمات تنافسية قوية من شأنها ضمان مكانتها في السوق وهذا ما يفرض اهتماما متزايدا على توفير الظروف المناسبة لأداء العاملين والعناية به للزيادة في الإنتاجية كما وكيفا، هذا الأخير يعتبر أهم أهداف المؤسسة والشريك الإنمائي في العمل وفقا لمعايير ومواصفات ومبادئ توجيهية معينة، فهو المقياس الرئيسي الذي يتم التنبؤ به في هذا الإطار ونستخدمه كوسيلة للحكم على فعالية الأفراد، ومن هنا تبرز الضرورة الملحة له لهذه المؤسسات من أجل التقليل من حوادث العمل التي أصبحت تقف كهاجس كبير أمام تحقيق أهدافها المسطرة، ولهذا فإن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى نجاعتها وقدرتها على التقليل من هذه الحوادث وذلك من خلال وضع برامج وقائية لحماية العنصر البشري من تعرضه لمختلف الحوادث والإصابات المهنية وأصبح يفترض على المؤسسات خلق جو مهني ملائم يساعد على أداء وظيفي جيد وأفضل للعاملين، ولهذا فإن أداء العامل مرتبط ارتباطا وثيقا بالظروف التي تعيشها المؤسسة.

ومن هنا فإن توفير بيئة عمل آمنة وخالية من مخاطر حوادث العمل ورفع مستوى وكفاءة وسائل وسبل الوقاية سيؤدي بلا شك من التخفيف من حوادث العمل وحماية العاملين منها، وتحسين أدائهم سيؤدي إلى دفع القوى الاقتصادية للبلاد نحو الأفضل، وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات والأبحاث من خلال العديد من الباحثين والدارسين في هذا المجال كل حسب نظريته أو منطلقاته الفكرية والجانب الذي ركز عليه سواء خاص بالجانب السيكولوجي كظروف العمل...الخ.

فنظرية الميل لاستهداف الحوادث وضعت تفسيرا للحوادث من الناحية السيكولوجية والتي ترى أن الأفراد مرتكبي الحوادث بصورة متكررة كثيرا يطلق عليهم اسم مستهدف الحوادث، كما نجد أيضا نظرية الحرية والأهداف واليقظة التي ترى أن الحادثة ناتجة عن السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية وغير مشجعة.

وسيتم على هذا الأساس محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تؤثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الصناعية؟

وذلك من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل نقص الوعي لدى العاملين له تأثير على إنتاجية المؤسسة؟
- 2- هل لظروف العمل تأثير على الروح المعنوية للعاملين داخل المؤسسة؟
- 3- هل الاستفادة من برامج الأمن الصناعي يساعد العمال على أداء وظيفي جيد؟

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

إن اختيار أي موضوع علمي لا يكون خاضعاً لمنطق العفوية بقدر ما هو مرتكز على عدة أسباب ومبررات منها ما هو موضوعي ومنها ما هو ذاتي، هذه الأسباب تدفع الباحث إلى اختيار موضوع دون

غيره ومنه فموضوع الدراسة الراهنة اختير بناءً على أسباب ذاتية وأسباب موضوعية.

أ- الأسباب الذاتية:

- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص ألا وهو علم الاجتماع التنظيم والعمل.
- دراسة الموضوع دراسة ميدانية مع الإلمام بكل جوانبه.
- الفضول العلمي للتعرف على خبايا الموضوع والمستجدات المحيطة به.
- طموحنا إلى إضافة وإثراء رصيد الدراسة السسيولوجية.
- الاقناع الداخلي والرغبة في تناول الموضوع وخاصة أننا ضمن فئة المتخرجين.
- الكشف عن حوادث العمل وآثارها داخل المؤسسة.
- قلة الدراسات في هذا الموضوع.

ب- الأسباب الموضوعية:

- إثراء المعارف الفردية قصد الاستفادة منها مستقبلاً.

- كون حوادث العمل تمس الشريحة الهامة في المجتمع التي تساهم في إشباع الحاجات الاجتماعية وتطوير الاقتصاد الوطني.
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات الصناعية نظرا لارتفاع معدلات الحوادث وما تخلفه من خسائر مادية وبشرية.
- قابلية الموضوع للدراسة الإمبريقية.
- محاولة إفادة المؤسسات الجزائرية بدراسات واقعية تمس مشاكلها خاصة في مستويات الأداء.
- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري وبالتالي زيادة الاعتناء به بتوفير بيئة صناعية خالية من الحوادث.
- الآثار السلبية التي تخلفها حوادث العمل على المؤسسة وصحة وسلامة العمال الجسدية والنفسية وتأثيراتها السلبية على الأسرة من خلال أن الحوادث تضر برب الأسرة وهو المسؤول الأول عليها ماديا ومعنويا.

ثالثا: أهمية الموضوع

تعتبر حوادث العمل من أهم المشكلات والهاجس الذي يلاحق عالم الشغل عموما والصناعة على وجه الخصوص، وترجع خطورتها إلى انعكاساتها وآثارها الناجمة عنها سواء من الفرد العامل أو الآلات والمعدات إلا أن العنصر البشري هو الأكثر تضررا من هذه المشكلة، فالحوادث تصيب الأفراد بعدة أمراض وإصابات وأحيانا تؤدي بهم إلى العجز أو فقدان الحياة لذلك فإن الحديث عن أهمية التطرق إلى هذا الموضوع كانت من أجل:

- القيمة العلمية والاجتماعية التي يحتويها موضوع حوادث العمل والأداء الوظيفي.
- تعدد حوادث العمل أحد العناصر الأساسية التي تهدد الإستراتيجية العامة لبنية المنظمة.
- يعد الأداء لب المؤسسة وقلبها النابض فيجعلها أكثر ديناميكية وفعالية لبنية المنظمة.
- يعمل كأداة محرك لها لتحقيق أهداف المؤسسة.

رابعاً: أهداف الموضوع

نسعى في دراستنا هذه إلى التحقق من صحة الفرضيات وذلك من خلال جملة من الأهداف والتمثلة فيما يلي:

- معرفة إجراءات وسبل السلامة والحماية والحوادث المهنية سواء من الناحية النظرية أو من وجهة نظر العمال كونهم من يعمل ويستعمل الآلات فهو المتضرر داخل المؤسسة.
- معرفة أثر الحوادث المهنية على أداء العمال في المؤسسة الصناعية.
- معرفة مدى تأثير حوادث العمل على أداء العاملين في المؤسسة.
- معالجة مشكلة الحوادث المهنية للوصول إلى بعض الاقتراحات على ضوء الدراسة.
- كون حوادث العمل تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين في كافة المستويات.
- تشخيص العوامل والأسباب المؤدية إلى الإصابة بحوادث العمل (ميدانيا) انطلاقاً من ميدان الدراسة.

خامساً: تحديد المفاهيم

لا يخلو أي بحث من المفاهيم والمصطلحات العلمية التي تحدد من قبل الباحث استناداً للمتغيرات والفروض الموضوعية لعنوان البحث، والتي يريد اختبارها بغية صياغتها في شكل قوانين ونظريات ونخص بالمفاهيم: "مجموعة من الآراء والأفكار والمعتقدات حول أشياء محددة"، كما تعرف أيضاً بأنها: "أسماء تطلق على الأشياء التي هي من صنف واحد وهي ليست ثابتة أو قابلة للتحول، وإنما هي أفكار جزئية ديناميكية تتبدل طبقاً لتغير العصر وكذا تغير الظروف الموضوعية والحياتية، ونظراً لأهمية تحديد المفاهيم التي تعد من أولى الخطوات التي يقوم بها الباحث في العلوم الاجتماعية عند اجرائه لأي دراسة، فقد قمنا في هذا الفصل بضبط المفاهيم المتعلقة بموضوع بحثنا والتمثلة:

أ- تعريف الحادث:

يعرف الحادث على أنه شئ غير متوقع يحدث فيسبب ضررا لبعض الأفراد في بعض الأحيان⁽¹⁾

- **الحادثة:** حدث غير متوقع وخاطئ ولكنه ليس بالضرورة أن يسبب أضرارا وخسائر مادية وبشرية.

- كما يمكن تعريفها على أنها: "حدث مفاجئ يقع أثناء العمل إما بسبب العمل أو بسبب الأجهزة والمكائن المستخدمة أو بسبب الفرد نفسه لسوء أدائه أو لسوء استعداده."⁽²⁾

من هنا يتضح التعريف الإجرائي التالي:

هو أن الحادث فعل يقع فجأة أو غير متوقع الحدوث ناتج عن أسباب معينة ويترك آثار جمة.

ب- حوادث العمل:

- يعرفها جيزني وبراون:"على أنها تلك الحادثة غير المتوقعة مما ينتج عنها أضرار للعمال."⁽³⁾

- كما تعرف على أنها كل حادث مفاجئ يقع أثناء العمل وقد تشمل أضراره وسائل الإنتاج أو القوى البشرية أو كلاهما معا.⁽⁴⁾

- تعرفها الجمعية الملكية البريطانية لمنع الحوادث:"بأنه حدث غير مخطط ولا يمكن التحكم فيه يؤدي أو يتسبب في إصابة أشخاص أو إلحاق ضرر بحياتهم أو بالتجهيزات أو يترتب عنه خسائر أخرى."⁽⁵⁾

- وفي تعريف لمحمد عبد الرحمان العيسوي:"الحادثة غير متوقع وخاطئ ولكن ليس بالضرورة بسبب الإصابات أو الخسائر ويؤدي هذا الحادث إلى عرقلة أداء النشاط واستكمالته."⁽⁶⁾

- كما عرفها رمضان السيد الحوادث الصناعية بأنها:"هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقعا مما ينجم

(1) طارق كمال: علم النفس الصناعي والمهني، مؤسسات شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص51.

(2) عادل حرحوش، صالح مؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، جدار للكتاب العالمي، ط3، 2009، ص252.

(3) محمد دويدار عبد الفتاح: أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1995، ص252.

(4) عباس محمد عوض: حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971، ص27.

(5) يوسف حجم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص459.

(6) محمد عبد الرحمان العيسوي: علم النفس والإنتاج، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص251.

عنه في العادة ضرر للناس أو الأشياء، فلو ترتب عنها إصابة أحد الناس سميت إصابة⁽¹⁾.

من مجمل التعاريف السابقة نستخلص التعريف الإجرائي لحوادث العمل:

هو كل حادث مفاجئ يقع دون توقع أداء الفرد لعمله أو خلال الذهاب إليه أو العودة منه إثر عوامل فيزيقية أو شخصية والذي ينتج عنه أضرار متتالية الخطورة قد تصيب العامل أو المؤسسة أو كلاهما معا.

ج- الأداء الوظيفي: لقد استقطب موضوع الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمختصين حيث حاولوا تحديده تحديدا دقيقا وهذا لأهميته الكبيرة أصل نجاح أي وظيفة أو عمل ما في أي مجال، لهذا اختلفت وتعددت ومنها نجد ما يلي:

- يعرفه شبل بدران الخريب بأنه: "السلوك الذي يؤديه الفرد أو مجموعة من الافراد أو مؤسسة بهدف تحقيق هدف أو أهداف محددة ويتضح هذا السلوك في أعمال وتصرفات الأفراد وبعض حركاتهم المقصودة⁽²⁾.

- يعرفه تماس ألبرت Thomas Albert: "بأنه التفاعل بين السلوك والانجاز وأنه مجموع السلوك والنتائج معا وهو اتحاد السلوك ونتاجه وليس السلوك لوحده وليس الانجاز لوحده إنه تكاملهما معا⁽³⁾. وهناك من عرفه أنه يتكون من ثلاثة عناصر:

- الموظف: وهو ما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع وانجازات.
- الوظيفة: وهي ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.
- الموقف: ويقصد به البيئة التنظيمية وما تتصف به من مناخ العمل والاشراف ووفرة الموارد والأنظمة

(1) السيد رمضان: حوادث الصناعة والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984، ص21.

(2) صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2005، ص91.

(3) عجلة رؤوف فيصل: تكنولوجيا الأداء البشري، عمان، ط1، 2001، ص96.

الإدارية والهيكل التنظيمي.(1)

- يعرفه أندرو Andrad بأنه "تفاعل لسلوك الموظف وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته.(2)
- عرفه هاينز Haynes على أنه "الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال.(3)
- يعرفه آخرون على أنه: "محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.(4)
- يعرفه عاشور أحمد صقر أنه "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية للأداء وهي كمية الجهد المبذول، ونوعية الجهد ونمط الأداء.(5)

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك المهام وتكاملها وهو نتاج للعلاقات المتداخلة وذلك بتكليف الأفراد اللازمين للقيام به.

د- الأمن الصناعي:

- يعرفه محمد ديب لعقائلية بأنه "العناية بصحة العاملين البدنية والنفسية بالحفاظ على الأيدي العاملة من جهة والتقليل من الخسائر التي تنشأ على الحوادث والإصابات من جهة أخرى.(6)
- عرفه علي غربي: "إيجاد البرامج اللازمة لتفادي ما يمكن أن يؤثر بطريقة أو بأخرى على سلامة العاملين والممتلكات وسير العملية الإنتاجية وذلك عن طريق متخصصين في هذا المجال تتوفر فيه الخبرة.(7)

(1) نوال رويمل: القيادة وتسيير الموارد البشرية، دعم نظري وتطبيقي لطلبة الجامعة، رؤية نقدية، ص22.

(2) محمد قاسم: السلوك التنظيمي الفردي والجماعي في منظمة الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط5، 2009، ص124.

(3) رشيد واضح: علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة، الجزائر، 2003، ص135.

(4) يوسف جحيم الطائي وآخرون: مرجع سابق، ص443.

(5) عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص25.

(6) عباس محمد عوض: مرجع سابق، ص143.

(7) علي غريب: مرجع سابق، ص28.

- عرفه السيد رمضان: "هو فرع أو ميدان يستهدف رفع الكفاية الإنتاجية للعمال ويحرص على راحة العامل وكرامته وحرصه على زيادة إنتاجه، أو بعبارة أخرى فهو يرمي إلى تهيئة جميع الظروف المادية والاجتماعية والنفسية التي تكفل أكبر إنتاج مع الاهتمام برضى العامل عن عمله.(1)
- عرفه أحمد محرز: "الأمن الصناعي هو توفير الحماية من الحوادث.(2)
- عرفه قاموس علم النفس Norbert Sillamy "الأمن الصناعي يدرس تجنب الإعاقات التي تنعكس عموما على حوادث العمل والتي بدورها تشل الإنتاج.(3)

وانطلاقا من هذه التعاريف السابقة نعطي التعريف الإجرائي:

"هو مجموعة من الإجراءات والتنظيمات الوقائية لحماية كل من العامل مع مراعاة الظروف البيولوجية والاجتماعية التي تحميه من الأخطار وتزيد من فعاليته.

هـ- مفهوم العامل:

- يعرفه أحمد زكي بدوي: "العامل كل ذكر أو أنثى يؤدي أعمالا يدوية لقاء أجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل، تحت سلطته وإشرافه.(4)
- يعرفه الصغير بعلي: "يعتبر عاملا كل شخص يعيش من حاصل عمله ولا يستخدم لمصلحته الخاصة وغيره من العمل أثناء ممارسته لنشاطه المهني.(5)

و- مفهوم المؤسسة الصناعية:

- يعرفها محمد الجوهري: "هي ذلك النوع من التعاون بين الناس الذي يؤدي إلى تكوين علاقات اجتماعية

(1) السيد رمضان: مرجع سابق، ص 19.

(2) عمار الطيب كشرود: علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم ونماذج ونظريات، المنشورات الجامعية، قاموس مجلد2، ط1، ليبيا، 1995، ص 441.

(3) أحمد محرز: مرجع سابق، ص 22

(4) زكي بدوي: دراسات تطبيقية في تشريع العمل والتأمينات الاجتماعية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1972، ص 52.

(5) السيد رمضان: مرجع سابق، ص 63.

نوعية متميزة.(1)

- أما السيد الحسيني فيعرفها على أنها:"وحدة اجتماعية تقوم بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف محددة وتتخذ طابعا بناء يلاءم تحقيق هذه الأهداف.(2)

ي- المفاهيم المرتبطة بحوادث العمل:

أ- بيئة العمل:

هي المكان الذي يتم فيه إنجاز العمل من قبل الإنسان وذلك من خلال استعمال أجهزة وأدوات وآلات وعمليات مختلفة، إذ أن بيئة العمل تعد المكان الذي يقوم العامل بإنجاز عمله وتشتمل على ظروفه.(3)

ب- إصابة العمل:

عرفها محمد ديب لعقائلية أنها:"مختلف الحالات المؤدية التي تقع للعامل ويمكن أن تنجم من حوادث في مكان العمل أو ما يتعلق به بالإضافة إلى حوادث الطريق إلى مكان العمل.(4)

ج- المرض المهني:

يعرفه عبد الله بن عبد الله بأنه:"عبارة عن علة جسمانية تنشأ بسبب العمل وتترتب عن طبيعته وظروفه خلال فترة من الزمن، كما أنه ينشأ تدريجيا وداخليا نتيجة امتصاص أنسجة الجسم مواد ضارة لا تظهر أعراضها إلا بعد مدة قصيرة أو طويلة حسب ظروف العمل والاستعداد الجسماني للعامل.(5)

(1) عز الدين فراخ: الصحة المهنية والأمن والإسعافات الأولية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 2004، ص203.

(2) محمد عبد الرحمان العيسوي: مرجع سابق، ص256.

(3) علي غربي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2002، ص133.

(4) وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالم، 2004، ص123.

(5) عز الدين فراخ: الصحة المهنية والأمن والإسعافات الأولية، دار الفكر العربي، ص203.

د- الضرر المهني:

هو مجموع العوامل التي تؤدي لحوادث العمل وتؤثر على صحة العامل الجسمية والنفسية وعلى العملية الإنتاجية.(1)

و- الأمن الصناعي:

هو العناية بصحة العاملين البدنية والنفسية بالحفاظ على الأيدي العاملة من جهة والتقليل من الخسائر التي تنشأ على الحوادث والإصابات من جهة أخرى.(2)

ه- السلامة المهنية:

إيجاد البرامج اللازمة لتفادي ما يمكن أن يؤثر بطريقة أو بأخرى على سلامة الموارد البشرية من جهة وما يمكن أن يؤثر بطريقة أو بأخرى على العملية الإنتاجية.(3)

سادسا: فرضيات الدراسة

على اعتبار أن الفروض أحد أهم الخطوات في إعداد البحوث السوسولوجية وانطلاقا من البيانات النظرية والمعطيات الإمبريقية المتواجدة لدينا، ونظرا لطبيعة الموضوع المعالج والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها(4) كانت الفرضية الرئيسية كالتالي:

تؤثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الصناعية.

وانطلاقا من الفرضية العامة وفي ضوء الدراسات المتوافرة في المجال السوسيوتنظيمي واستنادا إلى

(1) علي غربي: مرجع سابق، ص204.

(2) محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، جامعة الإسكندرية، 2002، ص29.

(3) عمار الطيب كشرود: مرجع سابق، ص220.

(4) صالح بن نوار: الفعالية التنظيمية في المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المشرفين والمديرين، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2005.

حيثيات الدراسة الحالية عمدنا إلى استنباط ثلاث فرضيات جزئية نهدف من خلالها للوصول إلى نتائج تسهم في فحص المتغيرات الخاصة بالدراسة وهي كالتالي:

الفرضية الجزئية الأولى:

نقص الوعي لدى العاملين يؤثر على إنتاجية المؤسسة .

الفرضية الجزئية الثانية:

ظروف العمل تؤثر على الروح المعنوية للعاملين داخل المؤسسة.

الفرضية الجزئية الثالثة:

الاستفادة من برامج الامن الصناعي يساعد العمال على أداء وظيفي جيد.

سابعاً: الدراسات السابقة

1- دراسات حوادث العمل:

الدراسة الأولى:

وهي دراسة قام بها أحمد الخصري سنة 1971 وموضوعها "العوامل النفسية والاجتماعية المتعلقة باستهداف الإصابات العمل ومقارها بالنسبة للتعليم الصناعي".⁽¹⁾

وهدفت الدراسة إلى الإجابة على السؤال الأساسي التالي:

ما هي العوامل النفسية والاجتماعية التي تجعل عمال الصناعة في جمهورية مصر العربية أكثر استهداف من بعضهم الآخر لإصابات في بعض قطاعات العمل معينة؟

(1) أحمد الخصري: العوامل النفسية والاجتماعية المتعلقة باستهداف إصابات العمل ومغزاها بالنسبة للتعليم الصناعي، مصر، 1971، ص32.

الفصل الأول.....الإطار النظري للدراسة

وتكونت عينة الدراسة من مجموعتين من العمال، المجموعة التجريبية وتتكون من 200 عامل ممن وقعوا في إصابات عمل خلال فترة 5 سنوات والمجموعة الضابطة تتكون من 200 عامل لم يقعوا في أي إصابات عمل خلال نفس الفترة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبتين والمجموعة الضابطة في الخصائص النفسية والاجتماعية التالية: التوتر الانفعالي، الاكتئاب، الإحجام عن اقتحام المجالات الاجتماعية، الشك، عدم الاطمئنان في مجال العمل وعدم التوافق الشخصي والاجتماعي.

- لا توجد فروق بين المجموعتين في الخصائص النفسية والاجتماعية التالية: الذكاء، الواقعية، الانعزالية والتضامن.

- اعتمد الباحث في دراسته على المنهج التجريبي الذي رأى بأنه يساعد على دراسته والوصول إلى نتائج الأسئلة والفروض التي وصفها إذ اختار الباحث دراسته "العنبر بشركة النحاس المصرية بالإسكندرية".⁽¹⁾

- اختار الباحث 218 عاملا يعرفون بعضهم البعض معرفة جيدة ويعملون عنبر واحد، وكان غرض عباس محمود هو تطبيق السوسيومترية على أفراد العينة ففي طريقة جمع بيانات الباحث واستخدامه للاستمارة والتي كانت مؤلفة من جزئين:

- الجزء الأول عبارة عن أسئلة عامة عن العامل من حيث السن، المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية وغيرها، ذهب الباحث في دراسته إلى وصف مجال الدراسة وسبب اختياره له وكذلك وصف العينة من حيث السن والخبرة وعدد العمال، الرضا المهني والصحة بصفة عامة وحالة السمع، الإبصار والحالة المدنية وأفراد الأسرة وعدد مرات الزواج والموقف المالي لهم وحالتهم العلمية وحوادثهم وأيام انقطاعهم ودرجاتهم والسوسيومترية، كما ذهب الباحث إلى تحديد معايير أساسية هي الحوادث ثم حسب

⁽¹⁾ أحمد الخضري: مرجع سابق ، ص 33

الباحث إلى تحديد المستهدفين وغير المستهدفين إذ بلغ عدد المستهدفين حسب محمود عوض 65 وعدد غير المستهدفين 41 عامل.⁽¹⁾

ثم قام الباحث بتحديد المنبوزين والمقبولين على أساس درجة السوسيومترية بطبق الريح الأعلى والأدنى، إذ بلغ عدد المنبوزين 50 عامل والمقبولين 49 عامل، كما تعرض الباحث في الأخير إلى نتائج دراسته والتي تمثلت في:

- التحقق من الفروض والإجابة على الأسئلة باستعمال القياس الكمي الدقيق إذ أثبت الباحث أنه هناك ارتباط بين الاستهداف والحوادث وأن نسبة حوادث عمل المنبوزين أكبر إلى جانب أيام انقطاع المستهدفين عالية.

- كما توصل الباحث إلى أن هناك السمات الشخصية التي تساعد اللامبوز على التفاعل والتكيف.

- أثبت الباحث على وجود علاقة بين الحالة الصحية والمكانة السوسيومترية عند مستوى الثقة 0,65، وأن المقبولين حالتهم الصحية جيدة على أحسن المنبوزين.

- وقد أجاب الباحث على الأسئلة المطروحة وكذلك بين أن هناك مقبولين غير مستهدفين أعلى من عدد المقبولين والمستهدفين.

والنتائج في مجملها تؤيد مفهوم الاستهداف للحوادث وهو استعداد لبعض العمال بسبب عوامل معينة تؤثر في تكوينهم الشخصي والاجتماعي، لأن يكونوا أكثر عرضة بشكل واضح من غيرهم للوقوع في إصابات العمل لصالح المجموعة التجريبية المستهدفة من الحوادث.⁽²⁾

(1) أحمد الخضري: مرجع سابق، ص 62.

(2) المرجع نفسه، ص 33.

الدراسة الثانية:

هي دراسة قام بها فرج عبد القادر طه سنة 1965 وموضوعها "العلاقة بين الإصابات في الصناعة والصحة النفسية للذكاء".

وقد اختير 70 عاملا من إحدى الشركات المصرية كعينة للدراسة واحتوت المجموعة التجريبية على 35 عامل وقعت لكل منهم إصابات على الأقل خلال نفس الفترة، ولوحظ تماثل المجموعتين في المتغيرات التالية: السن، التعليم، نوع العمل، مدة الخدمة في الشركة، مدة الخبرة وهي العوامل التي يمكن أن يكون لها أثر في وقوع الإصابات بخلاف الذكاء وتتلخص نتائج الدراسة فيما يلي:

- لا توجد فروق دالة في نسبة الذكاء الكلية العملية وعامل الكفاءة بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة.⁽¹⁾

- أفراد المجموعة التجريبية أكثر اضطرابا وأقل قدرة على الانتباه والتركيز والتوافق.

- لا توجد فروق دالة بين المجموعتين على الاختيارات الفرعية التي يفترض تمييزها بين الفئات الإكلينيكية "العضلة الذهبية" والفئات السوية حيث اقتربت أنماط الصفحات لأفراد المجموعة الضابطة.

- فئات الإصابات لأفراد المجموعة التجريبية لا تقترب في تشخيصها من أي الفئات الإكلينيكية المعروفة فهي تشارك الكثير من هذه الفئات في بعض خصائصها.

- الإصابات لا ترتبط بزيادة سرعة الفرد الحركية أو الإدراكية في أي مستوى من مستوياتها.

- الإصابات لا ترتبط بمقدار الفرق بين مستوى الفرد الحركية ومستوى سرعته الإدراكية.

⁽¹⁾ فرج عبد القادر طه: العلاقة بين الإصابات في الصناعة والصحة النفسية للذكاء، مصر، 1965، ص16.

الدراسة الثالثة:

دراسة العباس محمد عوض حول "سيكولوجية الحوادث".

استهل محمد عوض دراسته بتقديم فصل نظري تعرض من خلاله تعريف حادث العمل والعوامل والأسباب المؤدية لوقوعه، كما دعم دراسته ببعض النظريات التي حاولت تفسير الظاهرة كالنظرية القدرية الطبية، نظرية التوزيع ونظرية الضغط والتكيف... الخ.⁽¹⁾

كما دارت إشكالية الباحث حول الحوادث وموقف المقبولين والمنبوذين من العمال والتحقق من وجود ارتباط بين الاستهداف للحوادث والمكانة السوسيوومترية للعامل، وقد تمثلت أهمية بحث محمد عوض في:

أولاً: التركيز على التفاعل الذي ينشأ من علاقة العامل بزملائه في العمل، أي العلاقة التي يخلفها العمل ويحدد أبعادها وبالتالي تحديد مكانة الفرد السوسيوومترية تبعاً للفرد في الجماعة وتأثيرها فيه.

ثانياً: يرى الباحث أن لهذا الموضوع علاقة الاستهداف للحوادث والمكانة السوسيوومترية.

تمثل هدف دراسة الباحث محمد عوض في البحث عن وجود ارتباط بين استهداف الحوادث والمكانة السوسيوومترية للعامل، كما استعان الباحث بمجموعة من الأسئلة تمثلت فيما يلي:

- هل المستهدفين من المنبوذين؟

- ما هي السمات المميزة للمستهدف المنبوذ؟

- ما هي الخصائص التي يتميز بها المستهدفون المنبوذين؟

⁽¹⁾ عباس محمد عوض: سيكولوجية الحوادث، دار المعرفة الجامعية مصر ، الاسكندرية، 1985، ص 63

كما اعتمد كذلك على الفروض التالية:

- أن هناك ارتباط بين الاستهداف للحوادث والمكانة السوسيو مترية وبالتالي يتوقع أن يكون نسبة الحوادث التي يرتكبها العمال المنبوذين إلى جانب ارتفاع نسبة أيام انقطاع العمال المستهدفين عن العمل نتيجة لإصابات العمل.

- يتوقع أن يكون في المنبوذ بعض السمات الشخصية التي تساعد على التوافق الاجتماعي والتكيف مع غيره.⁽¹⁾

الدراسة الرابعة:

دراسة "سميرة صلاحوي" تحت عنوان "الحوادث المهنية وأثرها على تنافسية المؤسسة" تحت إشراف عبد الناصر موسى، هذه الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير وكانت دراسة حالة مؤسسة "سونلغاز" -وحدة بسكرة-

وقد هدفت هذه الدراسة بالاهتمام بالموارد البشرية باعتبارها أهم أساس يبني عليها حاضر المؤسسة ومستقبلها والمكانة التي تحتلها المعارف والمهارات ضمن مجموعة العوامل الأساسية لنجاح المؤسسة بالإضافة إلى الأهمية الاقتصادية والإنسانية والاجتماعية البالغة الأهمية، فحوادث العمل وما ينتج عنها من تبعات تترك آثار سلبية متعددة تمس أكثر من جانب.

⁽¹⁾ عباس محمد عوض، مرجع سابق، ص 64.

أما إشكالية دراستها فتمثلت في:

ما مدى تأثير حوادث العمل على تنافسية المؤسسة؟

أما التساؤلات الفرعية فجاءت كالتالي:⁽¹⁾

- ما هو الحادث المهني وما آثاره؟

- هل يمكن السيطرة على الحوادث المهنية؟

- هل هذه السيطرة كلية أو جزئية؟

أما فرضيات الدراسة فتمحورت كالتالي:

- تؤثر الحوادث المهنية بشكل سلبي على أداء المؤسسات وقدراتها.

- يمكن للمؤسسات الحد من الحوادث المهنية إذا نجحت في تحديد مسبباتها ومعالجتها، وتولي

المؤسسة الجزائرية أهمية للحوادث والوقاية منها.

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بمختلف جوانب البحث والإجابة

عن التساؤلات، أما بالنسبة للعينة فقد اعتمدت الباحثة على عينة عشوائية نسبتها 25% أي ما يعادل 32

شخص من المجتمع الكلي، وهذه النسبة توفر الإمكانية والقدرة على تعميم النتائج المتوصل إليها على

المجتمع ككل.

أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد اعتمدت على المقابلة والاستبيان.

(1) سميرة صلحوي: الحوادث المهنية وأثرها على تنافسية المؤسسة، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2007-2008، ص84.

وفي الأخير خلصت الباحثة إلى النتائج التالية:

- احتكار المؤسسة التام للسوق الوطنية التي تعتبر فيها شعار الوطني التاريخي في مجال الكهرباء والغاز.
- الأداء الجيد للمؤسسة خصوصا على المستوى المالي من حيث أرقام الأعمال المحققة طيلة السنوات الماضية.
- تمتع المؤسسة بقدرات بشرية كبيرة ذات تأهيل وخبرة كبيرة مما يمنحها أفضليات جد هامة.
- تسجيل المؤسسة لعدد كبير من الحوادث كل سنة مما ينتج عنه آثار سلبية متعددة.
- الروتين الذي يطبع أغلبية الأعمال في المؤسسة نتيجة القيام بنفس الوظائف بشكل متكرر.
- غياب هامش الحرية يتيح للعمال اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق مباشرة بمهامهم ومناصبهم.⁽¹⁾

2- دراسات الأداء الوظيفي:

الدراسة الأولى:

دراسة جيلح الصالح سنة 2005-2006 دراسة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان "أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين" دراسة حالة مجمع صيدال بالجزائر العامة.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:⁽²⁾

كيف يمكن للقيادة أن تساهم في رفع أداء العاملين في المؤسسة؟

(1) سميرة صلحوي: مرجع سابق، ص 85.

(2) جيلح الصالح: أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، مجمع صيدال، الجزائر، 2005-2006، ص 61.

واندرجت تحتها أسئلة فرعية هي:

- هل يعطي القادة الإداريون في مجمع صيدال الاهتمام بالعمل والعاملين في نفس الوقت؟

- ما هي السمات التي يجب أن تتوفر في القادة الإداريين لصيدال حتى ينجحوا في تحقيق أهداف

المجمع بكفاءة في ظل البيئة الحالية؟

وقد وضعت الدراسة فرضيات هي:

- استطاع الفكر الإداري أن يتوصل إلى تفسير مقبول لظاهرة القيادة الإدارية.

- تتطلب القيادة الإدارية في ظل البيئة الحالية ضرورة توافر سمات معينة للتأثير في العاملين

باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة.

- للقيادة الإدارية دور محدد ورئيسي في الأداء الفردي والجماعي للعاملين.

- يعتمد القادة الإداريون في مجمع صيدال على قوة سلطتهم الرسمية أكثر من الاقناع الشخصي

للتأثير في العاملين.

وقد اعتمد الباحث للإجابة على التساؤلات المنهج الوصفي التحليلي في القسم النظري، ومنهج

دراسة الحالة في الجانب التطبيقي لمعرفة تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين، ولقد اختار الباحث

عينة قصدية في مجمع صيدال.

وقد هدفت الدراسة إلى:

- محاولة التعرف على عناصر وخصائص القيادة الإدارية باعتبارها متطلبا ضروريا لتطوير

المدير غير القائد إلى مدير قائد.

- فهم نظريات القيادة الإدارية المختلفة الشئ الذي قد يساعد القادة الإداريين في المؤسسات

الجزائرية في تطوير وتنمية مهاراتهم في القيادة من خلال الاستفادة مما جاءت به هذه النظريات.

- الوقوف على السمات أو الصفات التي يجب توافرها في القادة الإداريين، حيث يحققوا المهام الملقاة على عاتقهم بفاعلية وكفاءة خاصة التأثير في أداء العاملين بشكل إيجابي.

- التعرف على الأساليب التي يجب أن يستخدمها القادة بالمرؤوسين.

ولقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي:⁽¹⁾

- قدرة القادة الإداريين في صيدال لإقناع المرؤوسين بالعمل على تحقيق أهداف المؤسسة المحدودة هذا لافتقارهم لقوة التأثير الشخصي واعتمادهم أكثر على قوة السلطة الرسمية، وهو ما أدى إلى وجود صراعات بين القادة والمرؤوسين تهدد المناخ الداخلي للمؤسسة ومستقبلها.

- ميل قادة صيدال إلى الحلول الوسط للتوفيق بين الاهتمام بالمرؤوسين وبين الاهتمام بالعمل والإنتاج، أي العجز عن تحقيق رضا وإشباع حاجات المرؤوسين وتحقيق أهداف المؤسسة في آن واحد.

- ينقص القادة في صيدال الوعي الاجتماعي أي عدم معرفتهم بحاجات المرؤوسين ومنه فالحوافز التي تمكن من إشباعها حيث وجنا بشكل عام أن أكثر المرؤوسين يضعون حافز الترقية والتقدم في أولوية الحوافز، فحين أن جل القادة يعتقدون أن المرؤوسين يجعلون الأجر والعلاوات المادية على رأس الحوافز للعمل.

الدراسة الثانية:

دراسة بوعطيط جلال الدين سنة 2008-2009 لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة ميدانية عن العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز "عناية".

⁽¹⁾ جيلح الصالح: مرجع سابق، ص63.

وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

واندرجت تحته تساؤلات في مؤسسة البحث:

- ما هو نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟

- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والأداء الوظيفي للعمال

التنفيذيين؟

- هل للمتغيرات التالية: السن الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال

التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟⁽¹⁾

الفرضيات:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين.

وتتدرج تحت غطاء هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية وهي كالاتي:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى فئة البحث.

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى فئة البحث.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

⁽¹⁾ بوعيط جلال: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، مؤسسة سونلغاز، عنابة 2008-2009، ص78.

- معرفة هل الإتصال الرسمي النازل له علاقة ارتباطية قوية بأداء العاملين الوظيفي داخل مؤسسة البحث.

- معرفة هل الاتصال الرسمي الصاعد له علاقة ارتباطية بالأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين.

- معرفة هل المتغيرات السن، المستوى التعليمي، الأقدمية تأثير على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز.

- تطوير المعرفة الإدارية في مجال الاتصالات التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، عينة البحث تتكون من 49 عاملا من مجتمع إحصائي يقدر 197 عاملا ثم اختياريهم بطريقة عشوائية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- فيما يتعلق بالفرضيات الجزئية استنتج الباحث وجود علاقة ارتباطية موجبة في جدول الدلالة لمعاملات الارتباط بعد الاتصال النازل والأداء الوظيفي.

- وجود علاقة ارتباطية موجبة ليست قوية ولكنها متوسطة في جدول الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بعد الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي.

- وجود علاقة ارتباطية موجبة ليست قوية ولكنها متوسطة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين تعكس إلى حد ما وجود هذه العلاقة الواجبة.⁽¹⁾

الدراسة الثالثة:

قدمت فرخة ليندة سنة 2008-2009 دراسة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان "أثر أساليب

⁽¹⁾ بوعطيط جلال: مرجع سابق، ص 79.

القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية"، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بجبل.

وانطلقت من السؤال الرئيسي التالي:

ما طبيعة تأثير أساليب القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية؟

والتي اندرجت تحتها تساؤلات فرعية وهي:⁽¹⁾

- ما هو المفهوم المعاصر للقيادة الإدارية؟

- ما هي الأساليب القيادية المعتمدة في المنظمة؟

- ما المقصود بأداء الموارد البشرية وكيف يمكن تطويره وتحسينه؟

- كيف تؤثر الأساليب القيادية على أداء الموارد البشرية؟

وكانت فرضيات الدراسة كما يلي:

- تؤثر أساليب القيادة الأوتوقراطية سلبا على أداء الوارد البشرية.

- تؤثر الأساليب القيادية الديمقراطية إيجابا على أداء الموارد البشرية.

- تؤثر أساليب القيادة الحرة سلبا على أداء الموارد البشرية.

وكانت الدراسة تهدف على توضيح العلاقة بين الأسلوب القيادي ومستوى الأداء لدى الموارد

البشرية بالمؤسسة.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة هذه الدراسة والمنهج

الإحصائي في جمع ومعالجة المعلومات وتحليلها بما يخدم الموضوع.

أما عينة الدراسة فكانت عشوائية وتمثلت في 33% من مجتمع الدراسة.

⁽¹⁾ فرخة ليندة: أثر أساليب القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، شركة الزجاج الإفريقية، جبل، 2008-2009، ص19.

وقد خلصت الدراسة على مجموعة من النتائج وهي:

- أن الأسلوب القيادي الغالب في الشركة هو الأسلوب الأوتوقراطي الذي يهتم بالعامل والإنتاج ويليهِ الأسلوب الديمقراطي الذي يولي أهمية كبيرة للأفراد العاملين والعلاقات الإنسانية، ثم الأسلوب الحر الذي لا يطبق إلا نادراً.⁽¹⁾

- كل من الأسلوبين الديمقراطي والحر يؤثران إيجاباً على أداء الموارد البشرية والاختلاف بينهما فقط في كون الأسلوب الأول تأثيره قوي بينما الثاني ضعيف أما الأوتوقراطي فتركيزه قوي وسلبى.

الدراسة الرابعة:

دراسة سومر أديب ناصر: وهي دراسة ميدانية قام بها الطالب "سومر أديب ناصر وهي عبارة عن بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال (جامعة تشرين، كلية الاقتصاد) موسوم ب"أنظمة أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سوريا، دراسة ميدانية في شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري، تحت إشراف كل من الدكتور "عليامي" والدكتور "لطيف

زيود" وهذا خلال الموسم الدراسي 2003/2004 تضمنت الدراسة 6 فصول ، ثلاثة منها تطرقت لمتغير وفصل واحد تطرق لأداء الأفراد وفصلين للجانب الميداني للدراسة.⁽²⁾

وقد هدفت الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك تدني في مستويات الأجور الحالية؟
- هل مستويات الأجور الحالية قادرة على تحفيز الأفراد أم لا؟

(1) فرحة ليندة: مرجع سابق، ص20.

(2) سومر أديب ناصر: أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تشرين، سوريا، 2003-2004، ص28.

- هل يؤدي تدني مستويات الأجور إلى تخفيف إنتاجية الأفراد؟
- هل يؤدي تدني مستويات الأجور الحالية إلى زيادة معدل دوران العمل والغياب عنه؟
- هل ستؤدي زيادة الأجور الحالية إلى تحسين أداء الأفراد؟
- أيهما يحفز أكثر التعويضات النقدية أم التعويضات الغير النقدية؟
- هل ستؤدي التعويضات الحالية إلى زيادة أداء الأفراد؟

وتمثلت فرضيات الدراسة في:

- إن مستويات الأجور الحالية غير قادرة على تحفيز الأفراد وتحسين أدائهم.
- إن زيادة مستويات الأجور الحالية يؤدي إلى تحسين أداء الأفراد.
- إن تدني الأجور الحالية لا يؤدي إلى دوران العمل والغياب عنه.
- إن التعويضات النقدية تحفز الأفراد أكثر من تعويضات الغير نقدية.
- لا تساعد التعويضات الحالية على تحسين أداء الأفراد.

وقد اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي ما تعلق بالجانب النظري، كما اعتمد على

منهج المسح الإحصائي في الجانب الميداني من الدراسة.

ويتكون مجتمع الدراسة من القطاع العام الصناعي السوري، أما عينة الدراسة فتم تمثيلها بشركات الغزل والنسيج في الساحل السوري، وهي الشركة العامة للخیوط القطنية، شركة جيلة للغزل، شركة اللاذقية ومعمل غزل جيلة الجديد، وشملت العينة على 234 عاملا موزعة على الشركات الأربع المذكورة.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:⁽¹⁾

- مستويات الأجور الحالية لا تلبي حاجيات العامل السوري بشكل كامل وهناك عوامل أخرى تحفز العاملين بدلا من الأجور.

⁽¹⁾ سومر أديب ناصر: مرجع سابق، ص 29.

- زيادة الأجور في الشركات متفاوت ومرهون بالقدرة الإنتاجية للمؤسسة وزيادته تؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

- معظم العاملين في الشركات محل الدراسة في حالة استقرار رغم تدني الأجور.
- التعويضات الحالية قليلة للغاية ولا تحفز الأفراد العاملين، وغياب الحوافز غير النقدية.
- مركزية القوانين على الشركات الإنتاجية تحد من وجود فروق بين أجور المؤسسات.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تناولت موضوع حوادث العمل والأداء الوظيفي والتي تطرقت أغلبيتها إلى كيفية تأثير هذه الحوادث على أداء العاملين، وأهم النظريات حول هذه الحوادث وأهم الأساليب التي يمكن بواسطتها أن تقلل من حدتها داخل المؤسسات الصناعية، ومقارنة هذه الدراسات بدراستنا حيث سعت هذه الأخيرة إلى الكشف عن الجوانب السيكولوجية للحوادث وماهيتها وأخرى ركزت على العوامل النفسية والاجتماعية لإصابات العمل وأهمية الأمن الصناعي فيها، فحين أن دراستنا أيضا تهدف إلى الكشف عن طبيعة حوادث العمل الموجودة داخل المؤسسات ومدى تأثيرها على أداء العاملين.

وكما أشرنا سابقا نقص الدراسات التي تناولت موضوع حوادث العمل داخل المؤسسات الصناعية، فإننا سنحاول البحث في تفاصيله وتناوله بصورة متكاملة وإصدار شروحات تتعلق بحوادث العمل، والجديد الذي يمكن إضافته إلى هذه الدراسة هو محاولة الإلمام بكل جوانبه ليس فقط تناوله من جانب علمي بل أيضا نوضح بعض التطبيقات العملية للحوادث العمالية في المؤسسة الصناعية.

حيث هناك بعض الدراسات التي تطرقت إلى نوع العينة وكيفية اختيارها منها ما كانت عشوائية والبعض الآخر تطرق إلى العينة المقصودة والبعض الآخر لم يطلعنا على العينة وكيفية اختيارها.

أما دراستنا الحالية فقد اعتمدت على العينة القصدية.

أما منهج الدراسة فمعظم الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي إلا واحدة اعتمدت على منهج دراسة الحالة (دراسة جيلج الصالح)، أما في دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي.

- أدوات الدراسة: هناك بعض الدراسات لم يتم عرض فيها أدوات جمع البيانات، فحين أن البعض الآخر اعتمدت على الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة والاستمارة، أما دراستنا فهي تتفق مع أغلب الأدوات التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة، حيث اعتمدنا على الملاحظة والاستمارة والمقابلة كأداة لجمع البيانات.

إن الدراسات السابقة المشابهة لموضوعنا تتفق مع دراستنا الحالية كما ساعدتنا في الاستفادة في تحديد المفاهيم وصياغة التساؤل الرئيسي وخطة بحث محكمة بالإضافة إلى طرح الفرضيات، كما ساعدتنا في صياغة أسئلة الإستمارة واستخراج أبعاد المؤشرات والإلمام بالجوانب المختلفة للموضوع من حيث حوادث العمل والأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: المداخل النظرية لحوادث

العمل

تمهيد

أولاً: أسباب وشروط حوادث العمل

1- أسباب حوادث العمل

2- خصائص حوادث العمل

3- شروط حوادث العمل

4- مصادر المعلومات عن حوادث العمل

ثانياً: أسس وإجراءات حوادث العمل

1- تصنيفات حوادث العمل

2- أسس الوقاية من حوادث العمل

3- نتائج حوادث العمل

4- الإجراءات المتخذة عند وقوع الحوادث

ثالثاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل

1- نظرية الميل لاستهداف الحوادث

2- نظرية الحرية والأهداف واليقظة

3- نظرية الضغط والتكيف

4- النظرية القدرية

5- النظرية الطبية

خلاصة الفصل

تمهيد

لقد أدى التطور التكنولوجي وما صاحبه من انتشار للآلات الميكانيكية والتقنية إلى ظهور ما يسمى بحوادث العمل داخل المؤسسات الصناعية نظرا لما تسببه هذه الأخيرة من تأثير على معنويات العاملين وانخفاض مردودية المؤسسة من جهة وبالتالي التأثير على اقتصاد الدولة ككل من جهة أخرى، ولهذا قامت العديد من الدراسات والنظريات بتحليل وتفسير هذه الظاهرة بغية الحد من آثارها السلبية على الإنسان.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى تحديد الأسباب التي تقف خلف هذه الظاهرة وشروطها والآثار المترتبة عنها والإجراءات المتخذة عند وقوعها وأهم النظريات المفسرة لها.

أولاً: أسباب وشروط حوادث العمل

1- أسباب حوادث العمل

الحادثة كالموت لا يمكن أن تنشأ عن عامل واحد بل عن عدة عوامل متضافرة مشتركة، فهناك العوامل الشخصية والداخلية أو البشرية التي ترجع إلى الشخص نفسه، وهناك العوامل البيئية أو الخارجية التي تنشأ من ظروف العمل كسوء الإضاءة أو سوء وضع الآلات أو تصميمها أو طول فترة العمل أو سرعته والتي تنشأ من خارج العمل كالمتابع العائلية.

وتنقسم حوادث العمل إلى قسمين يمكن ترجيحهما كالتالي:

أ- الأسباب الخارجية للحوادث:

- الظروف الفيزيائية غير الطبيعية: (إضاءة بيئية، درجات الحرارة أو رطوبة عالية)

ظهرت من كثير من البحوث أن الحوادث ينقص عددها متى كانت درجة الحرارة والرطوبة متلائمتين، فقد كان أقل معدل للحوادث في مصانع للذخيرة حين كانت درجة الحرارة 20° درجة فكلما انخفضت هذه الدرجة إلى 14° درجة زاد عدد الحوادث زيادة ملحوظة وكما ازداد أيضا ارتفاع درجات الحرارة، غير أنه لوحظ أن هناك فارق واضح بين الرجال والنساء في هذه الناحية، إذ ازداد عدد الحوادث بدرجة سريعة جدا لدى الرجال حيث تجاوزت درجة الحرارة 24° درجة وقد يرجع هذا إلى أن نوع العمل العنيف الذي يؤديه الرجال.⁽¹⁾

كما أن هناك ما يدل أيضا على أن درجات الحرارة المتطرفة لا تصحبها زيادة في معدل الحوادث فقط بل وفي خطورة الحوادث وجسامتها أيضا، ومما يذكر أيضا أن أثر درجات الحرارة المتطرفة على المتقدين في السن من العمال أكبر منه على صغارهم، ففي الدرجات الشديدة الارتفاع يرتفع معدل

(1) فتحي محمد موسى: التكيف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، دط، 2009، ص155.

الحوادث عند الكبار أكثر منه عند الصغار على حين لا يكون هذا الفارق كبيرا في الدرجات الأكثر اعتدالا.

وقد وجد "هيرسي" HERSEY في دراسة له بعد محض إكلينيكي لأربعة مائة حادث أن أكثر من نصفها وقع حين كان العامل في حالة هبوط نفسي أو توجس أو قلق أو حزن، لأن هذه الحالات النفسية تفوق العامل عن استخدام ذكائه وقدرته على التصرف السليم، وفي تقدير هذا الباحث أن العامل المتوسط تغشاه حالة الهبوط وتستغرق حوالي 20% من وقته من جراء متاعب منزله وعمله ومن أثر التعب وقلة النوم، كما يرى أيضا أن العامل في حالة المرح الزائد يزداد احتمال تعرضه للحوادث من جراء توفقه الشديد إلى الإسراع في العمل مما يجعله يغفل عن المخاطر التي تحف بعمله، ونشير عرضا إلى أن العامل الذي تشتد به هذه النوبات الدورية يكون في حالة إلى العلاج لا إلى اللوم والعقاب، وذلك أن لومه لا يجدي إلا كأن يجد لوم شخص كسور الذراع على عجزه عن إتقان عمله فهما في حالة مرضية في حاجة إلى علاج.⁽¹⁾

ومن أحد البحوث أن حوادث السيارات قلت إلى حد كبير بفضل استخدام اختبارات سيكولوجية لاختبار السائقين من أهمها: اختبارا تقيس درجة الاتزان الانفعالي خاصة إن طبقت في ظروف تشغيل طالب العمل تقيه ولا تلهيه أو ترعجه.

ب- الأسباب الداخلية للحوادث:

إذا كانت ظروف العمل الخارجية واحدة بالنسبة لجماعة من العمال، فالفرق الفردية بينهم في الحوادث ترجع إلى عوامل شخصية، جسمية ونفسية نذكر من هذه العوامل ما يلي:

1- الحالة الصحية العامة:

وجد أن هناك ارتباط وثيق بين الحالة الصحية العامة للعامل وحوادث العمل من ذلك ما ظهر من

(1) فتحي محمد موسى: مرجع سابق، ص164.

الفصل الثاني.....المدخل النظرية لحوادث العمل

أن سائقي السيارات المصابين بضغط دم مرتفع ممن تجاوزوا سن الخمسين يرتكبون من الحوادث ضعف ما يرتكبه غيرهم ممن هم في نفس سنهم وغير مصابين به، وتقاس الحالة الصحية بعدد من الأمراض أو عدد مرات تردد العمال على العيادة الطبية بالمصنع.⁽¹⁾

2- عيوب البصر:

من الغريب أن سلامة البصر لا تلقى من العناية والفحص الدقيق عند انتقاء الأعمال أو توزيعهم ما تستحق من إهتمام مع أن عيوب البصر المختلفة دائمة بين الناس في حد يبهر ويروع، ومن هذا يتضح أن الكشف الطبي العام السريع على العمال عند اختيارهم لا يكفي بل لا بد من الفحص الفارق الدقيق خاصة إذا كانت الأعمال التي سيؤديها تقتضي استعدادات بصرية خاصة.

3- السن والخبرة:

دلت بعض البحوث على أن صغار العمال ذوي الخبرة القليلة أكثر تعرضا للحوادث من كبارهم ذوي الخبرة الوفيرة، وقد قيل في تحليل هذا أن الخبرة القليلة ليست وحدها مسؤولة عن زيادة ما يتورط فيه الشباب من حوادث، فالشباب يتميزون بروح الاندفاع والاستخفاف بالمخاطر لذا فهم أقل حذرا من الكبار فأثر الخبرة في خفض عدد الحوادث يختلف باختلاف الأعمال، فهناك أعمال يمكن تجنب الحوادث فيها قليل من التدريب وأخرى تتطلب لذلك تدريباً أكثر وأشمل.

4- الذكاء:

تضاربت نتائج الباحثين فيما يتصل بالعلاقة بين الذكاء وحوادث العمل فمنهم من يرى أن بينهما ارتباطاً سلبياً، أي أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء قل عدد الحوادث ومنهم من يرى أنه ليس بين الاثنين ارتباطاً ما ويبدوا أن هذا التضارب يرجع من ناحية إلى اختلاف الباحثين على تحديد مفهوم الذكاء، كما يرجع من ناحية أخرى إلى إغفالهم بعض العوامل التي تؤدي إلى الحوادث.

(1) أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي: أسسه وتطبيقاته، كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية، 2001، ص324.

غير أننا استكملنا بمفهوم الذكاء كان لنا أن نتوقع ارتباطا ذا دلالة بين انخفاض الذكاء وبين الحوادث التي تنجم عن أخطاء في الفهم والحكم والتقدير وليس بالحوادث التي ترجع إلى قصور في المهارة اليدوية ومما يجدر ذكره ما دلت عليه بعض الدراسات من أن إجراءات اختبار يقيس الاتزان الانفعالي لدى العامل مع اختبار للذكاء يكون أصدق في التنبؤ بمدى ما يحتمل أن يتورط فيه من حوادث.⁽¹⁾

ج- الأسباب اللاشعورية والحوادث:

يؤكد أصحاب مدرسة التحليل النفسي أن هناك عوامل ودوافع لاشعورية أي لا يشعر الفرد بوجودها تدفع صاحبها إلى التورط في الحوادث ومن بينها ما يلي:

1- الخمر والمخدرات:

بين الخمر والمخدرات وارتكاب الحوادث علاقة ليست في حاجة إلى إيضاح أو تدليل، فالخمر تضعف من قدرة شاربيها على الانتباه وتبطئ زمن الرجوع لديه كما أنه تخلق فيه شعورا زائفا بالثقة بالنفس وبالتالي تضعف شعوره بالمسؤولية فتجعل العامل لا ينفذ تعليمات المصنع ولا يستخدم الأجهزة الوقائية من حوادث العمل، وهذا إلى أن إيمانها دليل على اضطراب نفسي يجعل العامل في حالة تأزم وتوتر نفسي موصول وتزيد من إحساسه بالتعب حتى بعد المجهود القليل.

2- عقاب النفس:

كشفت بحوث في مدرسة التحليل النفسي على أن هناك فئة من مضطربي الشخصية يتميزون بأعراض تبدوا غريبة لا تصلح في الأذهان، فهم يتصيدون المشاكل ويختلفون المتاعب لأنفسهم على الدوام كأنهم موكلون بإيداء أنفسهم متاعب مالية أو عائلية أو صحية أو مهنية مع ما قد يكون لديهم خبرة وذكاء يكفلان لهم تجنبها.

⁽¹⁾ أشرف محمد فتحي عبد الغني: مرجع سابق، ص 325.

3- التوتر والتأزم النفسي:

يقصد بالتأزم النفسي TRUSTRATION حالة من التوتر النفسي تنشأ من عوامل في نطاق العمل كوجود رئيس مستبد أو خارج نطاق العمل من متاعب منزلية أو اجتماعية أو اقتصادية أو من عوامل شخصية كوجود مرض أو عاهة لدى الفرد.

وقد لاحظ كثير من الباحثين أن هناك ارتباطا بين هذا التأزم وبين معدل الحوادث من ذلك أن التأزم النفسي لفرقة من سلاح الطيران الانجليزي أفضى إلى رفع عدد حوادث التصادم بين الطائرات فلما زال التأزم انخفض معدل الحوادث.

كما لاحظ آخرون أن الارتباط عكسي وثيق بين الروح المعنوية للعمال في المصنع وبين معدل الحوادث فكما هبطت هذه الروح زاد معدل الحوادث.

ومن دراسة أخرى وجد أكثر العمال حبا من زملائهم في العمل أقلهم وقوعا في الحوادث وأن أكثرهم بغضا من زملائهم أكثرهم تورطا في الحوادث وهذا يدفعنا لقراءة الحالة المزاجية.

4- الحالة المزاجية:

وجد أن هناك صلة وثيقة بين حوادث العمل والاتزان الانفعالي للعامل وكذلك بينهما وبين حالته المزاجية وقت وقوع الحادثة، وقد وجد من تجربة إن عدم الاكتراث والاندفاع والنزفة والخوف والقلق والهبوط وهي عوامل انفعالية مسؤولة عن 32% من الحوادث أي عن نحو ثلثها تقريبا.

من المشاهد المعروفة أن عددا غير قليل من الناس تتبدل أحوالهم المزاجية فتعلو وتهبط من آن لآخر وبصورة دورية غالبا وفي حالات الهبوط يكون الفرد أدنى إلى الانقباض والخمود والاكتئاب والفروق عند بذل الجهد وفي حالات ال⁽¹⁾انتشاء يكون أقرب إلى الابتهاج والمرح والنشاط والانشراح، وقد وجد أن هناك صلة بين هذه النوبات المزاجية وتواتر الحوادث ففي حالات الهبوط الكبير تكثر الحوادث ويقل

(1) أشرف محمد فتحي عبد الغني: مرجع سابق، ص 325.

الإنتاج وفي حالات الصعود تهبط الحوادث وينشط الإنتاج.(1)

أما فيما يتصل بالإضاءة فقد اتضح أن معدل الحوادث يزداد في الإضاءة الرديئة غير الملائمة ومن بحث في صناعات مختلفة ظهر أن هذه المعدل يزيد في الإضاءة الصناعية الرديئة عنه في ضوء النهار بمقدار 25% بل لقد ظهر أن الإضاءة غير الملائمة تؤدي إلى وقوع حوادث من أنواع معينة، ففي البحث السابق زاد وقوع حوادث سقوط العمال عن الحوادث التي ترجع إلى الآلات أو إلى سقوط أجسام عليهم وقد لوحظ أن الحوادث تزداد في المصانع في نهاية يوم العمل عند حلول الظلام قبل أن يضاء المصنع بالضوء الصناعي وأن الحوادث في ضوء النهار أقل منها في أي إضاءة مهما كان نوعها.(2)

5- التعب وسرعة العمل:

من الطبيعي أن نتوقع أن أغلب الحوادث يرجع إلى التعب ومع هذا فقد دلت عدة دراسات على أن الصلة بين التعب والحوادث صلة غير واضحة، إذ دلت على أن عدد الحوادث يطرد في الزيادة أثناء ساعات العمل الصباحي حتى يصل إلى نهايته العظمى في الساعة الحادية عشر أي قبل ساعة الغداء، ثم يأخذ في التناقص من هذه الساعة إلى الظهر ليتلاشى وبعد الغداء مباشرة يزداد عدد الحوادث ازديادا سريعا حتى يصل إلى نهايته العظمى بعد منتصف العصر بقليل ثم يقل بعد ذلك بقدر طفيف حتى ساعة الانصراف.

يتضح من هذا أن سير الحوادث وعددها لا يتمشى مع سير التعب، إذ لو كان التعب عاملا على جانب كبير من الأهمية في زيادة الحوادث لاستمر معدل الحوادث في الازدياد في الساعة الأخيرة من نوبة العمل بدلا من أن يتناقص ويقل، لأن التعب لا ينخفض في هذه الساعة من دون شك ومما يلقي بعض الضوء على هذه المشكلة مقارنة معدل الحوادث أثناء نوبات العمل النهارية بمعدلها أثناء النوبات

(1) فتحي محمد موسى: مرجع سابق، ص163.

(2) المرجع نفسه، ص157.

الفصل الثانيالمدخل النظرية لحوادث العمل

الليلية ففي نوبات الليل يبلغ معدل الحوادث حده الأعلى في مطلع النوبة ثم يتناقص بسرعة أثناء النوبة حتى يصل إلى نهايته الصغرى في ختام النوبة.

يبدو من ذلك أن عدد الحوادث لا بد أن يتوقف على عوامل أخرى غير التعب، وهذا لا يعني أن التعب لا يقوم بدور في تسبب الحوادث بل يعني أن هناك عوامل أخرى إلى جانبه.

أغلب الظن أن أحد هذه العوامل الأخرى هو "سرعة العمل" إذ من المعروف أن سرعة العمل تختلف اختلافا كبيرا أثناء ساعات العمل وأنها في الساعة الأخيرة من نوبة الصباح أو بداية النوبة، وأن منحني العمل يشبه في شكله منحني الحوادث إلى حد كبير، ولا يخفى أن العامل كلما أسرع في عمله كان أقل حرصا وانتباها وأكثر تعرضا للأخطار، وقد أجريت تجارب لفصل أثر التعب عن أثر سرعة العمل في وقوع الحوادث ظهر منها أن عدد الحوادث قد يرجع إلى كل من التعب وسرعة العمل.

وغني عن البيان أن التعب وسرعة العمل من حيث هما عاملان في وقوع الحوادث مرتبطان بطول مدة العمل اليومية والأسبوعية، فالحوادث تزداد عادة إن تجاوزت هذه المدة حدا معيناً وتقل إذا انخفضت وبعبارة أخرى فكل عامل من هذه العوامل الثلاثة بمفرده يزيد من وقوع الحوادث إن ظل العاملان ثابتان ولعل في هذا ما يؤدي ما سبق أن ذكرناه من أن الحادثة ينحدر أن تقع نتيجة لعامل واحد دون غيره.⁽¹⁾

2- خصائص حوادث العمل

حوادث العمل هي وقائع يمكن أن تحدث في أي مكان يجتمع فيه العمال لأداء عمل معين، لذلك فإن لها خصائص تميزها وتبين أنها حوادث عمل ومن بين أهم الخصائص:

1- صفة المفاجأة:

حادث العمل يجب أن يتضمن صفة المفاجأة إذ يؤدي عدم توفر هذه الصفة إلى فهمه على أنه

(1) فتحي محمد موسى: مرجع سابق، ص158.

مرض مهني وبالتالي تجدر تعويضات على هذا الأساس ولا تعتبر حادث عمل في نظر القانون.(1)

2- صفة العنف:

إن أي إصابة عمل يجب أن تترتب عنها جروح تصيب جسم العامل من جراء وقوع الحادث الذي تسبب فيه أدوات العمل، إضافة إلى أن الظروف التي تؤدي إلى وقوع الحادث تختلف عن الظروف العادية التي يتطلبها أداء العمل.

3- الأصل الخارجي:

أي أن سبب الإصابة يجب أن يكون خارجي ولا يرجع لأسباب داخلية لجسم المصاب.

3- شروط حوادث العمل

لاعتبار حادث ما حادثة يجب توفر مجموعة من الشروط أهمها:

1- وقوع الحادثة أثناء العمل:

إن الحادث الذي يقع للعامل خلال أدائه لعمله يعتبر واقع أثناء العمل ولم يكن وقوعه بسبب العمل كالمشادات التي تقع بين عامل وآخر لأسباب شخصية هذا في حال ما إذا كان مكان العمل مستقر كالنجار، عمال البريد المتنقلين، حيث يقوم العامل هنا بالتنقل بين أكثر من مكان في هذه الحالة إذا أصيب أحدهم أثناء تنقله وتجواله بحادثة فإنها تعتبر واقعة أثناء العمل أي كان المكان الذي وقعت فيه.(2)

2- وقوع الحادث بسبب العمل:

يشترط لاعتبار الإصابة إصابة عمل أن تقع بسبب العمل، والمقصود بذلك الحوادث التي تربطها

(1) علي الشرقاوي: إدارة النشاط الإنتاجي في المشروعات الصناعية، دار الجامعة، الإسكندرية، 1989، ص125.

(2) زكي بدوي: دراسات تطبيقية في تشريع العمل والتأمينات، القاهرة، دط، 1975، ص29.

بالعمل رابطة سبب ولو أنها وقعت في غير مكان العمل ومن هذا القبيل أن يعتدي أحد العمال على عامل آخر بسبب رفضه الاشتراك في احتجاج أو أن وقع الحادث بسبب خلافات نقابية بين العمال وبعضهم، أم الحادث الذي يقع خارج نطاق العمل مكانا وزمانا دون أن تربطه بالعمل أي علاقة فإنه يعد حادثا عاديا كالإصابة في حادث سيارة أثناء انقضاء إجازة أسبوعية.

3- وقوع الإصابة أثناء الذهاب المباشر أو العودة المباشرة من العمل:

يكفي أن يغادر العامل الذي يوجد فيه للذهاب إلى العمل أو العودة منه حيث تعتبر إصابة للطريق الإصابة تقع له في أول خطوة يخطوها في الطريق، حيث يبدأ طريق العمل عندما يترك العامل المكان الذي يوجد فيه متوجها إلى العمل أو عندما يغادر مكان العمل متوجها إلى المكان الذي يقصده ويبدأ الطريق.

ويميل أغلب علماء النفس أو التحليل النفسي وكثير غيرهم إلى اعتبار المستهدفين للحوادث طائفة من مضطربي الشخصية يعانون من أزمات نفسية لا شعورية من خاص، وهي أزمات تجعلهم في حاجة موصولة إلى إيداء أنفسهم وليس التورط المتكرر في الحوادث والإصابات إلا وسيلة هؤلاء في أعقاب أنفسهم، ومما يؤدي هذا الغرض هو نقص معدلات الحوادث لدى هؤلاء بدرجة ملحوظة بعد علاجهم نفسيا.⁽¹⁾

4- مصادر المعلومات عن الحوادث

على كل مشرف وعدد من لجان الأمن فحص كل حادث مهما كان نوعه صغيرا أو كبيرا ويمثل هذا الفحص عدد من العوامل المساهمة في الحادث وتكشف عن السياسات التصحيحية من أجل منع تكرار هذا الحادث مرة أخرى.

(1) أشرف محمد عبد الغني: مرجع سابق، ص 226.

وتعد تقارير العمل المصدر الأساسي للحصول على بيانات ومعطيات مفصلة للحوادث ويجب أن تحتوي على:

1- تاريخ ومكان وقوع الحادث:

ونقصد به تحديد الشهر واليوم والساعة والدولة ومكان الحادث لأن الظروف المحيطة بالعامل دائما متغيرة، فعلى سبيل المثال يأتي العامل إلى دورية النهار وبعد التمتع بليلة كاملة من النوم وبعد تناول الإفطار كذلك إلا أن التعب يترك آثار واضحة في نهاية يوم العمل أكثر من بدايته، كما أن درجة الحرارة والرطوبة والبرودة تختلف من يوم إلى آخر.

2- تصنيف العمل وإعداد وحداته:

يعطي هذا معلومات نوعية عن طبيعة العمل الذي وقعت منه الحادثة لأن احتمال وقوع الحوادث يتباين وباختلاف الأعمال والعمليات فالحوادث التي تقع في وحدة الإنتاج تختلف عن تلك التي تصيب عمال الإدارة.

3- أنماط الحادث:

أي يجب تحديد صنف الحادث وتتضمن المعلومات وصف لطبيعة الحادث وصفا ليس من الضروري أن يكون منفصلا.

4- السبب المباشر للحادث:

ونقصد به العامل أو مجموعة من العوامل المباشرة التي أدت لوقوع الحادث سواء كانت أفعال من قبل الإنسان أو الظروف المحيطة إجمالا بالعمل أو كلاهما معا، أي ما الذي حدث وما الذي أدى إلى ذلك وهذا لمعرفة مدى استخدام إجراءات الأمن أو خرقها من قبل العامل.

5- نتائج الحادث:

يتم في هذا البند وصف الإصابات والجروح التي أصابت العامل أو العمال وكذا وصف الخسائر التي لحقت بالآلات ومجموع الأضرار المترتبة عن الحادث إجمالاً وذلك بالاستعانة بالأطباء المختصين لتحرير تقرير الحادثة بدقة.⁽¹⁾

6- الخبرة:

هي نتائج اختبارات الاستعدادات واختبارات الشخصية واختبارات التحليل على الأشخاص المصابين قبل الحادث، وهذا بغية التعرف على الأسباب الشخصية التي أدت إلى الحادث فالاختبارات تختبر مدى الاستعدادات الطبيعية اللازمة لأداء العمل المطلوب، والاختبارات الشخصية تكشف عن صفات مرتكب الحادث أما الاختبارات التحصيلية فتهم بمجموع المهارات المطلوبة لأداء العامل.

7- المعطيات السيكولوجية:

هي نتائج تطبيق اختبارات الاستعدادات واختبارات الشخصية واختبارات التحصيل على الأشخاص المصابين قبل الحادث وهذا بغية التعرف على الأسباب الشخصية التي أدت إلى الحادث، فالاختبارات الاستعدادات تختبر مدى الاستعدادات الطبيعية اللازمة لأداء العمل المطلوب.⁽²⁾

ثانياً: أسس وإجراءات حوادث العمل

1- تصنيفات حوادث العمل

يتم تصنيف إصابات العمل في العديد من الدول وفق الأسس الوطنية التي تعتمدها هذه الأخيرة وقد تختلف هذه الأسس من بلد إلى آخر، إلا أنه بمقتضى قرارات المؤتمر الثالث فسر المنعقد عام

(1) بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص242.

(2) المرجع نفسه، ص243.

1982 في جنيف فقد وضع توجيهات عامة حول تصنيف حوادث العمل المقترح وفقا لما يلي:

أ- التصنيف من حيث النوع: ويقسم هذا التصنيف هو الآخر إلى حوادث:

- سقوط الأشخاص:

نقصد به السقوط من الارتفاعات كالمباني والأسطح والسلالم والآلات أو السقوط في الحفر أو الخنادق والآبار أي في الأعماق تحت الأرض أو سقوط الأشخاص في المستوى العادي.

- التأثر من سقوط الأشياء:

ويتمثل في انزلاقات وسقوط الأجهزة والآلات والتأثر من سقوط معدات وأدوات عند المناوبة اليدوية كالمطرقة والقطع الكبيرة وكذا المباني والجدران.

- السير والاصطدام والتأثر بالأشياء:

وتتمثل بالاصطدام بالأشياء الثابتة أو المتحركة كدعائم البضائع والرفوف والأعمدة.

- التعرض أو اللمس:

كالحرارة الشديدة أو التيار الكهربائي أو التعرض للمواد الكيميائية أو المشعة أو القيام بحركات عنيفة.⁽¹⁾

ب- من حيث العوامل المادية: ونقصد بها الحوادث الراجعة إلى عوامل مادية كآلات وظروف العمل والأجهزة والمعدات وتشمل ما يلي:

⁽¹⁾ منظمة المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية: دمشق، ط1، 1986، ص293.

- بيئة العمل:

إن بيئة العمل بما تشتمل من ظروف أكثر خطورة أو أقل تقع عليها بعض المسؤولية فيما يقع من حوادث، فيرتفع معدل الإصابات في بعض الأقسام حتى يزيد على ضعفه في بعضها الآخر نظرا لاختلاف بيئة وظروف العمل، بل إن الاختلاف في نظم العمل ولوائحه وطبيعة العلاقات بين الزملاء إلى جانب مدى خطورة العمل فكلما كانت هذه الظروف مريحة كانت حوادث العمل أقل.

- الآلات والمعدات:

ونقصد بها الحوادث الناتجة عن أجهزة وآلات صنع الأدوات والمواد وآلات التعدين والخشب والرفع ووسائل النقل المختلفة البرية ويشمل السكك الحديدية والعجلات والنقل الجوي والنقل البحري.

- أجهزة أخرى:

وهي الأجهزة التي لا تخلوا منها أي منشأة صناعية أساسا في الأفران والمواقد وأجهزة التبريد والتركيبات الكهربائية على اختلاف استخداماتها.

- المواد واللوازم الإشعاعية:

ونقصد بها التضرر من المتفجرات والغازات والمواد الكيميائية الخطيرة والشظايا الطائرة والإشعاعات المختلفة كلها عوامل من شأنها التأثير سلبا على صحة العامل.

ج- التصنيف من حيث طبيعة الإصابة:

أي أنه حسب النتائج المترتبة على الحوادث سواء ما تصيب الآلات والمنتجات أو الحوادث التي تصيب الأفراد بإصابات عدة كالكسور والخلوع والجروح والحروق وحالات الاختناق وآثار الإشعاعات والتيار الكهربائي على العمل، وأحيانا تظهر إصابات في الحواس ذات مستوى من الخطورة تؤدي إلى

فقدانها عادة كفقدان السمع وبتتر الأعضاء أو التشوهات وهناك آثار أخرى غير معروفة.(1)

د- تصنيف حوادث العمل وفقا لموضع الإصابة:

يجب استخدام هذا النوع من تصنيف حوادث العمل في حالات تعرض المصاب إلى عدة إصابات في مواضع مختلفة من الجسم وكانت متفاوتة الخطورة، ويتم استخدام هذا التصنيف في حالات حوادث الطرقات حيث تكون الإصابات أكثر خطورة من الأخرى بشكل واضح.(2)

2- أسس الوقاية من حوادث العمل

تختلف طرق الوقاية من الحوادث باختلاف طبيعة وظروف العمل داخل الوحدة الصناعية، كما أنه لا بد من تضافر الجهود بين كل من العمال وأصحاب العمل وغيرهما ممن له دور في الوقاية، فنجد داخل الوحدات الصناعية من يكفي بالتركيز على عمليات تدريب الأفراد العاملين وأخرى تتبع الفحص الوقائي للعمل بشكل دوري فكل وحدة صناعية لها طريقة ملائمة حسب ظروف العمل التي تقوم عليه.

وفي الناحية الدينية وبما أنه أنت تعيش في بيئة إسلامية والإسلام هو مصدر دستور السلم الذي يمدنا بالتوجيهات وأساليب الهدى التي تصون حياة الأفراد وتحافظ عليه من الأخطار والتعرض لأذى، كما يرشدنا ديننا الحنيف إلى سواء السبيل من حسن التعامل مع الآخرين والحيطة وتدبر الأمور وإدراك عواقبها والتحلي بالحكمة والتدبير والتفكير والنظافة وما إلى غير ذلك، ودليل ذلك قوله عز وجل: "وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ" فهي آية تلزم الفرد على عدم تعريض نفسه للهلاك واتخاذ الحيطة والحذر واليقظة خاصة وأن الدراسات أثبتت أن معظم أسباب حوادث العمل يود إلى انعدام اليقظة والحذر، أما علم الاجتماع الصناعي فقد اهتم بأساليب وطرق الوقاية والسلامة ومنع الحوادث لتحقيق أهدافه كالتخطيط مثلا ومن أهم الإجراءات التي تساهم في الوقاية من الحوادث:

(1) فرج الله عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، ط2، 1975، ص86.

(2) المرجع نفسه، ص87.

1- التدريب على منع الحوادث:

إن وظيفة التدريب الأساسية هي أن يتعلم الفرد الأساليب الجديدة للسلوك، أما في مجال الوقاية من الحوادث فإن التدريب يستهدف خفض عدد الحوادث وعلى المدرب يقع عبئ تغيير السلوك الخطير المؤدي إلى وقوع الحوادث والقيام بالسلوك الآمن السليم⁽¹⁾ ويهدف برنامج التدريب إلى:

- إلمام العامل بالطرق السليمة في أداء العمل.
- حث العامل وتشجيعه نحو تنفيذ هذه المعرفة.
- بالتدريب تتحدد نواحي النقص من معرفة العامل بطريقة عمله وبه يتم تجاوزها.

2- إشراك العمال في برامج الأمن الصناعي:

لقد أكد الكثير من الباحثين أنه إذا شجع العمال على الاشتراك والمساهمة في تحديد متطلبات الأمن الصناعي في وظائفهم، فإنهم سوف يصنعون بأنفسهم القواعد وسوف يقبلونها ويحترمونها وينفذونها لأنها تكون نابعة منهم، لهذا يجب على مسيري المؤسسات الصناعية الأخذ بعين الاعتبار آراء وتوصيات العمال في وضع برامج الأمن الصناعي لأنه من خلال خبراتهم يعرفون من أين الخطر وكيف يتصدى له.

3- إعداد برامج لمنع الحوادث:

لإعداد برنامج متكامل وناجح لمنع الحوادث لابد من إقناع الإدارة والعمال به ومساندتهم له وإعداد دراسة شاملة لظروف العمل لتحديد الأسباب الرئيسية لمنع الحوادث حتى لا تتكرر وكذلك تحديد أهداف هذا البرنامج بصورة دقيقة وواضحة وتحديد إجراءات التحقيق بما يضمن تجمع البيانات المطلوبة لتنفيذ البرنامج، وضع نظام لتحليل الإحصاءات التي تتجمع عن الحوادث وكذلك تصميم التقارير الدورية التي

(1) عبد الرحمان محمد العيسوي: مرجع سبق ذكره، ص131.

الفصل الثانيالمدخل النظرية لحوادث العمل

ترفع الإدارة حوادث العمل، ويجب إعداد نظام التفتيش الدوري على ظروف العمل والآلات وأخيرا وضع لائحة لمنع الحوادث هذه الخطوات التي يجب إتباعها لتصميم برنامج يحمي العمال من الحوادث.⁽¹⁾

4- توفير السلامة والأمن الهيكلي:

يعد توفير معايير جيدة للسلامة والأمن الهيكلي من الأمور البالغة الأهمية لمنع الحوادث المرتبطة بالانزلاق والسقوط... الخ، فيجب توفر السلامة في مداخل ومخارج مكان العمل وفي الأرضيات ومسارات المرور وكذلك توفر منافذ النجدة من أبواب ونوافذ مع إبرازها وتوفير الإضاءة الجيدة.

5- الضوضاء:

الضوضاء وكذلك الضجيج الصادر عن الآلات والأدوات المستعملة في العمل من الأسباب المسؤولة عن كثير من الحوادث والإصابات، لذا يجب وضع إستراتيجية للحماية ومنع الضوضاء وهذا بتقليلها في مصدرها أي تصميم آلات وماكينات أكثر هدوء أو عزل مصدر الضوضاء باستخدام حوائط غير منفذة للصوت وحواجز صلبة مغلقة وتوفير واستخدام أدوات حماية السمع للعمال.⁽²⁾

6- التحكم في درجة الحرارة:

وذلك بتدفئة المبنى في فصل الشتاء وتبريده في فصل الصيف ويتم ذلك بطرق متعددة كتصميم نوافذ في أعلى السقف في حالة المصانع ذات الطابق الواحد، أو استعمال المروحيات الكهربائية أو أجهزة التكييف وكذلك استخدام مواد عازلة عند إقامة المبنى تتع أو تقلل من تسرب الحرارة أو البرودة إلى الداخل.

(1) عبد الرحمن محمد العيسوي: مرجع سابق، ص132.

(2) المرجع نفسه، ص133.

7- حملات الإعلام والملصقات:

يمكن أن تستخدم لإثارة اهتمام العمال نحو السلوك السليم وإتباع قواعد الأمن الصناعي، وكثير من المؤسسات الصناعية تقوم بهذه الحملات الإعلامية لتحسيس العمال بكيفية وقاية أنفسهم وكذلك للملصقات الحائطية دور كبير في توعية العمال خاصة في الأماكن التي تشكل خطر على العمال، ومن بين الملصقات التي تعلق نجد: ممنوع التدخين، ممنوع اللمس، البس الأجهزة الوقائية هنا ، أعبّر من هنا...الخ.

8- فيما يخص بيئة العمل:

يجب الحفاظ على نظافة أماكن العمل وبالأحوال الصحية والطبية للعامل وكذلك توفير المساحة والارتفاع الكافيين في أماكن العمل لمنع ازدحام العمال والآلات والمنتجات لأنه كثير ما تحدث الحوادث بسببها.

أما تدخل الدولة في الوقاية من إصابات العمل فقد نصت البنود الدولية على أن تقوم الدولة باتخاذ الوسائل التشريعية والإدارية الضرورية لتكليف الهيئات الرسمية والخاصة المختصة بجمع الإحصاءات وإجراء البحوث بشأن إصابات العمل وجب العمل على نشر هذه البحوث.

9- مسؤولية صاحب المؤسسة في الوقاية من حوادث العمل:

الوقاية من الحوادث على أصحاب المشروع أو من يمثلهم كمجلس الإدارة في الشركات المساهمة وإن لم يتحقق هذا في فترة قصيرة الأجل، ولذا يعتبر الأمن الصناعي هدف ضروري للمشروع خلال الفترة طويلة الأجل، وتحدد مسؤولية أصحاب المشروعات الصغيرة في تهيئة البيئة المؤمنة للعمل أما في المؤسسات الكبيرة فتقع المسؤولية على مجلس الإدارة حيث تتخذ الإدارة ما تراه من إجراءات لوقاية العمال من مخاطر العمل مستخدمة في ذلك الوسائل الهندسية لتوعية العمال وتدريبهم بالأساليب المأمونة للعمل

الفصل الثانيالمدخل النظرية لحوادث العمل

وتشجيع العمال على العادات الإيجابية ومراقبة تصرفاتهم وسلوكهم أثناء العمل، وهذا لغرض اتخاذ إجراءات تكفل حماية العمال من مخاطر العمل أو المهنة، ويرجع اهتمام أصحاب المؤسسات بالأمن الصناعي نتيجة إدراكهم للمكاسب التي يمكن تحقيقها مثل تخفيض معدل الحوادث وبالتالي تخفيض التكاليف.

10- مسؤولية قسم الصيانة في الوقاية من الحوادث:

لقسم الصيانة دور رئيسي في الوقاية من الحوادث لأنه المسؤول عن الأعمال التي تؤدي داخل المؤسسة ومنع توقف الآلات والأجهزة إلى أدنى حد ممكن مع الاهتمام بالصيانة الوقائية ومنع التوقعات الفجائية بقدر الإمكان وتهيئة البيئة المؤمنة للعمل، وبصفة خاصة بالنسبة للأجهزة والمعدات ومراعاة نظافة الممرات والطرق الداخلية ومباني المصنع، كما يتولى هذا القسم ترميم المباني وصيانتها وإدخال التعديلات عليها بما يناسب سلامة العمال وصيانة الأجهزة الآلية وذلك بتشجيعها واستبدال الأجزاء التالفة لتفادي الحوادث الناتجة عن الآلات.⁽¹⁾

3- نتائج حوادث العمل

تساهم حوادث العمل بصورة مباشرة أو غير مباشرة في بروز عدد من المشاكل التي تواجه العامل يتجلى بعضها في مظاهر مادية ويظهر بعضها الآخر في الآثار النفسية، الاقتصادية وحتى الاجتماعية وهي ليست ظواهر عابرة بل قد أصبحت في بعض المؤسسات تعرقل عملية الإنتاج أيضا.

ويكمن في الآتي بيان الأضرار أو النتائج المباشرة وغير المباشرة للحوادث، لحوادث العمل نتائج تظهر على العامل والمؤسسة التي يعمل بها، فبالنسبة للعامل فتؤدي الحوادث وما ينتج عنها من إصابات إلى وفاة العامل أو التعرض لعاهات مستديمة كلية تقوده عن العمل أو جزئية تقعه عن مزاوله العمل الأول ليضطر إلى البحث عن عمل آخر ما يؤدي إلى التأثير على حياة الأسرة، أما بالنسبة للمؤسسة فإن

⁽¹⁾ عبد الرحمن محمد العيسوي: مرجع سابق، ص134.

نتائج حوادث العمل تكون عبارة عن خسائر اقتصادية مباشرة أو غير مباشرة.⁽¹⁾

1- الخسائر أو التكاليف المباشرة: وتتمثل في:

- الأجور المدفوعة للمصابين أثناء تغييبهم بسبب الإصابة.

- نفقات العلاج والأدوية.

- التعويضات المدفوعة للمصابين بسبب العاهات الناتجة عن الإصابة.

- الخسائر التي تلحق بالآلات والتركيبات والأجهزة وأدوات العمل.

2- التكاليف غير مباشرة:

- الأجور المدفوعة للعمال غير المصابين عن فترات توقف العمل بسبب:

• التجمع حول المصاب بدافع الفضول أو الشفقة.

• تقديم المساعدة للمصاب.

• الخوف والاضطرابات وبالتالي هبوط معنويات العمال.

- أجور إضافية تدفع نتيجة لوقوع الحادث.

- الاختيار وتدريب عامل جديد بدل العامل المصاب.

- إعادة توزيع العمل والوقت الضائع في هذه الفترة.

- تكاليف تنشأ عن تأثر الإنتاج بسبب الحادث:

• مثل التأخر في تلبية الطلبات وما يترتب من دفع الغرامات نتيجة التأخر.

• ضياع جانب من الأرباح نتيجة الأضرار وتعطل الآلات.⁽²⁾

(1) أحمد محرز: الخطر في تأمين إصابة العمل، دار الهناء للطباعة، الإسكندرية، ص122.

(2) المرجع نفسه، ص123.

4- الإجراءات المتخذة عند وقوع الحوادث

تؤدي حوادث العمل إلى إلحاق أضرار مختلفة بجهات متعددة وعلى رأسها العامل، ومن أجل عدم ضياع الحقوق لابد من اتخاذ إجراءات معينة من قبل المعنيين بالتصريح بالحادثة.

1- التصريح بالحادثة:

وهذا من أجل تمكين العامل من أخذ حقوقه وإخلاء صاحب العمل من المسؤولية التي تنجر عن عدم التبليغ ويمكن التبليغ من أحد الأطراف التالية:

أ- تصريح المصاب بالحادثة:

وهنا يكون التبليغ من طرف الضحية أو أحد أقاربه أو أحد ممثليه عن طريق سحب استمارة للتصريح بجوانب العمل من شباك مصلحة حوادث العمل والأمراض المهنية وهذا في مدة أقصاها أربع وعشرون (24) ساعة ما عدا أيام العطل.

ب- تصريح رب العمل:

بوقوع حادث عمل لهيئة الضمان الاجتماعي في مدة ثمان وأربعين (48) ساعة اعتبار من ورود نبأ وقوع الحادث مع احتساب أيام العطل.

وتجبر المادة 15 من القانون رقم 83-13 صاحب العمل بالتصريح بالحادثة حتى ولو لم تنجر عنه إصابات.⁽¹⁾

ج- التصريح من قبل مفتشية العمل:

تقوم مفتشية العمل بالتصريح بالحادثة في حال عدم قيام رب العمل بذلك في أجل أقصاه أربع (4)

(1) محمد عبد المولى: علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، دار العربية للكتاب، طرابلس، 1984، ص113.

سنوات إبتداء من تاريخ وقوع الحادث، وأي تأخير تكون مسؤوليته تحصيل غرامة مالية من صاحب العمل لمصالح الضمان الاجتماعي تقدر ب20% من الأجر الذي يتقاضاه المصاب كل ثلاثة أشهر.

ثالثا: النظريات المفسرة لحوادث العمل

نظرا للأهمية الكبيرة لحوادث العمل وما تسببه من خسائر مادية وبشرية، فقد اتجه العديد من الباحثين والمختصين إلى محاولة فهمها وتفسيرها ما نتج عن بلورة العديد من النظريات، حيث أن كل نظرية تقدم تفسيراً لحوادث العمل من جانب

1- نظرية الميل لاستهداف الحوادث:

هي من أهم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث من الناحية السيكولوجية وترى هذه النظرية أن الأفراد مرتكبي الحوادث بصورة متكررة كثيرا يطلق عليهم اسم "مستهدفي الحوادث" والسبب يعود إلى وجود بعض السمات الوراثية الخاصة، حيث تكون لديهم قابلية التعرض للحوادث لإشباع بعض الدوافع الداخلية للفرد.⁽¹⁾

وعلى الرغم من شيوع النظريين إلا أن أدلة صحتها متعارضة فهناك أشخاص يرتكبون الكثير من الحوادث بصفة متكررة ونسبة قليلة من الناس ترتكب عدد كبير من الحوادث، لكن هذا ليس بدليل على صحة نظرية استهداف الحوادث والدليل الوحيد لتأييدها هو الأمثلة التي تتكرر فيها الحوادث بما يزيد عن الصفة.

2- نظرية الحرية والأهداف واليقظة:

من خلال هذه النظرية تعتبر الحادثة سلوكا عمليا رديئا بمعنى أن الحادثة ناتجة عن السلوك السيئ

(1) حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط1، 1990 ص200.

الفصل الثانيالمدخل النظرية لحوادث العمل

الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية وغير مشجعة أين لا يتلقى العامل المكافأة على عمله، فكلما كان هناك وفرة من الفرص السيكولوجية والاقتصادية في المناخ الصناعي كان سلوك العامل خاليا من الحوادث، فالمناخ السيكولوجي الصحي الذي يوفر للعامل المكافأة والجزاء على ما يبذل من جهد يجب أن يوفر للعامل فرصة وضع الأهداف القريبة والبعيدة المدى على أن يكون في الإمكان تحقيق هذه الأهداف.

فعلى العامل أن يكون قادرا على إشارة موضوعات والمساهمة في حلها، ما يقود إلى تكوين عادة التقيظ وجودة الإنتاج والدراسة التي أجريت على المناخ السيكولوجي والحوادث تعطي كثيرا من الأدلة لتأكيد نظرية اليقظة وأثرها في الوقاية.

3- نظرية الضغط والتكيف

تؤكد هذه النظرية أهمية بيئة العامل ومناخ العمل كعامل محدد أساسي للحوادث وترى أن العامل الواقع تحت الضغط والتوتر أكثر عرضة للتورط في الحوادث من العامل البعيد عن التوترات والضغط. وتبدو هذه النظرية متشابهة لنظرية الميل لاستهداف الحوادث، لكنها تختلف عنها في كون هذه الأخيرة تشير إلى وجود خلل دائم طبيعي تكويني في بناء الإنسان، أما نظرية التكيف فتشير إلى التكيف العادي للظروف الناتجة عن الظروف الوقائية مثل المرض....

وقد أشار كير KERR إلى أن هذه النظريات الثلاث متكاملة وليست معارضة وقد حدد معدل الحوادث في المجالات الصناعية على النحو التالي:

- نظرية استهداف الحوادث 1% - 15%.

- نظرية اليقظة 30% - 40%.

- نظرية الضغط 45% - 60%.

والملاحظ أن نظرية الضغط هي المسؤولة عن أكبر نسبة من الحوادث.(1)

4- النظرية القدرية

يرى أصحاب هذه النظرية أن الناس صنفان أحدهما سعيد الحظ والآخر تعيس الحظ، يملك الأول حظه ضد الحوادث والثاني قابلية كبيرة لها وهذا هو القدر بالنسبة لهم.

وبالتالي فإن إمكانية التعرض والوقوع فيها لحوادث أثناء العمل تكون كبيرة وهناك من يتعرض للحوادث مستمرة، وهذه النظرية ترجع هذا الاستمرار إلى الصفة وسوء الحظ وتنفي على أن الإنسان هو عبارة عن شخصية واعية تتكون من مجموعة من القدرات العقلية والجسدية يدرك ويفكر ويتماشى مع المواقف المختلفة التي تعرض حياته، إذ فهو ليس مرتبطاً بالصدفة أو الحظ إضافة إلى هذا فإنها تنفي الجانب المادي لوقوع الحوادث في العمل.

5- النظرية الطبية

تفسر هذه النظرية لحوادث العمل في البيئة المهنية يكمن في أن الفرد ليس دائم الإصابة وإنما يعاني من مرض جسدي أو عصبي وأن هذا الخلل هو المحرك الرئيسي والسبب المباشر لوقوع الحوادث، وتؤكد هذه النظرية على أن أسباب الحوادث أساسها طبي (الخلل السمعي، البصري..) وهناك عوامل بيئية خارجية تساعد في وقوع الحوادث لكن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون هي وحدها (الأمراض) المسؤولة عن التورط في الحوادث، فلقد أوضح CRAF أن 75.9% من الحالات ليس لها أسباب مرضية وأن 1.4% من الحوادث يمكن أن ترتبط بأسباب طبية وعلل جسمية تتمثل أغلبها في الخلل السمعي والبصري.(2)

(1) حمدي ياسين وآخرون: مرجع سابق، ص 201.

(2) عبد الرحمان محمد العيسوي: مرجع سابق، ص 275.

6- نظرية التحليل النفسي

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

ويمكن معنى الحادثة في الأهداف النفسية التي تخدمها والرغبات اللاشعورية التي تحققها، فقد بين "فرويد" مدى مالالإصابات من دلالة وأشار إلى أنها تصدر عن قصد، فهي تعبر عن نزعة وأنها تحتل مركزا معيناً في سلسلة العلاقات النفسية ويورد العديد من الأمثلة التي تدعم هذه الرؤية من خبراته الخاصة مع مرضاه، حيث يركز المحللون النفسيون على الدوافع اللاشعورية العميقة المتصارعة والتي تدفع صاحبها لإتيان الفعل الذي تنجم عن الإصابة كحل لهذا الصراع، وهي دفعها لصاحبها عادة ما تجده شيئاً فشيئاً مناسباً في المواقف الخارجية ويصلح حلاً لهذا الصراع.

وما يؤخذ على هذه النظرية أنها بالغت إلى حد كبير في إرجاع أسباب الحوادث إلى العوامل الباطنية اللاشعورية الخاصة بالفرد وصراعاته المتشعبة سواء مع بيئته ومحيطه، وأغفلت المتغيرات الأخرى (اجتماعية، اقتصادية، تنظيمية) والتي له تأثير مباشر أو غير مباشر في سلوك الفرد وأدائه ومن ثم الوقوع في الحوادث.

7- نظرية علم النفس التجريبي

تلقت هذه النظرية مع تصورات خبرات النقل في أن للحوادث أسباب كثيرة ومتعددة يمكن ملاحظتها وقياسها، فالإختلالات السمعية أو البصرية للعامل يمكن أن تؤدي إلى الوقوع في الحوادث كما أن الطرق الوعرة وعدم ضبط الإطارات أو ظل الفرامل ووجود الضباب أو الظلام إضافة إلى صغر سن العامل وغيرها من المتغيرات التجريبية قد تؤدي إلى وقوع الحوادث وهي متغيرات تسهل ملاحظتها وقياسها وضبطها والتحكم فيها.

كما ترى هذه النظرية أيضا أن هناك أسباب أخرى للحوادث (تنظيمية، اجتماعية) فالعامل يكون تحت تأثيرات (ظروف العمل، العلاقات....) ويمتد هذا التأثير ليشمل الوظائف النفسية للفرد فهناك دوافع متعددة للحوادث وبالتالي فإن لها أهداف عدة، كأن يكون الدافع هو الحصول على تعويض مادي أو الرغبة في تخفيف المسؤولية عن نفسه، ويعني هذا أن هناك أسباب خارجية وداخلية بالنسبة للحوادث بالنسبة لهذه النظرية.⁽¹⁾

8- نظرية الدومينو

تأسست هذه النظرية على يد "هنزستن" سنة 1931 وقد سلمت أن ما نسبته 88% من الحوادث ناتجة عن التصرفات الخاطئة للعمال و2% ناتجة عن عوامل إنسانية.

وقد صيغت هذه النظرية من لعبة الدومينو والتي بمجرد وقوع قطعة واحدة يؤدي ذلك إلى وقوع باقي القطع، وقد جسدت هذه النظرية في خمسة محاور شكلت أهم مسببات الحوادث المهنية وأن حدوث أحدها هو سبب لحدوث ما يليه وهذه المحاور هي:

- بيئة المؤسسة.

- الأخطاء التقنية.

- الأخطاء الإدارية.

- الحوادث.

- الخسائر المادية والبشرية.

ويقول صاحب النظرية أن تحديد العامل الأكثر قوة وتأثيرا على زملائه قد يقلل من احتمال وقوع

⁽¹⁾ عبد الرحمن العيسوي: مرجع سابق، ص 276.

الحادث وهذا ما أسماه الدومينو المفتاح.⁽¹⁾

9- نظرية المصادفة

إن الحوادث وفق هذه النظرية يمكن أن ترجع إلى عامل المصادفة وهذا يعني أن جميع الأفراد لديهم استعداد للوقوع في الحوادث وأنه لا توجد أية عوامل شخصية تميز شخصا عن آخر في استعداده للوقوع في الحوادث.

هذه النظرية إن كانت تبدو معقولة إلا أن إلغاء العوامل الشخصية التي تؤدي إلى الحوادث أمر لا يبدو معقولا، ولو كانت الحوادث تتوزع بالصدفة لكانت وفق للمنحى الاعتدالي التكراري أي:

- يتورط عدد قليل من الأفراد في حوادث قليلة جدا.

- يتورط عدد قليل مثل الفئة الأولى في حوادث كثيرة جدا.

- يتورط أغلب الأفراد في حوادث كثيرة جدا.

غير أن الدراسات التجريبية لا تؤكد هذا التوزيع للحوادث وقد وضعت هذه النتيجة موضع البحث، وذلك بمقارنة الحوادث التي وقعت لبعض الأفراد في فترة معينة بالحوادث التي وقعوا فيها في فترة أخرى وافترض أنه إذا كان الوقوع في الحوادث مسألة ترجع إلى الصدفة فإن عدد الحوادث التي يقع فيها بعض الأفراد في وقت يجب أن تكون مستقلة عن الحوادث تقع لهم في وقت آخر وهذا لم يتحقق بالبحث.

وقد فحص " مارت " علم النفس الألماني في سجلات الحوادث للضباط الأمان الذين أمنوا حياتهم لفترة 10 سنوات، فتبين أن الذين لم يتورطوا في الحوادث خلال السنوات الخمس الأولى بلغ متوسط عدد الحوادث التي وقعوا فيها في السنوات الخمس اللاحقة 0.52 حادثة، أما من حالات من لهم حادثة في الفترة الأولى فقد بلغ متوسط الحوادث التي وقعوا فيها في الفترة الثانية 0.91 حادثة أما من وقعت لهم حادثتان في الفترة الأولى فقد بلغ متوسط ما تعرضوا له من حوادث في الفترة الثانية 1.84 حادثة.

⁽¹⁾ عبد العيسوي: مرجع سابق، ص 277.

10- النظرية الاجتماعية

تعد النظرية الاجتماعية من النظريات التي ربطت حوادث العمل التي يتعرض لها العامل بالظروف الاجتماعية غير الملائمة، فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل المتمثلة في مشاكل مرتبطة بالسكن والأسرة والمحيط الاجتماعي تولد حالة من الانفعالات والاضطرابات المستمرة والتي بتفاعلها مع ظروف العمل الفيزيائية والتنظيمية تكون سببا في وقوع الحوادث، وبغية معالجة هذه الأسباب يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعمال ومعالجة مختلف المشاكل المرتبطة بهذا الجانب.⁽¹⁾

11- النظرية الوظيفية

تنتم هذه النظرية خلافا لسابقتها بالشمول والتكامل في تفسيرها لظاهرة حوادث العمل، حيث ترى أن لحوادث العمل أسبابها وعواملها المرتبطة فيما بينها بحيث لا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد بل مجموعة من العوامل والأسباب الإنسانية والتنظيمية.

ومن أهم الدراسات التي أكدت هذه النتائج الدراسة التي قام بها "H HENRICH" حيث توصل إلى أن العوامل الإنسانية تسبب في 88% من الحوادث أما الظروف الفيزيائية فتسبب في 12% تقريبا.

بينما توصلت الدراسة التي قام بها مجلس الأمن القومي بالولايات المتحدة الأمريكية إلى ما يلي:

- 18% من الحوادث ترجع إلى عوامل تقنية.

- 19% ترجع إلى عوامل إنسانية.

- 63% ترجع إلى العوامل التقنية والإنسانية.

وختاما لما سبق ذكره يمكن القول أن حوادث العمل من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الصناعية كونها ذات تأثير سلبي على العامل والمؤسسة، لذلك نجدها تسعى لإيجاد حلول من أجل

⁽¹⁾ عبد الرحمن العيسوي: مرجع سابق، ص 278.

تخفيض نسبة وقوع الحوادث حفاظا على سلامة المورد البشري وإنتاج المؤسسة.(1)

(1) عبد الرحمان العيسوي: مرجع سابق، ص 279.

خلاصة الفصل

إن الخسائر المادية والبشرية التي تفرزها حوادث العمل سواء تعلقت بالفرد العامل أو بالمؤسسة أو حتى قطاع الدولة أدت إلى قيام المنظمات بوضع برامج الأمن الصناعي لمحاولة الحد والتقليل من هذه الظاهرة ذلك أن التكاليف الناتجة عن تأمين حوادث العمل أكبر بكثير من التكاليف الناجمة عن توفير الأمن الصناعي.

**الفصل الثالث : المداخل النظرية للأمن
الصناعي**

تمهيد

- 1- الإطار الدلالي لمصطلح الأمن الصناعي.
- 2- أهمية الأمن الصناعي.
- 3- أهداف الأمن الصناعي.
- 4- إجراءات الأمن الصناعي.
- 5- عناصر برنامج الأمن الصناعي.
- 6- الأسس العامة لبرنامج الأمن الصناعي.
- 7- الإهتمام الدولي والجزائري بالأمن الصناعي.

خلاصة الفصل

تمهيد

مما لاشك فيه أن المورد البشري يعتبر من بين المنفعة في العمليات الإنتاجية داخل التنظيم ومما لاشك فيه أيضا أن المنظمات تبدل كل ما في وسعها من خبراء وأموال طائلة لاستقطاب الأفراد وتدريبهم قصد الاستثمار فيهم، كما أنها تعمل كل ما في وسعها للحفاظ على صحتهم وسلامتهم من الأخطار التي تواجههم أثناء مزاولتهم لأعمالهم كالإصابة بحوادث العمل والأمراض المهنية والتي قد تفقدهم أرواحهم في بعض الأحيان أو العجز الكلي أحيانا أخرى.

ونظرا لأن العنصر البشري داخل التنظيم يصعب تعويضه بعد فقدانه، فقد أولت المنظمات من خلال إدارة الموارد البشرية اهتماما كبيرا الاعتناء به، وذلك من خلال عدة إجراءات وتدابير اتخذتها للحد أو التقليل من الأخطار التي تواجهه أثناء مزاولته لعمله خصوصا في المؤسسات الصناعية التي هو عرضة فيها للأخطار، فكان الأمن الصناعي وسيلة من الوسائل والتدابير اتخذتها للحفاظ على صحة وسلامة العامل.

وقد جاء هذا الفصل موضحا الإطار الدلالي لمصطلح الأمن الصناعي وكذا اهدافه وأهم أسسه بالإضافة إلى برامج الأمن الصناعي من حيث، عناصره وأهدافه وشارك العمال فيه كما تم التطرق إلى تشريعات الأمن الصناعي وبعض الهيئات الوصية عنه وأخيرا تم التطرق إلى التدريب في مجال الأمن الصناعي.

1- الإطار الدلالي لمصطلح الأمن الصناعي

لقد تعددت وتتنوع تعاريف الأمن الصناعي وقد اختلف رجال الإدارة والباحثون والمهتمون بالأمن الصناعي في تحديد تعريف شامل وموحد فيما بينهم.

- عرفه رستم لطفي: على أنه كل إجراء يتخذ لمنع والتقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية، وتقديم وسائل الوقاية والإسعاف والعلاج مع توفير الظروف المناسبة للعمل.⁽¹⁾

- إضافة إلى ذلك فقد عرفه يوسف جحيم الطائي وآخرون بأنه: "عبارة عن توفير بيئة آمنة وخالية من العوامل التي تؤدي إلى أسباب الخطر الذي يتعرض له الأفراد العاملين في المنظمة."⁽²⁾

- عرفه محمد عبد السميع علي على أنه: "تحقيق سلامة العامل من النواحي الصحية والنفسية ورقابتهم من الأخطار المهنية."⁽³⁾

- وقد عرفه البعض على أنه: "توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها مأمونة وصحية، بمعنى أنه لا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها أمراض مهنية أي أنها تكفل مقومات الإنتاج المادية والبشرية."⁽⁴⁾

- إضافة إلى ذلك فقد عرفه البعض الآخر على أنه: "سياجات أمان واحتياطات الرعاية لمنع وقوع الحوادث والإصابات والتي لم يعد هناك شك في أنها خسائر تلاحقها لما تضيفه من أعباء على نفقات الإنتاج التي يجب الحد منها، ولما تسببه من فقدان بعض العمال المهرة المدربين في حوادث العمل

(1) العايب رابح: مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، منشورات منتوري، قسنطينة، 2004، 2005، ص110.

(2) يوسف جحيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006 ص454.

(3) محمد عبد السميع علي: الأمن الصناعي، عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه، مطبعة القاهرة، مصر، 1993، ص7.

(4) كامل محمد عويضية: علم النفس الصناعي، الموائمة المهنية، دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1996، ص144.

وبشكل عام ومن خلال التعاريف السابقة حول الأمن الصناعي يمكن بلورة التعريف الإجرائي كما يلي:

الأمن الصناعي هو مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية وكذلك مجموعة الوسائل التي تتخذها المنظمة بمشاركة العاملين فيها.

2- أهمية الأمن الصناعي

لكي يتمكن العمال من أداء الأعمال الموكلة إليهم وعلى أكمل وجه يجب توفير أحسن الظروف لذلك، لذا يجب تدريب وتأهيل العاملين حسب متطلبات خطة التنمية وذلك عن طريق إنشاء مراكز التدريب بالمناطق الصناعية ووضع كافة المستلزمات الواجب توفرها في مكان العمل ، وتعتبر حوادث الصناعة والأمراض المهنية أحد المشاكل التي تواجه الإدارة وتقف حائلا أمام تحقيق الأهداف، ومن هنا تتبع أهمية الأمن الصناعي.

أ- أهميته بالنسبة للعامل:

لقد نجحت الكثير من الدول بعد بذل مجهودات معتبرة للحد من أخطار العمل وتقليل عدد الحوادث التي يذهب ضحيتها أعداد كبيرة من العامل إثر إصابتهم بعاهاات مستديمة أقعدتهم عن مواصلة عملهم، لذلك أصبحت أهمية توفير الأمن الصناعي أمر أساسي لتسيير إدارة الأعمال الصناعية الكبرى كما أن هذه الأهمية ليست كونها عملا إنسانيا فقط بل أنها تؤدي إلى منفعة لإقتصادية أيضا، ويمكن تلخيص هذه الأهمية في أن صحة العامل هي رأس ماله فإذا اعتراه المرض أو العجز ضعفت قدرته وتضاءل رزقه وهذا يؤثر على حالته المعيشية وحالة أسرته، وفي الوقت نفسه نرى أن العامل ثروة قومية يجب المحافظة

(1) عزالدين فراج وآخرون: مرجع سابق، ص 6.

عليها إذ أن كفاءة العامل تؤدي إلى زيادة ومنه هذه الثروة وبالتالي ارتفاع مستوى المعيشة.⁽¹⁾

ب- أهميته بالنسبة للمؤسسة:

يعتبر الأمن الصناعي مهما جدا بالنسبة للمؤسسة وذلك لعدة أسباب تكمن في حماية العاملين من الإصابات والمحافظة على ممتلكات المؤسسة، يقلل من الخسائر المادية والبشرية داخل المؤسسة وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاج كما ونوعا للمؤسسة المعنية، كما أن الإهتمام بالعامل يزيد من شعور العاملين بالانتماء إليها مما يدفعهم للعمل وبإخلاص وبالتالي تضمن المؤسسة استمرار الإنتاج دون توقف وهذا ما يساعده على الوفاء بالتزاماتها اتجاه عمالها ومنافسة المؤسسات الأخرى وذلك ما يرفع من سمعتها بين أوساط المجتمع الخارجي سواء كان ذلك مع المجتمعات التي تتعامل معها المؤسسة أو الحكومة أو الإتحادات.

ج- أهميته بالنسبة للكفاءة الإنتاجية:

على الإدارة الرشيدة التي تسعى إلى رفع الكفاءة الإنتاجية إلى تهيئة كافة الظروف المناسبة للعمل والعمال فالحوادث تؤثر على مقدرة الأفراد العاملين وتعيق نمو الإنتاج وتطور المنشأة إضافة إلى التأثيرات النفسية والاجتماعية التي تصيب العامل.

والوقاية من الحوادث بمختلف أنواعها ضرورة تستوجبها اعتبارات إنسانية ومالية، وتشمل الاعتبارات الإنسانية حماية العنصر البشري في الصناعة من أخطار العمل وعلاج وتأهيل المصابين، وضرورة اجتماعية تستوجب إعانة أسرة العامل المصاب والمحافظة على الأيدي العاملة الماهرة.⁽²⁾

3- أهداف الأمن الصناعي

من بين الأهداف الأساسية التي يحققها الأمن الصناعي إذا كان فعالا وناجعا هي تلك الأهداف

(1) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص539.

(2) محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، بدون سنة نشر، ص ص18-19.

التي تتجسد من حيث:

1- من حيث بيئة العمل:

وذلك من خلال ضرورة توفير وسائل الأمن والصحة والوقاية في بيئة العمل بالطريقة التي تجنب العمال من أخطار العمل وظروفه⁽¹⁾ وتشير بيئة العمل إلى عوامل نذكر منها ما يلي:

- الإضاءة: وتعد من أهم العوامل المادية التي لها دور بارز في عمل الفرد وعلاقته بمستوى الأداء فهي تساعد على تحسين وتخفيف نسبة التعب ومن ثمة فهي لاغنى عنها بالنسبة لصحة العامل وسلامته أثناء القيام بأدائه.

وتحدث الإضاءة غير الجيدة في مكان العمل شكل انهيار في العيون وتحدث ذلك عندما تكون هناك مساحات لا يصلها الضوء الكافي أو تكون شديدة، وما تجدر بنا الإشارة أن الإضاءة قسمين من خلال المصدر الذي تنبعث منه:

أ- إضاءة طبيعية: وتعد أفضل إضاءة ملائمة للعينيين كما يمكن الحصول عليها بأكثر قدر دون تكاليف كما أنها أكثر الإضاءة انتشارا وتوزيعها بشكل جيد على غرار الإضاءة الاصطناعية.

ب- الإضاءة الاصطناعية: لقد ظهرت الإضاءة الاصطناعية ولما كانت كل التجارب فقد أثبتت أن نسبة الحوادث تزداد بمعدل 32% في الإضاءة الصناعية وأنه يجب على العمال تكييفها لكن من ناحية اللون والقوة أقرب مما يمكن أن يكون إلى الإضاءة الطبيعية.

وقد عرفها حمو بوظيفة في كتابه الموسوم "هي أي صوت بغض النظر عن شدته فقد يؤدي إلى آثار سيكولوجية أو فيزيولوجية غير مرغوب فيها لدى الفرد والتي قد تتداخل الراحة، الاسترخاء والنوم".⁽²⁾

(1) كامل محمد عويضة: مرجع سابق، ص144.

(2) حمو بظريفه: الضوضاء خطر على صحتك، مخبر الوقاية والأرغونوميا، الجزائر، ط1، 2002، ص24.

- التهوية: إن التهوية الغير جيدة في بيئة العمل من شأنها أن تلحق أضرار جسيمة وتؤثر تأثيرا على العمال بدنيا ونفسيا، وبالتالي تجعله عرضة للحوادث والأمراض المهنية ومن مظاهرها المسببة للحوادث⁽¹⁾:

- تكاثر الأتربة والأبخرة والغازات السامة.
- ارتفاع نسبة التلوث داخل أماكن العمل.
- قلة وسائل التصفية والآنية للهواء وتعطلها للعمل.
- عدم اتساع مكان العمل وقلة النوافذ للتهوية.
- وجود معدل الرطوبة مرتفع.

2- من حيث العامل نفسه:

ويتمثل الهدف هنا بضرورة توعية العاملين وتشجيعهم على المحافظة على أنفسهم واتباع شروط وتعليمات الأمن الصناعي للوقاية من أخطار العمل.

وتشير التوعية الوقائية إلى أنها "عملية موضوعية تقع على عاتق المنظمة وتتعلق بإشعار وتنبيه العمال بالمخاطر المترتبة بالعمل والحوادث التي تنجم عن ممارسته.

ويمكن القول أن التوعية الوقائية توفر نكرة الوعي لدى العمال وتعطي لهم صورة كاملة عن فكرة الأمن الصناعي، كما تساعد على غرس روح الحيطة لديهم وهذا جزء الوعي الوقائي المسطر من طرف المؤسسة وترمي إلى المحافظة على صحتهم وراحتهم في العمل أكثر مما تحافظ على المنظمة وأقسامها.

⁽¹⁾ كامل محمد عويضة: مرجع سابق، ص144.

3- من حيث التأهيل والعلاج:

ويتمثل هذا الهدف في علاج وتأهيل ورعاية العامل المصاب وضمان عودته إلى عمله السابق كلما أمكن ذلك، كما يتضمن هذا الهدف أيضا ضمان دخل العامل المصاب طيلة مدة علاجه وتأهيله.⁽¹⁾

4- إجراءات الأمن الصناعي

- استعمال القفاز لحماية اليد والأصابع من الإصابة.
- عدم وضع الأسلاك الكهربائية في طريق العمال أو في طريق عربات اليد.
- تفادي تصادم عامل بعامل آخر أو بأجسام أخرى نتيجة لعدم رؤية العامل أو نتيجة بعض الصناديق الكبيرة.
- عدم التسرع في الحركة أو المشي حتى لا يسقط العامل نتيجة لذلك.
- البعد عن مصادر إشعاع الضوء الشديد حتى لا تصاب عين العامل.
- ضرورة الاستماع إلى التعليمات وضرورة الأخذ بمشورة الغير من ذوي الخبرة.
- ضرورة معرفة العامل مواطن الخطر في المصنع.
- ضرورة وضع الأشياء في أماكنها الصحيحة.
- استعمال الحاجز الواقي ووضعه أمام الآلات والسيور والتروس ومصادر النار والاشتعال.
- ضرورة لبس الحذاء الواقي وهو حذاء ضخم يحمي الرجل حتى الركبة.
- عدم وضع حمولة أزيد من اللازم فوق العربات.

⁽¹⁾ كامل محمد عويضة: مرجع سابق، ص 149.

- معظم النار من مستنصر الشرر.

- ضرورة استعمال الخوذة لحماية الرأس.

- ضرورة استعمال الواقي للعين.

- ضرورة استعمال القناع الواقي من الغازات.⁽¹⁾

5- عناصر برنامج الأمن الصناعي

إن أي برنامج للأمن الصناعي لابد وأن يتضمن العناصر التالية:

1- الدعم من قبل الإدارة العليا:

لكي يكون برنامج الأمن الصناعي فاعلا لابد أن يدعم ويقدم له العون من قبل الإدارة العليا، حيث أن البرنامج الذي لا تفتتح به الإدارة ولا تقدم له الدعم اللازم غالبا ما يكون غير فعال وبالتالي يؤدي إلى استمرارية حوادث العمل وزيادتها بدلا من نقائصها.⁽²⁾

2- تحديد مسؤولية الأمن الصناعي:

لا بد من تحديد شخص مسؤول عن الأمن الصناعي وصيانة الأفراد العاملين بغض النظر عن كون المنظمة صغيرة وبالتالي إناطة هذه المهمة بشخص إداري، أو كانت كبيرة الحجم وبالتالي إعطاء صلاحيتها إلى مهندس الأمن الصناعي.

3- هندسة العمل:

إن الإلتزام بهندسة العمل أو الشروط الهندسية الواجب توفرها في مواقع العمل من العناصر

⁽¹⁾ كمال محمد عويضة: مرجع سابق، ص ص141-143.

⁽²⁾ المرجع نفسه، ص ص141-143.

الفصل الثالثالمدخل النظرية للأمن الصناعي

الأساسية في أي برنامج للصيانة من الحوادث، ومن المستلزمات والشروط الهندسية في العمل توفر النظافة في أماكن العمل وتحديد الإجراءات الضرورية لاستخدام الأجهزة والمعدات الواقية أثناء العمل وكيفية استخدام المواد الخطرة.

4- التعليم والتدريب:

يعتبر عنصر التعليم والتدريب من العناصر الأساسية التي لا بد من توفرها للأفراد العاملين للتقليل والحد من الحوادث أثناء العمل، حيث أن التعليم والتدريب يركز على الإجراءات الصحيحة في العمل وإرشاد الأفراد وتوجيههم فيما يتعلق بالتعليمات والضوابط الخاصة بالصيانة والأمن الصناعي، وللمشرف المباشر دور كبير في توجيه الأفراد العاملين حول المخاطر المهنية، ومن هذه الوسائل الدورات التي تصدرها المنظمة والخرائط والملصقات الجدارية وكافة الوسائل البصرية السمعية التي من الممكن أن تساهم في توعية الأفراد.

5- تسجيل الحوادث:

من الضروري الإحتفاظ بسجلات خاصة حول الحوادث الصناعية في كل منظمة، هذه السجلات توضح عدد ونوع الحوادث والأمراض الصناعية وكذلك الخسائر الناجمة عن حصول هذه الحوادث كالأيام المفقودة من العمل والإصابات والأمراض الناجمة عن حوادث العمل، ومن الممكن أن تنظم السجلات وفقا لدرجة خطورة الحادث إلى الفقرات التالية:

- حوادث مؤدية إلى وفاة.

- حوادث مؤدية إلى فقدان أيام العمل.

- حوادث مؤدية إلى أضرار طفيفة تم السيطرة عليها واستخدمت الإسعافات الأولية في حينها.

6- تحليل الحوادث:

من الضروري تحليل الحوادث الصناعية وفقا لمعايير معينة منها تكلفة الحوادث وأسبابها، إن الهدف الأساسي من تحليل الحوادث هو لتعريف الأفراد العاملين بالتكاليف الحقيقية المتسببة جراء الحوادث، كما أن تحليل أسباب الحوادث يؤدي إلى تشخيص الحوادث التي تنجم عن الأفراد العاملين وكذلك الحوادث التي يكون سببها ميكانيكيا، حيث أن الحوادث المتسببة من قبل الأفراد العاملين لا بد وأن تلقى اهتماما كبيرا من قبل الإدارة نظرا لتداخل عوامل عديدة فيها.⁽¹⁾

6- الأسس العامة لبرنامج الأمن الصناعي

إن من اهتمامات الأمن الصناعي في المؤسسة هو الحرص على تقديم الحماية والوقاية لكافة عناصر العملية الإنتاجية من المخاطر بكافة أنواعها، ولهذا تسعى كل مؤسسة إلى توفير طرق ووسائل عصرية مميزة تتكامل مع طبيعة العملية الصناعية في المؤسسة.

ولكي تعمل منظومة الأمن الصناعي في تطبيقه على دعامتين أساسيتين هما:

وسائل الحماية المادية ووسائل الحماية التنظيمية وبشكل عام فإن برنامج الأمن الصناعي في المؤسسات يعتمد في تحقيق وسائل الحماية والسيطرة على أسلوبين هما:

1- السيطرة والحماية الداخلية وتتضمن ما يلي:

- التحكم في المفاتيح والأقفال وذلك لمنع الدخول للمباني أو الخزانات التي تحتوي على أشياء ذات أهمية لمنع استعمال ما بداخلها إلا لمن يملك الحق في ذلك.

- اتباع نظام البطاقات الشخصية للتعريف بشخصية كل ما بداخل المؤسسة لتحقيق السيطرة الداخلية للمؤسسة.

⁽¹⁾ كمال محمد عويضة: مرجع سابق، ص144.

- وضع علامات لتحديد الاتجاهات والمسارات ووضع الإشارات التحذيرية وذلك للتحكم في سير المرور الداخلي والتحذير من الأماكن الخطرة.

- حماية الوثائق والمعلومات بإتباع إجراءات للحد من التلف والضياع أو السرقة باستخدام الكمبيوتر.⁽¹⁾

- وضع سجلات لأسماء العاملين وشروط التوظيف يضم كل المعلومات الضرورية عن العاملين بالمؤسسة التي يمكن الرجوع إليها عند اللزوم.

2- السيطرة والحماية الخارجية وتتضمن ما يلي:

- تسيير دوريات داخل محيط المؤسسة وتجهيزها بوسائل الاتصال الحديثة.

- تركيب الموانع الإنشائية وهي بمثابة أسوار أمنية وتركيب كاميرات المراقبة التلفزيونية تساعد على كشف كل من يحاول الدخول بطريقة غير مشروعة.

- إنشاء غرفة عمليات لتقوم بكل عمليات الإشراف داخل المؤسسة وتقوم بالتنسيق مع كافة القطاعات الأمنية وخدمات الطوارئ والإسعافات الضرورية.⁽²⁾

7- الإهتمام الدولي والجزائري بالأمن الصناعي

1- الإهتمام الدولي بالأمن الصناعي:

1- نظم أول مؤتمر دولي للحوادث الصناعية بباريس في 1889 وذلك بمناسبة عقد المعرض العالمي بها، وقد أوصى المؤتمر بإنشاء هيئة دولية دائمة للإفادة من خبرات مختلف البلدان في هذا الميدان واختيار الطرق المثلى في منع الحوادث.

⁽¹⁾ علي غربي وآخرون: مرجع سابق، ص134.

⁽²⁾ المرجع نفسه، ص135.

2- في عام 1890 أنشأت لجنة دولية وكان من ضمن واجباتها العمل على إيجاد أساس جمع الإحصاءات الدولية للحوادث.

3- في عام 1891 عقد مؤتمر ثاني لمنع الحوادث الصناعية بمدينة "بن" ثم عقدت مؤتمرات أخرى في "فيك" 1894 وفي "بروكسل" سنة 1897 وفي باريس سنة 1900 حضرته 18 دولة.

4- في 1889 أسست الجمعية الدولية القانونية للعمل وقد أنشأت تحت إشرافها مكتب دولي للعمل في مدينة "بال" وأصدر المكتب في عام 1902 مجلة دورية لتشريع العمل وقد نشرت بها عدة لوائح للأمن الصناعي.

5- عقد مؤتمر الصلح ب"باريس" في 1919 بلغ من أهمية الأمن الصناعي أن ذكر في معاهدة فرساي بعض المواد الخاصة بالعمل على حماية العامل ضد الإصابة الناشئة من استخدامه وذلك كوسيلة لتحسين أحوال العمل.⁽¹⁾

6- في مؤتمر العمال عقد بمدينة "ليدز" عام 1916 صدرت توصيات بتطوير تشريعات الأمن المهني والصحة في الدول المختلفة التي عليها أن تعمل على توحيد تشريعاتها بالنسبة لكل فرع من فروع الصناعة مع وجوب تنظيم التعاون الدولي المشترك ضد السموم الصناعية.

7- في مؤتمر النقابات الذي عقد في "برن" سنة 1918 أقرت مقترحات العمل ميثاق العمل الصناعي يتضمن الطلبات المشار إليها بالفقرة السابقة مع طلب تخفيض ساعات العمل في الصناعات الخطيرة.

8- تضمنت معاهدة فرساي إقامة هيئة العمل الدولية التي واصلت جهودها منذ ذلك التاريخ لحماية العامل من الأمراض والإصابات الناشئة عن عمله.

(1) أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، علاقات العمل الفردية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1994، ص135.

الفصل الثالثالمدخل النظرية للأمن الصناعي

هذا وقد كانت مجموعة من الإتفاقيات سواء دولية أو عربية حاولت وضع حد أدنى لحوادث العمل

وإجراءات الأمن الصناعي ومن هذه الإتفاقيات نذكر ما يلي:

أ- الإتفاقيات الدولية:

1- الإتفاقية رقم(12) المتعلقة بتعويض الإصابات في العمل الزراعي لعام 1921م.

2- الإتفاقية رقم(17) المتعلقة بتعويض إصابات العمل لعام1925م.

3- الإتفاقية رقم(18) المتعلقة بالتعويض عن أمراض المهنة.

4- الإتفاقية رقم(42) المتعلقة بتعويض العمال عن الأمراض المهنية تعديلا للإتفاقية رقم(12).

5- الإتفاقية رقم(19) المتعلقة بالمساواة بين العمال المحليين والأجانب في مجال تأمين إصابات

العمل.

6- الإتفاقية رقم(102) المتعلقة بالمستوى الأدنى للضمان الإجتماعي في مجال تأمين إصابة

العمل.

7- الإتفاقية رقم(121) المتعلقة بالمزايا في حالة إصابات العمل.⁽¹⁾

ب- الإتفاقيات العربية:

1- الإتفاقية العربية رقم(3) لعام1971 المتعلقة بالمستوى الأدنى للتأمينات الاجتماعية.

2- إتفاقية تنقل الأيدي العاملة.

3- الإتفاقية العربية رقم(6) المتعلقة بمستويات العمل.

⁽¹⁾ رستم لطفى كمال: الأخصائي الاجتماعي في المصنع، سلسلة علاقات العمل، مكتبة القاهرة، مصر، ص96.

4- الإتفاقية العربية رقم(7) لعام1977 بشأن السلامة والصحة المهنية.(1)

2- الإهتمام الجزائري بالأمن الصناعي:

إن المشرع الجزائري تكفل بمسألة الحماية والوقاية من أخطار العمل وقد خصص لها جوانب كبيرة في تشريعات العمل وجعل منا أهم محاور الحقوق الإجتماعية، وقد خصص لها الباب الثالث من أمر الشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص في المواد241 إلى 302 كما نظمها بالمواد من 13 إلى 15 من القانون الأساسي العام للعمل، كما أصدر القانون 7/88 في تاريخ 26جانفي 1988(الجريدة الرسمية رقم 7 المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل).(2)

وتشير المادة الخامسة إلى ضرورة الإستجابة إلى المقتضيات التالية:

- ضرورة حماية العمال من الدخان والأبخرة الخطيرة والغازات السامة والضجيج وكل الأضرار

الأخرى.

- تجنب الإزدحام والإكتظاظ.

- ضمان أمن العمال أثناء تنقلهم وأثناء تشغيل الآلات ووسائل الرفع والتنقل واستعمال المواد

والمنتجات والبضائع وكل اللوازم.

- ضمان الشروط الضرورية الكفيلة بمكافحة الحرائق بصفة سريعة وناجحة.

- وضع العمال في مأمن من الخطر وإبعادهم من الأماكن الخطرة أو فصلهم بواسطة حواجز ذات

فعالية معترف بها.

(1) رستم لظفي كمال: مرجع سابق، ص97.

(2) يوسف حجيم الطائي وآخرون: مرجع سابق، ص 455-457.

الفصل الثالثالمدخل النظرية للأمن الصناعي

كما نصت المادة السابقة من توفير تدابير إحتياطية خاصة بوسائل وتقنيات وأدوات العمل من أجل إلزام المؤسسة المستخدمة مراعاة أمن العمال في إختيار التقنيات والتكنولوجيا لتكون مناسبة للأشغال الواجب إنجازها.

هذا و صدر المرسوم التنفيذي رقم 05/91 في 19جانفي 1991 المتعلق بالقواعد العامة للحماية التي تطبق على حفظ الصحة والأمن في أماكن العمل، وخصصت المواد من 25 إلى 66 منه لوضع الترتيبات العملية والإجرائية لتدابير الأمن والوقاية في العمل، أوكلت عبئ هذه المهمة إلى المؤسسة المستخدمة أو صاحب العمل.

هذا وقد أسست الجزائر منظمات وقائية منها:

- وزارة العمل والتكوين المهني.
- المعهد الوطني لحفظ الصحة والأمن.
- المنظمة الوطنية للوقاية من الأخطار المهنية في قطاع البناء والأشغال العمومية.
- المنظمة الوطنية الخاصة بطلب العمل بين المؤسسات.
- وزارة الصحة العمومية.
- المعهد الوطني للصحة العمومية.

خلاصة الفصل

نظرا للدور الكبير الذي يلعبه الأمن الصناعي في الوقاية والحفاظ على المورد البشري داخل المؤسسات وذلك من خلال وضع عدة استراتيجيات وخلق بيئة عمل آمنة وخالية من كل الأسباب والمخاطر التي تؤدي إلى حوادث العمل، لهذا فإن هذا الموضوع يلقى اهتماما بالغاً من طرف الإدارات والنقابات العمالية وكذلك من طرف الدولة وذلك بسن قوانين وأنظمة صارمة يلتزم بها المسؤولين والمسيرين وذلك من أجل الحفاظ على العنصر البشري الذي يعتبر محور العملية الإنتاجية.

**الفصل الرابع: المداخل النظرية للأداء
الوظيفي**

تمهيد

أولاً: الأداء الوظيفي

1- عناصر الأداء الوظيفي

2- محددات الأداء الوظيفي

3- أبعاد الأداء الوظيفي

4- معايير الأداء الوظيفي

ثانياً: عوامل وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي

1- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

2- مشكلات الأداء الوظيفي

3- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي

ثالثاً: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

1- نظرية الإدارة العلمية

2- النظرية البيروقراطية

3- نظرية العلاقات الإنسانية

4- نظرية العدالة

5- نظرية التوقع

6- النظرية اليابانية

رابعاً: تقييم الأداء الوظيفي

1- أهمية تقييم الأداء الوظيفي

2- أهداف تقييم الأداء الوظيفي

3- خطوات تقييم الأداء الوظيفي

خامساً: معايير وطرق تقييم الأداء الوظيفي

1- معايير تقييم الأداء الوظيفي

2- طرق تقييم الأداء الوظيفي

3- مراحل تقييم الأداء الوظيفي

4- معوقات تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

للأداء الوظيفي أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية تسعى كل مؤسسة اقتصادية إلى تأدية أعمالها بشكل صحيح لتحقيق أهدافها المخطط لها وفق طريقة ومنهجية خاصة، فهو طريقة مستعملة في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة بصورة ملائمة أو الوصول إلى النتائج المرجوة من خلال العمل والاستخدام الرشيد والتحكم الجيد في مختلف الوسائل المتاحة للمؤسسة من قدرات بشرية ومادية ووقفت العمل بالاستفادة من الوصول إلى تحقيق أحسن النتائج، ولهذا سنحاول من خلال هذه الفصل التطرق إلى عناصر ومحددات الأداء الوظيفي ومعاييره ومشكلاته، والعوامل المؤثرة فيه والنظريات المفسرة له من خلال هذا المبحث أما المبحث الثاني فقد خصصناه لتقييم الأداء من خلال التطرق إلى أهميته وأهدافه وكل من خطوات ومعايير هذا التقييم وأهم مراحله.

أولاً: الأداء الوظيفي

1- عناصر الأداء الوظيفي

هي مكونات أساسية للأداء فهي دليل على وجود أداء فعال وقد حددها "عاشور صقر" فيما يلي:

أ- أنشطة العوامل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها:

لكي يتم تحليل مكونات العمل يجب أولاً تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تصبو إليها وكذلك أهميتها من حيث الوقت والنتائج المترتبة عنها، حيث يتم تحديد المكونات المستقرة بالإضافة إلى تحديد المكونات المتغيرة بتغيير الزمن الذي يؤدي فيه العمل أو بتغيير الأفراد المؤدية للعمل أو بتغيير ظروف العمل وتتمثل هذه التغييرات على النحو التالي:

- الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن:

وتتغير بتغير الزمن بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي في العمل كتغير مهام الموظف في آخر سنة بسبب اكتسابه الخبرة أكثر وتغير في طرق الأداء ودرجة تحمله المسؤولية.

- الأنشطة التي تتغير بتغير الأفراد الذين يؤدون العمل:

إن الاختلاف بين الأفراد الذين يؤدون الأنشطة وما يستخدمونه من خبرات خصائص ومهارات راجع إلى الأفراد، فالعمل قد يكون نفسه لكن كيفية القيام به مختلفة كما أن الأعمال مختلفة من حيث درجة الحرية في اختيار وسيلة الأداء.⁽¹⁾

- الأنشطة التي تتغير بتغير ظروف العمل:

وتتمثل في تغير نسبة العمل التي من شأنها التأثير على الأنشطة ومنها الآلات، نقص الإضاءة

(1) عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1986، ص331.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

والتهوية وخصائص المشرفين على العمل ومدى تأثيرهم على العامل وضغوط العمل وكل هذه العوامل تؤدي إلى تغيرات في مستوى الأداء.

ب- العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل:

إن معرفة هذه الأنشطة عن طريق تجميعها إلى مهام والمهام إلى أعمال وعلاقة التكامل والتناسق بين هذه الأنشطة ليست فقط التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى علاقات بين الأعمال المختلفة وهذا يستدعي إعادة تصميم العمل أو إعادة تصميم العمل أو إعادة تصميم التنظيم ككل.

ج- المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:

على ضوء الأنشطة الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوب التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة أما "الحسيني" فيحدد عناصر الأداء كما يلي:

- المعرفة لمتطلبات الوظيفة:

وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- نوعية العمل:

وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- كمية العمل المنجز:

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا

- المثابرة والثوق:

وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

2- محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن القول أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، إدراك الدور (المهام).

أ- الدافعية:

يقصد بالدافعية رغبة الفرد في إشباع حاجات معينة وتتعلق بالقوى التي تحافظ أو تغير اتجاه أو كمية أو شدة السلوك.

والدافعية في العمل تتفاعل مع القدرات يعني أن قوة الدافعية تحدد مستوى استخدام الفرد لقدراته في أداء العمل ويقدر ما تزيد الدافعية يزيد المستغل من تلك القدرات والعكس صحيح.

ب- القدرة على العمل:

وتمثل القدرات المكون الذي يتفاعل مع الدافعية والإدراك في تكوين أداء العامل وتحقق على العمل وذلك نتيجة استخراج ثلاث عناصر أساسية هي: المهارات، القدرات والخبرات.

والمهارات هي مستوى الإتقان الذي يستطيع الفرد أن يؤدي به العمل.

(1) عاشور أحمد صقر: مرجع سابق، ص338.

والقدرات هي إمكانية الفرد على القيام بعمل ما.

أما الخبرات فهي مجموع تراكمات التجارب في ذهن الفرد نتيجة مزاولته لعمل معين خلال مدة زمنية طويلة.⁽¹⁾

ج- الإدراك:

يعرف بأنه تفكيرية تشمل على انتقاء المعلومات وإعطاها معنى يمكن من خلاله أن يتم تفسير أو إدراك نفس الظاهرة بطرق مختلفة حسب مستويات الإدراك المختلفة من قبل المشاهدين لتلك الظاهرة.

3- أبعاد الأداء الوظيفي

يركز البعض في تحليل أبعاد الأداء الوظيفي على الجانب الاقتصادي فيه، بينما البعض الآخر يأخذ في الحسبان الجانب التنظيمي والاجتماعي وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل وتمثل أبعاده في بعدين أساسيين هما:

أ- البعد التنظيمي للأداء:

ويقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثمة يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم أساسها قياس فاعلية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلية التنظيمية وليست بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن ذلك والمتعلق من خلال تأثيراتها الاقتصادية ويختلف عن ذلك والمتعلق بالفاعلية التنظيمية.

(1) خان أحلام: تسيير الموارد البشرية ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية، تحت إشراف عيسى حيرش، جامعة بسكرة، 2004، ص74.

ب- البعد الاجتماعي للأداء:

يشير البعد الاجتماعي للأداء على مدى تحقيق الرضا بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين مؤشر على وفاء الأفراد لمؤسساتهم وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في كون الأداء الكلي للمؤسسة يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الجماعي لمواردها البشرية، لذلك يستحسن إعطاء أهمية للمناخ الاجتماعي داخل المؤسسة.

ويتضح أن هذه الأبعاد المتعددة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا مهما في تقويم الأداء تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية.⁽¹⁾

4- معايير الأداء الوظيفي

تعرف على أنها المقياس التي يتم على أساسه تحديد مستوى إنجاز العمل الفعلي للموظف وإجراء عمليات المقارنة وتسمى المنظمة من خلاله إلى تحقيق أهداف والوصول إلى نتائج.

كما عرفه عبد الرحمن الهيتي: "أنه الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقرب للحكم عليه".

وتنقسم معايير الأداء الوظيفي إلى خمسة (5) معايير وهي:

أ- المعايير الإنسانية:

وتتمثل في طبيعة العلاقة بين الموظف وباقي الموظفين في محيط العمل كمدى وجود التعاون بينهم والعمل كفريق واحد لتحقيق أهداف المنظمة والحفاظ عليها وعلى مواردها، فعلاقات الفرد مع الذين

(1) خالد عبد الرحيم مطر الهيتيني: إدارة الموارد البشرية، دار الراية، ط1، عمان، 2003، ص255.

يتعامل معهم في محيط العمل تعتبر مقياساً ومؤشراً هاماً لمدى نجاحه أو فشله في أداء عمله.⁽¹⁾

ب- المعايير الشخصية:

وتتمثل في قدرة الفرد على العطاء وتحقيق ذاته ولإبراز قدراته ومهاراته وإمكانياته أثناء إنجاز عمله أو في علاقاته مع باقي الأفراد، وهذه المهارات والقدرات راجعة إلى العوامل المساهمة في تكوين شخصيته.

ج- المعايير المهنية:

وتتمحور حول مدة قدرة الفرد أو العامل على أداء عمله بكل دقة وعلى إمكانية تفادي حدوث أي خلل مهني بقدر الإمكان كذلك مقدرته على حل المشكلات التي قد تواجهه والخروج بأقل الأضرار وذلك لتحقيق النجاح والفعالية.

د- المعايير الكمية:

وتقصد بذلك الجوانب التي يمكن تحديدها من حيث الكم أي العدد والزمن المستغرق وهذا لمعرفة العلاقة بين المنتج والزمن المرتبط به (عدد الوحدات المنتجة خلال فترات زمنية محددة).

و- المعايير النوعية:

وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الدقة والجودة والإتقان حيث يحدد مستوى الجودة للوحدة المنتجة بكل دقة.

(1) صلاح الدين الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 90-91.

ثانياً: عوامل وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي

1- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يؤثر على أداء الأفراد الموظفين لوظائفهم عاملين أساسيين هما:

1- قدرات الأفراد العاملين:

تضم هذه القدرات ثلاثة فروع لا بد من توفرها في الأفراد وهي:

أ- المقدرة:

تشمل العوامل المتعلقة بجوانب المعرفة اللازمة لأداء العمل مثل ذلك المستوى التعليمي والتدريب والمهارات الشخصية للموظفين، بحيث يمكن أن تصاغ هذه العلاقة بين عنصر الرغبة والمقدرة في شكل معادلة كالتالي:

$$\text{الأداء في العمل} = \text{الرغبة في العمل} \times \text{القدرة في العمل}$$

وتتخذ المقدرة في العمل مظهرين هما: المعرفة والمهارة، والمعرفة هي أن يلم المورد البشري بالمبادئ والطرق التي تحكم عمله والمهارة هي القدرة على استخدام تلك المبادئ والطرق.⁽¹⁾

إذن فالمقدرة تؤثر على أداء المورد البشري وذلك من خلال شعوره بأنه قادر على العمل والعطاء، وهذا ما يجعله يزيد من دافعيته إلى تحسين أدائه وبالتالي يقلل من مخاوفه ومن الضغوط المحتملة.

ب- الرغبة:

تشمل كافة العوامل المتعلقة بشخصية الفرد وأسلوب تفكيره ودوافعه وحاجاته ودرجة تعلمه وثقافته بالإضافة إلى ذلك العوامل المتعلقة بجماعات العمل وكذلك العوامل المتعلقة بالتكوين الحضاري

⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص19.

إذن فالرغبة تزيد من مستوى الأداء وبالفعالية المطلوبة كما تزيد من ولاء المورد البشري.

ج- التدريب:

التدريب ضروري لبناء قوة بشرية منتجة فكل عامل مهما كانت وظيفته فهو في حاجة دائمة للحصول على معلومات جديدة أو مهارات جديدة وتطوير عاداته واتجاهاته.

ويهدف التدريب إلى زيادة مهارة المورد البشري، ولكي ينجح التدريب يجب أن توضح أهداف وأغراض محددة قبل إقرار تنفيذ برنامج التدريب، والغرض من التدريب بصفة عامة هو التنمية في كل شكل (تنمية المهارات، تطوير وتحسين معدلات الرضا، والاتصالات والعلاقات الإنسانية..).

إذن فالتدريب يهدف إلى توفير فرص اكتساب المورد لخبرات تزيد من قدرته على أداء عمله وهو من أنجح الوسائل المعتمدة عليها في المؤسسة.

2- الدوافع

تؤثر في عامل الدوافع مجموعة من العوامل نذكر منها:

أ- التنظيم الرسمي:

يؤثر التنظيم الرسمي في أداء الموارد البشرية إما بتحسين أدائهم أو بالتقليل منه والتنظيم الرسمي يستند أساساً على المركز الرسمي لشاغل الوظيفة، ويهتم بتحديد وحداته الإدارية المختلفة التي تعبر عنها الخرائط الرسمية وتعطي فكرة واضحة عن أجهزة التنظيم الرئيسية والمعاونة التي تعبر عنها الخرائط الرسمية وتعطي فكرة واضحة عن أجهزة التنظيم ومستوياتها، فنحدد أهداف التنظيم وحدود واختصاص قاداته ونطاق إشرافهم وقنوات الاتصال الرسمية.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

إن التنظيم الرسمي يفرض على الأفراد في إطار معين وينطوي على كثير من العوامل التي تؤثر فيه منها الهيكل التنظيمي، الجو القيادي، كفاءة التنظيم، سياسة الأجور، تقييم الأداء، ويمكن توضيحها كالآتي:

- الإتصالات:

الاتصال هو عصب الحياة في نشاط المنظمات الإدارية، حيث تقوم هذه العملية على عناصر لا بد من توفرها وهو عملية لتتقل وتبادل الأفكار والمعلومات والتعليمات داخل المؤسسة وخارجها بغرض إحداث تجاوب ومشاركة من طرف الموظفين لتحقيق الأهداف المشتركة بينهما، وهو عملية ضرورية للقيام بجميع الوظائف والمهام وذلك من خلال المعلومات التي تساعد في إنجاز المهام والواجبات والربط بين المستويات الإدارية المختلفة، وهذا ما يستدعي توفير الوسائل اللازمة لانتقال التعليمات والأوامر والتوجيهات بما يضمن التفاعل التام.⁽¹⁾

- هيكل الأجور:

إن الأجر يساهم بصورة مباشرة في تنمية الجانب المادي للموارد البشرية ويحفزها وبالتالي تفعيل أدائها،

إن الأجر هو ما يدفع المورد البشري مقابل العمل أو الجهد المبذول من طرفه ويعتبر الأجر حافزا يزيد من رغبة الفرد في العمل، ومن هنا يتضح أهمية ووظيفة تحديد الأجور باعتباره من العوامل المؤثرة في زيادة أو نقص رغبة المورد البشري في العمل وهذا ما يؤثر إيجابا أو سلبا على الأداء.

- سياسة الأفراد:

حتى تستطيع إدارة الأفراد من تحقيق أهدافها المسطرة لا يكفي تحديد العمليات أي تحديد تنفيذ تلك

⁽¹⁾ نواف كنعان: القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص216.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

العمليات، أي تحديد الشروط الواجب توافرها وسياسة الأفراد من التعبير عن رغبة الإدارة في توجيه نشاطها وذلك فيما يتعلق بتوفير احتياجاتها من الأفراد، اختيارهم وتعيينهم واستخدامهم والمحافظة عليهم من أجل تحقيق أهدافها والرفع من مستوى الأداء.⁽¹⁾

- تقييم الأداء:

هو عملية يتم بموجبها تقدير جهود الموظفين ومنجزاتهم عن طريق وسائل موضوعية، كما أنه عملية لمعرفة وتحليل الفروقات بين ما أنجزه الفرد فعلا وبين كل ما كان من المفروض أن ينجزه إذن فهو عملية تقدير لما ينجزه الفرد، فمن خلال تقييم الأداء تتضح نقاط قوة المورد البشري ونقاط ضعفه والتي بالإمكان رفع مستوى الأداء بمجرد تدارك ذلك الضعف وذلك من خلال تدريبه والزيادة في الرغبة في العمل من طرفه وذلك بإعادة تصميم برامج الحوافز وسياسات التدريب.

ب- التنظيم غير الرسمي:

التنظيم غير الرسمي في الغالب نتيجة لوجود علاقة شخصية واجتماعية تنشأ وتنمو وتتطور تلقائيا بين الأفراد العاملين في التنظيم الرسمي.

إذن فالأفراد الذين يعملون معا يميلون إلى تكوين جماعات العمل غير الرسمية بحيث يكون التركيز على الأفراد وعلاقتهم ببعضهم البعض، إذ يعتبر وحدة متكاملة تكون على درجة من التماسك والفعالية وبمدى تجانس أعضائها من حيث السن والمستوى التعليمي، نوعية العمل ويتم من خلال:

أ- تصميم الوظيفة:

يطلق عليه البعض مستوى العمل، ويعني كيفية تهيئة العمل وتنظيمه من الناحية الفنية، وتلعب خصائص الوظيفة التي يمارسها الفرد من حيث طبيعة الواجبات والمسؤوليات والمهام المسندة إليه

⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص 19.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

بالإضافة إلى الخصائص المتعلقة بالوظيفة في حد ذاتها خاصة فيما يتعلق بطرق العمل، مكان العمل، ظروف العمل... الخ.

ب- القيادة:

من العوامل الأساسية لنجاح الإدارة وفعاليتها، نجاح وفعالية القيادة وهذا يعتمد بدوره على ما يتمتع به القائد من سمات شخصية وقدرات ومهارات إذا اتجهت الجهود في الفكر الإداري لتحديد خصائص القيادة الإدارية الناجحة.

فحين أن الهدف الأساسي من القيادة هو تنظيم شؤون المورد البشري وتنسيق جهودهم والعناية بأمورهم لتحسين أدائهم ورفع كفاءتهم والعمل من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

ج- النقابات العمالية:

تمكن النقابة الموارد البشرية من الدفاع عن حقوقهم ومصالحهم وفي تنمية وعيهم وتساعدتهم في إيجاد الحلول للنزاعات التي تنشأ بينهم وبين المؤسسة، فهي إذن لها تأثير كبير على توجيه جهود هذه الموارد من خلال العمل على تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف النقابة وكانت هناك تضارب في المصالح.⁽¹⁾

3- احتياجات الأفراد:

تعتبر الحاجة والرغبة دافعان يحركان المورد البشري ويدفعانه اختيار نمط سلوكي أو نوع من التصرفات فالفرد يعطي قيمة للدخل الذي يحصل عليه، والدافعية هنا بسبب الحاجة إلى الأمان والاستمرار وتنقسم الحاجات الأساسية إلى:

⁽¹⁾ نواف كنعان: مرجع سابق، ص 217.

1- الحاجات الأساسية:

وهي الحاجات الفيزيولوجية الأساسية للفرد مثل: الحاجة إلى الطعام والشراب والمأوى، وتتمثل هذه الحاجات في مكان العمل في الاهتمام بالراتب وظروف العمل الأساسية كتوفير الطعام.

2- الحاجات الاجتماعية:

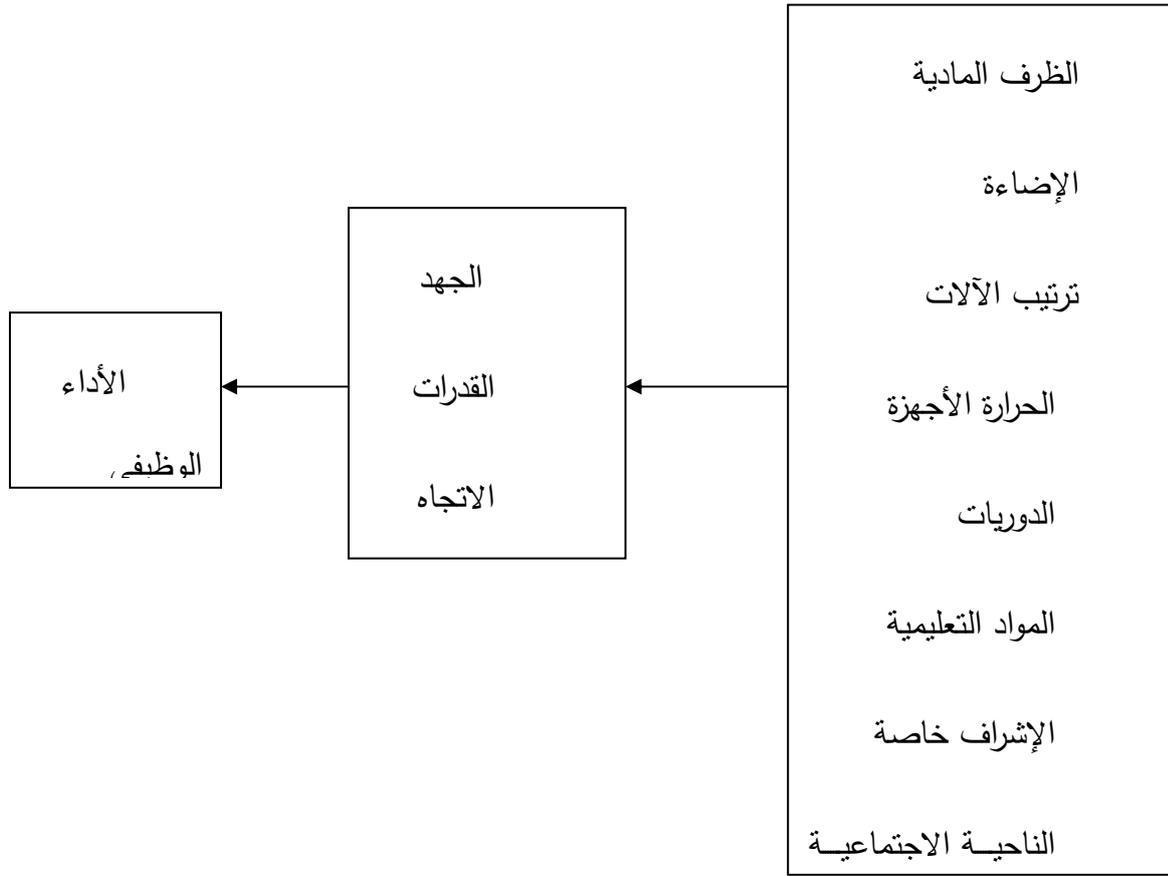
تشمل هذه الحاجات الحاجة إلى إقامة علاقة صداقة وانتماء والتفاعلات المرضية مع الآخرين، وتترجم هذه الحاجات في المنظمات إلى الاهتمام بالتفاعل المتكرر مع زملاء العمل والإشراف المهتم بالعاملين والقبول من الآخرين.

إن مصدر إشباع هذه الحاجات في العمل هو العلاقات مع الزملاء والانتماء إلى الجماعات التي تكون تحت القيادة الإدارية، وإشباع هذه الحاجات يشعر الفرد بالأمن ويدفعه إلى الرغبة في العمل والأداء الجيد.

3- الحاجات الذاتية:

وهي الحاجات التي يريد المورد البشري تحقيقها وذلك بالاستفادة القصوى من القدرات والمهارات والإمكانيات، بحيث يسعى المورد البشري إلى البحث عن المهام التي يمكنه من إبراز قدراته ومهاراته وتسمح له بالتطور واستخدام أساليب الإبداع والابتكار بحيث تقدم للآخرين للإنجازات⁽¹⁾.

⁽¹⁾ نواف كنعان: مرجع سابق، ص218.



شكل رقم(01): يوضح العوامل التي تؤثر في الأداء.

المصدر: راية حسن، مرجع سابق، ص212.

2- مشكلات الأداء الوظيفي:

هناك مجموعة من الأسباب والعوامل التي تنتج عنها مشكلات الأداء والتي يجب أن تأخذ بعين

الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل، وفي ما يلي أهم المشكلات موضحة في الجدول:

الجدول رقم(01): يوضح مشكلات الأداء (1)

المشكلات	الأمثلة
1- نقص المعرفة أو المهارة	لا يعرف صفات المنتج، نسي كيفية الأداء، غير قادر على إدارة النظام.
2- نظام الحوافز غير سليم	- تكليف العاملين المتميزين بأعباء إضافية، سيران العلاوات بطريقة آلية. - عدم وجود علاقة بين الأداء ونظام الأجور. - لا يوجد نظام للحوافز، فشل المشرفين في عملية التقييم.
3- بيئة تنظيمية غير مدعمة	- كثرة الأعطال في الحاسب الآلي. - غموض وتعقيد النماذج والمستندات. - عدم ملائمة مكان العمل.
4- نقص نظام التحفيز	- عدم إلمام بأهمية النظام المتبع. - شك العاملين في قدراتهم. - عدم وضوح الربط بين التغير لمخططات وبين أهداف المنظمة أو الفرد.

3- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي

مفهوم تحسين الأداء: هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.

ولتحقيق الفعالية المطلوبة في إدارة وتحسين الأداء يجب مراعاة الآتي:

(1) صلاح بن سعد المربع: التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، 2004، ص65.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

1- اكتشاف أسباب ضعف الأداء وتقديم حلول فورية ومبتكرة لها، ومن أهم مسببات ضعف الأداء للفرد هي الدافعية والظروف التي يعمل فيها الفرد.⁽¹⁾

2- توجيه الاهتمام لأسباب ضعف الأداء وذلك من خلال وضع خطة عمل تنفيذية للقضاء عليها.

3- تمكين الفرد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين الأداء وهنا يتحول دور الرئيس من إعطاء الأوامر والتعليمات إلى التدريب والتوجيه والإرشاد، فضلا عن توفير الموارد والظروف المناسبة لتحسين الأداء.

4- وضع نظام متكامل لربط نتائج تقييم الأداء بوظائف إدارة الموارد البشرية الأخرى مثل التدريب والحوافز والمكافآت والترقية، مع تقييم أداء الأفراد بهدف محدد وهو تحسين الأداء وتحقيق الأهداف العامة للمنظمة.

ثالثا: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

1- نظرية الإدارة العلمية

يعتبر "فريدريك تايلور" من أبرز ممثلي هذه النظرية وتوصل من خلال تجاربه التي قام بها في مصنع الصلب إلى اكتشاف الطريقة المثلى التي تؤدي إلى زيادة الإنتاج وهي الطريقة المناسبة للأداء كل عمل والاستفادة أكثر من المهارات والكفاءات مع محاولة تطويرها كذلك.

توصل إلى تقسيم العمل تقسيما دقيقا حتى تسهل عملية استغلال تلك القدرات ومعرفة الكمية الصحيحة لإنتاج كل عامل عن طريق الاختيار المناسب للأفراد وإعدادهم للعمل وتدريبهم على ما يتعلق بالأعمال إضافة إلى تركيزه على نظام الرقابة والإشراف لما له من ضرورة للوصول إلى الأداء الأمثل للعامل الذي أكد على ضرورة التحكم في العنصر من أجل رفع الإنتاجية.

⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص253.

بالرغم من إسهامات تايلور إلا أن نظريته وجهت لها انتقادات حول اعتباره العامل مجرد آلة ومجموعة أنشطة يجب أن تستغل لأقصى حد للوصول إلى الإنتاج المطلوب، هذه ما جعلهم يشعرون بالاستغلال والتمرد عن طريق التغيب وتعطيل الآلات، كذلك تشجيع العمل الفردي متجاوزاً أهمية العمل الجماعي.⁽¹⁾

2- النظرية البيروقراطية

صاحب هذه النظرية هو عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر" حاول صياغة نظرية في التنظيم من خلال تحديده لأشكال الإدارة والكيفية التي تفرض بها السلطة، حيث ميز بين ثلاثة أنواع من السلطة:

- السلطة التقليدية: وتقوم على أساس التقاليد والعادات والأعراف السائدة.

- السلطة الكاريزمية: تقوم على أساس الاعتقاد والقدرات الخارقة للزعيم أو الفرد القائد.

- السلطة القانونية (الشرعية): تقوم على أساس عقل رشيد وعلى أساس قواعد وقوانين موضوعية

تحدد من يتولى السلطة ويكون الخضوع للسلطة بمثابة الخضوع أو امتداد للقانون.⁽²⁾

بالإضافة إلى ما سبق فقد اعتمد على العلاقات الوظيفية بين الأفراد واعتماد شروط في المتقدمين للعمل كالشهادة والأقدمية، كما سعى إلى تنظيم العمل من خلال جعل هيكل الوظائف على شكل هرمي يدرك كل فرد حقوقه وواجباته وبالتالي تكون السرعة في تنفيذ العمل بكل وضوح ودقة.

لكن بالرغم من إسهامات هذه النظرية في تنظيم العمل إلا أنها لم تخلو من الانتقادات ومن بين ما وجه إليها أنها لم تهتم بالإنتاجية بقدر اهتمامها بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد إضافة إلى إهمالهم للتنظيم غير الرسمي.

(1) بدر حامد أحمد: السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، ط1، 1982، ص ص 18-19.

(2) ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص ص 152-153.

3- نظرية العلاقات الإنسانية

تهتم هذه النظرية بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة هدفها هو الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل ظروف مناسبة.

من أبرز ممثلي هذه النظرية "إلتون مايو" الذي عرف بتجاربه في مصنع هاوتورن سنة 1827 التي استغرقت خمس سنوات، شاركه في هذه التجارب "رويلسبوغر" و"وليام ديكسون".

أكدت النظرية على أنه يوجد اتفاق ودي غير رسمي لوضع معايير معينة للإنتاج وأن الخروج عن ما هو متفق عليه يعرض صاحبه للعقاب، كذلك توصلت إلى أن زيادة الإنتاجية وأداء الأفراد هو نتيجة وجود علاقات اجتماعية والتي تزيد من الروح المعنوية وشعور العاملين بالولاء إلى جماعة واحدة وهذا ما يحفزهم على العطاء أكثر وزيادة أدائهم في العمل إضافة إلى التركيز على أن الإنسان هو أهم عنصر في العملية الإنتاجية وهو المتحكم الوحيد في أدائه، فعلى الفرد أن يتلقى الإهتمام الكافي حتى يتسنى له العطاء أكثر والأداء بفعالية.

بالرغم من إسهاماتها فقد تعرضت للانتقادات فهي لم تستطع تفسير التنظيم تفسيراً كاملاً لاهتمامها فقط بالجانب البشري داخل العمل، كذلك صورت جماعات العمل على أنها متحدة تعيش وتعمل في تعاون وبهذا نفت الصراع الذي يمكن لا يمكن نكره خاصة بين العمال وأصحاب العمل أو ما يتعلق بتعارض المصالح.⁽¹⁾

4- نظرية العدالة

صاحب هذه النظرية هو "آدمز" adams أكد أن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة، حيث تسمح هذه النظرية للفرد بقياس درجة العدالة في المكافآت والحوافز التي

(1) عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة، بيروت، 1999 ص112.

تحصل عليها مقارنة مع أمثاله في نفس المستوى والظروف.

بالرغم من إسهامات هذه النظرية في رفع الروح المعنوية للعمال إلا أن ما يؤخذ عليها هو أن إهتمام العمال موجه فقط للمقارنة بينهم فيما يخص ما يحصلون عليه من امتيازات، وهذا قد يفقدهم التركيز على عملهم أكثر، كذلك قد يولد صراعات في حالة ما إذا تحصل عامل على مكافآت أكثر من الآخر.

5- نظرية التوقع

تؤكد هذه النظرية لواضعها "فيكتور فروم" Vector Vroom على أن دافع الأفراد للأداء العمل هو ما يحصلون عليه من عوائد بمعنى المنفعة التي سيحصل عليها الفرد هي القوة التي تجذبه لأداء هذا العمل أما التوقع فيقصد به التقدير الاجتماعي لمقدار المنفعة المحققة.

كانت إسهامات هذه النظرية واضحة في تحسين وزيادة الدوافع والأداء والاهتمام بالقيام بدورات تدريبية أكثر ونهل المعارف واكتساب الخبرات ليكون ذا فاعلية أكبر وبالتالي تتحقق المنفعة للفرد والمنظمة.⁽¹⁾

بالرغم من إيجابيات هذه النظرية إلا أنها صورت العامل على أنه مادي هدفه الأول هو المنفعة.

6- النظرية اليابانية

قام "وليام أوشي" (w.ouchui) بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح اليابانية، وتوصل في نهاية الأمر إلى ما أسماه بنظرية (Z) والتي تقوم فرضياتها على الإهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

(1) العوامة عمر عبد الحافظ: الرضى الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان 1990، ص35.

ويؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الإنسان لأنه بالإنسان تستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها، وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم تساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء.

وتقوم نظرية (Z) على ثلاثة مبادئ أساسية تتلخص في:

- الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والإدارة.
 - المهارة في التعامل والعمل وينتج عن ذلك الخبرة والتجربة وطول ممارسة العمل.
 - الألفة والمودة بما تعنيه من علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة وتعاون واهتمام ودعم للآخرين.
- وفي حال توفر الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك يؤدي إلى الإلتزام الوظيفي والإلتزام وهذا ما يؤدي إلى رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجية المنظمة.⁽¹⁾

رابعا: تقييم الأداء الوظيفي

1- أهمية تقييم الأداء

لموضوع عملية تقييم أداء العاملين أهمية واسعة، فالتقييم من شأنه خلق الأجواء الإدارية القادرة على متابعة الأنشطة المختلفة في المنظمة والتحقق من إلتزام الأفراد بمسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل، ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

أ- تخطيط الموارد البشرية:

إن فعالية تقييم أداء يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية، فالمنظمة تعتمد على مقاييس تقييم الأداء دوريا أو سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد وهذا يرتبط بتقرير وتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفوءة واختيارها وتدريبها وتطويرها واستثمار قدراتها بكل فاعلية

⁽¹⁾ العوامة عمر عبد الحافظ: مرجع سابق ، ص36.

إن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية والتطويرية والتدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السلمية لعملية التقييم لأداء الأفراد العاملين.⁽¹⁾

ب- تحسين الأداء وتطويره:

عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين وعلى هؤلاء الأفراد معرفة مستوى التقييم الدوري لهم وهذا من شأنه أن يحفزهم ويدعوهم إلى استثمار جوانب القوة في المسار الوظيفي وتطويره.

أما الأفراد ذوي القدرات والمهارات الضعيفة فإن الإدارة تسعى سبل التطوير المناسبة من خلال التدريب مثلا، وبالتالي فالتقييم من شأنه تحديد الجوانب المرتبطة بالأفراد من حيث القوة والضعف ومن ثم محاولة تطويرها وتحسينها وهذا ما ينعكس أثر إيجابا على مستوى الأداء العام للعاملين في تحقيق أهداف المنظمة.

ج- تحديد الإحتياجات التدريبية:

التقييم السليم لأداء العاملين يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير الأداء في المنظمة، فالإحتياجات التدريبية وتحددتها لا يتم عشوائيا وإنما يركز على الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء العاملين.

د- وضع نظام عادل للحوافز والمكافآت:

التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الإنجاز الفعلي للعامل ومدى قدرته على تحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة، لذا فإن الحوافز والمكافآت المعطاة للعامل تستند على الجهد

(1) عبد الباري إبراهيم درة، زهير نعيم الصباغ: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون، منحنى نظمي، دار وائل للنشر الأردن، ط1، 2008، ص ص 259- 260.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

المنجز في تحقيق الأداء وهذا ما يعزز لدى العاملين عدالة التوزيع للحوافز والمكافآت من قبل الإدارة العليا في المنظمة ووضع السياسات العادلة للحوافز والمكافآت من شأنها أن تعمق الولاء والانتماء للمنظمة وتشعر الفرد العامل بأن الإدارة العليا تعترف بالتقييم وإعطاء كل ذي حق حقه وفقا للأداء سيما في معايير الحوافز والمكافآت، أما الأفراد ذوي الكفاءات المتدنية قد تأخذ بشأنهم بعض الجزاءات كحرمانهم من العلاقات الدورية ومن هنا يتضح بجلاء أن عملية التقييم تساهم بوضع السياسات التنظيمية العادلة في إعطاء الحوافز أو المكافآت أو الحرمان منها وفق طبيعة وفلسفة المنظمة.

و- إنجاز عمليات النقل والترقية:

تقييم الأداء من شأنه أن يساعد الإدارة العليا لمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من حيث المهارات والقدرات والقابليات، إذ يساهم التقييم الموضوعي بمعرفة الفائض أو النقص بالموارد البشرية من ناحية ويمكن الإدارة بنقل أو ترقية الموظفين العاملين ذوي الكفاءات العلمية والعملية لمواقع أو مراكز وظيفية ينسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الأداء، وهذا ما يجعل الإدارة العليا بالمنظمة على دراية تامة بإمكانية الترقية أو النقل وحتى الاستغناء على العاملين ذوي الكفاءات المتدنية في الأداء.

ي- معرفة معوقات ومشاكل العمل:

يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا لمكامن الخلل أو الضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والإجراءات والتعليمات المطبقة في العمل من ناحية ومعرفة الضعف أيضا في المعدات والأجهزة والآلات، فالتقييم يكشف لمكامن القوة والضعف عموما في جميع العناصر الإنتاجية.⁽¹⁾

⁽¹⁾ عبد الباري إبراهيم درة، زهير الصباغ: مرجع سابق، ص 261.

2- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

تسعى عملية تقييم الأداء الوظيفي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها:

1- متابعة تنفيذ الأهداف:

ونعني بذلك دراسة تقييم مدى تحقيق الأهداف المرسومة وفحص مدى الإلتزام بالقوانين والسياسات المقررة في جميع مجالات النشاط، وهذا يتطلب ضرورة توفر البيانات التفصيلية السليمة التي يمكن الحصول عليها إذا توفر نظام سليم وفعال للمعلومات داخل الوحدة الاقتصادية محل التقييم.⁽¹⁾

2- التأكد من كفاءة الأداء داخل الوحدة الاقتصادية:

ونعني بذلك التأكد من قيام الوحدة الاقتصادية بممارسة أنشطتها وتنفيذ أهدافها بأعلى درجة من الكفاءة فالرقابة على كفاءة الأداء تتطلب التحقق من تنفيذ الأهداف بالكم والكيف والزمن المقرر باستخدام الموارد الضرورية.

3- تقييم النتائج وتحديد مراكز المسؤولية:

وهو ما يعني القيام بتقييم عام للنتائج الفعلية في ضوء الأهداف والمعايير المحددة وتحليل أسبابها وعلى ضوء هذا التحليل تحدد المراكز المسؤولة عن الانحرافات حيث يتم اتخاذ القرارات التصحيحية والاسترشاد بنتائج التحليل ووضع الخطط المستقبلية.

4- تمثل عملية تقييم الأداء أداة اتصال:

وتكون بين العاملين من جهة وبين رؤسائهم من جهة أخرى وقد يساعد في تحسين أو إساءة الفهم المشترك بين الطرفين.⁽²⁾

(1) يوسف جحيم الطائي وآخرون: مرجع سابق، ص 229.

(2) عبد الباري إبراهيم ذرة، زهير نعيم الصباغ: مرجع سابق، ص 260.

3- خطوات تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي عملية معقدة تتداخل فيها الكثير من القوى والعوامل وعليه يجب التخطيط لها جيدا وأن يتبعوا خطوات منطقية متسلسلة لكي يحقق تقييم الأداء أهدافه.

اختلف الباحثون في عدد الخطوات التي تتكون منها عملية التقييم، نجد (جاي لاكم) و(كينيث وكسلي) حددا الخطوات التالية كما يلي:⁽¹⁾

- استعراض المتطلبات القانونية.

- إجراء تحليل الوظائف.

- تطوير أداء التقييم.

- اختيار الملاحظين (المقيمين).

- تدريب الملاحظين.

- قياس الأداء.

- تزويد الموظفين بنتائج التقييم.

- وضع أهداف التقييم في ضوء النتائج.

- منح الثناء أو الجزاء نتيجة تقييم الأداء.

أما (وليم جلوك) فإنه يقتصر على خمس خطوات في عملية تقييم الأداء وهي:

- وضع السياسات الخاصة بتقييم الأداء وتتعلق هذه السياسات ب متى تقييم وعدد مرات التقييم

و بمن يقيم ومعايير وأدوات وطرق التقييم.

⁽¹⁾ عبد البارى إبراهيم ذرة، زهير نعيم الصباغ: مرجع سابق ، ص262.

- تكليف المقيمين بجمع المعلومات عن أداء العاملين.

- القيام بتقييم الأداء.

- مناقشة تقييم الأداء مع العاملين.

- اتخاذ القرارات المناسبة نتيجة التقييم⁽¹⁾

خامسا: معايير وطرق تقييم الأداء الوظيفي

1- معايير تقييم الأداء الوظيفي

لكي تنجح عملية التقييم وتؤدي دورها التطبيقي والقانوني كما يجب لابد من إخضاعها لمعايير محددة أبرز هذه المعايير ما يلي:

أ- وضوح أهداف التقييم:

أشارت معظم الدراسات التي عالجت موضوع تقييم أداء الأفراد بأن قلة من أنظمة التقييم أثبتت نجاحها وأظهرت هذه الدراسات بأن حوالي 20% أو أقل من برامج التقييم حققت بالفعل أهدافها، ومما لا شك فيه بأن عدم وضوح أهداف التقييم هي من بين الأسباب التي ساعدت على فشل عملية التقييم وتدني نسبة الأفراد المؤمنين ببرامج التقييم والتي تتأرجح في أحسن الأحوال ما بين 30% و 50% ومن هنا وضوح أهداف التقييم تعتبر من الأسباب الداعمة لنجاح عملية تقييم الأداء وخاصة إذا شرحت المؤسسة لمواردها البشرية بمختلف المستويات والأهداف الحقيقية للتقييم، وفي هذا المجال بالتحديد يرى "دراير" DREYER أن معايير نجاح أي نظام تقييمي للأداء تنطلق من وضع أهداف واضحة ومحددة وموافق عليها من الموارد البشرية العاملة إذا من حق الأفراد المشاركين والخاضعين لتقييم أن يعرفوا الأهداف المرجوة من التقييم والتي من بينها تدرج وترقية وتطوير الأفراد العاملين رؤساء كانوا أم مرؤوسين.

⁽¹⁾ عبد الباري إبراهيم درة : مرجع سابق، ص 264.

ب- شرعية التقييم:

بمعنى ارتكاز القيم على مقاييس تتعلق بخصائص وظيفة محددة وهامة وذات الصلة بإنتاجية وأداء الأفراد، فالمؤشرات والعوامل التي تتصل لا من قريب ولا من بعيد بتلك الخصائص الوظيفية المحددة في توصيفات الوظائف الموزعة على الأفراد يجب أن نستبعد بالمطلق من عملية التقييم لأنها ببساطة غير جديرة بالاهتمام وتعتبر بالتالي غير شرعية مقياسا ودلالة.⁽¹⁾

ج- جدارة التقييم:

والمقصود هو صدور تقييم شبه واحد للموظف الواحد من طرف مقيمين اثنين أو أكثر، فالتقييم المتشابه الصادر من مقيمين اثنين أو أكثر تقييم جدير بالثقة كونه حظي بإجماع أو شبه إجماع إلا أن جدارة التقييم ليست دائما ثابتة في قياس الأداء يتغير بتغير الظروف الداعية إليه، فالموظف قد يكون فعال في نواحي أخرى بالإضافة إلى أن أداء الموظف يتحسن مع مرور الزمن ونتيجة للخبرة وللتدريب الذي قد يتلقاه هذا الموظف.⁽²⁾

د- تحرر التقييم من الانحياز:

يتحرر التقييم من الانحياز إذا توفر له شرطان هما عدالة التقييم وموضوعية التقييم، الشرط الأول يفرض على المقيم أن يكون منصفا في تقييمه للأفراد بغض النظر عن جنسهم وجنسياتهم ودياناتهم ويجب أن لا ننسى أن على المقيم أن يطبق القوانين الشرعية للإجراءات التي ترعى عمليات تقييم أداء الأفراد وأن يعمل دوما تحت سقف القانون.

أما الشرط الثاني يتعلق بموضوعية المقيم فهو الذي يصدر أحكاما غير موضوعية في تقييم الأفراد ويكون أسير لأهواء شخصية وبالتالي غير متحرر من الانحياز، على العموم الدراسات فرقت بين نوعين

(1) حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2002، ص394-396.

(2) المرجع نفسه، ص397.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

من الانحياز: الانحياز المقصود ويحصل إذا أعطى المقيم علامات فارقة وبدون مسوغ شرعي ولأسباب قد تكون شخصية أو أساسية، أما الانحياز غير المقصود فيحصل لأسباب عدة منها ما يتعلق بذاكرة المقيم ونسيانه لبعض المعلومات الهامة ومنها ما يتعلق بتراخي المقيم وعدم تشدده في ملاحظة الأفراد وتقييم سلوكياتهم كما هي وليست كما تخيلها في ذاكرته.

2- طرق تقييم الأداء الوظيفي

لتقييم الأداء الوظيفي عدة طرق وأساليب ومن أبرز وأهم هذه الطرق ما يلي:

أ- طريقة التدرج البياني:

تعتبر أكثر طرق التقييم شيوعاً وسهولة ويقاس أداء الموظف وفق معايير خاضعة للجدل أو أنها ليست دقيقة فهي عبارة عن مجموعة من المعايير الحكمية مثل نوعية الأداء، كمية الأداء والمعرفة بطبيعة الأداء، المظهر والتعاون، وتحدد الدرجات على أساس 1 إلى 5 أو 1 إلى 3 حيث يمثل 1 أقل درجة التقييم و5 أو 3 أعلى درجة.⁽¹⁾

من أبرز سلبيات هذا الأسلوب:

- إفتراض أوزان واحدة لكل الخصائص رغم اختلاف أهمية هذه الخصائص بعضها بعض.

- احتمال تحيز الرئيس القائم بعملية التقييم.

- قد لا ترتبط بعض الخصائص الموضحة في نموذج القويم بالوظيفة المراد تقييمها.

ب- طريقة الترتيب:

هي طريقة سهلة يقوم رئيس القسم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه يحدد فيها أحسنهم

(1) محمود أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص488.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

وأقلهم(بالمقارنة بين الأشخاص وليس استنادا إلى معايير الوظيفة)إلى جانب هذه الطريقة هناك طريقة تقوم على نفس مبدأ الترتيب ولكنها تفصل بين الأحسن أداء والأقل تسمى هذه الطريقة "طريقة الترتيب التنازلي".

ومن سلبيات هذا الأسلوب⁽¹⁾:

- احتمال التحيز من قبل الشخص المقيم.
- لا يتم ذكر نقاط القوة والضعف في الموظف.
- لا يتم تحديد مقدار الفرق بين أداء الموظفين.
- يصعب تطبيق هذه الطريقة عندما يكون عدد الموظفين كبير.

ج- طريقة الوقائع الحرجة:

الهدف من هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على أساس شخصي ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة بتسجيل الوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت جيدة أو سيئة وتوضع في ملف الموظف، ثم يقوم بعد ذلك الرئيس بمراجعة هذا الملف عند عملية التقييم الدوري ومن ثم إصدار حكمه على أداء الموظف، وبالرغم من ميزته المهمة وهي عدم التحيز الشخصي إلا أن له سلبيات وهي:

- نسيان تسجيل بعض الوقائع والأحداث.
- الميل الخطري عند الأفراد للاهتمام بالوقائع السيئة.
- يستدعي هذا الأسلوب نوع من الرقابة اللصيقة على الموظف.

⁽¹⁾ محمود أنور سلطان: مرجع سابق، ص489.

د- طريقة قائمة الاختيار:

تعتمد هذه الطريقة "قائمة مراجعة" بأسئلة وعبارات محددة حول أداء الموظف ويقوم القائم بالتقييم وعادة ما يكون الرئيس المباشر بالإجابة على هذه الأسئلة ثم تقوم بعد ذلك إدارة الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لهذه الإجابات (دون علم القائم بالتقييم) وفقا لأهمية وزن كل سؤال وعبرة.

من مميزاتهما:

- سهولة استخدامها.

- إمكانية تحويلها لتناسب كل مجموعة من الوظائف.

من عيوبها:

- عدم معرفة القائم بالتقييم بالأوزان المعطاة لكل جملة أو سؤال وكذلك ضرورة إعداد قائمة منفصلة لكل مجموعة من الوظائف.

هـ- طريقة الاختيار الإجباري:

في هذه الطريقة يعطي رئيس الموظف قائمة بمجموعة من العبارات التي تصف أداء العامل ويجبر على اختيار أحد الخيارين أو ثلاثة من كل فقرة يصف بها أداء الموظف.

من مزايا هذه الطريقة أنها تحد من أخطاء التحيز من خلال إجبار القائم بالتقييم على اختيار عبارة

لا يعرف شخصيا الوزن المعطى لأهميتها في التقييم⁽¹⁾

ومن عيوبها هو جهل القائم بالتقييم بالأوزان المعطاة للإجابات كما أنها صعبة الفهم للموظف

المقيم.

⁽¹⁾ محمود أنور سلطان: مرجع سابق، ص 449.

و- طريقة التقرير المكتوب:

يقوم فيها المشرف أو الرئيس بإعداد تقرير مكتوب عن الموظف متضمنا مجموعة من نقاط التقييم الأساسية التي يصف بها أداء الموظف وسلوكه خلال فترة التقييم وجوانب القوة والضعف وإمكانية التقدم الوظيفي والترقية لهذا الموظف.

ومن مزاياها أن معلومات التقرير تعطي وصفا كاملا للموظف، كما أنها تلقي الضوء على أسلوب كاتب التقرير.

ومن سلبيات هذا الأسلوب:

- يعتمد التقرير على مهارة القائم بإعداده.

- التحيز من قبل معد التقرير.

ز- طريقة التوزيع الإجباري:

وهدفها هو التحقق من تحيز المسؤولين عن التقييم وقد يلاحظ ثلاث احتمالات لتقييم الأداء:

- التساهل المطلق ومن ثم يحظى كل المرؤوسين بتقديرات عالية.

- التشدد المطلق ومن ثم يحظى كل المرؤوسين بتقديرات متدنية.

- الوسطية حيث يضع المشرف كل المرؤوسين في مرتبة وسط دون اعتبار جوانب القوة أو

الضعف في أي منهم⁽¹⁾

⁽¹⁾ محمد أنور سلطان: مرجع سابق، ص450.

ح- طريقة التقرير الحقلية (الميدانية):

يقوم بعملية التقييم هنا مندوب من إدارة الموارد البشرية أو أحد الخبراء الاستشاريين من الخارج، يقوم بجمع المعلومات عن الموظف بمساعدة رئيسه المباشر ثم يعطي درجة التقييم لأداء الموظف على نحو مبسط (أداء متميز، أداء مرضي، أداء غير مرضي).

ومن مزايا هذا الأسلوب التغلب على عامل التحيز.

ومن أهم عيوبه الوقت المستهلك في أدائه وارتفاع تكلفة.

ط- طريقة التدرج البياني السلوكي:

وتهدف هذه الطريقة إلى التغلب على سلبيات "طريقة التدرج البياني" ولكن بإدخال العامل السلوكي في التقييم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقييم أدائه فهي تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل مثل معرفة الموظف بطبيعة واجبات العمل، طريقة تعامله مع الزملاء... الخ.

في هذه المرحلة تقوم مجموعة من الخبراء ممن يعرفون أو صلة جيدة بالوظيفة موضوع التقييم بأمرين هما:

- تحديد مسؤوليات وأبعاد الوظيفة.

- تحديد وتوضيح نموذج السلوك الفعال وغير الفعال لكل أداء.

ثم يتم تقييم الموظف بناء على هذه النماذج المعتمدة من قبل الخبراء.

ومن مميزات هذه الطريقة:

- الدقة والمقاييس الواضحة والمتعددة.

أما عيوبها فهي:

- تكلفة ومعقدة وتحتاج إلى مجهود ووقت كبيرين.

- تتطلب تصميم نموذج لكل وظيفة أو مجموعة من الوظائف المتشابهة.

ي- طريقة الإدارة بالأهداف:

غالبا ما تطبق هذه الطريقة لقياس أداء المديرين وذوي المهن الرفيعة ومما يلاحظ على هذه

الطريقة أنها تتم قبل عرض الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطرق الأخرى على التقييم بعد الأداء.

وتعتمد على مجموعة من المراحل والخطوات وهي:

- الإتفاق على وضع معايير التقييم مدى فعالية ونجاح تحقيق الهدف.

- الإتفاق على مواعيد لمراجعة مدى التقدم في تحقيق الأهداف.

- إعادة النظر في الأهداف إذا تطلب الأمر ذلك.

- عند نهاية المدة المخصصة يقوم الرئيس بعقد جلسة رسمية لتقييم النتائج ووضع الاقتراحات

للمراحل القادمة.

ك- طريقة المزج التقييمي:

هنا يتم الاستفادة من تركيبات بعض طرق التقييم وجمعها في مزيج تقييمي واحد وغالبا ما تستخدم

في تقييم أداء المديرين.⁽¹⁾

⁽¹⁾ محمد أنور سلطان: مرجع سابق، ص ص 451-452.

3- مراحل تقييم الأداء الوظيفي

يحبذ تطبيق أسلوب النظام في عملية تقييم الأداء (System Approach) الذي يشمل على عناصر رئيسية تعالج مسألة تقييم الأداء بمنظور شمولي يأخذ كافة العوامل والمتغيرات ذات الصلة بعملية التقييم ويتألف من مرحلة تخطيط التقييم ومرحلة تنفيذ ومرحلة التقييم للنظام والشكل (2-13) يوضح المراحل وسنتطرق لهذه المراحل فيما يلي:

- **مرحلة التخطيط:** إن تصميم نظام لتقييم الأداء يشمل خطوات كالاتي:

أ- تحديد أهداف المنظمة:

إن الأهداف العامة للمنظمة هي قبة جهود الإدارة والعاملين وعلى ضوء هذه الأهداف تصاغ أهداف الإدارات في المنظمة، وكذلك أهداف تقييم الأداء وعلى ذلك فإن الرؤساء على اختلاف مستوياتهم الإدارية بالمنظمة يقيمون مرؤوسيههم على ضوء مدى اسهامهم بأدائهم في تحقيق أهداف الإدارات التي يعملون بها، وبدون أهداف واضحة للمنظمة وأخرى محددة لكل إدارة تكون مدخلات تقييم الأداء ناقصة.

ب- تحديد أهداف تقييم الأداء:

إن أهداف تقييم الأداء تمثل مرشدا للرؤساء في عملية التقييم ويجب أن تكون إيجابية وبناءة، فينبغي تحديد الغاية من النظام وبيان هل المقصود به توفير تقييم عادل ومعلومات مرتدة وإيجابية وإيجاد الدوافع وتحسين الأداء واتباع نظام تعويضات متكافئ أو سيقصر النظام على خدمة أغراض المنظمة واحتياجاتها واغفال احتياجات العاملين.

كما أن تحديد الأهداف يتطلب معرفة آراء عدة أطراف في المنظمة:

- الإدارة العليا: لمعرفة آرائها حول أساليب وأهداف التقييم لضمان التزامها ومساندتها للنظام.⁽¹⁾

⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص32.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

- مدراء الإدارات العامة: لأخذ مشورتهم وآرائهم نظرا لكونهم سيقبلون مسؤوليتهم عن تطبيق النظام.

- العاملون في المنظمة: لجمع المعلومات حول احتياجاتهم وآرائهم وتطلعاتهم ضمنا لالتزاماتهم ومشاركتهم الإيجابية في تطبيق النظام.

ج- تحديد السياسات والإجراءات:

يلي تحديد الأهداف للقيام بوضع السياسات والإجراءات لعملية التقييم والتي تشمل الجوانب التالية:

- تحديد المسؤولية عن إجراء التقييم: تحديد دور كل من الرئيس والمرؤوسين في عملية التقييم وعادة يتطلب تقييم أداء الموظف شخص قريب منه، ولاحظ أدائه طوال الوقت وذلك لعدة اعتبارات أن الرئيس المباشر هو الذي يحدد أهداف إدارته أو قسمه وهو الذي يحدد المسؤوليات والواجبات بناء على الوصف الوظيفي (توصيف وتحليل الوظائف) كذلك من مسؤوليات الرئيس المباشر توجيه المرؤوسين ومراقبة تنفيذ أعمالهم.

- تحديد مجالات التقييم: يقصد بذلك تحديد العناصر والمؤشرات التي تقيس درجة انضباط وفاعلية سلوك الفرد، ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة مجالات أو عناصر هي:

- عناصر توضح طبيعة ودرجة الأداء الفني مثل حجم نوعية الإنتاج ودرجة السرعة والدقة.
- عناصر توضح سمات السلوك مثل المبادرة والتعاون والحماس والالتزام.
- عنصر توضح درجة كفاءة الأداء في المستقبل.⁽¹⁾

تحديد توقيت إجراء التقييم: (سنوي، نصف سنوي، ربع سنوي) من المنطقي أن تكون الفترة التي يعد فيها التقييم كافيا للحكم على نجاح وتقدم الموظفين، فإذا كانت الفترة طويلة (سنة أو أكثر) فإنها تعتبر غير مناسبة لأنه من الممكن أن لا يتذكر الرئيس المباشر كل الأمور المتعلقة بالأداء وسلوك العاملين لطول الفترة وهذا يؤدي عدم موضوعية التقييم.

⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص33.

الفصل الرابع المداخل النظرية للأداء الوظيفي

- تحديد نمط التقييم: نظام مغلق أو مفتوح (سرية أو علنية) ودرجة مشاركة العاملين في مناقشة نتائج التقييم والإطلاع عليها.

د- تحديد المعايير لقياس الأداء:

الهدف من تقييم الأداء هو قياس مدى التزام الموظفين بمتطلبات العمل في شكل تحديدها تحديدا كميًا أو كفيًا أو نوعيًا أو زمنيًا أو المزج بينهما وقياس سلوك الموظف وأدائه في العمل في ضوء هذه المعايير بعيدا عن التحيز الشخصي والإنفعالي للرئيس ويجب أن تتميز هذه المعايير بالخصائص التالية:

- **صدق المقياس:** أي أن العوامل الداخلة في المقياس يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العامل بدون زيادة أو نقصان وهناك حالتين:

- في حالة عدم احتواء المقياس على عوامل أساسية في الأداء وهذا النوع من الخطأ يعرف بقصور القياس.

- في حالة احتوائه على مؤثرات خارجة عن إدارة الفرد وهذا النوع من الخطأ عرف بتلوث المقياس.

- **ثبات المقياس:** يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتًا أما عندما تختلف نتائج المقياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه وأن ذلك ليس عيب فيه وإنما حالة طبيعية.

- **التمييز:** وتعني بها درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد.

- **سهولة استخدام المقياس:** وتعني به وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل.

- **مرحلة تنفيذ نظام تقييم الأداء:** يلي تصميم نظام تقييم الأداء اتباع عدة خطوات هي:

أ- تقديم شرح طريقة التقييم للرؤساء والمرؤوسين:

يتعين إعلام الرؤساء والمرؤوسين بطريقة أو طرق التقييم التي تعتمد عليها الإدارة وذلك من خلال قيام ممثلين عن إدارة الموارد البشرية بعد لقاءات كافة المستويات الإدارية لشرح نظام تقييم الأداء والرد على استفسارات كل من المشرفين والمرؤوسين حول أهداف التقييم وأساليبه وفوائده العائدة على العاملين والمنظمة، وتعتبر هذه الخطوة حيوية تهدف إلى تجنب مقاومة العاملين لنظام التقييم وكسب تعاونهم⁽¹⁾

شكل (02): منظومة تقييم أداء العاملين.



⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص ص 38-39.

ب- تدريب الرؤساء على طرق التقييم المعتمدة:

يجب تدريب الرؤساء والمشرفين على كيفية تقييم الأداء بطريقة عادلة وكيفية مناقشة نتائج التقييم مع مرؤوسيههم وذلك لأن أي خلل في هذه العملية الحساسة جدا سينعكس على الروح المعنوية للمرؤوسين وعلى أدائهم المستقبلي.

ج- تحديد الآلية لتنفيذ نظام التقييم:

يتطلب ذلك تحديد المسؤولين في إدارة الموارد البشرية الذين توكل إليهم المسؤوليات التالية⁽¹⁾:

- تصميم نماذج قياسية لتقارير الأداء وتوزيعه في مواعيد ثابتة لتعبئة من قبل المشرفين والمسؤولين.

- تلقي تقارير الأداء المعبئة من المسؤولين والموظفين.

- مراجعة تقارير الأداء ورفعها للجهات العليا لاتخاذ ما يلزم.

- تلقي تظلمات العاملين المتعلقة بتقارير الأداء ومراجعتها وبحثها مع المشرفين والجهات العليا.

- تنفيذ قرارات الإدارة العليا المتعلقة بمنح العاملين المكافأة والعلاوات والزيادات.

- حفظ قرارات وتقارير الأداء في سجلات أو في الحاسوب.

- مرحلة تقييم النظام:

إن ما يتم من عمليات تقييم الأداء يجب أن يكون موضع تقييم مدخلات التقييم بالرئيس ومدى صلاحيته للقيادة والمرؤوس ومدى استقائه لمتطلبات الأداء، لذلك يجب إجراء تقييم مستمر لفاعلية نظام تقييم الأداء بشكل دوري أو سنوي للوقوف على مدى تحقيقه للأهداف المرجوة منه كالاتي:

⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص41.

- مدى الزيادة المتحققة فعلا في أداء العاملين وذلك بمقارنة الأداء في مطلع العام وفي نهايته بالنسبة لكل عامل.

- مدى انخفاض معدلات دوران العمل المقدمة من طرف العاملين.

- مدى الفائدة العائدة على برامج تنمية القوى العاملة.

- استقرار آراء وردود فعل العاملين تجاه النظام وسبل تحسينه⁽¹⁾.

4- معوقات تقييم الأداء

من أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه عملية تقييم الأداء الوظيفي ما يلي:

1- التحيزات الشخصية:

تحيز المقيم له الأثر السلبي على عملية التقييم فقد يكون هذا التحيز لأسباب متعددة مثل: القرابة، الصداقة، المستوى التعليمي وغيرها من المصادر التي تبعد عملية التقييم عن الموضوعية.

2- التشدد والتساهل:

بعض الرؤساء يميلون إلى التساهل وإعطاء تقديرات عالية بصرف النظر عن أداء المرؤوسين وهذا قد يكون بسبب علاقات إنسانية، فحين يحصل البعض على تقديرات منخفضة وذلك راجع إلى سوء العلاقة بينهم وبين رئيسهم⁽²⁾

3- حداثة التقييم:

يهتم المقيم بالأعمال المنجزة في الفترات الأخيرة من السنة على حساب إنجازات الموظف في بداية

(1) صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص42.

(2) صلاح الدين عبد الباقي: الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص297.

السنة وهذا لعدم تسجيلها والاهتمام بها وهذا ما ينعكس سلبا على مصداقية عملية التقييم، حيث يميل العمال وما المرؤوسين إلى العمل في الفترة الأخيرة هذا لتحسنه في التقييم وهذا ما يؤثر على عملية التقييم.

4- التأثير بصفة معينة في الحكم:

حيث أنه يعطي لمرؤوسيه تقدير عالي أو منخفض على أساس فترة معينة أو صفة معينة يجدها المقيم في مرؤوسيه وهذا سيؤثر سلبا على مصداقية عملية التقييم، حيث يميل العمال والمرؤوسين إلى العمل في الفترة الأخيرة وهذا لتحتسب في عملية التقييم وهذا ما سيؤثر سلبا على عملية التقييم⁽¹⁾

(1) جسيم يوسف الطائي وآخرون: مرجع سابق، ص252.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن الأداء الوظيفي يعتبر من أهم أهداف المؤسسة والمحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة كونه يشكل بامتياز، كما أنه يعطي نوعاً من الموضوعية لعملية التقييم المرتبطة أساساً بأداء الأفراد خصوصاً عندما يتعلق بالحكم على أداء الموارد البشرية بالفعالية واللافعالية وهو مرتبط بجملة من المتغيرات أو المحددات الموجودة في محيط العمل أو البيئة التي يعمل بها الأفراد وبالتالي معرفة نقاط قوة وضعف الأفراد والتعامل معها وبالتالي إنجاز العملية الإنتاجية.

الجانب التطبيقي

**الفصل الخامس: مجالات الدراسة
الميدانية وإجراءاتها المنهجية**

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة الميدانية

1- المجال الجغرافي

2- المجال البشري

3- المجال الزمني

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1- فروض الدراسة

2- منهج الدراسة

3- أدوات جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الإستمارة، عينة الدراسة، الوثائق والسجلات)

4- أساليب التحليل الكمي والكيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة إجراء لا بد من المرور به، فلا يمكن إجراء دراسة دون إسقاطها في الواقع، وهو امتداد للفصول النظرية، فمن خلال هذه الدراسة المتمثلة في معرفة تأثير حوادث العمل على أداء العمال كان من الضروري التطرق إلى مجموعة من الأسس المنهجية والتي تتجلى في: تحديد مجالات الدراسة، المنهج المناسب للدراسة، العينة المستخدمة ثم أدوات جمع البيانات والمعلومات وذلك من أجل التوصل إلى نتائج ملموسة.

أولا :مجالات الدراسة الميدانية

1- المجال الجغرافي

والمقصود به المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية والتي تم تطبيقها في "مؤسسة الزجاج الإفريقية بأولاد صالح الطاهير".

أ- التعريف بالشركة الإفريقية للزجاج: AFRICA VER

هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم (EPE-SPA)، تقع بالمنطقة الصناعية المسماة أولا صالح- الطاهير - ولاية جيجل، تبعد حوالي 17 كلم عن مقر الولاية، كما تقع على بعد 5 كلم من ميناء جن جن، و2.5 كلم عن مطار فرحات عباس، تقدر مساحتها الإجمالية ب 17 هكتار، منها 9 هكتارات مغطاة نشأت بصفتها الحالية وتسميتها المعروفة بالشركة الإفريقية للزجاج سنة 1997، برأس مال قدره 500 000 000 دج في إطار إعادة هيكلة القطاع الصناعي الذي يسري تطبيقه سنة 1996 وقبل ذلك كانت عبارة عن مركب صناعي تابع للتسيير المركزي بالمديرية العامة الوطنية للزجاج والمواد الكاشطة والتي يوجد مقرها الاجتماعي بوهران. ويمكن تلخيص أهم مراحل تطور الشركة زمنيا في ثلاث مراحل هي:

- مرحلة النشأة 1982-1987:

في إطار دراسة قام بها مكتب انجليزي مختص " PELKINGTON " في عقد السبعينات وبناءا على استنتاجاته تم إبرام عقد إنجاز بين الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية "SNIE" والشركة الفرنسية "TECHNIP" سنة 1982 وذلك لانجاز وحدة الزجاج الأمني بطاقة 20,000 ط/س من زجاج البناء الشفاف و44000 وحدة من زجاج السيارات الأمامي، كثر انجاز مشروع الزجاج المسطح بين سنتي 1982 و1986، وقد عرف بعض التأخر لأسباب تقنية ومالية وانطلق عمليا في الإنتاج في 01 أوت 1987 خلال مدة الإنجاز توأكبت ثلاث مؤسسات وطنية على متابعة أشغال الانجاز وهي:

- شركة SNIC-82-84 إنجاز.

- شركة EDIC 84-86 متابعة الأشغال.

- شركة ENAVA استلمت المشروع في ماي 1986 الاستغلال.

- مرحلة التوسع 1987 - 1996:

بعد انطلاق وحدة الزجاج المسطح في النشأة وفقا لسياسة تنمية وتطوير معتمدة آنذاك تم تسطير برنامج توسيع الوحدة إلى وحدات جديدة تشمل إنجاز مشاريع أخرى لصناعة أنواع متعددة من الزجاج بمختلف استعمالاته وأنواعه تمثلت هذه المشاريع في إنجاز:

1- وحدة جديدة للزجاج الأمني

زجاج سيارات أمامي، جانبي وخلفي، زجاج مصفف Feuillète، زجاج مقاوم trempe، زجاج مصقع "blinde"، انطلقت في الإنتاج سنة 1992، وأنجزت من طرف شركة فنلندية تدعى tanglass، الطاقة النظرية للإنتاج، زجاج السيارات (زجاج أمامي، خلفي، جانبي...)، 200,000 وحدة سنويا، زجاج مصفف 80,000 م/س.

- الزجاج الأمني:

منتج الزجاج الأمني وبسبب خاصيته الأمنية واسع الاستعمال في مجالات الصناعة، البناء والأمن مثل: الزجاج الأمني الخاص بالسيارات، الشاحنات والآلات الصناعية. الزجاج الأمني المقاوم للحرارة والصدمات TREMPE وتستعمل في قطاع البناء، الصناعات الكهرومنزلية. الزجاج الأمني المصفف FEUILETE الخاص بحماية الأفراد والممتلكات في البنوك، الوكالات التأمينية، المتاحف، السجون... الخ.

- أهم زبائن الشركة:

- زجاج السيارات:

- شركة صناعة السيارات والشاحنات بروبيية SNUE.

- شركة صناعة عتاد الأشغال العمومية بقسنطينة ENMTP.

- الوكلاء المعتمدون وتجار الجملة والخواص.

- الزجاج المصنف FEUILLETE الزجاج المقاوم TREMPE

- شركات البناء مثل: ECM سيدس موسى، ACUOR الجزائر.

2- وحدة جديدة للزجاج السائل:

وتضم هذه الوحدة ثلاث خطوط للإنتاج الزجاج المطبوع، الأجر الزجاج والأكواب، أنجزت هذه الوحدة من طرف شركة BASSE SAMBRE البلجيكية وانطلق خط إنتاج الزجاج المطبوع سنة 1994 في حين انطلق مشروع الأجر الزجاجي في نهاية نفس السنة ليتوقف هذا الخط سنة 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.

- أهم زبائن الشركة:

- شركة ANAD صناعة المنظفات.

- شركة هنكل HENKEL.

- شركة خاصة مثل النسر GSPH و VOR.

3- وحدة إنتاج ومعالجة المواد الأولية:

إضافة إلى الورشة تم انجاز وحدة جديدة لمعالجة المواد الأولية مثل: رمل السليس، أندلومي... الخ ونشاط الوحدة المذكورة يمثل أهم ورشة مدعمة بالمادة 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 الدولمي.

- معالجة الفلدسباط.

- إضافة إلى هذه المشاريع التي أنجزت وانطلقت في الإنتاج كما هو مبين هنالك 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 وبعد سبع سنوات تقريبا من النشاط ونظرا لعدم توفر غلاف مالي لتجديده حينه 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 H28M

رغم إكمال انجاز خط هذا المشروع التابع لوحدة الزجاج السائل ورغم وجود كل التجهيزات فإن عملية انطلاقه تغيرت الأسباب مرتبطة أساسا بالنجاعة باعتبار طاقة إنتاجه تفوت طاقة استيعاب السوق.

3- مشروع الزجاج الحراري Borosilicate:

نسبة انجاز هذا المشروع وصلت إلى حدود 80% مع وجود التجهيزات والآلات بالمصانع لم ينطلق لأسباب مالية وتجارية أيضا، هذا المشروع كل موجه لانتاج الأواني المنزلية، مصابيح السيارات والزجاج المضغوط.

- 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 الصناعات الكهرومنزلية.

- تحسين وتطوير منتجات الشركة وتوسيع شبكة التوزيع.

2- عرض الهيكل التنظيمي للشركة:

أ- المدير العام: هو الذي يشرف على جميع المصالح المشكلة للمؤسسة وترأسها في المجالس الإدارية كما يقوم بوضع الأهداف والسياسات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها مستقبلا.

1- السكرتارية: هي المسؤولة عن ضمان خدمات إدارة المديرية.

2- مساعدة المدير العام المكلف بالتدقيق والتسيير والرقابة: يشارك ويساعد في تحسين تسيير مختلف الأعمال داخل المؤسسة.

3- مساعد المدير مكلف بالبيئة والأمن والجودة: يهتم بالدراسات المتعلقة بالمنتوج والنمو.

4- مسؤول إدارة الجودة: هو المسؤول عن تطبيق نظام الجودة والنوعية.

5- مدقق داخلي: هو المسؤول عن تعليمات التسيير ومدى تطبيقها باستمرار.

6- نائب المدير العام: هو المسؤول عن تسيير شؤون الشركة بالتنسيق مع المدير العام.

7- المكلف بالمنازعات: هو المسؤول عن تسيير ملفات المنازعات.

8- المسؤول التجاري: وهو يعمل تحت الإشراف المباشر بالمديرية العامة بحيث يضع مخططات البيع والتسويق ويضع الإستراتيجية الخاصة بهما وذلك بالتنسيق مع باقي المديريات كما يمثل الشركة مع باقي المتعاملين التجاريين والزبائن ويتفاوض معهم بخصوص الاتفاقيات التجارية ويحرص على تنفيذها من خلال مجموعة من الأعوان الذين يشرف عليهم.

9- مسؤول التسويق: هذا الأخير يقوم بإعداد المخططات التسويقية بحيث يقوم بدراسة السوق، المنافسة والأسعار، الجودة وطرق التوزيع.

ب- مديرية الإمداد والصيانة: مشكلة من قسم الإمداد والمشتريات وقسم الصيانة والضروريات.

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

2- بالنسبة للقسم الثاني: فهو ينقسم إلى فرعين: فرع الصيانة الميكانيكية وفرع الصيانة الكهربائية وهذان الفرعان يتدخلان لإصلاح الأعطاب المختلفة.

ج- مديرية المالية والمحاسبة: تهتم بمتابعة نشاط المحاسبين، الميزانية المالية وأيضاً مراقبة التسيير، وتشرف على مصلحة المالية والمحاسبة ومصلحة المحاسبة ومصلحة التحليلية.

د- مديرية الاستغلال: وهي مديرية تنقسم إلى ثلاث وحدات رئيسية كما يلي:

1- وحدة الزجاج السائل: 15000 طن سنوياً.

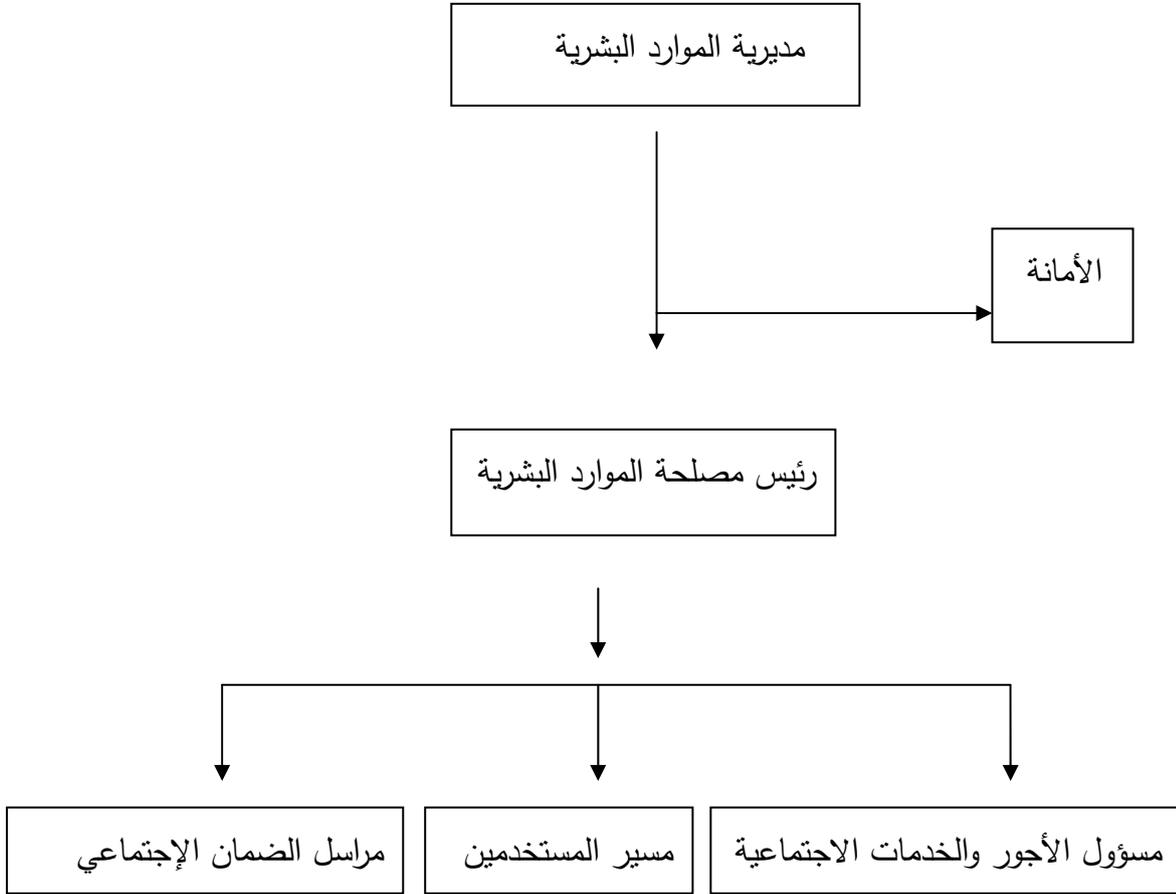
2- وحدة الزجاج الأمني: 80,000 م² سنوياً.

3- وحدة معالجة وإنتاج المواد الأولية: 60,000 طن سنوياً.

هـ- مديرية الموارد البشرية: تهتم بانجاز سياسة الشركة بخصوص شؤون الموظفين والعمال وتتمثل مهامها في: الإشراف على تطبيق سياسة الشركة الخاصة بالموارد البشرية والمتمثلة في:

التوظيف، التكوين، الأجور، تسيير المستخدمين.

الشكل رقم 03 : يوضح رسم تخطيطي لمديرية الموارد البشرية.



المصدر: مديرية الموارد البشرية بالشركة الإفريقية للزجاج ، أولاد صالح ، الطاهير.

2- المجال البشري

والمتمثل في مجتمع أو عينة الدراسة وهو عدد العاملين بالشركة حيث تضم الشركة الإفريقية للزجاج بأولاد صالح "الطاهير" مواد بشرية تساهم في نجاحها واستمرارها تقدر ب 242 عامل موزعين على مختلف المصالح والأقسام كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (02): نسب توزيع العمال في الشركة الإفريقية للزجاج "أولاد صالح".

المجموع	الإدارة			الصيانة والإمداد			الإنتاج			دائمون	متعاقدون	المجموع
	عمال التنفيذ	عمال التحكم	إطارات	عمال التنفيذ	عمال التحكم	إطارات	عمال التنفيذ	عمال التحكم	إطارات			
141	01	04	04	44	08	09	48	11	12			
102	05	/	06	31	05	01	52	/	01			
242	06	04	10	75	13	10	100	11	13			

المصدر: مديرية الموارد البشرية بالشركة الإفريقية للزجاج ، أولاد صالح ، الطاهير

3- المجال الزمني:

هي المدة المستغرقة في انجاز هذه الدراسة حيث استغرقت حوالي 07 أشهر تقريبا بدءا بجمع المعلومات والمراجع المكتبية بهدف الإطاحة النظرية للموضوع، حيث قمنا بوضع إطار تصوري نظري لموضوع بحثنا وذلك في شهر نوفمبر، ثم استمرت هذه العملية وصولا إلى الإشكالية التي استغرقت شهر ونصف وتزامن نهاية الجانب النظري للدراسة في شهر مارس، وبعد الشروع في الدراسة الميدانية في الشركة الإفريقية وذلك عبر عدة مراحل.

- **المرحلة الأولى:** كانت يوم 2016/02/24 قمنا بزيارة استطلاعية إلى الشركة الإفريقية للزجاج في الساعة العاشرة صباحا (10:00) إلى غاية الساعة الحادية عشر والنصف (11:30) قمنا بتقديم طلبنا المتمثل في تسهيل لنا إجراءات دراستنا في الشركة الإفريقية للزجاج، لمدير مصلحة الموارد البشرية والذي تكفل بإيصالنا إلى المدير، حيث تم الموافقة على إجراء الدراسة.

- **المرحلة الثانية:** يوم 28 مارس 2016 إذ قمنا بزيارة ثانية في الفترة المسائية على الساعة الواحدة زوالا (13:00) إلى حوالي الساعة الثانية والرابع زوالا، كانت لنا مقابلة مع مدير مصلحة الموارد البشرية، والذي ساعدنا وأمدنا بكل المعلومات المتعلقة بالمجال الدراسي المتمثل في المجال الجغرافي والمجال البشري والمجال الزمني للشركة الإفريقية للزجاج.

- **المرحلة الثالثة:** يوم 2016/04/19 أعدنا الزيارة إلى المؤسسة وقمنا بتطبيق الاستمارة النهائية على عينة البحث المختارة عن طريق مقابلة أفراد العينة لتوضيح أي سؤال ثم جمع الاستمارات الموزعة وتحليل النتائج التي تحصلنا عليها.

ثانيا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1- فروض الدراسة

يعتبر الفرض العلمي أكثر صورة التعبير عن مشكلة دقة ووضوح، وهو يعتمد أساسا على الحدس والتخمين، ويتطلب برهنة لتأكيد أو تقنية من خلال مجريات البحث.

فبعد تحديد مشكلة البحث أو الظاهرة المراد دراستها والاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة

فإن الباحث يقوم بإيجاد فرضيات معينة تكون بمثابة حلول مؤقتة أو أولية يجرى اختبارها بأسلوب أو أساليب مختلفة للتأكد من صحتها أو في نقص ذلك.

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على فرضية عامة مؤداها:

تؤثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال.

ولمعرفة هذا التأثير أوردنا ثلاث فرضيات.

الفرضية الأولى: نقص الوعي لدى العاملين له تأثير على إنتاجية المؤسسة.

الفرضية الثانية: ظروف العمل تأثير على الروح المعنوية للعاملين داخل المؤسسة.

الفرضية الثالثة: الاستفادة من برامج الأمن الصناعي يساعد العمال على أداء وظيفي جيد.

2- منهج الدراسة

حتى تكون الدراسة علمية لا بد أن نستخدم منهج علمي معين تبنى عليه وتسير وفقه هذه الدراسة أو البحث، ونوع المنهج يتحدد وفقا لنوع الدراسة أو المشكلة أو الظاهرة المراد دراستها، فالمنهج "هو الأسلوب أو الطريقة التي يعتمدها الباحث قصد الوصول إلى المعلومات والحصول عليها وذلك بطريقة علمية موضوعية مناسبة".⁽¹⁾

من خلال موضوعنا والذي هو حوادث العمل والأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية، ووفقا ما تقضيه دراستنا وقد استعملنا "المنهج الوصفي التحليلي" لأن مثل هذه المواضيع تحتاج إلى الوصف والتحليل قصد التحقق من إثبات أو نفي مشكلة.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه "الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة محل البحث".⁽²⁾

(1) محبوب عطية الفاندي: مرجع سبق ذكره، ص 23.

(2) شحاتة سليمان محمد سليمان: مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005، د، ط، ص 337.

يعد المنهج الوصفي أكثر المناهج ملائمة للواقع الإجتماعي كسبيل لفهم ظواهره، واستخلاص سماته ويأتي على مرحلتين، مرحلة أولى تتمثل في الاكتشاف والصيغة والثانية في التشخيص والوصف، لذلك يعتبر المنهج الوصفي هو المنهج المناسب لدراسة ووصف الظاهرة التي نحن بصدد دراستها وهي حوادث العمل والأداء الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية من خلال وصف ظروف العمل وأهم الأسباب التي تؤدي إلى الإصابة بحوادث العمل، واقع بإجراءات الأمان الصناعي بالمؤسسة... الخ.

3- أدوات جمع البيانات

تعرف الأداة بأنها "الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وجدولتها، واللافت أن هناك الكثير من الأدوات والوسائل التي تستخدم للحصول على البيانات" كما يمكن استخدام عدد من هذه الأدوات معا في البحث الواحد وذلك لتجنب عيوب أو قصور إحداها.⁽¹⁾

ولقد استعملنا في دراستنا هذه الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة بالمقابلة بالإضافة إلى الوثائق والسجلات.

1- الملاحظة: هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك أو خصائصه.

والملاحظة المنظمة إحدى أنواع الملاحظة التي يحدد فيها الباحث المشاهدات والحوادث التي يريد أن يجمع عنها البيانات وبالتالي تكون أكثر دقة.⁽²⁾

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة المنظمة والتي ساعدتنا على التعرف على بيئة العمل بالشركة الإفريقية وأهم الملاحظات التي سجلناها التي تخدم دراستنا هي:

- وجود ضوضاء وضجيج داخل ورشات العمل.

- استقبال جيد وتواضع جميع العمال.

(1) محجوب عطية الفاندي: طرق البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، جامعة عمر المختار، ليبيا، 1994، ط1، ص23.

(2) رحي مصطفى عليان: عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000، ص 102.

- نظافة المكاتب وجميع قاعات الانتظار .

-توفر الأجهزة اللازمة للعمل والإتارة الجيدة.

- تفاهم كبير بين العمال داخل أماكن العمل.

- معظم الآلات قديمة وكبيرة الحجم.

- معظم العمال يرتدون لباس العمل الخاص بهم.

2- المقابلة: هي محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث التعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة".⁽¹⁾

فالمقابلة تلعب دورا كبيرا في نجاح الدراسات الإمبريقية، بحيث تعتبر من الأدوات الأساسية في هذه الدراسات، وذلك لما توفره من بيانات حول موضوع الدراسة.

وفي دراستنا هذه قمنا بإجراء المقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية وذلك يوم 21 /04 /2016 على الساعة 11:00 صباحا، وكان ذلك بمكتبه وكانت المقابلة مقننة وهي التي تكون أسئلتها محددة ومتسلسلة من قبل الباحث حيث قمنا بطرح أسئلة وزودنا بعد ذلك بمجموعة من المعلومات المتعلقة بحوادث العمل وأداء العمال بالمؤسسة ونظام العمل بها بالإضافة إلى إمداده لنا بمعلومات خاصة بموقع الشركة وأهم مراحل تطورها، كما قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس قسم الإنتاج وذلك يوم 21 /04 /2016 على الساعة 11:45 صباحا.

3- الاستمارة: تعتبر الاستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا وهذا لاختصار الجهد والتكلفة فالاستمارة "هي وسيلة للدخول في اتصال بالمبحوثين عن طريق طرح الأسئلة عليهم واحدا، واحدا، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها".⁽²⁾

⁽¹⁾ موريس أنجرس: ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دراسات علمية، دار القصبية للنشر، الجزائر، ط2، 2006، ص204.

⁽²⁾ موريس أنجرس: مرجع سابق، ص205.

الفصل الخامس الجانب الميداني للدراسة

وفي دراستنا هذه اتبعنا الاستمارة بالمقابلة والتي تنوعت أسئلتها منها ما هي نصف مفتوحة ومنها ما هي مغلقة لكي تعطي للمبحوثين فرصة إبداء الرأي.

وقد تضمنت استمارة بحثنا 31 سؤال، وقد قسمناها إلى أربعة محاور مرتبة كالآتي:

- المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين وقد تضمن 7 أسئلة.

- المحور الثاني: تمحورت أسئلته حول نقص الوعي وإنتاجية المؤسسة ويضم 7 أسئلة.

- المحور الثالث: وتعلقت أسئلته بظروف العمل والروح المعنوية يضم 7 أسئلة.

- المحور الرابع: تمحورت أسئلته حول الأمن الصناعي والأداء والذي يضم 10 أسئلة.

4- عينة الدراسة: إن هدف كل باحث هو التوصل إلى استنتاجات سليمة عن المجتمع الأصلي الذي تتبعث منه المشكلة، ويتم ذلك عن طريق اختيار فئة ممثلة لهذا المجتمع تمثيلا صحيحا هذا ما يسمى بالعينة.

وتعرف العينة بأنها: هي ذلك الجزء من المجتمع الذي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على "العينة القصدية" والتي غالبا ما تستخدم في البحوث الاستطلاعية التي تتطلب القياس واختيار فرضيات محددة، حيث قمنا بتطبيقها في وحدة الإنتاج والتي يقدر عدد عمالها 124 عاملا. ولهذا اخترنا 25% من مجموع مجتمع الدراسة الذي يضم 124 مفردة لنحصل على العينة التي قدرت ب 31 مفردة أي:

$$\frac{124 \times 25\%}{100\%} = 31$$

5- الوثائق والسجلات:

تعتبر من أدوات جمع البيانات ولها أهمية كبرى لا تقل عن أهمية الملاحظة والمقابلة والاستمارة، ولقد استفدنا من الوثائق والسجلات من خلال الحصول على قوائم العمال، الهيكل التنظيمي للشركة، وكذلك بعض الإحصائيات الخاصة بالأمر المتعلقة بالشركة ومراحل تطورها وأهم أنواع الزجاج الذي تصنعه.

4- أساليب التحليل

بعد عملية جمع البيانات بالوسائل والأدوات المذكورة سابقا فإن المعلومات المتوفرة مبهمة إذ لم يتم تحويلها إلى قضايا مركزة ولها دلالات معرفية وعلمية وسوسولوجية في آن واحد.

عموما فقد اعتمدنا في تحليلنا للبيانات على ما يلي:

1- الأسلوب الكمي: من خلال:

- عرض البيانات في جداول بسيطة وشبه مركبة.

- استعمال النسب المئوية في الكشف عن متغيرات الدراسة، وذلك عن طريق إحصاء الفئة المبحوثة.

2- الأسلوب الكيفي: من خلال:

- الاعتماد على الجانب النظري في تحليل البيانات عن طريق عرض النتائج وتفسيرها وفهم الظاهرة موضوع الدراسة.

خلاصة الفصل

لقد تم في هذا الفصل التطرق إلى تحديد مجالات الدراسة الميدانية والتي تمثلت في تحديد المجال الجغرافي والبشري والزمني بهذه الدراسة بالإضافة إلى تحديد الإجراءات المنهجية والتي تمثلت في فروض الدراسة والمنهج المناسب للدراسة وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الكمي والكيفي والتي تساعدنا هذه الأخيرة بالنزول إلى الميدان عن طريق تحويلها إلى نتائج واستنتاجات تساعدنا في الوصول إلى نتائج عامة للدراسة.

الفصل السادس: مناقشة النتائج

في ضوء فرضيات الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض البيانات وتحليلها

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

ثالثاً: الاقتراحات والتوصيات

خلاصة الفصل

تمهيد

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة وذلك عن طريق عرض البيانات وتحليلها بالإضافة إلى مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة التي قمنا بها كما يمكن الوصول إلى اقتراحات وتوصيات مستنبطة من هذه الدراسة.

أولاً: عرض البيانات وتحليلها

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الجنس .

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمالات
100%	31	ذكر
00%	00	أنثى
100%	31	المجموع

تشير البيانات الإحصائية الممثلة في الجدول (03) أن العمال كلهم ذكور حيث يقدر عددهم ب31 عامل والممثل بالنسبة المئوية 100% بينما نجد فئة الإناث منعدمة تماماً وهذا راجع إلى البنية الفيزيولوجية للرجل والتي تؤهله لتحمل الجهد أكثر من المرأة.

- طبيعة ونوع العمل الممارس والذي يتلائم أكثر لفئة الذكور أكثر من الإناث، إضافة إلى امتداد العمل إلى الفترات الليلية وهذا عامل إضافي جعل العمل حكرًا إلى الممارسة للذكور فقط دون الإناث.

الجدول رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمالات
/	/	أقل 25 سنة
9.68%	03	من 25 إلى 30 سنة
12.90%	04	من 31 إلى 36 سنة
16.13%	05	من 37 إلى 42 سنة
61.92%	19	من 43 إلى 48 سنة
/	/	من 49 إلى 54 سنة
/	/	من 55 سنة فما فوق
100%	31	المجموع

تبرز الشواهد الكمية في الجدول رقم (04) والذي يوضح فئات أعمال مجتمع الدراسة، أنها متقاربة إلى حد ما، ما عدا الفئة العمرية ما بين 43 إلى 48 سنة والتي تمثل 61.29% تليها الفئة ما بين 37 إلى 42 سنة المقدرة بـ 16.13% وهي قريبة من الفئة من 31 إلى 36 سنة والتي تقدر بـ 12.90% وتليها الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة والتي تقدر بـ 9.68%.

ومن خلال المعطيات نتوصل إلى أن الفئات العمرية ذو النسبة العالية تتمحور في الفئات الناضجة سناً، لما تتمتع به من خبرات وكفاءات وتجارب واكتساب للمهارات، ما يسهل عليها تسيير العمل والتحكم فيه وبمتطلباته.

أيضاً الفئة الشابة في سن الشباب والقادرة على العمل والعطاء إضافة إلى فئة الكهول والتي تمثل سن النضج وتحمل المسؤولية من قبل الأفراد.

الجدول رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
/	/	أمي
3.23%	01	ابتدائي
41.93%	13	متوسط
48.39%	15	ثانوي
6.45%	02	جامعي
100%	31	المجموع

توضح لنا البيانات الكمية الواردة في الجدول (05) حول المستوى التعليمي للمبحوثين أن أكبر شريحة من العمال والتي تنتمي إلى فئة الثانوي المستوى التعليمي والمقدرة نسبتها بـ 48.39% تليها الفئة ذات التعليم المتوسط المقدرة بـ 41.93%، أما العمال ذوي المستوى الجامعي فتمثلت في أقل النسب والمقدرة بـ 6.45% كما نجد نسبة فئة العمال ذوي المستوى الابتدائي منخفضة جدا والتي قدرت بـ 3.23% بينما المستوى الأمي ينعلم فيه العمال.

ومن هنا يمكن القول أن نسبة التعليم الثانوي والمتوسط للمجتمع المبحوث هي متقاربة، وهذا راجع إلى طبيعة العمل السائد في المؤسسة والذي لا يتطلب مستويات تعليمية مرتفعة، لأن العمل في المؤسسة يتطلب عمال وليسوا موظفين وحدة الإنتاج لأن العمل سيتم عن طريق الآلات وإنما تتطلب التخصص والخبرة في العمل.

الجدول رقم 06 : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية.

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
9.68%	03	أعزب
90.32%	28	متزوج
/	/	مطلق
/	/	أرمل
100 %	31	المجموع

من خلال البيانات المستقاة من الجدول الموضح أعلاه للحالة الإجتماعية لأفراد العينة نجد أن نسبة المتزوجين هي الغالبة على مجتمع البحث والمقدرة بنسبة 90.32% وفئة العزاب تتكون من 3 أفراد تقدر نسبتهم بـ 9.68% وهي نسبة قليلة، في حين تتعدم نسبة المطلقين والأرامل من المجتمع المبحوث.

وانطلاقاً من المعطيات الكمية الواردة في الجدول أن الفئة الغالبة هي فئة المتزوجين، وهذا راجع لتحملهم مسؤولية أسرهم والاجتهاد الدائم لضمان الاستقرار في عملهم، مقارنة بفئة العزاب الحديثة في العمل والتي تحتاج لاكتساب الخبرات وتكوين مهاراتها وتطوير مردودها.

الجدول رقم 07 : توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة المهنية.

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
35.48%	11	عامل مهني
9.68%	03	عامل متخصص
48.39%	15	عامل مؤهل
6.45%	02	إطار
100 %	31	المجموع

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

تبرز لنا الشواهد الكمية في الجدول رقم(07) المتعلق بالوضعية المهنية في العمل أن فئة العمال المؤهلين هي النسبة الأعلى والتي تقدر ب48.38% تليها فئة العمال المهنيين والتي تقدر بنسبة 35.48% أما الفئتين المتبقيتين فنسبتهما متقاربة، حيث نجد العمال المتخصصين تقدر نسبتهم ب9.68% بينما نجد عمال إطار فنقدر ب6.45%

وبذلك نجد أن الوضعية المهنية للعامل مرتبطة بالكفاءات والخبرات والمهام والأنشطة التي يقومون بها.

الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب معيار التوظيف.

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
35.48%	11	على أساس الخبرة
41.94%	13	على أساس الشهادة
22.58%	07	على أساس الكفاءة
100%	31	المجموع

يبين لنا الجدول رقم(08) المتعلق بمعيار التوظيف أن النسب الواردة في الجدول أعلاه متقاربة فيما بينها حيث نجد أكبر نسبة تعود إلى العمال الذين تم توظيفهم على أساس الشهادة والمقدرة بنسبة 41.94% تليها نسبة العمال الذين تم توظيفهم على أساس الخبرة والتي تقدر ب35.48%، في حين نجد أن العمال تم توظيفهم على أساس الكفاءة تقدر ب22.58%.

وبذلك فإن معايير التوظيف في المؤسسة متباينة لأنه يتم اختيار وتوظيف العمال على أساس مهاراتهم التي تتم وفق المؤهلات العلمية والمهارة والخبرة والكفاءة.

الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
19.35%	11	أقل من 5 سنوات
19.35%	11	من 5 إلى 10 سنوات
9.68%	06	من 11 إلى 16 سنة
/	/	من 17 إلى 22 سنة
48.39%	18	من 23 إلى 27 سنة
3.23%	02	من 28 إلى 34 سنة
/	/	من 35 فما فوق
100%	31	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (09) والمتعلق بالأقدمية في العمل أن الفئة الممتدة ما بين 23 إلى 27 سنة حظيت بأعلى تكرار والمقدرة بـ 15 عامل والمتمثلة بنسبة 48.39% وهي نسبة معتبرة، أما النسب التي لها أقدمية في العمل أقل من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات فهي نسب متساوية والتي تقدر بـ 19.35%، تليها مباشرة باقي الفئات بنسب متقاربة والمقدرة نسبتها بـ 3.23% بينما تتعدم النسبة التي تعبر عن 35 سنة فما فوق.

وبذلك نصل إلى أن أغلبية العمال لديهم الأقدمية في العمل، وهذا راجع إلى معرفتهم بمقتضيات العمل ومتطلباته وأساليبه وطرقه، وخبرتهم سهلت عليهم العمل وهذا ما يعكس الاستقرار والاندماج في العمل.

المحور الثاني: نقص الوعي وإنتاجية المؤسسة

الجدول رقم 10 : المردودية الإنتاجية للعامل والمجهودات العملية

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
%58.06	18	نعم
%41.94	13	لا
%100	31	المجموع

يوضح الجدول التالي توقف المردودية الإنتاجية على المجهودات العملية للعامل، حيث اتضح لنا أن 18 عامل يرون أن المردودية الإنتاجية تتوقف على مجهوداتهم العملية والتي تقدر نسبتهم بـ 58.06% وفي مقابل ذلك نجد أن 13 عامل يرون أن المردودية الإنتاجية للعامل لا تتوقف على المجهودات العملية والتي قدرت بـ 41.94%.

ومن خلال المعطيات الممثلة في الجدول نصل إلى أن المجهودات العملية للعامل لها دور أساسي في إنجاز العمل والرفع من مردودية المؤسسة، نظرا لما يتميز به من نشاط عملي قوي تجعله بأفضل جهد وقوة.

الجدول رقم 11 : دور الإرهاق في التقليل دور العامل في العمل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
%90.32	28	نعم
%9.68	03	لا
%100	31	المجموع

من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول رقم (11) حول دور الإرهاق في التقليل من دور العامل يتضح أن 28 فرد من أفراد العينة وبنسبة %90.32 يؤكدون أن للإرهاق دور في التقليل من دور العامل في حين نجد 3 أفراد من العينة وبنسبة %9.68 صرحوا أن الإرهاق لا يلعب دور في التقليل من دورهم في العمل.

وعليه فالإرهاق يؤدي إلى قلة التركيز وهذا يؤدي بدوره إلى حوادث تخلف أضراراً نفسية وجسدية وإصابات لها تأثير على العمال وهذا ما يقلل اهتمامهم وإقبالهم على العمل، وهذا ما أكدته نظرية الضغط والتكيف ل KINS الذي أشار إلى أن التكوين الطبيعي في بناء الإنسان هي الأكثر تعرضاً للحوادث وهذا نتيجة التعرض للضغط والتوتر في بيئة العمل وهي المسؤولة على تقليل نشاط ودور العامل.

الجدول رقم 12 : طبيعة الوظيفة وتأثيرها على الحالة النفسية للعامل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
32.25%	10	إيجابي
32.25%	10	سلبي
35.49%	11	لا تؤثر
100%	31	المجموع

تؤكد الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم(12) المتعلق بطبيعة الوظيفة وتأثيرها على الحالة النفسية للعامل أن إجابة أفراد العينة كانت متقاربة جدا والتي قدرت نسبتها ب32.25% الذين أكدوا أن طبيعة الوظيفة تؤثر على الحالة النفسية للعامل سواء كان تأثيرها إيجابي أو سلبي، وهذا راجع إلى نوع الوظيفة التي يؤديها العامل، بالإضافة إلى عدم الشعور بالارتياح والاستقرار في تأدية العامل لهذه الوظيفة، فإذا كانت هذه الوظيفة التي يؤديها العامل تعود عليه بالإيجاب فإنه يكون مستقرا ومرتاحا لتأديتها، أما سلبا فترجع إلى عدم الشعور بالاستقرار مع هذه الوظيفة وهذا ما يؤثر على حالته النفسية.

الجدول رقم 13 : منح المكافآت وزيادة إنتاجية العامل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
90.32%	28	نعم
9.68%	03	لا
100%	31	المجموع

تبين الشواهد الكمية الممثلة في الجدول رقم(13) المتعلق بمنح المكافآت وزيادة إنتاجية العامل أن أغلبية أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 90.30% أجابوا أن منح المكافآت لها دور في زيادة إنتاجية العامل، أما بقية أفراد العينة المقدرة نسبتهم 9.68% أجابوا أن المكافآت لا تلعب دورا في زيادة إنتاجية العامل.

نصل من خلال المعطيات الممثلة في الجدول إلى أن قيام المؤسسة بمنح التحفيزات سواء مادية أو معنوية (أجور، علاوات، تقديرات، ترقية...) سيؤدي بالعامل إلى القيام بعمله على أكمل وجه وبالتالي زيادة إنتاجيته في المؤسسة.

الجدول رقم 14: التركيز في الوظيفة وتأدية العمل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
90.32%	28	نعم
9.68%	03	لا
100%	31	المجموع

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

تبين المعطيات المبرمجة في الجدول أعلاه رقم (14) حول تأدية الوظيفة والتركيز في العمل، أن أغلبية أفراد العينة المقدرة نسبتهم بـ 90.32% أكدوا أن للتركيز دور كبير في إنجاز الوظيفة، في حين أن بقية أفراد العينة المقدرة نسبتهم بـ 9.68% صرحوا أن التركيز ليس له دور في تأدية الوظيفة وبنسبة ضئيلة جدا.

ومنه نصل أنه كلما كان هناك تركيز كبير من قبل العامل عند القيام بعمله، كلما قام بعمله بكل إتقان ومتجنباً الحوادث، وهذا يعطي للعامل فرصة لتحقيق أهدافه البعيدة، وهذا ما أكدت عليه نظرية الحرية والأهداف واليقظة التي ترى أن الحادثة ناتجة عن السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة العمل.

الجدول رقم 15 : تقييم القدرات مع الحالات الطارئة

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
74.19%	23	متوسطة
25.81%	08	كبيرة
/	/	منعدمة
/	/	ضعيفة
100%	31	المجموع

يمثل الجدول الكمي نسبة تقييم القدرات والتكيف مع الحالات الطارئة، حيث نجد معظم أفراد العينة الذي يقدر عددهم بـ 23 فرد أكدوا أن قدرتهم على التكيف مع الحالات الطارئة متوسطة والتي تبلغ نسبتها بـ 74.19% تليها 8 أفراد العينة صرحوا بأن لديهم قدرة كبيرة في التكيف مع مثل هذه الحالات والتي قدرت نسبتها بـ 25.81%.

الجدول رقم 16: الواجبات المهنية وإنتاجية المؤسسة

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
%93.55	29	نعم
%6.45	02	لا
%100	31	المجموع

توضح الشواهد الميدانية والتحليلات الإحصائية في الجدول أعلاه (16) المتعلق بالواجبات المهنية وإنتاجية المؤسسة أن معظم أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 93.55% أكدوا أن للواجبات المهنية دور في الرفع من إنتاجية المؤسسة، في حين يرى باقي أفراد العينة المقدرة نسبتهم بـ 6.45% صرحوا أن الواجبات المهنية ليست لها علاقة بالرفع من إنتاجية المؤسسة.

ومنه ومن خلال المعطيات الممثلة في الجدول نصل إلى أن الواجبات المهنية لها دور أساسي ومهم في الزيادة من مردودية الإنتاج، وهذا ما يجعل العمال بهذه الأخيرة بكل بدقة وتنظيم باعتبارها العامل المحرك للمؤسسة.

المحور الثالث: ظروف العمل والروح المعنوية

الجدول رقم 17: التعرض لإصابات العمل وأسبابها

النسبة	التكرار	العينة			الاحتمال
		النسبة	التكرار	الاحتمال	
%64.52	20				نعم
		%10	02	الآلة	
		%5	01	الحريق	
		%35	07	التعب والإرهاق	
		%50	10	عدم الانتباه	
		%100	20	المجموع	
%35.48	11	/			لا
%100	31	/			المجموع

يوضح الجدول الكمي نسبة التعرض للإصابات وسبب الوقوع فيها، فنجد عدد العمال الذين تعرضوا للحوادث هو 20 عامل أي ما يقدر بـ 64.52% وترجع أسبابها إلى عدم الانتباه بالدرجة الأولى كما تبينه التحليلات الإحصائية، إذ يقدر عددهم بـ 10 عمال من مجمل العمال المتعرضين للحوادث والتي تقدر نسبتهم بـ 50% وبالدرجة الثانية التعب والإرهاق، حيث يتعرض 35% من العمال للحوادث كما نجد الآلة تنسب في 10% من حوادث العمل، في حين نجد نسبة الحريق تقدر بـ 5%.

وبذلك نصل إلى أن نسبة التعرض لإصابات العمل في المؤسسة مرتفعة، وهذا ما يؤثر على نفسية

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

العامل، وانعدام شعوره بنوع من الأمن والراحة وتأثيره على الروح المعنوية لديه وبالتالي عدم قيامه بعمله على الوجه المطلوب.

الجدول رقم (18): تقييم بيئة العمل

العينة	التكرار	النسبة %	العينة		التكرار	النسبة %	العينة		التكرار	النسبة %	العينة		التكرار	النسبة %	العينة		التكرار	النسبة %		
			الاحتمال	الاحتمال			الاحتمال	الاحتمال			الاحتمال	الاحتمال			الاحتمال	الاحتمال				
الإدارة	جيدة	02	6.45%	مرتفعة	19	61.29	جيدة	جدا	01	3.22	عالية جدا	11	35.48	جيدة	02	6.45%	11	35.48%	31	100%
	حسنة	11	35.48%																	
	متوسطة	12	38.71%	منخفضة	/	/	سيئة	15	48.39	منخفضة	02	6.45	100%	متوسطة	12	38.71%	12	38.71%	31	100%
	سيئة	04	12.90%																	
	الحرارة	متوسطة	12	38.71	منخفضة	/	/	سيئة	15	48.39	100	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%
التهوية	جدا	01	3.22	منخفضة	/	/	سيئة	15	48.39	100	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%	
																				جدا
الضوضاء	عالية	10	32.26	منخفضة	/	/	سيئة	15	48.39	100	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%	
																				عالية
الاحتمال	عالية جدا	11	35.48	منخفضة	/	/	سيئة	15	48.39	100	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%	المجموع	31	100%	
																				عالية

من خلال الجدول رقم(18) المتعلق بتقييم بيئة العمل يتبين أن نسبة الإنارة متوسطة بنسبة 38.71% وهي النسبة الأعلى، كما أن نسبة 61.29% تعود للعمال الذين صرحوا بأن الحرارة مرتفعة مقارنة مع العمال الذين صرحوا بأن التهوية داخل وحدة الإنتاج سيئة بنسبة 48.39%، كما يتبين أيضا أن الضوضاء عالية جدا وذلك بنسبة 35.48%.

ويتأكد كل هذا من خلال الزيارات التي قمنا بها إلى وحدة الإنتاج وملاحظة لكل الظروف المتعلقة بالعمل فإن توفير بيئة عمل جيدة سيؤدي إلى رفع مستوى أداء العمال وهذا ما يسهل عليهم الاستقرار والاندماج في العمل.

الجدول رقم 19: الآلات والأدوات التي يتم العمل بها

العينة الاحتمال	الخطورة			المجموع
	خطيرة	متوسطة	خطيرة جدا	
التكرار	10	17	04	31
النسبة %	32.26%	54.84%	12.90%	100%
العينة الاحتمال	الحدائثة		المجموع	
	حديثة	قديمة		
التكرار	08	23	31	
النسبة %	25.81%	74.19%	100	
العينة الاحتمال	الصيانة			المجموع
	جيدة	متوسطة	سيئة	
التكرار	05	19	07	31
النسبة %	16.13%	61.29%	22.58%	100%

تبرز الشواهد الكمية في الجدول رقم (19) المتعلق بدرجة خطورة وحدائثة وصيانة الآلات والأدوات أن النسبة العالية تقدر بـ 54.84% من الذين أجابوا أن الخطورة متوسطة، تليها النسبة 32.26% الذين أجابوا بأن الخطورة أو خطورة الآلات والأدوات المستعملة في الإنتاج خطيرة، وأصغر نسبة تقدر

ب12.90% من الذين أجابوا بأنها خطيرة جدا، وهذا الاختلاف في الإجابات راجع إلى مدى تعود العامل الواحد لاستعماله للآلة، أما من حيث الحادثة فنجد أن نسبة كبيرة تقدر ب74.19% أجابوا بأن الآلات والأدوات المستعملة قديمة، تليها النسبة 25.81% من الذين أجابوا بأنها حديثة وهذا الاختلاف من حيث أن الآلات قديمة وحديثة راجع إلى أن هناك عمال يعملون على آلات قديمة وآخرون يعملون على آلات حديثة، بسبب إمكانيات المؤسسة المتواضعة والتي سمحت بتغيير بعض الآلات فقط.

أما من حيث صيانة الآلات فنجد أن النسبة 61.29% الذين أجابوا بأن الصيانة متوسطة، تليها نسبة الذين أجابوا بأن الصيانة سيئة تقدر ب22.58%، وفي الأخير نجد النسبة 16.13% وهي أصغر نسبة من الذين أجابوا بأن الصيانة جيدة، حيث يعتبر عامل الصيانة عامل رئيسي في تأدية العمل الصناعي فإذا كان هناك خلل في الصيانة أو تقصير سيؤدي إلى عواقب وخيمة وإصابات خطيرة تضر بالعامل وبالمؤسسة والجو العام السائد فيها من خلال التأثيرات السلبية لحوادث العمل على فريق العمل، وبذلك فإن قيام المؤسسة بتحديث الآلات واستخدام الأدوات في مكان العمل سيسهل عليه العمل وتمكنه من أداء جيد وبذل جهد أكبر في العمل.

الجدول رقم 20: دور الضجيج في التقليل من الروح المعنوية

النسبة %	التكرار	العينة			الاحتمال
		النسبة	التكرار	الاحتمال	
%87.10	27				نعم
		%55.55	15	دائما	
		%33.33	9	أحيانا	
		%11.11	3	نادرا	
		%11.11	/	أخرى تذكر	
		%100	27	المجموع	
%12.90	04	/			لا
%100	31	/			المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه تبين أن نسبة الضجيج تؤثر بنسبة عالية في التقليل من الروح المعنوية والتي تقدر بـ 87.10% وكان ذلك شبه دائم بنسبة 55.55% بينما نجد بعض العمال أجابوا بأن الضجيج أحيانا يؤدي إلى خفض درجة الروح المعنوية بنسبة 3.33%، كما يتضح لنا أيضا أن بعض العمال أجابوا بأن الضجيج ليس له دور في التقليل من الروح المعنوية وذلك بنسبة 12.90%.

وبذلك فإن توفير المؤسسة لجو مناسب للعمل فيما يخص الوسائل الوقائية سيلعب بدوره التقليل من الضجيج باعتباره يؤثر سلبا على صحة العامل (الخلل السمعي، الصداع، التوتر، الضغط، القلق..). هذا ما أكدت عليه النظرية الطبية GRAF الذي يرى أن البيئة المهنية هي المسؤولة عن التورط في الحوادث لأسباب عديدة.

الجدول رقم 21: التركيز في العمل ودرجة وقوع الحوادث

النسبة %	التكرار	العينة			الاحتمال
		النسبة	التكرار	الاحتمال	
%87.10	27	%77.77	21	نعم	نعم
		%22.22	6	لا	
		%100	27	المجموع	
%12.90	04	/			لا
%100	31	/			المجموع

من الجدول أعلاه يتبين لنا أن 27 عامل والتي تقدر نسبتهم بـ 87.10% يؤكدوا على أن هناك تركيز كبير في العمل، وهذا ما يساعد تجنب الوقوع في الحوادث المختلفة، وبالتالي كلما كان هناك تركيز من قبل العاملين كانت نسبة الوقوع في الحوادث منخفضة، أما النسبة المتبقية من أفراد العينة والمقدرة بـ 12.90% صرحوا أن عدم التركيز في العمل لا يؤدي إلى وقوع الحوادث.

ومنه ومن خلال الشواهد الممثلة في الجدول نصل إلى أن درجة الوقوع في الحوادث ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعدم التركيز في العمل، وهذا راجع إلى طبيعة العامل الإنسانية (النسيان، الإهمال، التعب، القلق، وقلة الحذر) والتي تؤدي إلى التسبب في وقوع الحوادث.

الجدول رقم 22: تكفل المؤسسة بالمصابين والرفع من معنوياتهم في العمل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
90.32%	28	نعم
9.68%	03	لا
100%	31	المجموع

من خلال تكميم البيانات من ميدان الدراسة حول تكفل المؤسسة بالمصابين والرفع من معنوياتهم في العمل، نجد أن معظم أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 90.32% يرون أن تكفل المؤسسة بالمصابين منهم يرفع من معنوياتهم في العمل ويزيد من إقبالهم عليه، أما باقي أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 9.68% يرون أن تكفل المؤسسة بالمصابين لا يرفع من معنوياتهم في العمل.

ومن خلال البيانات الموضحة في الجدول نصل أن قيام المؤسسة بالتكفل بالعمال المصابين داخل المؤسسة سيؤدي إلى الرفع من معنوياتهم وتزيد من مستوى الدافعية والقابلية للعمل للقيام بالمهام الموكلة إليهم.

الجدول رقم 23: الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
90.32%	28	نعم
9.68%	03	لا
100%	31	المجموع

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

تبين الشواهد الكمية حول الظروف الفيزيائية وتأثيرها على الرضا الوظيفي أن أغلبية أفراد العينة والذي يبلغ عددهم 28 عامل صرحوا بأن، الظروف الفيزيائية تلعب دور كبير في زيادة رضا العامل اتجاه عمله بينما يرى بقية أفراد العينة والذي يبلغ عددهم 3 عمال صرحوا عكس ذلك أي أن الظروف الفيزيائية ليس لها دور في زيادة رضا العامل اتجاه عمله.

ومنه ومن خلال المعطيات الممثلة في الجدول نصل إلى أن للظروف الفيزيائية التأثير الواضح على العامل ورضاه الوظيفي، وبالتالي فإن اهتمام الإدارة بتوفير ظروف عمل مناسبة (طبيعة الوظيفة، أوقات العمل، فترات الراحة، التهوية، معدات ووسائل العمل...) وغيرها لها الدور والتأثير الكبير في تمسك العامل بعمله ورضاه عنه، وهذا ما أكدت عليه النظرية الاجتماعية التي ترى بأن ظروف العمل الفيزيائية والتنظيمية سبب في وقوع الحوادث.

المحور الرابع: الأمن الصناعي والأداء

الجدول رقم 24: الصيانة المستمرة للآلات والأداء الجيد

النسبة %	التكرار	العينة			الاحتمال
		النسبة	التكرار	الاحتمال	
%90.32	28			الاحتمال	نعم
		%46.43	13	بصفة مستمرة	
		%53.57	15	بعد وقوع العطب	
		%100	28	المجموع	
%9.68	03		/		لا
%100	31		/		المجموع

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

تبرز الشواهد الكمية الممثلة في الجدول أعلاه أن نسبة 90.32% صرحوا أن هناك رقابة على صيانة الآلات وذلك بعد وقوع العطب بنسبة 53.57% وبنسبة 46.43% من الذين صرحوا بصفة مستمرة أما بالنسبة للذين صرحوا بأنه ليس هناك رقابة على صيانة الآلات كانت نسبتهم 9.68% ومنه نصل إلى أن توفر المؤسسات على الآلات بمختلف أنواعها الحديثة والقديمة وذلك من خلال صيانتها ومراقبتها بصفة مستمرة، هذا ما سيدفع العامل إلى بذل مجهودات أكبر للحصول على أداء أفضل في العمل دون تخوف أو تردد.

الجدول رقم 25: من يقوم بصيانة الآلات

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
12.90%	04	العامل
58.06%	18	عامل مختص
29.03%	09	معا
100%	31	المجموع

من خلال الجدول رقم (25) المتعلق بالمسؤول عن صيانة الآلات يبين أن نسبة 58.06% من الذين صرحوا بأن العامل المختص هو الذي يقوم بصيانة هذه الآلات وفي المقابل نجد نسبة 29.03% من الذين صرحوا بأن العامل والعامل المختص يقومون بصيانة الآلات معا، أما بالنسبة للعامل الذي يقوم بصيانة هذه الآلات قدرت نسبتهم بـ 12.90%.

ومنه فإن صيانة هذه الآلات سيؤدي إلى رفع مستوى أداء العمال وذلك من خلال تجديدها والحرص على إصلاح الأعطال التي تحدث على مستواها وبالتالي لا تؤثر سلبا على أداء العامل.

الجدول رقم 26: دور الحملات التحسيسية في الحد من حدوث الإصابات

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
38.71%	12	نعم
61.29%	19	لا
100%	31	المجموع

تبين المعطيات الكمية المستقاة من الجدول أعلاه أن نسبة الذين صرحوا بعدم وجود حملات تحسيسية بالمؤسسة أكبر من نسبة الذين نفوا ذلك، وذلك بنسبة 61.29% و 38.71% على التوالي، وهذا راجع إلى عدم قيام المؤسسة بوضع ملصقات وإعلانات تهدف من خلالها إلى القيام بتوعية عمالها من مخاطر حوادث العمل، وبالتالي تتجر عنها أضرار ونتائج مباشرة قد تعود بالسلب على المؤسسة والعامل معا.

الجدول رقم 27: التعرض للإصابات وفقدان الثقة بالقدرات

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
67.74%	21	نعم
32.25%	10	لا
100%	31	المجموع

من خلال تكميم البيانات المجمعة من ميدان الدراسة حول التعرض للإصابة وفقدان الثقة بالقدرات تبين لنا أن 21 من أفراد العينة صرحوا أن تعرضهم لمختلف الإصابات تفقدهم الثقة والتشكيك بقدراته،

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

وهذا ما تؤكدُه النسبة الممثلة في الجدول والمقدرة بـ 67.74% في حين يرى 10 من باقي أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 32.25% عكس ذلك.

ومنهُ فإن الإصابات المتكررة للعاملين لها تأثير سلبي كبير على إنجاز العمل وفقدان الثقة بالقدرات وبالتالي التغيب عن العمل، بالإضافة إلى التأثير على مردودية الإنتاج.

الجدول رقم 28: تعليمات الأمن الصناعي وتفاذي الحوادث

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
61.29%	19	نعم
38.71%	12	لا
100%	31	المجموع

تبين الشواهد الكمية المستقاة من الجانب الميداني حول تعليمات الأمن الصناعي وتفاذي الحوادث أن أغلبية إجابات المبحوثين صرحوا بأن وجود مثل هذه التعليمات الأمنية تساعد في تفادي الوقوع في الحوادث والمقدر نسبتهم بـ 61.29%، بينما يرى البعض الآخر والمقدر نسبتهم بـ 38.71% عكس ذلك.

وهذه المعطيات الواردة تؤكد على ضرورة وأهمية البرامج الوقائية في التنظيم والمحافظة على العمل والعمال والعملية الإنتاجية.

الجدول رقم 29: التعرض للحوادث والشعور بعد الإرتياح

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
93.55%	29	نعم
6.45%	02	لا
100%	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه المتعلق بالتعرض للحوادث والشعور بعدم الارتياح أن الحوادث تؤدي إلى شعور العاملين بعدم الارتياح في العمل، ذلك أن معظم أفراد العينة صرحوا ونسبة 93.55% أن التعرض المستمر للحوادث يؤدي إلى عدم الشعور بالارتياح والاطمئنان في العمل، في حين أن باقي أفراد العينة المقدرة نسبتهم 6.45% صرحوا عكس ذلك.

ومنه نستخلص أن التعرض بكثرة إلى حوادث العمل سيؤدي بلا شك إلى عدم شعور بالراحة أثناء ممارسته لعمله، ولهذا يجب على إدارة المؤسسة توفير إجراءات صارمة من حراسة ومعدات وغيرها التي لها دور كبير وأساسي في زيادة نسبة الشعور بالارتياح أثناء القيام بمهامه وهذا ما أكدته أغلبية الإجابات.

الجدول رقم 30: إعتقاد المؤسسة على وضع البرامج الوقائية

النسبة %	التكرار	العينة			الاحتمال
		النسبة	التكرار	الاحتمال	
%54.84	17	%58.83	10	ألبسة وقائية	نعم
		%11.76	2	قفازات	
		%29.41	5	أحذية	
		/	/	خوذة	
		/	/	نظارات وقائية	
		%100		المجموع	
		%45.16	14	/	
%100	31	/	/	المجموع	

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول والمتعلق باعتماد المؤسسة على وضع برامج وقائية وجدنا بأن أغلبية العمال أجابوا بأن المؤسسة تقوم بوضع برامج وقائية وذلك بنسبة %54.84 وهذه الوسائل متمثلة بنسبة كبيرة في ألبسة وقائية وقدرت ب%58.83 وتليها النسبة المتعلقة بالأحذية والتي تقدر ب%29.41، ثم تأتي النسبة المتعلقة باستعمال القفازات والمقدرة ب%11.76 بينما نجد أن نسب استعمال العامل للخوذة والنظارات الوقائية منعدمة تماما.

وهذا الاختلاف في استعمال الألبسة الوقائية من طرف العمال يعود إلى طبيعة العمل لكل عامل، ويتم استخدام هذه الوسائل عند الحاجة إليها، أي هذا راجع إلى أهمية وضرورة استخدامها وضمان سلامة العامل أثناء عمله وهذا ما تؤكدته إجابات الباحثين.

الجدول رقم 31: توفير الوسائل والإجراءات الأمنية داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
22.58%	07	الإهتمام بالعامل
29.03%	09	تجنب تكاليف حوادث العمل
48.39%	15	الاثنين معا
100%	31	المجموع

تبين الشواهد الكمية المتحصل عليها في الجدول رقم (31) المتعلق بتوفير الوسائل والإجراءات الأمنية داخل المؤسسة أن معظم المبحوثين صرحوا بأن الغرض من توفير الوسائل والإجراءات الأمنية داخل المؤسسة هو من أجل الإهتمام بسلامة العامل وتجنب تكاليف حوادث العمل معا، وذلك من خلال قيام المؤسسة بإدخال برنامج متكامل لتوفير هذه الإجراءات وتوعية العمال من مخاطر العمل، مستخدمة وسائل تدريبية وأساليب وقائية وصيانة الآلات وإدخال تعديلات عليها بما يناسب سلامة العامل.

الجدول رقم 32: تطبيق الإجراءات الوقائية والتقليل من مخاطر العمل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
90.32%	28	نعم
9.68%	03	لا
100%	31	المجموع

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

من خلال تكميم البيانات المجمعّة من الميدان حول تطبيق الإجراءات الوقائية والتقليل من مخاطر العمل نجد أن 28 فرد من أفراد العينة وبنسبة 90.32% يرون أن تطبيق الإجراءات الوقائية يساعد على التقليل من مخاطر العمل، في حين نجد 3 أفراد من أفراد العينة وبنسبة 9.68% يرون عكس ذلك. وعليه فإننا نصل إلى أن توفير الإجراءات الوقائية وتطبيقها لها الدور الكبير في التقليل من مخاطر العمل والاهتمام بسلامة العامل، وتجنب تكاليف حوادث العمل وتأثيراتها السلبية على العامل وأسرته والمؤسسة وإنتاجها.

الجدول رقم 33: قيام رؤساء المصالح بزيارة تفقدية لأماكن العمل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمال
70.97%	22	نعم
29.03%	09	لا
100%	31	المجموع

تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (33) الذي يبين الزيارات التفقدية التي يقوم بها رؤساء مصالح العمل، أن المبحوثين صرحوا بأنهم يقومون بزيارات بنسبة 70.97% مقارنة بالذين صرحوا بأن رؤساء المصالح لا يقومون بزيارات تفقدية لمكان العمل وذلك بنسبة 29.03%.

ومن هنا فإن الهدف من قيام رؤساء المصالح بزيارات تفقدية مستمرة لأماكن العمل كان من أجل مراقبة السير الحسن للعمل والتحقق من قيام العمال بعملهم على أكمل وجه، والتأكد من كمية وجودة المنتج وهذا التفسير إنما راجع إلى اختلاف آراء المبحوثين داخل المؤسسة اتجاه مسؤوليهم.

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

من خلال الدراسة النظرية التي قمنا بها والميدانية لموضوع " حوادث العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعمال " في المؤسسة الصناعية بالشركة الإفريقية للزجاج "بأولاد صالح بالطاهير" والتي كان الهدف منها معرفة تأثير حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال.

- ومن خلال التحليل الكمي والكيفي للبيانات سوف يتم عرض نتائج كل فرضية من فرضيات الدراسة.

1- البيانات الشخصية:

- أغلبية العمال ذكور بنسبة 100% وهذا يرجع إلى طبيعة ونوع العمل.
- نسبة 61.29% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 43 إلى 48 سنة.
- نسبة 48.39 % من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ثانوي.
- نسبة 90.32 % من أفراد العينة متزوجون.
- نسبة 48.39% من أفراد العينة عمال مؤهلين.
- نسبة 41.94% من أفراد العينة كان معيار توظيفهم على أساس الشهادة.
- نسبة 48.39% من أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم من 23 إلى 27 سنة لديهم الأقدمية في العمل.
- نستنتج من خلال النتائج السابقة أن عينة البحث تتسم بأن أغلبية العمال:
 - ذكور.

- السن من 43 إلى 48 سنة.

- المستوى التعليمي ثانوي.

- أغلبية العمال متزوجون.

- أغلب العمال مؤهلين.

- معيار التوظيف على أساس الشهادة.

- أغلب أفراد العينة لديهم الأقدمية في العمل.

2- مناقشة نتائج الفرضية الأولى: من خلال نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الأولى والتي تتمثل في

"نقص الوعي وإنتاجية المؤسسة تبين لنا أن:

- تدل النسبة 58.06% من أفراد العينة أن المردودية الإنتاجية للعامل تتوقف على مجهوداته

العملية.

- للإرهاق دور في التقليل من دور العامل في العمل وهذا ما أكدته النسبة 90.32%.

- طبيعة الوظيفة لا تؤثر على الحالة النفسية للعامل وهذا حسب النسبة 35.49% .

- أغلب أفراد العينة أكدوا على منح المكافآت يؤدي إلى زيادة إنتاجية العامل بنسبة 90.32%.

- 90.32% يؤكدون أن تأدية الوظيفة تحتاج إلى تركيز كبير.

- 74.19% من أفراد العينة كان تقييمهم للقدرات مع الحالات الطارئة متوسطة.

- الواجبات المهنية ترفع من إنتاجية المؤسسة وهذا بنسبة 93.55%.

- ومنه نستنتج أن الفرضية المتمثلة في "نقص الوعي وإنتاجية المؤسسة" محققة.

3- مناقشة نتائج الفرضية الثانية: من خلال النتائج المسطرة في الجداول والخاصة بالفرضية الثانية

والتي تتمثل في " ظروف العمل والروح المعنوية" تبين لنا أن:

- 64.52% من أفراد العينة يتعرضون لإصابات عمل وهذا راجع إلى عدم التركيز وقلة الانتباه.
- 38.71% من أفراد العينة كان تقييمهم لبيئة العمل من حيث الإنارة متوسطة والحرارة مرتفعة بنسبة 61.29% والتهوية بنسبة 48.39%، بينما كانت الضوضاء عالية جدا وهذا ما أكدته النسبة 35.48%.
- الآلات والأدوات التي يتم العمل بها من حيث الخطورة كانت متوسطة بنسبة 54.84% ومن حيث الحداثة كانت قديمة بنسبة 74.19%، والصيانة متوسطة حسب النسبة 61.29%.
- يؤكد معظم أفراد العينة أن للضجيج دور في التقليل من الروح المعنوية وهذا ما أكدته النسبة 81.10%.
- 87.10% أكدوا أن التركيز في العمل يساعد على تجنب حوادث العمل.
- أغلبية أفراد العينة أكدوا أن تكفل المؤسسة بالمصابين يرفع من معنوياتهم في العمل وهذا بنسبة 90.32%.
- 90.32% من أفراد العينة أكدوا أن تحسين الظروف الفيزيائية لها دور في رضا العامل عن عمله.
- ومنه نستنتج أن ظروف العمل لها تأثير كبير على الروح المعنوية للعاملين وعليه فإن الفرضية الثانية محققة.
- 4- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: من خلال نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة والتي تتمثل في "الأمن الصناعي والأداء" تبين لنا أن:
- 90.32% من أفراد العينة أن الصيانة المستمرة للآلات تكون بعد وقوع العطب.
- أغلبية أفراد العينة وبنسبة 58.06% يرون أن العامل المختص هو من يقوم بصيانة الآلات.
- 61.29% أكدوا أن المؤسسة تقوم بتعليمات الأمن الصناعي لتفادي الحوادث.

- تدل النسبة 93.55% أن الشعور بعدم الارتياح يدفع العامل بالتعرض للحوادث.
- 61.29% من أفراد العينة صرحوا بعدم قيام المؤسسة بحملات تحسيسية لمنع الحوادث والإصابات.
- 67.74% من أفراد العينة أكدوا أن التعرض للإصابات يفقد الثقة بالقدرات.
- تدل النسبة 54.84% أن المؤسسة تعتمد على وضع برامج وقائية من حيث الألبسة الوقائية بنسبة 58.83%، والقفازات ب 11.76% والأحذية بنسبة 29.41%.
- 48.39% من أفراد العينة أقرروا بوجود الوسائل والإجراءات الأمنية داخل المؤسسة.
- أغلب أفراد العينة بنسبة 90.32% أكدوا أن تطبيق الإجراءات الوقائية يقلل من مخاطر العمل.
- 70.97% من أفراد العينة أكدوا أن رؤساء المصالح يقومون بزيارة تفقدية لأماكن العمل.
- ومنه نستنتج أن توفير الأمن الصناعي داخل المؤسسة تؤدي إلى قيام العمال بأداء جيد، ومنه فالفرضية محققة .

5- النتائج العامة للدراسة:

من خلال النتائج المتوصل إليها والمرتبطة بفرضيات الدراسة يمكن القول أن حوادث العمل تؤثر على الأداء الوظيفي للعمال بالشركة الإفريقية للزجاج وذلك من خلال إجابات المبحوثين الذين أكدوا أن الحوادث داخل المؤسسة تقع لأسباب عديدة ومتنوعة في بيئة العمل وهذا ما يؤثر على نفسية العمال وصعوبة أدائهم لمهامهم ووظائفهم وإنجاز الأعمال الموكلة إليهم.

وهذا ما جعلنا نتوصل إلى أن "حوادث العمل تؤثر بدرجة كبيرة على أداء العاملين وذلك من خلال تحقق وصدق الفرضية الأولى والثانية.

6- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

بعدما تم عرض بعض الدراسات المشابهة لموضوع "حوادث العمل والأداء الوظيفي" تم التطرق إلى نتائج هذه الدراسات ومقارنتها بالنتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية وفي ما يلي عرض لأهم نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات:

- وبالرجوع إلى دراسة "سميرة صلاحوي حول الحوادث المهنية وتأثيرها على تنافسية المؤسسة" نجد أنها تتفق مع دراستنا في الوصول إلى نوع الحوادث الموجودة في المؤسسة بالإضافة إلى خطورتها وتأثيرها على العامل.

أما فيما يخص أوجه الاختلاف في أن دراستها توصلت إلى أن تسجيل المؤسسة لعدد كبير من الحوادث كل سنة ينتج عنه آثار سلبية متعددة ، في حين أن دراستنا توصلت إلى أن ضعف نظام الوقاية هو السبب الرئيسي الذي يؤدي إلى وقوع الحوادث.

- وبالرجوع كذلك إلى دراسة " محمد الخضري" التي عنوانها "العوامل النفسية والاجتماعية المتعلقة باستهداف إصابات العمل" نجد أنها تتفق مع دراستنا في تأكيد معظم المبحوثين على أن الظروف الفيزيائية تلعب دورا كبيرا في رضا العامل عن عمله والتقليل من حوادث العمل.

أما فيما يخص أوجه الاختلاف ففي دراسته توصل إلى أنه هناك ارتباط بين استهداف الحوادث والحالة الصحية والاجتماعية للعامل والذي يرى أن تعرض العمال للحوادث يكون بسبب عوامل معينة تؤثر في تكوينهم الشخصي والاجتماعي، في حين توصلت دراستنا إلى أن نوع الوظيفة التي يؤديها العامل هي المسؤولة عن تعرضه للحوادث وبالتالي تؤثر على حالته النفسية إما إيجابا أو سلبا.

- كما توصلت دراسة "محمد عوض" حول "سيكولوجية الحوادث" تتفق مع دراستنا في أن العمال المستهدفين (المتعرضون) والذين انقطعوا عن العمل كانوا نتيجة تعرضهم لإصابات العمل والتي كانت

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

نسبتهم مرتفعة، أما أوجه الاختلاف فنتمثل في كون دراسته تمحورت حول "سيكولوجية الحوادث" في حين أن دراستنا تمحورت حول "تأثير حوادث العمل على أداء العاملين".

- ومن خلال مناقشة نتائج الدراسة التي قمنا بها في ضوء الدراسات السابقة توصلنا إلى النتائج التالية:
- حوادث العمل قد تقع لأسباب إنسانية متعلقة بالعامل.
- ضعف نظام الوقاية قد يؤدي إلى الوقوع في الحوادث.
- سلبية ظروف العمل من خطورة المكان وكثرة الضجيج.
- تأثير حوادث العمل على إنتاجية المؤسسة.

ثالثاً: الاقتراحات والتوصيات:

من خلال المقابلات والملاحظات وتحليل البيانات على ضوء النتائج المتحصل عليها من دراستنا الميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج "بأولاد صالح بالطاهير" يمكننا الخروج بالاقتراحات التالية والتي نرجوا من المعنيين أخذها بعين الاعتبار:

- ضرورة توعية العمال حول حوادث العمل داخل المؤسسة ومسبباتها.
- ضرورة تحسين ظروف العمل وخاصة الفيزيائية وتوفير مناخ ملائم للعمال.
- مراقبة وصيانة الآلات بصفة دورية لتجنب الوقوع في الحوادث.
- ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري داخل المؤسسة باعتباره لب العملية الإنتاجية، وهذا ما يجعله يقوم بأدائه على أحسن وجه.
- ضرورة القيام بالحملات التحسيسية والتوعوية لتوعية العمال من وقت لآخر حول حوادث العمل وأهم

الفصل السادس مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

المخاطر والآثار السلبية التي تسببها ضمانا لصحة وسلامة العامل من جهة والمحافظة على الإمكانات المادية للمؤسسة من جهة أخرى.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل تحويل وتفريغ بيانات ومعلومات الدراسة التي جمعناها من الدراسة الميدانية التي أجريناها بالشركة الإفريقية للزجاج لموضوع "تأثير حوادث العمل على أداء العمال" إلى معطيات كمية وكيفية ممثلة في مختلف الجداول المتعلقة بأسئلة الاستمارة والمستنبطة من فرضيات الدراسة، وذلك عن طريق تحليلها وتفسيرها وربطها بالجانب النظري للدراسة والتوصل إلى مجموعة من النتائج في ضوء الفرضيات المنطلق منها، إضافة إلى التوصيات والاقتراحات.

خاتمة

خاتمة:

مما سبق أو بالرجوع إلى التصورات النظرية لدراستنا المنهجية المتبعة في بحثنا "حوادث العمل وأداء العاملين في المؤسسة الصناعية" وتحليلات البيانات الإحصائية لدراستنا الميدانية للتقصي عن تأثير حوادث العمل عن أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية للزجاج بالطاهير وللتأكد من الصدق الإمبريقي للفرضية العامة والمتجسدة في ثلاث فرضيات جزئية توصلنا إلى جملة من النتائج المتعلقة بالدراسة.

حيث تبين لنا أن حوادث العمل ناتجة عن إجمال عوامل بيئية وشخصية تؤثر على مردودية وفعالية المورد البشري في الإنتاجية، لهذا تضع مختلف المنظمات اهتمامها الكبير للحد من هذه الحوادث، وهذا بتوفير إجراءات الوقاية والأمن وإتاحة الظروف والبيئة المناسبة ورغم ما توصلنا إليه من نتائج إلا أن بحثنا حول حوادث العمل وأداء العاملين في المؤسسة الصناعية يمكن أن تكون من المبادرات التي تحتوي على عدة نقائص لهذا فإننا نضع نتائج هذه الدراسة كمنطلق لدراسات أخرى نظرا لأهمية الموضوع المركز على المورد البشري داخل المؤسسة باعتباره لب العملية الإنتاجية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: الكتب

1. أحمد الخضري: العوامل النفسية والاجتماعية المتعلقة باستهداف إصابات العمل ومغزاها بالنسبة للتعليم الصناعي، مصر، 1971.
2. أحمد محرز: الخطر في تأمين إصابة العمل، دار الهناء للطباعة، الإسكندرية.
3. أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، علاقات العمل الفردية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1994.
4. أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي: أسسه وتطبيقاته، كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية، 2001.
5. بدر حامد أحمد: السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، ط1، 1982.
6. بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
7. حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2002.
8. حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط1، 1990.
9. حمو بظريفه: الضوضاء خطر على صحتك، مخبر الوقاية والأرغونوميا، الجزائر، ط1، 2002.
10. خالد عبد الرحيم مطر الهيتيني: إدارة الموارد البشرية، دار الراية، ط1، عمان، 2003.
11. رحي مصطفى عليان: عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
12. رستم لطفي كمال: الأخصائي الاجتماعي في المصنع، سلسلة علاقات العمل، مكتبة القاهرة، مصر.
13. رشيد واضح: علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة، الجزائر، 2003.
14. زكي بدوي: دراسات تطبيقية في تشريع العمل والتأمينات، القاهرة، دط، 1975.

15. زكي بدوي: دراسات تطبيقية في تشريع العمل والتأمينات الاجتماعية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1972.
16. السيد رمضان: حوادث الصناعة والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984.
17. شحاتة سليمان محمد سليمان: مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005، د.ط.
18. صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2005.
19. صلاح الدين الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
20. صلاح الدين عبد الباقي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
21. صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
22. طارق كمال: علم النفس الصناعي والمهني، مؤسسات شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007.
23. عادل حرحوش، صالح مؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، جدار للكتاب العالمي، ط3، 2009.
24. عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1986..
25. عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
26. العايب رايح: مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، منشورات منتوري، قسنطينة، 2004، 2005.
27. عباس محمد عوض: حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971.
28. عباس محمد عوض: سيكولوجية الحوادث، دار المعرفة الجامعية مصر، الإسكندرية، 1985.
29. عبد الباري إبراهيم درة، زهير نعيم الصباغ: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون، منحنى نظمي، دار وائل للنشر الأردن، ط1، 2008.
30. عبد الرحمان محمد العيسوي: علم النفس والإنتاج، دار الجامعة، الإسكندرية، 2002.
31. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.

32. عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة، بيروت، 1999.
33. عجلة رؤوف فيصل: تكنولوجيا الأداء البشري، عمان، ط1، 2001.
34. عز الدين فراخ: الصحة المهنية والأمن والإسعافات الأولية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 2004.
35. علي الشرقاوي: إدارة النشاط الإنتاجي في المشروعات الصناعية، دار الجامعة، الإسكندرية، 1989.
36. علي غربي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2002.
37. عمار الطيب كشرود: علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم ونماذج ونظريات، المنشورات الجامعية، قاموس مجلد2، ط1، ليبيا، 1995.
38. العوالمه عمر عبد الحافظ: الرضى الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان 1990.
39. فتحي محمد موسى: التكيف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، دط، 2009.
40. فرج عبد القادر طه: العلاقة بين الإصابات في الصناعة والصحة النفسية للذكاء، مصر، 1965.
41. كامل محمد عويضية: علم النفس الصناعي، الموائمة المهنية، دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1996.
42. محجوب عطية الفاندي: طرق البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، جامعة عمر المختار، ليبيا، 1994، ط1.
43. محمد دويدار عبد الفتاح: أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1995.
44. محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، جامعة الإسكندرية، 2002.
45. محمد عبد الرحمان العيساوي: علم النفس والإنتاج، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2003.

46. محمد عبد السميع علي: الأمن الصناعي، عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه، مطبعة القاهرة، مصر، 1993.
47. محمد عبد المولى: علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، دار العربية للكتاب، طرابلس، 1984.
48. محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، بدون سنة نشر.
49. محمد قاسم: السلوك التنظيمي الفردي والجماعي في منظمة الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط5، 2009.
50. محمود أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 2004.
51. منظمة المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية: دمشق، ط1، 1986.
52. موريس أنجريس: ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دراسات علمية، دار القصة للنشر، الجزائر، ط2، 2006.
53. ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979.
54. نواف كنعان: القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
55. نوال رويمل: القيادة وتسيير الموارد البشرية، دعم نظري وتطبيقي لطلبة الجامعة، رؤية نقدية.
56. وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالم، 2004.
57. يوسف جسيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006.
58. يوسف حجم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2006.

ثانيا: الرسائل والأطروحات الجامعية

59. فرخة ليندة: أثر أساليب القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، شركة الزجاج الإفريقية، جيجل، 2008-2009.
60. صالح بن نوار: الفعالية التنظيمية في المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المشرفين والمديرين، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2005.

61. سومر أديب ناصر: أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تشرين، سوريا، 2003-2004.
62. سميرة صلحاوي: الحوادث المهنية وأثرها على تنافسية المؤسسة، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2007-2008.
63. خان أحلام: تسيير الموارد البشرية ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية، تحت إشراف عيسى حيرش، جامعة بسكرة، 2004.
64. جيلح الصالح: أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، مجمع صيدال، الجزائر، 2005-2006.
65. بوعطي جلال: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، مؤسسة سونلغاز، عنابة 2008-2009.

قائمة الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحيى

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان:

تأثير حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال

دراسة ميدانية في الشركة الإقريقية للزجاج - أولاد صالح-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة:

وناسي سهام

إعداد الطالبتين:

فنور عزيزة

قرروح سكيينة

ملاحظة: إن بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي

- ضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية 2015 - 2016

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

أقل من 25 سنة من 25 إلى 30 سنة من 31 إلى 36 سنة
من 37 إلى 42 سنة من 43 إلى 48 سنة من 49 إلى 54 سنة
من 55 فما فوق

3- المستوى التعليمي:

أمي ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4- الحالة الاجتماعية:

أعزب(ة) متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

5- الوضعية المهنية:

عامل مهني عامل متخصص عامل مؤهل إطار

6- معيار التوظيف:

على أساس الخبرة على أساس الشهادة على أساس الكفاءة

7- الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 16 سنة

من 17 إلى 22 سنة من 23 إلى 27 سنة من 28 إلى 34 سنة

من 35 فما فوق

المحور الثاني: نقص الوعي وإنتاجية المؤسسة

8- هل المردودية الإنتاجية للعامل تتوقف على مجهوداتك العملية؟

نعم لا

9- هل للإرهاق دور في التقليل من دورك في العمل؟

نعم لا

10- كيف تؤثر طبيعة وظيفتك على حالتك النفسية في العمل؟

سلبي إيجابي لا تؤثر

11- هل الزيادة في منح المكافآت تزيد من إنتاجيتك في العمل؟

نعم لا

12- هل الوظيفة التي تؤديها تحتاج إلى تركيز في العمل؟

نعم لا

13- كيف تقيم قدراتك في التكيف مع الحالات الطارئة في العمل؟

ضعيفة متوسطة كبيرة منعدمة

14- هل الإمام بكافة واجباتك المهنية يزيد من الرفع من إنتاجية المؤسسة؟

نعم لا

المحور الثالث: ظروف العمل والروح المعنوية

15- هل سبق لك وتعرضت لحادث عمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب"نعم" ما هو سبب الإصابة؟

16- كيف تقيم بيئة العمل من حيث:

الإضاءة: جيدة حسنة متوسطة سيئة رديئة

الحرارة: مرتفعة متوسطة منخفضة

التهوية: جيدة جيدة جدا حسنة سيئة

الضوضاء: عالية جدا عالية متوسطة منخفضة

17- كيف ترى الآلات التي تعمل بها من حيث:

الخطورة: خطيرة متوسطة خطيرة جدا

الحداثة: حديثة قديمة

الصيانة: جيدة متوسطة سيئة

18- هل للضجيج القوي دور في التقليل من روحك المعنوية في العمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب"نعم" هل يكون ذلك:

دائماً أحياناً نادراً أخرى تذكر

19- هل تركيزك في عملك يتوقف على درجة وقوعك في الحوادث؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب"نعم" هل يزيد ذلك من رفع معنوياتك في العمل؟

نعم لا

20- هل تكفل المؤسسة بالمصابين يزيد من رفع معنوياتك في العمل؟

نعم لا

21- هل تحسين الفيزيائية البيئية يزيد من رضاك الوظيفي في العمل؟

نعم لا

المحور الرابع: الأمن الصناعي والأداء

22- هل الصيانة المستمرة للآلات تجعلك تقوم بأدائك على أحسن وجه؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب"نعم" هل يكون:

بصفة مستمرة بعد وقوع العطب

23- من يقوم بصيانة الآلات؟

العامل عامل مختص معا

24- هل تقوم مؤسستكم بإجراء حملات تحسيسية لمنع الإصابات بحوادث العمل؟

نعم لا

25- هل تعرضك أثناء فترة عملك لإصابات متعددة يجعلك تفقد ثقتك بقدراتك؟

نعم لا

26- هل يوجد داخل مؤسستكم تعليمات الأمن الصناعي لتفادي هذه الحوادث والإصابات؟

نعم لا

27- هل تعرض أحد زملائك لحادث ما في مكان العمل يجعلك تشعر بعدم الإرتياح وأنت تؤدي

عملك؟

نعم لا

28- هل تعتمد المؤسسة على وضع برامج وقائية؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب"نعم" هل تستعمل الوسائل الوقائية التالية؟

ألبسة وقائية القفازات الأحذية الخوذة نظارات وقائية

29- ما رأيك: ما هو دافع المؤسسة من خلال توفير هذه الوسائل والإجراءات؟

الاهتمام بسلامة العامل تجنب تكاليف حوادث العمل الاثنين معا

30- هل تطبيق الإجراءات الوقائية يساهم في التقليل من مخاطر العمل؟

نعم لا

31- هل يقوم رؤساء المصالح بزيادة تفقدية لأماكن العمل؟

نعم لا

ملخص الدراسة:

كانت هذه الدراسة الموسومة بحوادث العمل والأداء الوظيفي وهي دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بأولاد صالح بالطاهير ولاية جيجل، وقد تم التطرق لحوادث العمل هذه الأخيرة التي تعتبر من أخطر المشكلات والهاجس التي يلاحق عالم الشغل عموما والصناعة على وجه الخصوص، والتي تعود خطورتها على العنصر البشري باعتباره المورد الأساس داخل المؤسسة.

فحوادث العمل تعتبر من المواضيع التي لقيت اهتماما واسع النطاق من طرف المختصين وأرباب العمل في المؤسسات الصناعية نتيجة للتقدم التكنولوجي السريع الذي شهده العالم والتوجه نحو القطاع الصناعي من جهة وتحسين أداء العاملين في العمل على التقليل من المشاعر السلبية نحو أعمالهم والوقاية من شبح حوادث العمل من جهة أخرى، وهناك العديد من الدراسات والمقاربات التي تناولت هذا الموضوع والتي حاولت من خلاله اقتراح بعض الحلول والإجراءات التي تعمل على التقليل منها وذلك من خلال خلق جو مهني ملائم يساعد على أداء وظيفي جيد وأفضل للعاملين.

تم التطرق في الفصل الأول إلى موضوع الدراسة أين تم التركيز على تحديد إشكالية الدراسة، حيث انطلقت دراستنا من التساؤل الرئيسي التالي: كيف تؤثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الصناعية؟

واندرجت تحته مجموعة من الفرضيات الجزئية التالية:

- 1- نقص الوعي لدى العاملين له تأثير على إنتاجية المؤسسة
- 2- لظروف العمل تأثير على الروح المعنوية للعاملين داخل المؤسسة
- 3- الاستفادة من برامج الأمن الصناعي يساعد العمال على أداء وظيفي جيد

كما تطرقنا إلى أهمية وأسباب الدراسة واختيار الموضوع والتي جاءت بين أسباب ذاتية وتمثلت

في:

- الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع دراستنا.

- الفضول العلمي للتعرف خبايا الموضوع ومستجداته المحيطة به.

أما الأسباب الموضوعية فتمثلت في:

- إثراء المعارف الفردية قصد الاستفادة منها مستقبلا.

- كون حوادث العمل تمس الشريحة الهامة في المجتمع والتي تساهم في إشباع الحاجات

الاجتماعية وتطوير الاقتصاد الوطني.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الحوادث المهنية على أداء العمال في المؤسسات الصناعية ومحاولة تشخيص العوامل والأسباب المؤدية إلى الإصابة بهذه الحوادث انطلاقا من ميدان الدراسة، بالإضافة إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالدراسة وكذا أهم الدراسات السابقة، أما الفصل الثاني فتمحور حول المتغير المستقل للدراسة والمتمثل حوادث العمل، أما الفصل الثالث فخصصناه للأمن الصناعي وقد أدرجنا الفصل الرابع للمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

أما الجانب الميداني للدراسة فقد قمنا بتقسيمه إلى قسمين: الفصل الخامس وخصصناه للإجراءات المنهجية للدراسة والمتمثل في التعريف بميدان الدراسة أو مجتمع البحث الذي 242 عامل وعينة الدراسة التي تمثلت في العينة القصدية الي تم تطبيقها في وحدة الإنتاج التي تضم 124 عامل بما فيهم الدائمين والمؤقتين، حيث أخذنا نسبة 25% والتي قدرت ب31 عامل من مجموع العمال، أما المنهج المستخدم فهو المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف وتشخيص أثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعمال، أما أدوات جمع البيانات فقمنا باستخدام كل من الملاحظة البسيطة والمقابلة وأخيرا الإستمارة التي كانت أسئلتها متنوعة منها المغلقة ونصف المفتوحة والتي تم توزيعها على أفراد العينة وتضم 31 سؤال.

أما الفصل السادس فخصصناه لمناقشة وتحليل بيانات الدراسة، وبالنزول إلى الميدان واعتماد على أدوات جمع البيانات التي تم ذكرها سابقاً.

وجاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- نقص الوعي لدى العاملين يؤثر على إنتاجية المؤسسة.

- ظروف العمل لها تأثير على الروح المعنوية للعمال داخل المؤسسة.

- الاستفادة من برامج الأمن الصناعية يساعد على أداء وظيفي جيد.

وهذا ما يساعد على تحقيق الفرضية العامة في وجود تأثير لحوادث العمل على الأداء الوظيفي

للعمال داخل الشركة الإفريقية للزجاج كما تمت مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة وتوصلنا إلى

جملة من الاقتراحات والتوصيات.

Abstract

This study was tagged incidents of work and functionality of a field study African company for glass in favor of the children of Tahir Wilaya of Jijel, has been to work accidents latter of which is one of the, uh, problems and concern that haunt the world of work in general and industry in particular, which dates back gravity on the human element as addressed supplier base within the organization.

Incidents of work is one of the topics which received widespread attention by specialists and employers in the industrial enterprises as a result of rapid technological progress witnessed by the world and the trend towards the industrial sector on the one hand and improving the performance of employees at work to minimize the negative feelings about their work and the prevention of the ghost of workplace accidents on the one hand again, there are many studies and approaches that dealt with this issue and tried through which suggest some solutions and procedures that work to reduce them, through the creation of an appropriate professional atmosphere helps to do a good job and the best workers.

We discussed in the first chapter to the subject of the study where the focus was on identifying the problem of the study, which began our study of the following main question: How does it affect work on the job performance of workers within the industrial enterprise incidents?

And underneath it fell into the following set of partial hypotheses:

1. Lack of awareness among workers has an impact on the productivity of the institution
2. The working conditions impact on the morale of the employees within the organization

3. take advantage of the industrial security programs help workers to do a good job

As we dealt with the importance of the study and the reasons and choice of subject, which came between the subjective reasons and was to:

- Topic worthy of consideration and consistent with our study.
- Scientific curiosity to learn the mysteries of matter and its innovation surrounding it.

The objective reasons were: the:

- Enrich the individual knowledge in order to take advantage of them in the future.
- The fact that accidents at work affect important in society and that contribute to the satisfaction of social needs and the development of the national economy slide.

This study was aimed to investigate the effect of occupational accidents on the performance of workers in industrial enterprises and try to diagnose the factors and causes of the incidence of these incidents out of the field of study, in addition to the most important concepts related to the study, as well as most previous studies, Chapter II is about the independent variable of the study and of incidents work, the third chapter industrial security We have included Chapter IV of the variable which is job performance.

The field aspect of the study, we have divided it into two parts: Chapter V, we assigned the systematic study of the procedures and of the definition of the field of study or research community which 242 workers and the study sample which were represented in the sample intentionality to have been applied in the production unit, which includes 124 workers, including permanent and temporary, where a sentimental journey back ratio of 25%, which was

estimated at 31 workers of all workers, and the methodology used is descriptive and analytical approach, which aims to describe and diagnose the impact of work on the job performance of workers accidents, but data collection tools co-operation using both simple observation, interview and finally form which questions are varied and include closed open, which was distributed to respondents and a half and includes 31 questions.

Chapter VI to discuss and analyze the study data, and to go down to the field and the adoption of the data that has been mentioned earlier collection tools.

The results of the study are as follows:

- Lack of awareness among workers affect the productivity of the enterprise.
- Working conditions have an impact on the morale of the workers within the organization.
- Take advantage of the industrial security programs help to do a good job.

This is what helps to achieve the general premise in the presence of the impact of work-related accidents on the job performance of workers within the African Glass Company was also discussed in the light of the results of previous studies and we have reached a number of suggestions and recommendations.