

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MOUHAMED SEDDIK BENYAHIA UNIVERSITY – JIJEL
HUMAN AND SOCIAL SCIENCES FACULTY
DEPARTEMENT OF INFORMATION AND
COMMUNICATION SCIENCES

جامعة محمد الصديق بن يحيى – جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



العنوان

دور التدريب في التقليل من حوادث العمل
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع -
مديرية التوزيع بمدينة جيجل

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

لجنة المناقشة/

- الأستاذ (ة): بلغول أمينة رئيسا
- الأستاذ (ة): ميلاط صبرينة مشرفا
- الأستاذ (ة): سرار شفيقة مناقشا

من إعداد الطلبة/

- دفاس نوال
- بوحرش أمال

السنة الجامعية 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

نتقدم بخالص عبارات الشكر و التقدير إلى الأستاذة المشرفة

" ميلاط صبرينة "

وعلى كل ما قدمته لنا من نصائح وإرشادات

كانت عوننا لنا في مسار إنجاز هذا العمل

كما نتقدم بخالص الشكر و العرفان إلى كل من ساهم من قريب أو من

بعيد في إتمام هذا الإنجاز العلمي

المخلص:

تمحورت هذه الدراسة حول موضوع " دور التدريب في التقليل من حوادث العمل" بهدف معرفة الدور الذي يلعبه التدريب في التقليل من حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -التوزيع- بمديرية التوزيع بمدينة جيجل معتمدين على جملة من التساؤلات بدءًا من التساؤل الرئيسي التالي:

- هل للتدريب دور في التقليل من حوادث العمل؟

وقد انبثقت عنه ثلاثة أسئلة فرعية وهي:

- هل يساهم التدريب المستمر أثناء العمل في التقليل من مخاطر العمل؟

- هل تساهم البرامج التدريبية المستخدمة في تجنب اصابات العمل؟

- هل يؤدي تقييم التدريب إلى التحكم الجيد في بيئة العمل؟

وللتأكد من صحة الفرضيات وتحقيقها لأهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي وعلى العينة القصدية والتي قدر عدد أفرادها ب 56 عامل مستخدمين في ذلك أدوات بحثية كالملاحظة والمقابلة والاستمارة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يساهم التدريب المستمر أثناء العمل في التقليل من حوادث العمل.

- تساهم البرامج التدريبية المستخدمة في تجنب اصابات العمل.

- يؤدي تقييم التدريب إلى التحكم الجيد في بيئة العمل.

- التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل.

- يساهم التدريب في تطوير قدرات ومهارات العمال واكسابهم معارف جديدة.

Abstract:

This study focused on the topic "The Role of Training in Reducing Work Accidents" with the aim of knowing the role that training plays in reducing work accidents in the Algerian Electricity and Gas Company - Distribution - in the Distribution Directorate in Jijel, relying on a number of questions starting with the following main question:

-Does training have a role in reducing work accidents?

Three sub-questions emerged from it:

-Does continuous on-the-job training contribute to reducing work risks?

-Do the training programs used contribute to avoiding work injuries?

Does the evaluation of training lead to good control of the work environment?

In order to ensure the validity of the hypotheses and their achievement of the objectives of the study, we relied on the descriptive approach and on the

intentional sample, whose number was estimated at 56 workers, using research tools such as observation, interview and questionnaire.

The study reached the following results:

Continuous on-the-job training contributes to reducing work accidents.

The training programs used contribute to avoiding work injuries.

Training evaluation leads to good control of the work environment.

- Good control of devices reduces work accidents.

- Training contributes to developing the capabilities and skills of workers and providing them with new ones.

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	ملخص
	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لدراسة	
4	تمهيد
5	أولاً: اشكالية
6	ثانياً: فرضيات الدراسة
6	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
7	رابعاً: أهداف دراسة الموضوع
7	خامساً: أهمية دراسة الموضوع
8	سادساً: تحديد المفاهيم
18	سابعاً: الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : النظريات المفسرة للتدريب وحوادث العمل	
33	تمهيد :
34	أولاً: النظريات الكلاسيكية
38	ثانياً: النظريات النيو كلاسيكية
45	ثالثاً: النظريات الحديثة
51	رابعاً: نظرية الميل لاستهداف الحوادث
52	خامساً: نظرية الحرية والأهداف واليقظة
53	سادساً: نظرية الضغط والتكيف
54	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : التدريب وأهم معوقاته	
55	تمهيد
56	أولاً: أهمية التدريب
57	ثانياً: أهداف التدريب
57	ثالثاً: خصائص التدريب
58	رابعاً: مكونات التدريب

59	خامسا: أسس ومبادئ التدريب
60	سادسا: مسؤولية التدريب
61	سابعا: محددات التدريب
62	ثامنا: أنواع التدريب
64	تاسعا: مراحل العملية التدريبية
78	عاشرا: طرق وأساليب التدريب
83	حادي عشر: معوقات التدريب
85	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: حوادث العمل وسبل الوقاية منها	
87	تمهيد
88	أولا: أسباب حوادث العمل
90	ثانيا: مصادر المعلومات عن حوادث العمل
92	ثالثا: أنواع حوادث العمل
93	رابعا: تصنيفات حوادث العمل
93	خامسا: تكاليف حوادث العمل
95	سادسا: أسس احتساب كلفة حوادث العمل
96	سابعا طرق قياس حوادث العمل
97	ثامنا: أسس الوقاية من حوادث العمل
98	تاسعا: استراتيجية الوقاية من حوادث العمل
101	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة	
103	تمهيد
104	أولا: مجالات الدراسة
107	ثانيا: المنهج المستخدم
108	ثالثا: أدوات جمع البيانات
113	رابعا: أساليب التحليل
113	خامسا: العينة الدراسة وكيفية اختيارها
119	خلاصة الفصل
الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات و مناقشة نتائج الدراسة	
121	تمهيد
122	أولا: عرض وتحليل البيانات
139	ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

142	ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء النظريات العلمية
144	رابعا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
146	خامسا: القضايا التي تثيرها الدراسة
147	خاتمة
150	قائمة المراجع
158	قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول والأشكال

ص	عنوان الجدول	الرقم
114	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس	1
115	يبين توزيع المبحوثين حسب السن	2
115	يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	3
116	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	4
116	يبين توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليم المهني	5
117	يبين توزيع المبحوثين حسب المنصب	6
117	يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	7
122	يبين مدى خضوع المبحوثين لدورات تدريبية خاصة بالأمن والوقاية من مخاطر العمل	8
123	يبين مكان تدريب المبحوثين	9
123	يوضح نوع التدريب الذي يفضله العامل	10
124	يبين مدة خضوع المبحوثين للتدريب	11
125	يبين اللغة التي يتم بها عرض المادة التدريبية	12
125	يبين مدى تعرض المبحوثين للخطر عند القيام بالعمل	13
126	يبين ما إذا كانت هناك مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين	14
126	يبين مدى يتم اعلام المبحوثين بمواقع الخطر	15
127	يبين مدى رضا المبحوثين عما تبدله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر	16
128	يبين قدرة المبحوثين على تجنب مخاطر العمل بعد خضوعهم للتدريب	17
129	يبين مدى مساهمة التدريب في التقليل من مخاطر العمل	18
129	يبين توزيع المبحوثين حسب تعرضهم لإصابات العمل ونوعها	19
130	يبين إجابات المبحوثين عن وجود برامج تدريبية خاصة بالأمن والسلامة المهنية	20
131	يبين خضوع البرنامج التدريبي للمتابعة المستمرة من طرف الإدارة	21
131	يبين مدى مساهمة البرامج التدريبية في تخفيض إصابات العمل	22
132	يوضح امكانية وجود مشكلات تحد من فرص نجاح البرامج التدريبية في التقليل من الإصابات	23
133	يبين إجابات المبحوثين عن مدى كفاية مدة التدريب لاسيعاب محتوى البرنامج التدريبي	24
134	يبين إجابات المبحوثين عن تقييمهم لمحتوى المادة العلمية	25
135	يبين مدى نجاح التدريب في تحقيق التغيير المطلوب والتحكم في بيئة العمل	26
136	يبين المسؤول عن تقييم العائد من التدريب	27

قائمة الجداول والأشكال

137	يبين مدى تحكم المبحوثين في الوسائل الخاصة بعملهم	28
137	يبين نوع الأجهزة	29
138	يبين ما إذا كان التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل	30
139	يبين ما إذا كان تقييم التدريب يؤدي إلى التحكم الجيد في بيئة العمل	31

فهرس الأشكال

ص	عنوان الشكل	الرقم
42	يوضح هرم الحاجات لماسلو	1
50	يوضح مقارنة بين المؤسسات اليابانية والأمريكية وفق نموذج Z	2

مقدمة

مقدمة:

تحتل الموارد البشرية في الفكر الإداري المعاصر المكانة الأساسية من الاهتمام، وتعتبرها المؤسسات الحديثة والناجحة الثروة الحقيقية لها، كونها تساعدها على تحقيق أهدافها، لما تملكه من طاقات ومعارف واستعدادات وقدرات على أداء المهام المطلوبة منها، ويعتبر التدريب أحد الوسائل التي تستخدمها هذه المؤسسات من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والعملية والسلوكية للموارد البشرية، وقد أصبح التدريب ضرورة ملحة ومحور رئيسي من أجل التكيف مع مختلف التقنيات الحديثة خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المعاصرة، واتساع اعتماد الانسان على الآلات في الإنتاج والذي أدى بدوره إلى الوقوع المستمر للحوادث داخل أماكن العمل، وهذا ما يلزم المؤسسة بضرورة الحفاظ على المورد البشري، ووقايته من المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يزاولها عن طريق تدريبه وتعليمه كيفية القيام بالسلوك الأمن والسليم في وظيفته بدلا من السلوك الخطير المؤدي إلى وقوع الحادث.

وفي هذا السياق جاءت الدراسة الراهنة " دور التدريب في التقليل من حوادث العمل " لمعرفة الدور الذي يلعبه التدريب في التقليل من حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع - مديرية التوزيع بجيجل .

ومن هذا المنطلق تم تقسيم دراستنا الى ستة فصول:

الفصل الأول والذي خصص لعرض الاطار المفاهيمي للدراسة من اشكالية وفروض وأسباب اختيار الموضوع وكذا أهداف وأهمية دراسة الموضوع ومن ثم تحديد المفاهيم وعرض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني والذي تناولنا فيه النظريات المفسرة للتدريب وحوادث العمل كلاسيكية ، نيو كلاسيكية، حديثة.

الفصل الثالث والذي خصصناه لعرض المتغير الأول من الدراسة والذي تمثل في التدريب وذلك من خلال تغطية جميع جوانبه من أهمية، أهداف، خصائص، أنواع ومراحل وطرق وأساليب التدريب.

أما الفصل الرابع فعرضنا فيه المتغير الثاني من الدراسة وهو حوادث العمل وذلك من خلال عرض أسباب حوادث العمل، وأنواعها وتكاليفها وأسس احتسابها، وأيضا أسس واستراتيجية الوقاية من حوادث العمل.

والفصل الخامس الذي تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة والمتمثلة في مجالات الدراسة، عينة الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات وأساليب التحليل.

وأخيرا الفصل السادس والذي تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والنظريات العلمية والدراسات السابقة، مع ذكر بعض القضايا التي أثارها الدراسة.

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: أهمية الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

لابد لأي باحث عند قيامه بدراسة ما أن يكون على دراية بموضوع دراسته، وذلك من خلال الاطلاع على أهم ما كتب حول الموضوع وأيضا اطلاعه على مختلف الدراسات التي تناولت موضوع بحثه، لأن هذا سيساعده على تحديد أبعاد الظاهرة محل الدراسة.

ولهذا من خلال هذا الفصل سنقوم بتحديد الاشكالية وصياغة التساؤلات وأيضا وضع الفرضيات وتوضيح أسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة وتحديد المفاهيم التي تضمنتها الدراسة وأيضا عرض الدراسات السابقة.

أولاً: الإشكالية:

لقد كان للتطورات والتحولات التي عرفتها المؤسسات في السنوات الأخيرة في مختلف المجالات آثار واضحة على بيئة العمل حيث أصبحت أكثر تعقيداً مما كانت عليه وهذا من خلال الأجهزة والمعدات الحديثة التي تم إدخالها لكي تحل محل المورد البشري من أجل رفع الإنتاجية وتحسين الأداء فأصبح العامل ورغم افتقاره لأسلوب التعامل مع تلك الأجهزة والآلات إلا أنه في احتكاك مستمر معها أثناء مزاولته لعمله وبالرغم من النجاحات التي حققتها هذه المؤسسات في ازدهارها وتطورها إلا أن هذا لم يمنع من وقوع المؤسسة في مشاكل عدة والتي من أهمها حوادث العمل حيث أنها تعرضت للمؤسسة لخسائر مادية وبشرية هذا ما دفع بالمؤسسات إلى الاهتمام بعملية التدريب من أجل تنمية مواردها البشرية.

فالتدريب عملية أساسية لأي مجهودات تبذلها المؤسسة نحو التحديث والتطوير، كما أنه يبدأ منذ دخول الفرد إلى المؤسسة ويستمر معه طوال سنوات خدمته فالهدف من التدريب هو تحقيق تغيير إيجابي في سلوك العاملين وإكسابهم المرونة اللازمة بما يمكنهم من التصدي لمشكلات العمل وذلك بالإعتماد على البرامج التدريبية المساعدة في معرفة الخلل والمشكل الموجود في الأداء ومقارنته بالأداء والمستوى الذي كان عليه من قبل من خلال القيام بعملية التقييم التي تقوم بقياس مدى فاعلية البرنامج ومدى تحقيقه الأهداف المسطرة والمحددة مسبقاً.

لقد حاول العديد من الباحثين والمفكرين المشتغلون بقضايا التنظيم والإدارة الاهتمام بتدريب الموارد البشرية وتحديد النموذج التدريبي الذي يتماشى مع التطورات الحاصلة في بيئة العمل كما ظهرت العديد من النظريات المفسرة للتدريب منها النظرية الكلاسيكية التي ركزت على التدريب وكيفية تزويد العمال بالمعارف والمهارات وكيفية استغلالهم لقدراتهم ومحاولة تطويرها من أجل القيام بالمهام على أكمل وجه في حين أن النظريات الحديثة ركزت على سلوك العمال داخل المؤسسة على رفع مستوى أدائهم وهذا من خلال إحداث تغييرات في سلوكياتهم وإعدادهم وتدريبهم من أجل زيادة المعارف والمهارات .

وتعتبر حوادث العمل من الظواهر المتفشية والتي لا مفر منها رغم التدابير والإجراءات المتاحة للتقليل منها إلا أن بيئة وظروف العمل لا تزال محاطة بالمخاطر والتي يدفع ثمنها المورد البشري بصفة خاصة نتيجة ما ينتج عنها جروح ، كسور، حروق، تكهرب، فقد أحد الأعضاء وفي بعض الأحيان العجز الكلي وحتى الوفاة هذا وقد وضعت نظرية استهداف الحوادث تفسيراً للحوادث من الناحية السيكولوجية حيث ترى أن الأفراد مرتكبي الحوادث بصورة متكررة كثيراً ما يطلق عليهم اسم مستهدف الحوادث وأن هذه الأخيرة مرتبطة بالسمات والخصائص الوراثية ، في حين ترى نظرية الحرية والأهداف واليقظة أن الحادثة ناتجة من السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مؤمنة.

وللتقليل من حوادث العمل عملت المؤسسات على توفير مختلف وسائل الوقاية والسلامة المهنية للحماية من أخطار حوادث العمل القفازات ، نظارات، أحذية ، خودة إلا أن تطبيق هذه الوسائل يختلف من مؤسسة إلى مؤسسة أخرى ومن عمل إلى عمل آخر إضافة إلى تدريب الأفراد على بعض الأساليب التي من شأنها أن تحسن السلوك وتنمي قدرات ومهارات العاملين واكتسابهم معارف جديدة .

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا دور التدريب في التقليل من حوادث العمل "كمحاولة لمعرفة الدور التي يلعبه في التقليل من حوادث العمل وإصاباتهما في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز توزيع مديرية التوزيع بجيجل ، وذلك من خلال إثارة حملة من التساؤلات بداية من التساؤل الرئيسي :

- هل للتدريب دور في التقليل من حوادث العمل ؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي تنبثق ثلاثة أسئلة فرعية :

- هل يساهم التدريب المستمر أثناء العمل في التقليل من مخاطر العمل ؟

- هل تساهم البرامج التدريبية المستخدمة في تجنب إصابات العمل ؟

ثانيا: الفرضيات

وعليه تكون الفرضيات على النحو التالي :

الفرضية العامة:

- للتدريب دور في التقليل من حوادث العمل.

الفرضيات الفرعية:

- يساهم التدريب المستمر أثناء العمل في التقليل من مخاطر العمل .

- تساهم البرامج التدريبية المستخدمة في تجنب إصابات العمل.

- يؤدي تقييم التدريب إلى التحكم الجيد في بيئة العمل.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

أن اختيار الباحث لموضوع دراسته لا يكون اعتباطيا أو عفويا، وإنما يكون وفق مبررات ذاتية أو موضوعية، وعليه فأن اختيارنا لهذا الموضوع أنحصر في الأسباب التالية:

❖ الأسباب الذاتية:

- ✓ الرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع ومعرفة الدور الذي يلعبه التدريب في تقليل حوادث العمل.
- ✓ اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل.

❖ الاسباب الموضوعية:

- ✓ القيمة العلمية للموضوع والأهمية التي يحظى بها.
- ✓ قابلية الموضوع للدراسة نظريا وتطبيقيا.
- ✓ الموضوع ضمن مجال التخصص وهو علم اجتماع تنظيم وعمل.
- ✓ توفر المراجع حول موضوع الدراسة.

رابعاً: أهداف دراسة الموضوع

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضيات وذلك لجملة من الأهداف بدءاً من الهدف الرئيسي الذي يتمثل في:

- ✓ معرفة دور التدريب في التقليل من حوادث العمل.

ومن ثم ادراج جملة من الأهداف الفرعية والتي تتمثل في:

- ✓ معرفة ما إذا كان التدريب المستمر أثناء العمل يؤدي الى تجنب مخاطر العمل.
- ✓ معرفة ما إذا كانت البرامج التدريبية المستخدمة تساهم في تخفيض إصابات العمل.
- ✓ معرفة ما إذا كان تقييم التدريب يؤدي الى التحكم الجيد في بيئة العمل.

خامساً: أهمية دراسة الموضوع

❖ الأهمية العلمية:

- ✓ تكمن أهمية الدراسة في كونها تتناول ظاهرة حوادث العمل التي تعتبر من أخطر المشاكل التي تواجهها المؤسسة.
- ✓ ابراز أهمية التدريب في تقليل حوادث العمل.
- ✓ اهمية متغيرات الدراسة كون التدريب يعتبر وسيلة فعالة في تطوير المهارات والقدرات والكفاءات للمورد البشري وبالتالي تجنب الوقوع في حوادث العمل.
- ✓ معرفة خصائص وشروط العملية التدريبية ونتائجها.

❖ الأهمية العملية:

- ✓ حماية العنصر البشري من مخاطر العمل ومعرفة كيفية الحفاظ عليه من خلال اتباع البرامج التدريبية.
- ✓ مدى مساهمة التدريب في رفع كفاءة العامل من خلال تنمية أفكاره وتحسين أدائه.

سادسا: تحديد المفاهيم

يعتبر تحديد المفاهيم من أهم الخطوات المهمة عند القيام بأي دراسة أو بحث، وذلك لأنها تساعدنا في تشكيل رؤية واضحة عن الموضوع المطروح للدراسة والبحث، وتساعد في بلورة الموضوع ليس نظريا فقط وإنما على مستوى التعريف الإجرائي أيضا، وعليه فإن هذه الدراسة تحتوي على مجموعة من المفاهيم وهي: الدور، التدريب، حوادث العمل، إضافة إلى تعريف المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة وهي: التدريب المستمر اثناء العمل، البرامج التدريبية، تقييم التدريب، مخاطر العمل، إصابات العمل، بيئة العمل.

الدور

لغة: ورد بمعجم المعاني للطلاب أن مفهوم الدور لغة من الفعل دار، دور، دورأنا، تحرك دائريا وعاد حيث كأن أو كما كأن عليه.¹

اصطلاحا: يعرف عثمان عمر بن عامر الدور بأنه مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الشخص الذي يشغل مكانة معينة في نسق اجتماعي، فالأب في الأسرة مكانة، أما دوره فهو السلوك المتوقع منه.²

أي أنه ذلك النمط من السلوك الذي يحدد للفرد مكانة معينة داخل أي جماعة ينتمي إليها.

يعرفه رالف لينتون بأنه عنصر في التفاعل الاجتماعي، أي أنه نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف تفاعل.³

يعني أنه عندما تفاعل الفرد مع مختلف المواقف وبشكل متكرر تصبح أفعاله مألوفة وهذا ما يشكل لنا الدور.

¹معجم المجاني للطلاب، دار المجاني، الطبعة 5، لبنان، 2001، ص: 328.

²عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، منشورات جامعة قارونس، 2002، ص: 235.

³محمد عبد الرحمان وآخرون، المعجم الشامل لترجمة المصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، دار الوفاء، الاسكندرية، مصر، 2013، ص: 419.

الدور في قاموس مصطلحات علم الاجتماع هو نموذج يركز حول بعض الحقوق والواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين.¹

أي أن الدور يحدد مكانة التي يشغلها الفرد داخل الجماعة ومن ثم تتحدد حقوقه وواجباته اتجاه هذه الجماعة.

التعريف الإجرائي للدور:

الدور هو مجموعة من أنماط السلوك والأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين داخل الجماعة او في موقف اجتماعي معين.

❖ التدريب

لغة: التدريب في قاموس المنجد في اللغة والإعلام من الفعل درب، دربه بالشيء وفيه وعليه: عوده إياه، تدرب بالشيء وفيه وعليه: تعوده.²

اصطلاحاً: يعرف محمد حافظ حجازي التدريب في كتابه إدارة الموارد البشرية على أنه هو التعلم الذي يشير إلى إكساب أو تعديل أو تغيير في سلوك الفرد يمتاز بالدوام النسبي وهو تغيير في سلوك الفرد لسد الفجوات المعرفية والمهارية والاتجاهية بين الأداء الحالي والأداء على المستوى المطلوب.³

ويقصد بهذا التعريف أن التدريب هو تعديل أو تغيير في سلوك الفرد يهدف إلى تنمية معارف ومهارات واتجاهات الأفراد لتحسين أدائهم.

يعرف **الهيئي** التدريب بأنه تلك الجهود الهادفة الى تزويد الفرد العامل بالمعلومات والمعارف التي تكسبه المهارة في أداء العمل.⁴

بمعنى أن التدريب يهدف الى تزويد الفرد بالمعلومات والمعارف واكتساب المهارة.

يعرف **فيليبو Fillipo** التدريب بأنه العملية التي من خلالها يتم تزويد العاملين بالمعرفة أو المهارة لأداء وتنفيذ عمل معين.⁵

¹. فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، ص: 120.

². المنجد في اللغة والاعلام، دار المشرق، بيروت، الطبعة 40، 2003، ص: 210.

³. محمد حافظ الحجازي، ادارة الموارد البشرية، دار الوفاء، الاسكندرية، 2007، ص: 309.

⁴. خالد عبد الرحيم الهيئي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، 2003، ص: 223.

⁵. محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر، 2004، ص: 101.

بمعنى التدريب يهتم باكتساب المعارف والمهارات والقدرات لأنجاز وتنفيذ المهام.

يعرف **الهمشري** التدريب بأنه الجهود الادارية أو التنظيمية التي تهدف الى تحسين قدرة الفرد على أداء عمل معين أو القيام بدور محدد في المؤسسة بكفاءة عالية، اضافة الى أنه عملية مخططة تهدف الى تحسين مهارات وقدرات الفرد وصلها، وتوسيع نطاق معرفته من خلال التعليم لرفع مستوى كفاءته وكفاءة المنظمة التي يعمل فيها.¹

يقصد بهذا التعريف أن التدريب عملية تتضمن مجموعة من الجهود الادارية والتنظيمية تهدف الى تحسين قدرات ومهارات الفرد لرفع كفاءته.

يعرف **حسن شحاتة** التدريب في معجم المصطلحات التربوية والنفسية على أنه العملية التي من خلالها يتم تطوير المهارات وتأمين المعلومات وتعزيز المواقف لمساعدة العاملين في المؤسسة، ليصبحوا أكثر فعالية وكفاءة في أداء عملهم.²

بمعنى التدريب هو العملية التي تهدف المؤسسة من خلالها الى تطوير مهارات العمال وقدراتهم ليؤدوا عملهم بكفاءة وفعالية.

يعرف **دافيد كينغ David king** التدريب بأنه العملية التي من خلالها يحصل تكيف الأفراد بحيث يمكنهم التعلم بشكل فعال.³

بمعنى التدريب هو العملية التي تضمن التعلم للأفراد وتمكنهم من التكيف مع مختلف ظروف العمل ومواكبة التغيرات الحاصلة.

التعريف الإجرائي للتدريب:

التدريب عملية منظمة ومخططة تهدف الى تزويد العامل بمختلف المعارف واكسابه مجموعة من الخبرات والمهارات والسلوكيات داخل المؤسسة قصد تحسين الأداء داخل المؤسسة.

¹ ربحي مصطفى عليان، اسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر، عمان، 2007، ص: 285.

² حسن شحاته وآخرون، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، 2011، ص: 94.

³ محمد الصيرفي: ادارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص: 159.

❖ حوادث العمل

➤ الحادث:

لغة: الحادث في معجم المجاني للطلاب جمعه الحوادث، ما يقع ويحصل، مؤنثه حادثة، أمر طارئ غير متوقع يسبب أضرار وأخطارا.¹

اصطلاحا: عرف أشرف محمد عبد الغني الحادث بأنه هو كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه في العادة الضرر للناس أو الأشياء.²

بمعنى أن الحادث يصيب الناس والممتلكات على حد سواء.

يعرف طارق كمال الحادثة هي شيء غير متوقع يحدث فيسبب ضررا لبعض الأفراد في أغلب الأحيان.³

ركز هذا التعريف على الخسائر التي تصيب الأفراد.

يعرف محمد شحاته ربيع الحادثة بأنها كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث بحيث ينجم عنه أضرار تصيب الفرد أو تصيب الآخرين.⁴

في هذا التعريف أهمل الخسائر المادية للحادث وركز على الخسائر البشرية.

التعريف الإجرائي للحادث

الحادث هو حادث مفاجئ وغير متوقع يسبب أضرار للأفراد والأشياء.

➤ العمل

لغة: حسب معجم الطلاب فإن العمل من الفعل: عمل، يعمل، عملا، صنع أو اشتغل، وجمعه أعمال.⁵

اصطلاحا: يعرف العمل في قاموس مصطلحات علم الاجتماع بأنه أي نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين.⁶

¹. معجم مجاني للطلاب، مرجع سبق ذكره، ص: 186.

². أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص: 251.

³. طارق كمال: علم النفس المهني و الصناعي، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، 2007، ص: 151.

⁴. محمد شحاته ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة، عمان، 2010، ص: 209.

⁵. يوسف شكري فرحات: معجم الطلاب، دار الكتب العلمية، لبنان، 2000، ص: 405.

⁶. فاروق مداس، مرجع سبق ذكره، ص: 189.

بمعنى أن العمل هو الجهد الذي يبذله الفرد مقابل الحصول على راتب.

يعرف أحمد زكي بدوي العمل بأنه مجهود إرادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد، كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد.¹

بمعنى أن العمل هو مجموع المجهودات الفكرية والبدنية التي يبذلها العامل من أجل الحصول على مال ومن ثم تحقيق مختلف رغباته وأهدافه.

يعرف إحسان محمد الحسن العمل بأنه نشاط وجهد بشري إرادي يبذل في الإنتاج من أجل الحصول على مال أو ثروة.²

أي أن العمل هو الجهد الذي يبذله الفرد خلال عملية الإنتاج من أجل الحصول على راتب.

التعريف الإجرائي للعمل

العمل نشاط عضلي وفكري يبذله الإنسان لتلبية حاجاته المختلفة وتحسين وضعه المادي والاجتماعي.

❖ حادث العمل

يعرف حسن محمد عبد الرحمان حادث العمل على أنه حدث غير متوقع حدوثه إما أن يصيب شخص ما أو يسبب تلف للآلات والمواد أو يكون سبب في تعطيل العمل.³

أي أن الحادث الفجائي ويصيب الأفراد ويتلف الآلات والمعدات ويسبب توقف العمل لمدة معينة وعدم استكماله.

ويعرفه أنس عبد الباسط بأنه الحدث الذي ينشأ مباشرة في موقف العمل ووضعيته سواء من الأجهزة والآلات والمكائن أو من الفرد نفسه لسوء أدائه أو لسوء استعداده.⁴

بمعنى أن حادث العمل هو حدث ينشأ في مكان العمل يسبب خسائر مادية وبشرية والمتسبب الرئيسي فيه هو الفرد العامل لقلة خبرته ومهاراته.

¹. احمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ص: 236.

². إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الاقتصادي، دار وائل، الأردن، 2005، ص: 83.

³. حسن محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، مؤسسة رؤية، الاسكندرية، 2009، ص: 205.

⁴. انس عبد الباسط عباس: ادارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر، عمان، 20011، ص: 201.

كما عُرف في كتاب ادارة الموارد البشرية بأنه كل حدث مفاجئ يقع اثناء العمل أو بسببه وقد تشتمل أضراره وسائل الإنتاج او القوى البشرية أو كليهما معا.¹

أي أن الحادث ومن خلال اضراره لايشتمل إلا على القوى البشرية بل يشتمل ايضاً وسائل الإنتاج من آلات ومعدات وغيرها.

ويعرف **حبيب الصحاف** الحادث بأنه حادث مفاجئ يصيب جسم الفرد بأذى وهو يحدث أثناء العمل ويسببه أو أثناء توجه الفرد للعمل.²

ركز هذا التعريف على الخسائر البشرية وأهمل الخسائر المتعلقة بالآلات والمعدات.

كما يعرفه **محمد فالج صالح** بأنه كل ما يصيب اي من عناصر الإنتاج ويؤدي إلى خسارة تلحق به، وقد يكون الحادث نتيجة لتصرف خاطئ من أداء العاملين أثناء العامل أو نتيجة لظروف خارجية عن العمل.³

أي أن الحادث يكون نتيجة قلة المهارة ومعرفة ومكتسبات العامل أو خطأ في سلوكه.

التعريف الإجرائي لحوادث العمل

حادث العمل هو حدث مفاجئ ينشأ في بيئة العمل ويلحق ضرراً بالأفراد ويتلف الآلات والمعدات.

❖ المفاهيم المرتبطة بالتدريب

➤ التدريب المستمر أثناء العمل

يعرف حسب معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس بأنه تدريب للمنتسبين إلى المهن المختلفة، يبنى عادة وفق خطة معينة بعد الالتحاق بالمهن ويأتي نتيجة تطوير المعارف والمهارات بشكل مستمر، ويهدف رفع كفاءة المتدرب العلمية والتعليمية للحادثة، وتستمر هذه العملية طالما أن الشخص يمارس المهنة.⁴

أي أن التدريب أثناء العمل يكون في مختلف المهن وذلك من أجل رفع كفاءة العامل وقدرته ومهاراته.

¹.يوسف حجيم الطائي وآخرون: ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق، عمان، 2006، ص: 459.

². حبيب الصحاف: معجم ادارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، ص: 180.

³. محمد فالج صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 186.

⁴. احمد حسين اللقائي و علي احمد الجمل: معجم مصطلحات التربية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، عالم الكتب للنشر والتوزيع، الطبعة 3، القاهرة، 2003، ص: 83.

ويعرفه صلاح الدين عبد الباقي في كتابه ادارة الأفراد بأن التدريب المستمر أثناء العمل هو التدريب الذي يحصل عليه الموظف من الرؤساء في العمل، ويتم ذلك بالتوجيه المستمر من الرؤساء الى المرؤوسين اثناء تأدية العمل.¹

اي أن التدريب اثناء العمل عملية متكررة ومستمرة.

ويعرف في كتاب الوظائف الاستراتيجية في ادارة الموارد البشرية بأن التدريب المستمر اثناء العمل هو ذلك النوع من التدريب الذي يهدف الى اكتساب الفرد المهارة اللازمة لإتقان عمله او وظيفته، ويحصل عليه من الرؤساء والزملاء الذين لديهم خبرات أكبر في ميدان العمل.²

إذن التدريب أثناء العمل هو تدريب يتلقاه العامل من رؤسائه وزملائه الذين يمتلكون خبرات ومعلومات ومعارف اكبر منه في مجال العمل.

التعريف الإجرائي للتدريب المستمر أثناء العمل:

هو نوع من أنواع التدريب يهدف إلى توجيه وتعليم المتدربين في مكان العمل بواسطة مشرف العمل او زميل صاحب خبرة معينة، أو حتى بواسطة خبراء ومدربين من خارج المؤسسة.

➤ البرامج التدريبية

- البرنامج

لغة: ورد في قاموس المفضل بأن البرنامج هو الخطة التي يتخذها الإنسان لعمل ما، كبرنامج الدراسة جمعه برامج.³

اصطلاحاً: تعرف **منال طلعت محمود** بأنه: مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على بعضها البعض وموجهة لتحقيق غرض او مجموعة من الأغراض.⁴

اي أن البرنامج التدريبي يساعد المؤسسة في تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة. ويعرف حسب معجم المصطلحات التربوية والنفسية بأنه مجموعة من الأنشطة المنظمة والمتراصة ذات الأهداف المحددة وفقاً للاتحة أو خطة مشروع بهدف تنمية المهارات.¹

¹. صلاح الدين عبد الباقي: إدارة الأفراد، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2001، ص: 274.

². نجم عبد الله العزاوي و عباس حسين جواد: الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر، الأردن، 2013، ص: 233.

³. عزة عجان: المفضل، دار هومة، الصنف 4/105، الجزائر، ص: 92.

⁴. منال طلعت محمود: مجالات الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2014، ص: 165.

البرنامج التدريبي يكون منظم ومحدد وفق خطط ومراحل معينة.

- البرنامج التدريبي

يعرفه صلاح الدين عبد الباقي بأنه: مجموعة نشاطات تهدف الى اكساب العمال مهارات ومعارف واتجاهات جديدة تمكنهم من النهوض بمسؤوليات وأعباء الوظائف وتحسن قدرتهم على إنجاز العمل.² أي أنه مجموعة نشاطات تهدف الى رفع قدرة العمال على إنجاز الوظائف.

ويعرفه حسن شحاته بأنه مجموعة من الأنشطة المتكاملة والمصممة لتحقيق هدف عام محدد، وتطوير معارف ومهارات واتجاهات العمال.³

البرنامج التدريبي يهدف الى تطوير المعارف والمهارات والاتجاهات لدى العمال ويكون مخطط ومصمم له ويتم عبر مراحل.

البرنامج التدريبي هو جهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجددة تستهدف احداث تغييرات ايجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل تطوير كفاءة أدائهم.⁴ أي أنه مجموعة من الأنشطة المنظمة والمخطط لها والتي تهدف الى اكساب المتدربين معارف وخبرات ترفع من كفاءتهم.

التعريف الإجرائي:

البرنامج التدريبي هو مختلف العمليات والنشاطات والبرامج المسطرة لتحقيق هدف محدد والذي يتمثل في رفع قدرات ومهارات وكفاءة العمال.

➤ تقييم التدريب

يعرف رشدي تقييم التدريب بأنه هو معرفة مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه المحددة، وإبراز نواحي القوة لتدعيمها، ونواحي الضعف للتغلب عليها، أو العمل على تلافيتها في البرامج المقبلة، حتى يمكن تطوير التدريب وزيادة فاعليته بصورة مستمرة.⁵

بمعنى أن تقييم التدريب هو عملية يتم من خلالها التأكد من مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه وأيضاً محاولة زيادة كفاءته.

¹. حسن شحاته وزينب الدجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، 2011، ص: 74.

². صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 269.

³. حسن شحاته، مرجع سبق ذكره، ص: 77.

⁴. خالد محبوب عبد الله محمود: بناء برنامج تدريبي مقترح لتنمية الكفايات التعليمية الأداة لمعلمات التعليم قبل المدرسة أثناء

الخدمة بولاية الجزيرة، كلية التربية، جامعة الجزيرة، السودان، ص: 706.

⁵. أريج أحمد حمود شعلان وسمية محمد ماجد الدوسري: تقييم البرامج التدريبية (القياس والأثر)، المجلة العلمية، المجلد 38، العدد 10، جامعة أسبوط، أكتوبر 2022، ص 238.

كما يعرف تقييم التدريب بأنه عملية تتضمن الحصول على المعلومات الضرورية التي يمكن أن تستخدم في الحكم على صلاحية البرنامج التدريبي، والأسلوب المتبع في تنفيذه، وأهدافه ومدى تحقيقها.¹ بمعنى أن عملية تقييم التدريب هي الحكم بأن البرنامج يقيس أساسا ما أعد له، فمختلف النشاطات التي تضمنها تدخل في صميم تحقيق الأهداف فالحكم على صلاحية البرنامج التدريبي هو المدخل الأساسي لنجاح وفعالية البرنامج.

❖ المفاهيم المرتبطة بحوادث العمل

➤ مخاطر العمل

هي تلك المخاطر التي تؤثر على صحة وسلامة العاملين نتيجة تعرضهم لمؤثرات ملثمة في بيئة العمل مثل الحرارة الزائدة والرطوبة والإضاءة والضوضاء والتي تؤدي إلى حدوث اضرار صحية مختلفة للعمال.²

أي هي مجموع المخاطر والتي يتعرض لها العامل داخل بيئة العمل والمتمثلة في الضوضاء، الاشعاعات، المواد الكيميائية، الآلات والمعدات وغيرها.

مخاطر العمل هي المخاطر التي يتعرض لها الاشخاص في اماكن العمل، تتضمن أنواعا كثيرة منها المخاطر الكيميائية، المخاطر البدنية، المخاطر النفسية، والمخاطر البيولوجية.³

أي أن مخاطر العمل توجد في أماكن العمل وهي مختلفة فمنها مخاطر كيميائية نتيجة احتكاك العامل بمختلف المواد الكيميائية الضارة، ومخاطر بدنية كأن يخسر العامل احد أعضاء جسمه.

التعريف الإجرائي:

هي تلك الأضرار التي من المتوقع أن تصيب العامل نتيجة تعرضه لمؤثرات غير ملثمة في بيئة العمل.

➤ إصابات العمل

- الإصابة

لغة: وردت في قاموس المفضل على أنها: هي بلوغ الهدف، الأضرار والمساس، حادث أو وباء.⁴

¹ بحري صابر وخرموش منى: تقييم البرامج التدريبية في المنظمة كمدخل لقياس فعالية التدريب في ضوء وسائل التقييم، مجلة سوسبيولوجيا، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 74.

² <https://abamelbrbary.com.20:17> 22/02/2023.

³ <https:m.mareFa.org>. 20:10 22/02/2023.

⁴ عزة عجان، مرجع سبق ذكره، ص: 50.

اصطلاحاً: تشير إلى جرح في الجسم أو الاهتزاز الناتج عن إصابات جسدية مفاجئة ابتداءً من أعمال العنف أو وقوع حادث ويمكن أيضاً وصفها بجرح الجسم أو الإصابة الجسدية كالكسر والضرب.¹ الإصابة هي مجموع الجروح التي تصيب العامل وإيضاً الإصابات الجسدية كالكسر، أو فقدان أحد أعضاء الجسم.

- إصابة العمل

يعرفها **محمد فالح صالح** بأنها: هي كل حادث يحصل أثناء العمل، ويؤدي إلى تعطيله بعض الوقت وهو يصيب أحد الأفراد العاملين في المؤسسة أو أكثر، مما يؤدي إلى توقفه عن العمل.² أي أن إصابة العمل تؤثر على سير العمل أو الإنتاج وتسبب خسائر للمؤسسة. وهي حسب **بشار يزيد الوليد**: هي مجموع الأضرار البدنية والنفسية التي تصيب الفرد العامل من جراء حادث العمل.³

أي أن إصابة العمل هي نتيجة لحادث العمل.

كما يعرفها **دوباخ قويدر** بأنها: تلك الأضرار التي تلحق بالعامل أثناء تأديته لعمله أو في طريق ذهابه إليه، أو إيباه منه، نتيجة وقوع حادث لأسباب مادية أو إنسانية، وتلحق أضرار الإصابة آثاراً بليغة بالفرد.⁴

بمعنى أن إصابة العمل هي أضرار تلحق بالعامل، ويمكن أن تكون داخل بيئة العمل أو خارجه.

التعريف الإجرائي:

مجموع الأضرار التي تلحق بالعامل أثناء تواجده في مكان العمل وتكون نتيجة لحادث العمل.

➤ بيئة العمل

- البيئة

لغة: جمعها بيئات، المحيط الذي نعيش فيه نقول الإنسان ابن بيئته والبيئة الاجتماعية.⁵ **اصطلاحاً:** عرفت البيئة في قاموس علم الاجتماع هي كل ما يؤثر سلوك الفرد أو الجماعة ويؤثر فيه، وهي الظروف أو الحوادث الخارجية في الكائن العضوي سواء كانت فيزيقية أو اجتماعية أو ثقافية.⁶ بمعنى أن بيئة العمل تؤثر على العامل وتتأثر به.

¹.<https://animiwikipedia.org>. 11:24 22/02/2023.

². محمد فالح صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 186.

³. بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراجية، عمان، 2008، ص: 235.

⁴. دوباخ قويدر: دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية، مذكرة مقدمة لنيل

شهادة الماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص: 40.

⁵. عزة عجان، مرجع سبق ذكره، ص: 100.

⁶. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص: 143.

البيئة حسب حسن شحاتة وزينب النجار هي كل ما يحيط بالكائن الحي من ظروف وعوامل مادية واجتماعية ومعنوية من شأنها أن تؤثر في تكوينه ونمط حياته وسلوكه.¹
أي أن بيئة العمل بكل ماتحتويه تؤثر على سلوك وتكوين ونمط حياة العامل.

التعريف الاجرائي للبيئة:

البيئة هي ذلك الحيز الوسط الذي يعيش فيه الإنسان ويتأثر بظروفه ويتفاعل معه ويمارس فيه مختلف الأنشطة.

- بيئة العمل

يعرف حبيب الصحاف البيئة بأنها ظروف العمل المجتمعة من نظافة وتهوية وإضاءة وضوضاء وتوفير مقومات الأمن والسلامة وتحديد ساعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة العاملين ونفسياتهم.²

أي أن بيئة العمل هي مختلف الظروف المحيطة بالعامل سواء الإيجابية منها أو السلبية.

بيئة العمل هي الموقع الذي يستخدم لأداء مهمة معينة، وتشمل بيئة العمل، المكان الجغرافي والمناطق التي تحيط بالعمل، وتشمل أيضا مكونات أخرى مثل مستوى الضوضاء والمميزات الإضافية الخاصة في العمل.³

أي أن بيئة العمل هي مكان العمل وكل ما يتوفر عليه من مميزات وخصائص تؤثر على سير وأداء العمل.

التعريف الإجرائي لبيئة العمل:

بيئة العمل هي المكان الذي يؤدي فيه الموظف وظيفته ومهامه، ويتفاعل فيها مع زملائه ويتفاعل مع جميع العناصر المادية والنفسية التي بدورها يمكن أن تؤثر في مشاعره وعلاقاته.

سابعا: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي، وقد يوجد هذا النوع من الدراسات في الجرائد أو المجلات أو في البحوث أو في الكتب أو المذكرات أو الرسائل أو الأطروحات الجامعية، شريطة أن يكون لدراسة موضوع وهدف ونتائج.⁴

¹ حسن شحاتة وزينب النجار، مرجع سبق ذكره، ص: 86.

² حبيب الصحاف، مرجع سبق ذكره، ص: 180.

³ . <https://mawdoo3.com> 11:58 22/02/2023.

⁴ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة 3، الجزائر، 2008، ص: 137.

ولقد قمنا من خلال هذا الفصل بعرض عدد من الدراسات السابقة حسب متغيرات الدراسة التي تناولت موضوع التدريب وحوادث العمل، معتمدين بذلك التصنيف حسب المكان: دراسات محلية، جزائرية وعربية، وحسب الزمان من الأقدم إلى الأحدث.

1.7. الدراسات المحلية (الجزائرية)

الدراسة الأولى بعنوان "أثر التدريب لى الأداء في المؤسسة" من اعداد الطالب " بلال كرامش" تحت اشراف الاستاذ عبد الفتاح بوخمخ، جيجل، الجزائر، السنة 2006.2007، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال المؤسسات.

وقد تمحورت اشكالية هذه الدراسة حول مكانة التدريب في المؤسسة والأثر الناتج عن تطبيق برامج التدريب على اكتساب المعارف والمهارات وتحسين السلوك وزيادة الأداء.

وتندرج ضمن هذه الاشكالية مجموعة من التساؤلات بعضها خاص بالجانب النظري للدراسة والبعض الآخر بالجانب التطبيقي، فبالنسبة للتساؤلات الخاصة بالجانب النظري هي:

✓ ماهي طبيعة التدريب؟

✓ ماهو أثر التدريب على الأداء؟

✓ ماهي المراحل التي تمر بها العملية التدريبية؟

اما بالنسبة لتساؤلات الجانب التطبيقي فهي:

✓ ماهو واقع التدريب على مستوى المؤسسة محل الدراسة؟

✓ ماهو أثر ظروف الدورات التدريبية التي تعقدها المؤسسة على كل من معارف الأفراد ومهاراتهم؟

✓ ما هو أثر ظروف الدورات التدريبية التي تعقدها المؤسسة على كل من سلوك الأفراد والاداء؟

هدفت هذه الدراسة إلى هدف علمي وهدف عملي والمتمثلين في:

✓ **هدف علمي:** يتجلى في تبيان مكانة وأهمية التدريب على مستوى المؤسسة، باعتبارها وظيفة من

وظائف ادارة الموارد البشرية، ومعرفة أثر هذه الوظيفة على الاداء، بالإضافة الى معرفة المراحل

التي تمر بها العملية التدريبية حتى يحقق التدريب أهدافه التي وضع من أجلها.

✓ **هدف عملي:** ويتجلى من خلال دراستنا التطبيقية، وذلك عبر دراسة واقع التدريب على مستوى

المؤسسة محل الدراسة من حيث المكانة والأهمية المعطاة لهذه الوظيفة على مستوى هذه المؤسسة

، وكذلك محاولة التوصل من خلال هذه الدراسة الى نتائج واقتراحات يمكن للمؤسسة أن تستفيد

منها.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، ولإجابة على الاشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية اعتمد الباحث على الفرضيتين التاليتين:

- ❖ تؤدي الظروف الملائمة للدورات التدريبية الى زيادة معارف ومهارات الافراد.
- ❖ تؤدي الظروف الملائمة للدورات التدريبية الى تحسين سلوك الافراد وزيادة الاداء.

ولقد اعتمد الباحث فيما يخص أدوات جمع البيانات على الإستبيان والمقابلة.

وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - جيجل - بمختلف فئاتهم المهنية (إطارات، أعوان التحكم وأعوان التنفيذ) والمقدر عددهم ب 212 عامل، وقد تم اختيار العينة وفق أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وقسمت عينة البحث على ثلاث مستويات حسب الفئات المهنية بالشركة.

ولقد توصل الباحث الى نتائج اهمها:

- يعتبر التدريب نشاط أنساني مخطط له يهدف الى زيادة معارف ومهارات الافراد وتحسين سلوكهم وبالتالي زيادة أدائهم وأداء المؤسسة.
- هناك زيادة في معارف ومهارات كل من الإطارات وأعوان التحكم والتنفيذ وذلك بعد اجرائهم لدورات تدريبية.
- هناك تحسن في سلوك كل من الإطارات وأعوان التحكم والتنفيذ، حيث أدى التدريب إلى غرس الاتجاهات الايجابية في سلوكهم نحو عملهم ونحو الشركة.
- هناك علاقة بين عدد المستفيدين من الدورات التدريبية كمؤشر للتدريب وبعض مؤشرات الأداء في الشركة وهي: كمية الإنتاج، المبيعات، الأرباح وحوادث العمل، وقد توصلنا إلى أن التدريب يؤدي إلى زيادة الأداء في الشركة.
- تمر العملية التدريبية بشركة سونلغاز بثلاث مراحل أساسية هي: تحديد الاحتياجات التدريبية وصياغة الأهداف، تصميم البرنامج التدريبي وتقييم البرنامج التدريبي.

- التعقيب على الدراسة:

تجلت نقاط التشابه والاختلاف في أن كلا من الدراستين تناولتا التدريب كمتغير مستقل، وأيضاً تشابه من حيث المنهج وهو المنهج الوصفي، وأيضاً أداة الاستمارة التي اعتمدها في جمع البيانات، بينما الإختلاف بينهما يكمن في أن الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة دور التدريب في التقليل من حوادث العمل، بينما الدراسة السابقة تهدف إلى تحديد أثر التدريب على الأداء في المؤسسة، واختلفت أيضاً مع

دراستنا في المجال الزمني والمكاني، واستفدنا من الدراسة السابقة في التعرف على أهم المراجع التي تناولت متغير التدريب، وأيضا بعض مراحل العملية التدريبية.

الدراسة الثانية بعنوان "تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة" من اعداد الطالب "بوعريوة الربيع" تحت اشراف الاستاذ شعباني سماعيلين جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، سنة 2006.2007، وقد تم حصر المدة في الفترة الزمنية تقدر بـ 5 سنوات اي من 2001 الى 2005، وهي مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير فرع تسيير المنظمات.

وقد تمحورت اشكالية الدراسة في سؤال رئيسي يتمثل في: ماهي ماهية التدريب ومختلف مراحلها وهل يساهم في زيادة الإنتاجية للعمال داخل المؤسسة؟ ويندرج تحت السؤال الرئيسي أسئلة فرعية وهي:

- ✓ ماهي شروط فعالية نظام التدريب في المؤسسة ومامدى مساهمته في بلوغ أهدافها؟
- ✓ كيف تساهم الإنتاجية في تحقيق التنمية والتطوير في المؤسسات الاقتصادية؟
- ✓ ماهو واقع نظام التدريب لدى مؤسسة سونلغاز ومامدى تأثيره على إنتاجية عمالها؟

هدفت هذه الدراسة الى:

- ✓ تحديد مفهوم التدريب تحليل مفهوم التدريب المختص المراحل العملية التدريبية المؤسسة.
- ✓ تحليل الاحتياجات التدريبية داخل المؤسسة.
- ✓ تقييم فعالية نظام التدريب في المؤسسة.
- ✓ تحديد ماهية الأنتاج والعوامل المؤثرة فيها.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، وقام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

- ❖ يوضع التدريب بهدف مسايرة التغيرات التكنولوجية والبشرية التي تعرفها البيئة ونتائجه تبرز في المستويات الاداء للعمال.
- ❖ لتدريب دور كبير في تحسين اداء المؤسسة وزيادة أنتاجية العمال.
- ❖ الاستثمار في تدريب الموارد البشرية وتطويرها يعمل على تحقيق التنمية داخل المؤسسة.

أما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات فقد استخدم الباحث كل من الاستمارة والمقابلة ومختلف التقارير والاحصائيات التي تم الحصول عليها ميدان الدراسة.

أما عينة البحث فقد شملت 50 فرضا بحيث تختلف وظائفها ما بين اطارات وأعوان المنفذين ومهرة.

وقد توصل البحث الى مجموعة من نتائج أهمها:

- يعتبر التدريب النظام قائم بحد ذاته حتى يتشكل مدخله مخرجات عمليات.
- أن تحديد الاحتياجات التدريبية بطريقة فعالة يسمح بتوجيه التدريب في الاتجاه الصحيح.
- يتأثر مقياس إنتاجية العمال بعوامل عديدة من أبرزها التدريب، فإذا كان انخفاض إنتاجية العامل بسبب الضعف المسجل في قدرات ومهارات العمال فإن التدريب يعتبر الوسيلة الأنجح في تحسينها.
- يهدف التدريب الى مسايرة التغيرات التكنولوجية والتسييرية التي تعرفها البيئة ونتائج التدريب تبرز في أداء العامل.
- يعمل التدريب على تحسين أداء المؤسسة وزيادة إنتاجية العمال.
- الاستثمار في تدريب وتطوير الموارد البشرية يساعد على تحقيق التنمية للموارد البشرية.

- التعقيب على الدراسة

تجلت نقاط التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة كون أن كلا الدراستين تناولتا التدريب كمتغير مستقل، وايضا في احد المناهج المعتمدة وهو المنهج الوصفي، وأحد ادوات جمع البيانات وهي الإستمارة، بينما الإختلاف بين الدراستين يكمن في أن الدراسة الحالية تهدف الى معرفة دور التدريب في التقليل من حوادث العمل، اما الدراسة السابقة تهدف الى تحديد مامدى تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة، ويختلفان أيضا في المجال الزماني والمكاني، واستفدنا من هذه الدراسة السابقة في التعرف على ماهية التدريب.

الدراسة الثالثة بعنوان "حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية" من اعداد الطالب "سمير حديبي" تحت اشراف الاستاذ الدكتور رايح العايب بجامعة قسنطينة الجزائر سنة 2008-2009، دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات CPG على العمال المنفذين بعين السمارة و هي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي.

تمحورت اشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي المتمثل في: هل هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال المنفذين بمركب المجارف والرافعات CPG ؟

وأندرجت تحت السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل يؤدي الوقوع المستمر في حوادث العمل الى التقليل من الروح المعنوية لدى العمال؟
- ✓ هل لتوفر الأمن الصناعي اثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية لدى العمال؟

وقد هدفت هذه الدراسة الى:

- ✓ الكشف عن نوع العلاقة التي تربط حوادث العمل بالروح المعنوية.
- ✓ محاولة لفت انتباه المسؤولين الى الاهتمام بحوادث العمل داخل المنظمة.
- ✓ الكشف عن مختلف النتائج السلبية التي تخلفها حوادث العمل على الصعيدين المادي والبشري.
- ✓ إبراز دور الامن الصناعي في الرفع المستويات العمل وشعورهم بالرضا عن العمل.
- ✓ كما تهدف الدراسة الى تقديم اقتراحات وتوصيات في ضوء النتائج المتوصل اليها.

وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وقام بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال.

الفرضيات الفرعية:

- ❖ الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال.
- ❖ يساهم توفير الامن الصناعي في رفع الروح المعنوية لدى العمال.

اما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات فقد استخدم الباحث الاستمارة، اما عينة فقد شملت 60 فردا تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجموع 140 عاملا.

وقد توصل الباحث الى النتائج التالية:

- هنا كعلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية عن طريق التأثير الذي تمارسه هذه الحوادث على معنويات الافراد العاملين.
- الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال خاصة اذا كانت درجة الخطورة بالاصابة كبيرة مما يؤثر على الفرد العامل جسديا ومعنويا.
- توفر الامن الصناعي من شأنه أن يرفع من الروح المعنوية لدى العمال، اذ يمكن العامل من العمل في جو من الاستقرار النفسي كما يسمح للفرد باظهار قدراته مما يجعله اكثر عطاء واثقان للعمل.

-التعقيب على الدراسة-

ركزت هذه الدراسة على حوادث العمل وعلاقته بالروح معنوية هي تتفق مع دراستنا في المتغير التابع المتمثل في حوادث العمل والمنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب والملائم

لمثل هاته الدراسات، رغم التشابه الموجود بين دراستنا وهذه الدراسة إلا أنها تختلف من المتغير المستقل وكذلك مكان وزمان اجراء الدراسة والنتائج المتوصل اليها.

الدراسة الرابعة عنوان "الثقافة الامنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية" من إعداد الطالبة سلامة أمينة تحت إشراف الأستاذ الدكتور دبله عبد العالي، بسكرة، 2017، 2018، استغرقت هذه الدراسة حوالي عامين وهذه الدراسة مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل م د) علم إجتماع الإدارة والعمل.

تمحورت إشكالية هذه الدراسة في تساؤل رئيسي تمثل في:

ما الدور الذي تلعبه الدراسة الثقافة الأمنية في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف يساهم التوجيه داخل المؤسسة الصناعية في التقليل من حوادث العمل؟
- كيف تساهم الإجراءات التنظيمية للمؤسسة الصناعية في التقليل من حوادث العمل؟
- هل السمات الشخصية للمنتسبين إلى المؤسسة الصناعية دور في تقليل حوادث العمل؟
- ما الأليات التي تعتمد عليها المؤسسة الصناعية في التقليل من حوادث العمل؟

هذفت هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على أبعاد ومؤشرات الثقافة الامنية داخل المؤسسة الصناعية في حالة وجودها أو تواجدها بمسميات أخرى وما وظيفتها وكيف تساهم في التقليل من حوادث العمل.
- إعادة النظر في طرق وأساليب الإدارة والتنظيم وبالأخص في مجال العلاقات الإنسانية وإدارة الموارد البشرية ، وذلك من خلال تعديل أو تعبير القيم الثقافية (الأمنية) السائدة واستبدالها بقيم راسخة تتوافق مع تطلعات العاملين بشكل يمكنها من الإستمرار والتطور.
- توفير الأمن ولو بدرجة نسبية للعمال داخل المؤسسة الصناعية.
- إبراز نقاط الضعف المسببة والتي قد تكون سبب مباشر في وقوع الحوادث داخل المؤسسة الصناعية.

- تحسيس وابلغ مسؤولي المؤسسات بأهمية توفير ثقافة أمنية وضرورة تواجدها في كل مؤسسة والتقليل ولو جزئيا من الوقوع في الأخطار المهنية.

تم الإعتماد على المنهج الوصفي إذ يهدف إلى وصف وإبراز العلاقة بين المتغيرين لكلا من الثقافة الأمنية ومساهمتها في التقليل من حوادث العمل إضافة إلى الإعتماد على الوثائق والسجلات والإستبيان في عملية جمع البيانات.

كانت الدراسة الميدانية لمؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة الذي قدر مجتمعها الكلي 140 عاملا. اختيرت منه عينة طبقية قدرت ب 166 عاملا حيث اخذت من طبقة الإطارات 31 عاملا وطبقة أعوان التنفيذ 106 عاملا وأعوان التحكم 29 عاملا.

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- للثقافة الأمنية دور إيجابي في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية وذلك عن طريق فعالية البرامج الإرشادية والتوعوية وإرسائها في ذهنية العامل حتى تكون في حياته المهنية.
- كلما كانت هناك توعية وقائية داخل المؤسسة الصناعية كلما قلت حوادث العمل.
- تساهم الإجراءات التنظيمية في التقليل من حوادث العمل من خلال اللوائح والقواعد التي تكتب على لوحة أو مجلة الحائط بالمؤسسات.
- للسمات الشخصية للمنتسبين للمؤسسة الصناعية دور في وقوع حوادث العمل .
- تساهم السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل.
- تساهم آليات التكفل الصحي التي تعتمدها المؤسسة في التقليل من حوادث العمل.

التعقيب على الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع حوادث العمل كمتغير تابع في حين تناولت دراستنا موضوع التدريب ودوره في التقليل من حوادث العمل ومنه فإن الدراسة السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية في إحدى متغيرات الدراسة وهو حوادث العمل كما تتشابه أيضا من ناحية المنهج المستخدم في حين تختلف من حيث أهداف الدراسة ونتائجها وكذا المجال الجغرافي والزمني.

أفادتنا هذه الدراسة في معرفة أهمية الثقافة الأمنية في التقليل من حوادث العمل إضافة إلى الاستفادة من المراجع التي تم الإعتماد عليها واعتمادنا عليها كمرجع في دراستنا.

2. الدراسات العربية:

الدراسة الأولى بعنوان "أثر التدريب والتنمية في أداء المتدربين" من اعداد علاء عبد المجيد الأعمر" تحت اشراف الأستاذ عبد الباري ابراهيم درة، الأردن، 2012 استغرقت هذه الدراسة مدة تسعة أشهر وهذه الدراسة مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال.

وتمحورت إشكالية هذه الدراسة في تساؤل رئيسي :

ما أثر البرمج التدريبية والتنموية في أداء المتدربين في شركة الاتصالات الأردنية (اورانج)؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أثر التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الإتصالات الأردنية (أورانج) من وجهة نظر العاملين في هذه الشركة.
- تحديد مستوى أداء التدريب والتنمية، ودورها في تحسين أداء المتدربين في شركة الإتصالات الأردنية (أورانج).
- التعرف على آراء المتدربين وذلك لتحديد الجوانب الإيجابية التي تساعد على تحسين أداء المتدربين، وكذلك الوقوف على السلبيات التي تحد من كفاءة هذا الأداء.
- تقديم التوجيهات الهامة التي تحقق فرص الدراسة بحيث تعمل على تحديد أفضل الخيارات في ممارسة عملية التدريب والتنمية، مقرونة بأبعاد أداء المتدربين والتي من شأنها تطوير الأداء.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة ودرسها من حيث الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية والمنهج التحليل لإختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSS .

تتمثل فرضيات هذه الدراسة في فرضية رئيسية هي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الإتصالات المدروسة (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وينفرد منها الفرضيات الفرعية التالية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخطة التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الإتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية والتنمية في أداء المتدربين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأساليب التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تم الإعتماد على الإستبانة في عملية جمع البيانات :

- أما عينة الدراسة فهي عينة عشوائية طبقية تشكل (15%)، من المجتمع الأصلي ، إذ تمثلت عينة الدراسة في 15% من كل طبقة إدارية. توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الإتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخطة التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الإتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية والتنمية في أداء المتدربين في شركة الإتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأساليب التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتقييم التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الإتصالات الأردنية (أورانج) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- التعقيب على الدراسة:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية من حيث أحد متغيرات الدراسة وهو التدريب إضافة إلى المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي والاعتماد على الإستمارة كأداة أساسية في المعلومات بوصفها أداة للإستطلاع.

في حين تختلف الدراسة السابقة مع دراستنا في المتغير التابع إضافة إلى أن هذه الدراسة تدرس الأثر في حين أن دراستنا تدرس الدور.

أفادتنا هذه الدراسة في إعطاء لمحة حول الموضوع، إضافة إلى التعرف على أهم المراجع التي تناولت الموضوع.

✚ **الدراسة الثانية بعنوان: أثر التدريب في رفع إنتاجية العاملين من إعداد نهى إدريس عبد الله حسن** تحت إشراف الأستاذ علي أحمد علي "، السودان، 2015، استغرقت هذه الدراسة مدة 5 سنوات، وهي مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا.

تمحورت إشكالية الدراسة في تساؤل رئيسي يتمثل في:

هل التدريب يؤدي إلى رفع إنتاجية العاملين؟

انبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي الجهود المبذولة في مجال تدريب العاملين؟
- مامدى ملائمة البرامج التدريبية للإحتياجات الفعلية للعاملين؟
- ماهي المعوقات التي تحول دون فعالية البرامج التدريبية؟
- ماهي الخطط المستقبلية لتفعيل التدريب؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

- قياس أثر التدريب على الإنتاجية بالتركيز على دور شركة دال في تدريب العاملين وذلك من خلال التعرف على الجهود المبذولة في تدريب العاملين في الشركة والأساليب والطرق التدريبية المستخدمة في الشركة.
- التعرف على استخدام الأساليب الحديثة في التدريب الداخلي والخارجي وتقسيمها وبالتالي قياس أثرها على مستوى أداء العاملين.
- إبراز أهمية الإستثمار في العنصر البشري عن طريق التدريب وذلك بالوقوف في وجه التحدي القائم والمستمر والمتمثل في التطور التكنولوجي والمعرفي.

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي .

تتمثل فرضيات الدراسة في:

- ✓ الجهود المبذولة في تدريب العاملين في الشركة تؤدي إلى تحسين أداء العاملين.
- ✓ نجاح التدريب لمنتسبي الشركة يؤثر بصورة إيجابية على الإنتاجية.
- ✓ التدريب الداخلي وحده لايساعد على رفع كفاءة الأداء بالدرجة المطلوبة.
- ✓ الخطط المستقبلية للشركة تساعد على تفعيل برامج التدريب.

تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم توزيع الإستبيان على كل مدربي الإدارة لمجموعة شركات دال (11 شركة).

نتائج الدراسة:

- الشركة تعتمد في تعيينها على المؤهل العلمي (في تسيير مواردها) ثم بعد ذلك على الخبرة فالمدربون الذين يعدون البرامج التدريبية مؤهلون بقدر لتسيير توصيل المهارات والخبرات اللازمة للمدربين ، إستخدام طرق ووسائل التدريب الحديثة .
- توجد علاقة بين الخطة المستقبلية للشركة وبرامج التدريب وهذا يعني تطور أساليب التخطيط والإعتماد على التطورات الحديثة في التدريب.
- إن إكساب العاملين المهارات اللازمة لأداء مهامهم يخلق لديهم قدرا علميا من الثقة بالنفس.

- الجهود المبذولة في تدريب العاملين بالشركة لا تؤدي إلى تحسين الأداء .
- التدريب الداخلي وحده لايساعد على رفع كفاءة الاداء فيجب على الشركة أن تعطي اهتمام اكبر للتدريب الخارجي لرفع كفاءة العاملين والوقوف على نجاحات الآخرين وتبادل الخبرات.

التعقيب على الدراسة :

ترتبط هذه الدراسة مع دراستنا في أن هذه الشركة ركزت على أثر التدريب في رفع إنتاجية العاملين وعليه فهي تتشابه مع دراستنا من حيث طبيعة الموضوع والمتمثل في التدريب العاملين كما تتشابه أيضا مع دراستنا من حيث الإجراءات المنهجية لاسيما فيما يتعلق بالمنهج .

تختلف الدراسة السابقة مع دراستنا من حيث طبيعة وكيفية تناول الموضوع حيث تناولته الدراسة السابقة من حيث خلال ربطه برفع الإنتاجية كما تختلف أيضا من حيث الأهداف وطبيعة الفرضيات وكذلك اختلاف الإطار الزمني والمكاني .

إلا أن هذه الدراسة السابقة قد أفادتنا في إثراء دراستنا من الناحية النظرية من خلال التحكم في موضوعنا بشكل أفضل وكيفية وضع الأهداف وتحديد المفاهيم.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة تبين لنا أن الهدف من الدراسات السابقة هو أخذ نظرة أو فكرة علمية على موضوع دراستنا سواء كان ذلك في الجانب النظري أو الجانب المنهجي وذلك من مختلف النتائج التي توصلت إليها كل دراسة وكذلك تجنب الوقوع في الأخطاء التي تعرضت لها هذه الدراسات.

فبعد عرضنا الدراسات التي لها علاقة بموضوع دراستنا اتضح لنا أهمية ومدى فعالية التدريب في التقليل من حوادث العمل في المؤسسات وذلك من خلال تنمية مهارات وقدرات العمال وتحسين سلوكهم. فمن خلال اطلاعنا على التساؤلات التي وضعها أصحاب هذه الدراسات توصلوا إلى نتائج تؤكد صحة الفرضيات وتخدم موضوع دراستنا منها:

ضرورة تدريب العمال سواء كان تدريب داخل المؤسسة أو خارجها من أجل رفع الكفاءة وتبادل الخبرات مع الآخرين إضافة إلى تنمية المهارات والقدرات.

برامج الأمن والوقاية والسلامة المهنية في المؤسسات من شأنها أن تساهم في تقليل حوادث العمل والرفع من الروح المعنوية للعمال وبالتالي عمل العمال في جو من الاستقرار والارتياح فكلما كانت لدى العامل روح معنوية مرتفعة كان بعيد عن الوقوع في الحوادث.

أي أننا قمنا بعرض موضوع الدراسة انطلاقاً من تحديد اشكالية الدراسة ووضع فرضيات من أجل الإجابة على الأسئلة التي طرحت في الاشكالية وكذلك تحديد أهداف وأهمية الدراسة إضافة إلى تحديد المفاهيم وعرض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع محل الدراسة.

الفصل الثاني: النظريات المفسرة

للتدريب وحوادث العمل

تمهيد

أولاً: النظريات الكلاسيكية

ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية

ثالثاً: النظريات الحديثة

رابعاً: نظرية الميل لاستهداف الحوادث

خامساً: نظرية الحرية والأهداف واليقظة

سادساً: نظرية الضغط والتكيف.

تمهيد

يعتبر موضوع التدريب وحوادث العمل من المواضيع الهامة التي أولتها الدراسات السوسولوجية عناية كبيرة، لذلك فقد تعددت الدراسات السابقة حولها، هذا ما أدى إلى ظهور العديد من النظريات التي تناولت هذين المتغيرين سواء النظريات الكلاسيكية أو النظريات النيوكلاسيكية أو النظريات الحديثة، وسوف نحاول في هذا الفصل عرض أهم المساهمات النظرية والتي تخدم موضوع التدريب وحوادث العمل.

توجد العديد من النظريات المفسرة للتدريب سواء كانت كلاسيكية او نيوكلاسيكية أو حديثة ومن بين هذه النظريات ما يلي:

أولاً: النظريات الكلاسيكية

1. الادارة العلمية

ظهرت الإدارة العلمية وتطورت في الولايات المتحدة الأمريكية في فترة ما بين 1900-1920، وفي هذه الحقبة عرفت تطورات اقتصادية واجتماعية كبيرة، ومن أعلام هذه النظرية "فريديريك تايلور" الذي يعتبر أحد علماء الإدارة والإنتاج.¹

تعتبر هذه النظرية أساس تحقيق الفعالية من خلال بحثها الدؤوب على الميكانيزمات الفعالة للحفاظ على قوة العمل الإنتاجية ورفع مستوى الكفاءة، وتقوم هذه النظرية على جملة من المبادئ هي:

- ✓ تطبيق الأسلوب العلمي لتحديد أفضل الطرق لانجاز المهام، وذلك من خلال تجزئة وظيفة الفرد الى أجزاء صغيرة لدراسة الحركات الضرورية لأدائها، وقياس الزمن الذي تستغرقه كل حركة.
- ✓ اختيار العمال بأسلوب علمي وتدريبهم على عملهم لإكسابهم المهارة في الأداء والقدرة على الانجاز.
- ✓ تقييم مسؤولية العمل بين الإدارة والعمال، حيث تقوم الإدارة بمهام التخطيط والتنظيم ويضطلع العمال بأداء وتنفيذ المهام الموكلة لهم.
- ✓ استخدام الحوافز المادية لإغراء العمال على تأدية العمل.²

وقد ركزت نظرية الإدارة العلمية على الدراسة العلمية لأسلوب العمل عن طريق استخدام أدوات دراسة الحركة والزمن والتي تقوم بتبسيط العمل إلى أقصى حد ممكن والتخلص من الحركات الزائدة، وتحديد الوقت اللازم لكل حركة، وعليه فأساس الإدارة العلمية هو ان النشاط الإنساني يمكن تحليله وقياسه والرقابة عليه بوسائل تشبه تلك المستخدمة في العلوم الطبيعية .

وقد حققت هذه النظرية نجاحا في زيادة الإنتاج خاصة في السنوات الأولى من ظهورها، ولا تزال تطبق في مؤسساتنا في الوقت الراهن بشكل أو بآخر من خلال تبني بعض أفكارها وخاصة تلك المتعلقة بالتنظيم والموارد البشري إلا أنها تعرضت لمجموعة من الانتقادات من بينها:

- ✓ إهمال روح الجماعة والاعتماد على التقسيم الفردي للعمل وقصر دور الفرد على التنفيذ والإدارة على التفكير.

¹. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004، ص: 53.

². منير بن أحمد بن ديريدي: استراتيجيات الموارد البشرية في المؤسسة العمومية للتدريب الحوافز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، دار الابتكار، بدون بلد، 2013، ص: 58.

✓ تجريد العامل من كل إحساس بالاستقلالية.

✓ اتجاه الأوامر من الأعلى الى الأسفل.¹

مما سبق نستنتج ان تايلور نظر الى العمال على أنهم آلة تتلقى الأوامر وما عليها إلا التنفيذ، كما ان تايلور اهتم بالتدريب كعنصر أساسي للقيام بالأدوار لأن العنصر البشري اذا تم تدريبه وتكوينه بطريقة صحيحة فإنه بالتأكيد سينمي قدراته المهنية، ويتمكن من انجاز المهام المطلوبة منه بكل فعالية ودقة في نفس الوقت المحدد، وبالتالي فهذه النظرية تعتبر التدريب متطلب وظيفي أساسي في المؤسسة يحقق الفائدة المزدوجة للعامل وللمؤسسة على حد سواء، ويعمل على التقليل من حوادث العمل على أساس أن العامل المدرب يكون أكثر كفاءة وبالتالي اقل أخطاء وأكثر حرصا على السلامة المهنية.

2. التكوين الإداري

رائد ومؤسس هذه النظرية هو "هنري فايول" وما يميز دعاة هذه النظرية هو السعي الى الوصول الى مبادئ إدارية على المستوى النظري لتكون الأساس لعمليات التنظيم والتصميم الإداري. تميز هنري فايول عن فريدريك تايلور بأنه كان من بين الكتاب الأوائل الذين حاولوا تطوير نظرية عامة للإدارة ما زالت مفيدة حتى هذا التاريخ، إضافة إلى أنه حاول أن يطور نظاما فكريا إداريا يمكن تعليمه ودراسته.

ذكر فايول أن وظائف الإدارة يمكن ان تقسم إلى ست وظائف هي:

- ✓ الوظائف الفنية كالإنتاج والتصنيع.
- ✓ العمليات المالية المتعلقة بالبحث عن رأس المال والتصرف به.
- ✓ العمليات التجارية مثل الشراء والبيع والمبادلة.
- ✓ العمليات المتعلقة بتأمين الموارد المادية والبشرية.
- ✓ العمليات المحاسبية المتعلقة بتدبير التكاليف والإحصاءات.
- ✓ العمليات الإدارية وتشمل التخطيط والتوجيه والتنسيق والرقابة.²

أسس فايول نظريته على 14 مبدأ ويرى أنها تشكل الأساس الذي تقوم عليه المؤسسة الناجحة وتتمثل المبادئ التي جاء بها في: تقسيم العمل، الصلاحية والمسؤولية، التدريب على النظام، وحدة إصدار الأوامر، وحدة التوجيه، خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة، مكافأة الأفراد، المركزية، التسلسل الهرمي، التركيب والنظام، الإنصاف والمساواة، تباين الأفراد في العمل، المبادرة، روح التعاون.

¹ قرشي محمد الصالح: تقييم فعالية برامج تدريب الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة منتوري قسنطينة، 2015، ص ص: 8،9.

² محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل، الطبعة 3، عمان، 2006، ص ص: 63، 64.

وتعد هذه المبادئ الإدارية التي أكد عليها فايول المرتكز الأساسي لمدرسته في إطار قيام الفرد بمزاولة مهامه الأساسية في المؤسسات المختلفة، سواء التجارية أو السياسية أو العسكرية.¹

ركز فايول على وجود عدد من القيم الإدارية العقلانية التي يجب توافرها لدى العاملين داخل المؤسسات والتنظيمات الإدارية والصناعية وتتمثل في قيم طبيعية أو بدنية مثل الصحة والقوة والشكل العام والقيم العقلية وتتمثل في النشاط والحيوية والعزيمة وتحمل المسؤولية والتحلي بالأخلاق والمثل والمبادئ، كما أشار إلى أهمية توافر قيم أخرى تعزز من عمليات الابتكار والاطلاع المستمر لتوفير المعلومات حول نوعية المهام المستتدة الى العمال مهما كان وضعه الوظيفي أو المهني بها.

أعطى فايول أهمية كبيرة للخبرة العملية، وقدرات العاملين الفنية التي تماثل نفس النسبة والأهمية للقدرة الإدارية لدى فئة المدربين أو أصحاب السلطة العليا.

ركز فايول على أهمية الإدارة وحدد مجموعة عقلانية من وظائف الإدارة مثل: التخطيط، التنسيق، التنظيم إصدار الأوامر والرقابة والضغط والسيرة والتحكم، إضافة إلى هذا أكد على أهمية التنبؤ التي يجب أن يتصف بها المسؤول لاسيما عند وضع ورسم السياسات والخطط.

كما أكد على أهمية وجود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات العاملة بالمشروعات مع حسن اختيار تدريب العمال و المرؤوسين والعمل على تنفيذ وظيفة التنظيم التي تشمل على تنظيم الموارد والقوى العاملة ورأس المال والمواد اللازمة للانتاج²

من خلال ما سبق نستنتج أن فايول خص المورد البشري بمجموعة من الخصائص التي تميزه كالقدرات الفنية و المهارات الادارية والخبرة العلمية اضافة الى أنه أكد على ضرورة التعليم، التدريب، التكوين، فنظرية فايول تؤكد على مسألة الخبرة والكفاءة والمهارة التي يجب توفرها في العاملين والمدراء حتى يقوموا بوظائفهم وبأداء اعمالهم بالشكل الصحيح دون أخطاء والتقليل من حوادث العمل قدر المستطاع وصولاً الى الفعالية.

¹ خليل محمد حسن الشماخ وخضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، دار المسيرة، عمان، 2000، ص: 53.

² الفضيل رتيبي ولطيفة طبال: المنظمة ونظرية التنظيم، مجلة تنمية الموارد البشرية، قسم علوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2، الجزائر، بدون سنة، ص ص: 18، 19، 21.

3. النظرية البيروقراطية

رائدها العالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر" والبيروقراطية لدى ماكس فيبر هي ذلك النموذج المثالي للمنظمة وفقا للخصائص المذكورة أعلاه، فهي الأساس لبناء العقلانية في المجتمع وهذا هو سر استخدامها في التنظيمات الحكومية.¹

تقوم البيروقراطية على مجموعة من الخصائص من بينها:

- ❖ **تدرج الوظائف:** وهو تدرج السلطة وتسلسلها من قمة الهرم الإداري وحتى قاعدته، حيث تتناسب الأوامر والتعليمات والتوجيهات من أعلى السلطة إلى أسفل مروراً بمستويات الإدارة الوسطى والإدارة التنفيذية حيث يكون لكل موظف رئيس واحد ولكل رئيس مدير واحد وهكذا فإن لكل رئيس رئيساً أعلى منه.
- ❖ **تقسيم العمل والتخصص فيه:** البيروقراطية تؤكد على أهمية توزيع الأعمال على الأفراد العاملين على أساس خبراتهم وتخصصاتهم وقيام كل فرد بأداء عمل محدد يتوافق مع قدراته وإمكانياته الجسدية.²
- ❖ **سيادة العلاقات الموضوعية بين أعضاء التنظيم.**
- ❖ **اختيار أعضاء التنظيم على أساس المقدرة والمعرفة الفنية.**
- ❖ **التمييز بين الدخل والممتلكات الرسمية ودخل الموظف الخاص وثروته.³**
- ❖ **التدريب:** فالتدريب المسبق للأفراد ضرورة وأساس مهم لشغل الوظائف في هذه النظرية، حيث ينص مبدؤها على أن التعيين والتوظيف يتم على أساس الخبرة والشهادة العلمية، إذ أن توفير قدر من المعلومات والمعارف لدى الفرد ضرورة حتى يكون قادراً على أداء وظيفة ما، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على مدى وعي النظرية بالدور المهم الذي يلعبه التدريب في زيادة مقدرة الأفراد على الأداء الجيد، إضافة إلى المكانة التي يمنحها للفرد في التنظيم البيروقراطي بالنظر إلى قدراته المعرفية وخبراته.⁴

¹. علي فلاح الزعبي وعبد الوهاب بن بريكة: مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، دار المناهج، الأردن، 2013، ص: 120.

². فتيحة زبيدي: واقع تطبيق بيروقراطية "ماكس فيبر" في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 25، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2018، ص: 218.

³. علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، دار غريب، الأردن 2000، ص 23.

⁴. قريشي محمد الصالح، مرجع سبق ذكره، ص: 11.

وفي ضوء الخصائص فإن النقد الرئيسي للنظرية يتركز في الآتي:

✓ إهمال الفرد ومعاملته على أنه آلة وإغفال الطبيعة النفسية والاجتماعية للإنسان، الأمر الذي يؤدي إلى احتمال حدوث نتائج غير متوقعة تؤدي إلى انخفاض كفاءة التنظيم بدلا من ارتفاعها.

✓ إن بعض المبادئ التي يقوم عليها التنظيم البيروقراطي قد تساعد على الإهمال وانخفاض الكفاءة مثل مبدأ الترقية بالأقدمية.

✓ هناك تناقض واضح بين خصائص التنظيم المثالي كما حدد فيبر مثال ذلك التناقض بين التدرج الهرمي في الرئاسة والادارة استنادا إلى السلطة وبين فكرة الخبرة والتدريب كأساس لإختيار الموظفين.¹

من خلال عرضنا لبعض جوانب النظرية البيروقراطية يتضح لنا الوعي والأهمية التي أولتها هذه النظرية بالتدريب ودوره في تطوير كفاءة وقدرات الأفراد، لأن التدريب يمنحهم مكانة خاصة في التنظيم البيروقراطي من خلال احتلال المناصب العليا في السلم الوظيفي، وباعتباره شرطا أساسيا لنقل الوظائف والترقية ومعيارا أساسيا لزيادة الخبرة والكفاءة المهنية.

وتعرضت هذه النظرية لمجموعة من الانتقادات رغم الخصائص و المبادئ التي وضعتها و ذلك لأنها تجعل الإنسان كآلة ينجز المهام والواجبات دون نقاش أو اعتراض، كما أن تطبيق هذا النوع الصارم من النظام يخلق حالة من التوتر لدى الفرد العامل.

ثانيا: النظريات النيو كلاسيكية

1. نظرية العلاقات الانسانية " لالتون مايو"

شكلت العلاقات الإنسانية بداية تطور ونشوء المدرسة السلوكية في الإدارة، وقد ركزت على كيفية تعامل المدير مع المرؤوسين، وأكدت على أهمية حاجات الفرد وأهدافه وتوقعاته، تقترن حركة العلاقات الإنسانية بالكاتب الاسترالي "التون مايو" (1880-1949) الذي يعتبر الأب الروحي لها، ومن أهم الدراسات التي قام بها وزملاؤه في جامعة هارفارد تحت إشراف مايو وروثلز يبرجرالدراسات المعروفة بدراسات هودورن في شركة وسترن إلكتريك في ولاية إلينوي في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة ما بين 1927-1992 على خمس مراحل.²

¹. علي السلمي، مرجع سبق ذكره، ص: 40، 41.

². حسين حريم: مبادئ الادارة الحديثة (النظريات، العمليات الادارية، وظائف المنظمة)، دار الحامد، عمان، 2006، ص: 61.

وكانت الدراسة تنصب حول محاولة فهم السلوك الإنساني في المؤسسة من خلال اكتشاف تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية و العلاقات الإنسانية على الإنتاجية لدى العمال، وعليه فقد شكلت دراسته أساسا قويا للإرتقاء في دراسة التنظيم، لاسيما أن تجاربه عن أثر ظروف العمل المفروضة على العاملين قد أثرت تأثيرا بالغا في الممارسات الصناعية لأنها قدمت أساليب جديدة لرفع الكفاءة من خلال تعليم العمال وتوجيههم واتخاذ القرارات الجماعية.

ومن أهم مبادئ نظرية العلاقات الانسانية نجد:

- ✓ إن التنظيم عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين.
- ✓ أن السلوك التنظيمي يتحدد وفقا لسلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون بدورهم بضغوط اجتماعية ناشئة من التقاليد والعرف التي تؤمن بها الجماعة وتقرضها على أعضائها.
- ✓ أن القيادة الادارية تلعب دورا أساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم.

من جهة أخرى فإن هذه النظرية تنظر الى التدريب على أنه جزء لا يتجزأ من المكانة الاجتماعية، فكلما زادت دافعيتهم نحو العمل، ما يؤدي إلى الزيادة في الإنتاجية.¹

لقد ركزت العلاقات الإنسانية على ضرورة اشباع الرغبات الإنسانية للأفراد وذلك كوسيلة لتحسين الأداء، وبذلك فقد اعتبرت أن التنظيم الذي يوفر أكبر قدر من الإشباع لتلك الرغبات الإنسانية هو أعلى التنظيمات كفاءة، وقد أوضحت مدرسة العلاقات الإنسانية أن الإشباع لا يقتصر على الحاجات الاقتصادية فحسب بل هناك حاجات غير اقتصادية يسعى الانسان إلى إشباعها و بالتالي يجب على التنظيم أن يوفر فرص اشباعها هي الاخرى، و قد ألمحت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى بعض الوسائل المؤدية إلى ذلك منها:

- ✓ تشجيع تكوين الجماعات الاجتماعية.
- ✓ توفير القيادة الديمقراطية.
- ✓ تنمية الاتصالات بين الادارة والجماعات المختلفة في التنظيم كذلك تشجيع الاتصالات بين تلك الجماعات.

وكانت تنظر إلى التنظيم على أنه يكون في حالة التوازن إذا تحقق التعادل والاتفاق بين:

- ✓ أهداف التنظيم؛

¹. منير بن أحمد بن دريدي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 63، 64.

✓ أهداف وحاجات أعضاء التنظيم.¹

من خلال هذه النظرية تعتبر عملية التدريب عملية اجتماعية أيضا تمس الموارد البشرية باعتبارها جزءا لا يتجزأ من المكانة الاجتماعية للعامل، وقد أولت مدرسة العلاقات الإنسانية أهمية كبيرة وأكدت أن تكوين الموارد البشرية يساعد على تحقيق الاستقرار وتغيير الأنماط السلوكية للأفراد داخل المؤسسة، فكلما حسن العامل في وضعه المهني وأتيحت له فرصة التدريب كلما زاد ولاؤه وإقباله ودفاعيته للعمل، فعملية التدريب لها بعدين: بعد على مستوى التنظيم الرسمي وبعد على مستوى التنظيم غير الرسمي داخل جماعات العمل على أساس أن العامل له جانب نفسي يجب مراعاته، ويساعده التدريب على الأداء الجيد وتحديد مكانته داخل المؤسسة.

إن أهم انتقاد موجه لهذه المدرسة هو أنها مجردة وليست عملية، فالمدير لا يناقش المشكلات اليومية ولا يصنع القرارات ولا يواجه الواقع من خلال التفكير بالمدخلات وعمليات التحويل والمخرجات، فهذا المنظور يناسب النقاش في غرفة الصف ولكن لا يناسب الغوص في أمواج صنع القرارات في الحياة العملية.

اهتمت بدراسة مكون واحد من مكونات المؤسسة وهو العنصر البشري.

وعلى الرغم من الانتقادات الموجهة لحركة العلاقات الإنسانية إلا أنه لا يمكن إنكاره ما قدمته هذه النظرية في مجال الإدارة العامة.

2. نظرية الحاجات لإبراهام ماسلو

تعتبر نظرية سلم الحاجات التي وضعها "إبراهام ماسلو" من أكثر نظريات الحفز شيوعا وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة، حيث تقوم نظريته على عدة افتراضات مؤداها أن لكل إنسان عدد من الحاجات، هذه الأخيرة هي السبب وراء كل سلوك، حيث أن الحاجة أو الدافع الأقوى هي التي ستحدد سلوكه، فالحاجة الأقوى في وقت معين تؤدي إلى سلوك معين والحاجات المشبعة تنخفض في حد ذاتها، وغالبا لا تدفع الشخص لتحقيق الأهداف المتوقعة منه، كما أن الحاجات التي يجد الشخص استحالة تحقيقها تضعف قوتها على مر الزمن،² وتتمثل هذه الحاجات في:

❖ **الحاجات الفيزيولوجية:** ترتبط بالحاجات الأساسية التي تضمن بقاء الفرد على قيد الحياة، وعند

اسقاطنا لهذه الحاجات على المؤسسة فإننا نجد أنها تؤثر على استمرارية الأفراد في العمل وتتمثل في الأجور، الحوافز المادية بأنواعها، الاستراحة ... الخ.

¹. محمد عبد السلام: التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008، ص ص: 125، 126.

². منير بن أحمد بن دريدي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 69، 70.

- ❖ **الحاجة إلى الأمن والسلامة:** عندما يتم اشباع الحاجات الفيزيولوجية تسيطر على الفرد حاجات أخرى هي حاجات الأمان والسلامة من أجل حماية الذات من الأذى والمخاطر مثل المخاطر الصحية وحوادث العمل.
- ❖ **الحاجات الاجتماعية:** تتمثل الحاجات الاجتماعية في حاجات الانتماء والتقدير الاجتماعي كالحاجة إلى الانتماء إلى جماعة مختلفة، وتمتد الحاجات الاجتماعية إلى محاولة كسب الفرد لمزيد من المكانة الاجتماعية من خلال المركز الوظيفي الذي يحصل عليه، أو من خلال الجماعة التي ينتمي إليها، وكل هذه الحاجات توفر ما يعرف لديه بالقبول الاجتماعي وتضم تلك الحاجات اللازمة للتفاعل الاجتماعي كحاجة الانتماء إلى الجماعات الرسمية و غير الرسمية والانتماء للمؤسسة من خلال كسب المهارات والمعارف والاتجاهات التي تتوافق مع المؤسسة.
- ❖ **حاجات التقدير والاحترام:** وهنا يتم التركيز على حاجة الفرد إلى المكانة الاجتماعية المرموقة وشعوره باحترام الآخرين له والشعور بالكفاءة والجدارة والاستقلالية والقوة والثقة بالنفس والتقدير، ومن بين العوامل التنظيمية التي تقابل هذه الحاجة نجد توفر الفرصة للفرد للقيام بأعمال مهمة ومميزة تشعره بالتقدير والاعتراف والمهارة.
- ❖ **الحاجة إلى تحقيق الذات:** تتضمن حاجة تحقيق الذات ضرورة أن يشعر الفرد بإمكانياته أن يتلمس انجازاته والقدرة على تنمية وتطوير نفسه، والقدرة على الابداع والابتكار باختصار فإن حاجات تحقيق الذات تعني استغلال المواهب والوصول إلى أعلى مركز يمكن أن يصل له الفرد بأفكاره جهوده، ويتحقق تطوير النفس وتنميتها من خلال التدريب.

ويمكن توضيح سلم ماسلو للحاجات في الشكل التالي:



المصدر: منير بن أحمد بن دريدي، مرجع سبق ذكره، ص، 71.

وتضم الحاجة الى تحقيق الذات والرغبة في اتصاف الأفراد بأنهم يبحثون عن مهام ذات طبيعة متحدية لمهاراتهم وقدراتهم ويستطيعون أن يستخدموا من خلالها هذه القدرات ويطورون من مقدرتهم الإبداعية، بالشكل الذي يؤدي الى انجاز مثالي يستطيعون من خلاله أن يحققوا ذواتهم، ومثل هؤلاء يحتاجون إلى التدريب ويحتاجون إلى أن توفر لهم البرامج التدريبية الملائمة التي تتوافق مع ما يراد إحداثه من تغييرات في مستوى الأداء والاتجاهات والسلوكيات، وتوفير فرص للتنمية الذاتية وتحقيق التقدم الشخصي، وهذه العمليات تساهم في تحقيق حاجة الأمن لدى العامل على منصبه وعلى نفسه كما تزيده احتراماً وسطه الاجتماعي فترتفع روحه المعنوية مما يدفعه إلى بذل مجهود أكبر.

ولكن لا بد أن نفهم أن الهرم الذي قدمه ماسلو بالرغم من صدقه إلا أنه لم يتم تصميمه لكي يتوقع السلوك الفردي، إذ بسبب الفروق الفردية فإن الهرم لا ينطبق على كل الأفراد، كما أن ماسلو يعطينا تطبيقاً عاماً لحاجات الإنسان وهو لا شك تصنيف مفيد لأنه يحاول أن يعرفنا بحاجات الإنسان التي يريد الأفراد اشباعها، وقد قدمت هذه النظرية فائدة كبيرة بالنسبة لإدارة المؤسسات.

3. نظرية الفلسفة الادارية لدوغلاس ماك غريغور:

لقد تأثر دوغلاس ماك غريغور بشكل كبير بدراسات هوثورن وماسلو وقد بدا هذا واضحا في كتابه المشهور (the humanside of enterprise) الذي قدم فيه وجهه نظر تتص على ضرورة عناية المديرين بالجوانب الاجتماعية وتحقيق الذات للعاملين، كما دعاهم إلى الانتقال من الممارسات القائمة على أساس النظرة الكلاسيكية للعمل وسماها نظرية X الى الممارسات القائمة على أساس النظرة الانسانية والاجتماعية والتي اطلق عليها نظرية Y.¹

❖ الافتراضات السلبية "نظرية X"

تصف هذه الافتراضات (نظرية X) النظرة التقليدية للعامل، فمن مسلمات المدرسة التقليدية أن واجب الادارة هو تنظيم عوامل الانتاج وتنسيقها، وبالصورة التي تحقق أكبر نفع اقتصادي، وهو نفس الواجب حيث كانت فلسفة القوة والرعاية الأبوية في الأفكار السائدة، كما أن الإدارة تعنى بالجمع بين العامل والآلة والموارد، وبالكيفية التي تعطي أكبر حصيلة اقتصادية وهي في ممارستها لتحقيق هذا الهدف لابد لها أن توجه جهودها البشرية تهيم على نشاطاتها وتحدد سلوكها من أجل تحقيق النفع الذي ترمي إليه الادارة.² ومن ابرز افتراضات نظرية X هي:

- ✓ الفرد بسلوكه يكره العمل ويعمل على تجنبه قدر الامكان.
- ✓ يجب مراقبة العامل وتوجيهه وتهديده بالعقاب حتى يبذل الجهد لتحقيق هدف المؤسسة.
- ✓ يفضل الفرد التوجيه فهو لا يحتمل المسؤولية وطموحاته محدودة ويجب الأمان قبل كل شيء.³

لقد أثبتت العديد من الأبحاث أن ظهور الأفراد السلبيين والسلوكيات غير الرسمية إنما هو نتيجة لتطبيق هذه النظرية.⁴

¹. ماجد عبد المهدي مساعدة: ادارة المنظمات، دار المسيرة، عمان، 2013، ص: 68.

². محمد قاسم القريوتي، مرجع سبق ذكره، ص: 85.

³. علي فلاح الزعبي وعبد الوهاب بن بريكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 123، 124.

⁴. نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 2، الجزائر، بدون سنة، ص: 58.

❖ الافتراضات الايجابية " نظرية Y "

تخالف هذه النظرية تلك الافتراضات حول السلوك الإنساني التي وصفت البشر بنعوت سلبية، إن نظرية Y الى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين تحاول تقديم فروض اخرى تفسر بعض مظاهر سلوك الإنساني، وهي على النحو التالي:¹

- ✓ إن طاقات وقدرات الفرد غير محددة بما يستخدمه منها فعليا.
- ✓ القدرات الابداعية والابتكارية والتفوق في حل المشاكل موجودة عند جميع الأفراد.
- ✓ الفرد يميل إلى قبول المسؤولية ويبحث لها وفقا للظروف.
- ✓ الفرد يعتمد إلى التوجيه والرقابة الذاتية عند انجازه أهداف مقتنع بها.
- ✓ الفرد يميل إلى الراحة كما يميل للعمل فجهوده العقلية والعضلية في الحالتين شيء طبيعي.²

من خلال هذه النظرية فإن **ماكريغور** يدعو إلى ضرورة الإعتماد على الافتراضات الإيجابية، وأن يكون سلوك المدراء وأنماط ادارتهم متجها نحو تلبية الحاجات وتحقيق أهداف الموارد البشرية وجعلها تنمو بإتجاه الأهداف العامة وذلك بالاعتماد على مجموعة السياسات التي تدعم العنصر البشري وتحقيق رضاه، و لذلك فإن هذه النظرية تولي أهمية كبيرة لتدريب الموارد البشرية ما دام الجهد العضلي أو الفكري بالنسبة للأفراد تصرف طبيعي وهم قادرين على تحمل المسؤولية ولديهم كل الإستعداد لتحقيق أهداف المؤسسة، ولذلك يجب على المؤسسة أن تنظم دورات تدريبية بشكل مستمر من أجل إمداد الموارد البشرية بالمعلومات والمعرفة اللازمة، لأن التدريب له دور مهم في دفع الموارد البشرية وتحفيزهم على أداء عملهم بكفاءة أكبر، وهذا ما يتيح لهم اشباع حاجتهم المختلفة، مما يحقق في النهاية نتائج إيجابية على مستوى الأداء وتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

من الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية أنها تجاهلت وجود فئة وسطى بين X و Y، إذ ليس ضروريا أن ينتمي جميع الأفراد لـ (X) أو لـ (Y).

¹. محمد قاسم القريوتي، مرجع سبق ذكره، ص: 86.

². علي فلاح الزعبي وعبد الوهاب بن بركة، مرجع سبق ذكره، ص: 124.

ثالثاً: النظريات الحديثة:

1. نظرية النسق التعاوني لشستر برنارد

اشتهر "برنارد" بكتابه المعروف "وظائف المدير" والذي لخص أفكاره المستندة إلى خبرته وتجربته، حيث يرى أن المؤسسة عبارة عن نظام تعاوني يقوم على أساس تعاون شخصين أو أكثر من أجل تحقيق هدف محدد، ويرى أن التوازن بين أهداف المؤسسة وأهداف العمال والجماعات غير الرسمية يساعد على نجاح المؤسسة، ويؤدي إلى الإنضباط وحب العمل وأن التعاون بين أفراد هذا النظام والسبيل لتحقيق النجاح للفرد و المؤسسة على حد سواء، إلا أن هذا التعاون لا يتم بدون الاتصال وتبادل المعلومات من الأفراد بصورة مستمرة.¹

وتقوم هذه النظرية على ثلاثة عناصر أساسية:

- وجود هدف مشترك يجمع أعضاء المؤسسة.
- امكانيات الاتصال بين الأعضاء.
- الرغبة في العمل والمساهمة بشكل فعال من جانب الأفراد.

ولقد ألفت برنارد الأنظار إلى أهمية التدريب والتعليم وضرورة الإعداد الجيد للموارد البشرية لما لذلك من أهمية في تسيير العمل والموارد البشرية ورفع الكفاءة وتحسين الأداء وتطويره وتحقيق الفعالية.²

فانطلاقاً من هذه النظرية تبين أنه لا بد من التركيز على عمليات التدريب والتنمية من أجل تخفيض حوادث العمل، كما أكد برنارد إلى جانب ذلك على أهمية العوامل الاجتماعية والنفسية لأي تنظيم، واعتبر المؤسسة كنظام اجتماعي يتطلب نجاحه درجات عالية من التعاون من قبل الموارد البشرية لاختلاف المستويات ولا يقتصر الأمر على استخدام المدير لسلطته الرسمية وإصدار الأوامر، ولكن تلعب الجوانب غير الرسمية دوراً مهماً في تحقيق الفعالية، فالفرد تنمو لديه عدة دوافع ورغبات ويسعى دائماً لتحقيق ذاته عن طريق الرغبة في التميز والرقي في العمل وهو لأجل ذلك يحاول تطوير مهاراته وقدراته وتحسين أدائه باستمرار.

2. نظرية التعلم

تعتبر نظرية التعلم بمثابة القلب لنظرية التدريب، فبرامج التدريب ما هي إلا تطبيق لنظرية التعلم، والتي تنطوي على جهود واضعي ومصممي البرامج التدريبية الذين يعتقدون بأن هذه البرامج ستكون فعالة في تعليم الأفراد، فإن لم يتعلم الفرد الموضوع تحت التدريب فذلك يرجع إلى اغفال بعض مبادئ نظرية

¹. حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص: 62.

². حنفي محمود سليمان: وظائف الإدارة، مطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، 1997، ص: 21.

التعلم، لذلك يعطي مسؤولوا برامج التدريب أهمية كبيرة للمبادئ الأساسية لعملية التعلم، ومن أهم مبادئ التعلم في التدريب ما يلي:

- ✓ الحافز.
- ✓ قياس مدى التقدم في التدريب.
- ✓ إتاحة الفرصة للتطبيق العملي.
- ✓ تعلم الكل دفعة واحدة مقابل تعلم الكل على الأجزاء.
- ✓ السرعة والدقة في عملية التعلم.
- ✓ ضرورة التركيز.
- ✓ الاستيعاب والتذكير.
- ✓ أهمية القائمين بالتدريب.

من جهة أخرى ركزت هذه النظرية على اظهار الظروف الايجابية والسلبية التي تؤثر على تطبيق التعلم في التدريب.

فالظروف الإيجابية التي تخلق مناخا للتعلم تتمثل في:

- ✓ ربط المعلومات الجديدة بالقديمة خلال تجربة المتدرب.
- ✓ تقديم المؤشرات الكافية التي تجعل المتدرب يعرف على الدوام مدى تقدمه وأين يمكن أن يذهب.
- ✓ الاعتراف بإجابات المتدرب سواء كانت صحيحة أو خاطئة باعتبارها محاولات للتعلم، واتباعها بالقبول بدلا من الرفض.

أما الظروف السلبية التي تؤثر في التدريب فتتمثل في:

- ✓ الظروف التي تسبب للمتدربين التوتر والخوف.
- ✓ الظروف التي تسبب الاحباط وتعيق رغبة المتدرب في التعلم.
- ✓ الظروف التي تسبب التقليل من احترام الذات لدى المتدرب، وتجعله يحس بالاهانة وعدم الارتياح.¹

ركزت هذه النظرية على الظروف التي يجب أن يتم فيها التدريب، في حين أنها اهتمت بتأثير تلك الظروف على تعليم الأفراد وعلى مردودية العمل، فالتدريب الناجح هو التدريب الذي يهتم بالمتدربين وشروط تدريبهم الوسائل اللازمة لذلك من مؤطرين ومحتوى التدريب وأهدافه.

¹. منير بن أحمد دريدي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 81، 80.

3. النظرية الموقفية:

نظرية الموقف من نتائج افكار علماء الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ويطلق عليها أحيانا النظرية الموقفية أو نظرية الظروف.

وفقا لهذه النظرية يعد الشخص الذي يعرف اكبر قدر من المعلومات عن موقف معين هو قائد هذا الموقف، ويقصد بالموقف هنا زمانا ومكانا معينين ومجموعة الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المحيطة.¹

وتفترض النظرية الظرفية أن علاقة المؤسسة مع المؤسسات الأخرى مع البيئة تعتمد على الموقف، فلا يمكن اتباع أسلوب تنظيم اداري بحيث يناسب كافة الأوضاع والظروف، وهذا يعني ان المؤسسة يجب أن تكون قادرة على التكيف مع الوضع القائم من خلال قدرتها على اختيار النظرية الإدارية التي تلائم أوضاعها وأحوالها.²

ولقد تزايد الاهتمام بالاتجاه الظرفي في الإدارة منذ بداية السبعينات منذ بداية القرن 20 بعد ان تعددت الدراسات و الابحاث في هذا المجال، واكدت هذه الدراسات أهمية تأثير المتغيرات البيئية والتكنولوجية والقيم الاجتماعية...الخ على طبيعة التنظيم الإداري واسلوب العمل المتبع في المؤسسة، ودعوا إلى وجوب تطبيق المبادئ والمفاهيم الادارية بشكل يتلاءم مع الظروف التي تمر بها تلك المؤسسة، بمعنى أنه ليس هناك منهج اداري يصلح لأنواع المؤسسات كافة أو حتى للمنظمة نفسها في مراحل تطورها المختلفة، وإنما يجب أن تختار المنهج والأسلوب الذي يتلاءم مع طبيعة الحالة أو المرحلة التي تمر بها المؤسسة.³

من خلال النظرية الموقفية يتبين لنا أنها تولي أهمية كبيرة لعملية التكوين خاصة بالنسبة للمدراء، ذلك أن طريقة العمل حسب هذه النظرية لا تخضع للشرط العملية فقط ولكن أيضا يمكن اكساب بعض الطرق من خلال التعليم والتكوين والحكم الجيد، فالتدريب يعتبر من أهم المتغيرات التي تؤثر على الموارد البشرية مهما كان مستواها وطبيعة عملها.

¹. سعيد السيد علي: العملية الادارية الأصول الحديثة في علم الادارة العامة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2007، ص: 243.

². موسى قاسم القريوتي وعلي خضر مبارك: أساسيات الإدارة الحديثة، ط3، دار تسنيم، الأردن، 2006، ص: 63.

³. ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سبق ذكره، ص: 73.

ويعاب على هذه النظرية أنها لا تسعى إلى وضع حلول جوهرية وتترك الأمر للموقف، كما أنها تقلل من أهمية مبادئ الإدارة، ولكن تتميز هذه النظرية بأنها تمنح مرونة عالية للمتدربين للتصرف وفق ما تمليه الظروف والمواقف.¹

4. نظرية الإدارة بالأهداف

ينسب هذا المدخل أو الأسلوب في الإدارة للعالمين بيتر دراكر وجورج أوديورن، وقد أكد على ضرورة توجيه جميع الجهود نحو أهداف المؤسسة، والنظر إلى الأنشطة والأعمال التي يقوم بها الأفراد والجماعات باعتبارها وسيلة لتحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتي تؤدي بدورها لتحقيق أهداف المؤسسة، ومن هنا جاء التأكيد على قيام المديرين في جميع المستويات بوضع الأهداف المحددة التي ينبغي العمل من أجل تحقيقها، ونقطة البداية هي تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، واستناداً لهذه الأهداف يحدد المدير أهداف دائرته ومن ثم يقوم رئيس القسم بتحديد أهداف قسمه اعتماداً على أهداف الدائرة، وأخيراً يقوم رئيس القسم بتحديد الأهداف المطلوبة من كل فرد تحقيقاً انطلاقاً من أهداف القسم.²

ولنجاح أسلوب الإدارة بالأهداف هناك شروط يجب توفرها تمثل في:

- ✓ يجب على الرئيس اعطاء التفويض الكافي للمرؤوسين لإنجاز الأهداف المطلوبة.
- ✓ أن يشجع الرئيس المرؤوسين على الابتكار وتحمل المسؤوليات.
- ✓ أن يكون الرئيس ديمقراطي في تبادل الآراء مع المرؤوسين.
- ✓ تقييم أعمال المرؤوسين.³

ترمي فكرة الإدارة بالأهداف إلى زيادة الحفز الداخلي للأفراد من خلال مشاركتهم في عمليتي التخطيط والرقابة وهو أسلوب يسعى لتحقيق التكامل بين حاجة المؤسسة لتحقيق أهدافها وحاجة الإدارة في الإنجاز وتطوير قدراته وطاقاته وذلك من خلال تدعيم المناخ الصحي للمؤسسة ودعم الثقة بين الأفراد والإدارة لزيادة الإنتاج، وبعبارة أخرى فإنه أسلوب يسعى إلى منع ظهور ما يعرف بالتدمير الكامن الناتج عن التنافس بين الوحدات التنظيمية والأفراد، وذلك بالتوفيق بين أهداف المؤسسة وأهداف العاملين، والسعي إلى تغيير سلوكيات العاملين بما يؤدي إلى تحقيق النتائج المتوخاة.

¹. أحمد ماهر: الإدارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، بدون بلد، 2006، ص: 68.

². حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص: 73.

³. موسى قاسم القريوتي وعلي خضر مبارك، مرجع سبق ذكره، ص: 65.

ويمكن القول أن الإدارة بالأهداف تعمل على تغيير وضع السلطة في المؤسسة من الشكل الهرمي الذي يسبب إحباطا للعاملين في أدنى السلم الإداري إلى تنظيم آخر يقف فيه هذا الفرد في المركز المناسب ليتخذ القرار على مستوى المؤسسة.

انطلاقا مما سبق يمكننا القول أن نظرية الإدارة بالأهداف تولي أهمية كبيرة للعملية التدريبية لما لها من تأثير إيجابي على المؤسسة بشكل عام وعلى المرؤوسين بشكل خاص، وذلك من خلال اهتمامها بتزويد الافراد العاملين بالمعارف والمهارات واكسابهم خبرة من اجل تحسين ادائهم وكذا تشجيعهم على الابداع والابتكار للعمل افضل والمساهمة في اتخاذ القرارات وتحديد أهداف المؤسسة، وهذا مايجعلهم مبدعين اكثر ويقدمون الأفضل للعمل على نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها، وهذا بدوره مايساهم في زيادة فعالية المؤسسة ورفع الانتاجية.¹

5. النظرية اليابانية Z

تقوم نظرية Z على أساس الاهتمام بالمجال الانساني للعامل، حيث لاحظ " وليام اوشي" أن قضية انتاج العامل لن تحل من خلال بذل المال أو الاستثمار في البحوث والتطوير، فهذه الأمور لا تكفي وحدها من دون تعلم كيفية ادارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة بفعالية، وبهذا استند في وضع معالم النظرية إلى ثلاث مرتكزات أساسية من أجل تحديد سمات المؤسسة اليابانية التي توحى بطرق تحفيز العاملين، وهذه المرتكزات هي الثقة، الحذق والمهارة والألفة والمودة.

من خلال هذه المرتكزات الثلاثة الرئيسية التي يختص بها اليابانيون يقوم "أوشي" بعرض المبادئ الأساسية التي تقوم عليها فلسفة الإدارة اليابانية وشرحها ويمكن اظهارها كالاتي:

- ❖ **الوظيفة مدى الحياة:** إن أهم خاصية تتميز بها المؤسسة اليابانية هي توظيف العاملين بها مدى الحياة، وهذه هي القاعدة التي يقوم عليها الكثير من أوجه الحياة، وينعكس أثرها في نواحي العمل المختلفة.
- ❖ **التقييم والترقية البطيئة:** لاتجرى الترقية في معظم المؤسسات باليابان إلا كل عشر سنوات وهذا الإجراء يطبق على جميع العاملين في المؤسسة.
- ❖ **عملية المراقبة الضمنية:** تعتمد الرقابة في المؤسسات اليابانية على الحذق والمفاهيم الضمنية والأمور الداخلية، وهي تمارس على نحو وثيق ومنتظم ومرن في آن واحد، وهذا مايجعلها شبه معدومة وهي لا تختلف عن أساليب الرقابة الإدارية المستخدمة في مؤسسات الدول الغربية.²

¹. سامي جمال الدين: الادارة والتنظيم الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية، 2004، ص: 122.

². نهى عطايا: الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي والأداء المهني، مذكرة لنيل درجة الدكتوراه في علم النفس، قسم علم النفس، كلية التربية، سوريا، 2015-2016، ص: 87.

- ❖ **عدم التخصص بالمهنة:** تفضل المؤسسات اليابانية عدم التخصص الدقيق بالمهنة، فالفرد يمارس أكثر من مهنة، وينتقل من قسم الى آخر، وذلك للاستفادة به في خدمة جميع اقسام المؤسسة التي يعمل بها، وهذا التنقل من قسم لآخر يكسب العامل تجربة ثرية لتجعله معدا للترقية.
- ❖ **اتخاذ القرارات الجماعية:** تعتمد المؤسسات اليابانية على العمل الجماعي المشترك، فعندما يراد اتخاذ قرار مهم في مؤسسة يابانية يجرى اشراك كل اللذين سيتأثرون بهذا القرار في اتحاده بغض النظر عن نوع هذا القرار، وهذا سيدفع العاملين الى الانتاج ويشعرهم بالأهمية.
- ❖ **الاهتمام الشامل بالأفراد:** تهتم المؤسسات اليابانية بشمولية العناية والاهتمام بالعاملين، ففي الاحتفالات يحضر الحفل أهلهم وذوهم، وتنعكس هذه الصفة الشعورية والاهتمام الكلي على الثقة المتبادلة والألفة والمودة.

يعتقد "أوشي" أن تطبيق نظرية Z في المؤسسات الأمريكية كما هو الحال في مؤسسات اليابان سوف ينتج عنه تحقيق أهداف الأفراد العاملين وأهداف المؤسسة على حد سواء.¹

والشكل الموالي يوضح المقارنة بين النموذج الياباني والأمريكي ونموذج Z

AMERICAN	النموذج الأمريكي A	JAPANESE	النموذج الياباني J
	1. مدة العمل لفترة قصيرة.		1. الاستمرار في العمل طيلة حياة الفرد.
	2. القرارات فردية.		2. القرارات الاجتماعية.
	3. المسؤولية فردية (المدير مسؤول عن عمل الجماعة).		3. المسؤولية الاجتماعية.
	4. مجال العمل متخصص جدا.		4. مجال العمل (وظيفة عامة، تدوير وظيفي).
	5. تقييم الأداء والترقيات سريعة.		5. تقييم الأداء والترقيات بطيئة جدا.
	6. وسائل رقابة صريحة خارجية.		6. وسائل رقابة ضمنية (ذاتية).
	7. اهتمام بشؤون العامل المتعلقة بالعمل.		7. اهتمام شامل بالعاملين (أثناء العمل وخارجه) باعتباره انسان.



نموذج Z

¹. نفس المرجع، ص: 88.

1. مدة التوظيف طويلة؛
2. تتخذ القرارات بالمشاركة وقبول واتفاق الجماعة؛
3. المسؤولية فردية؛
4. مجال العمل متخصص بدرجة معتدلة (التركيز على التدوير الوظيفي التكوين والتدريب).
5. تقييم الأداء والترقيات بطيئة.
6. رقابة ضمنية وغير رسمية ولكن وفق مقاييس صريحة ورسمية.
7. اهتمام شامل بالعامل بما في ذلك عائلته.

المصدر: حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص: 76.

من خلال ماتم عرضه في هذه النظرية نستنتج أن نظرية Z تركز على الجانب الانساني للعاملين من أجل تنمية قدراتهم وتحسين آدائهم داخل المؤسسة، حيث تساهم وبشكل كبير في توجيه جهود العاملين وخلق جو من الثقة والمودة فيما بينهم مما يساعد في رفع انتاجية المؤسسة وتحقيق رضا العاملين، اضافة الى اهتمامها بموضوع التدريب من خلال وضع مجموعة من المعايير التي يجب أن يكون العاملين مدربين لأدائها بشكل فعال.

لقد أدى الوقوع المتكرر للحوادث داخل أماكن العمل الى ظهور عدة نظريات تفسر الأسباب والعوامل المؤدية لوقوع هذه الحوادث وسنذكر أهم هذه النظريات من خلال مايلي:

رابعا: نظرية الميل لاستهداف الحوادث

تعد نظرية الميل لاستهداف الحوادث من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث وأكثرها شيوعا، فالناس الذين يرتكبون بصورة متكررة كثيرا من الحوادث يطلق عليهم اسم مستهدفي الحوادث والسبب في ذلك وجود بعض السمات الوراثية الخاصة التي تجعلهم عرضة للحوادث، وقد يكون ذلك لاشباع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه.¹

حيث ترى هذه النظرية أن هناك فئة من الناس تتورط في الحوادث أكثر من غيرها لأسباب عديدة ومتشابهة، ويبدو أنهم فئة من مضطربي الشخصية والذين يتميزون بأعراض خاصة غريبة، ذلك أنهم يتصدون المشكلات ويخلقون المتاعب لأنفسهم- متاعب عائلية أو مالية أو صحية كأنهم لايجدون اللذة

¹ . عبد الرحمان محمد العيسوي: علم النفس والأمن العام، دار الراتب الجامعية، لبنان، 2004، ص: 220.

إلا في الألم أو راحة إلا في التعب أو سعادة إلا في الشقاء فترى أحدهم يورط نفسه في نفس المتاعب والصعوبات مرة بعد أخرى كأنه يرغب لاشعوريا في إيذاء نفسه.¹

وقد أظهر كل من blum&mintz أن نظرية الاستهداف للحوادث تشرح كلية كثير من نسبة الحوادث الصناعية، ويلاحظ أن البحث الذي قام به كل من Harris و johnson يشير الى نفس النتيجة، وقد أثبت في نتائجه أن تكرار الحوادث يقترب من توزيع عامل الصدفة، واقترح أن الاختبار قاطع نهائي للاختلاف في نسبة الحوادث الصناعية يرجع الى الاستهداف وهو العلاقة بين الخبرة الشخصية للحوادث على مدى فترتين مختلفتين مثل السنيتين الأخيرتين والسنيتين القادمتين.²

ركزت هذه النظرية عند تفسيرها للحوادث على أن هناك فئة من الناس يقعون في الحوادث بشكل متكرر نتيجة بعض السمات الوراثية الخاصة، وأهملت العوامل الأخرى والتي تكون خارجة عن ارادة العامل البشري مثل المناخ الصناعي، والمخاطر التي يتعرض لها العامل أثناء تأديته لعمله.

خامسا: نظرية الحرية والأهداف واليقظة

طبقا لهذه النظرية تعتبر الحادثة سلوكا عمليا رديئا، أي ناتجة عن بعض السلوكات السيئة التي تحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية أو غير مشجعة حيث لايتلقى العامل المكافأة على عمله، فكلما كان المناخ الصناعي فيه وفرة من الفرص السيكولوجية والاقتصادية كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث، ان المناخ السيكولوجي الصحي الذي يوفر للعامل المكافأة والجزاء على ما يبذل من جهد يجب أن يوفر هذا المناخ للعامل فرصة وضع الأهداف البعيدة المدى والأهداف القريبة، على أن يكون بالإمكان تحقيق هذه الأهداف، فينبغي ان يكون العامل قادرا على إثارة بعض الموضوعات وعلى المساهمة في وضع حلولها، ومثل هذه الفرصة تقود تكوين عادة التيقظ وجودة الانتاج.³

فالظروف السيكولوجية والاقتصادية الطيبة تشجع العامل على اليقظة والانتباه والحيطة، وتؤكد النظرية ان سيكولوجية العمل يجب ان تكافئ العامل لكونه منتبها ويقظا وكذلك محاولته المشاركة في الاقتراحات البناءة، واعطاء مكافأة للعامل المتعاون الذي يقوم بعمله على أحسن ما يكون والذي يعرف كيف يتجنب الإصابة.⁴

¹. محمد شحاته ربيع: علم النفس الصناعي، دار المسيرة، عمان، 2010، ص: 214.

². حسن محمد عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص: 212.

³. عبد الرحمان محمد العيسوي، مرجع سبق ذكره، ص: 221.

⁴. حسن محمد عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص: 213.

من خلال ما تم عرضه يتبين لنا أن هذه النظرية ركزت على أن سبب وقوع الحوادث يرجع إلى البيئة السيكولوجية غير الملائمة التي ينتج عنها سلوكيات سيئة من قبل الأفراد ما يؤدي الى وقوع الحوادث، وأهملت الظروف الفيزيائية التي تحيط بالعامل (الضوضاء، الحرارة...) والتي تعتبر من اهم العوامل المؤدية لوقوع الحوادث.

سادسا: نظرية الضغط والتكيف

هذه النظرية كالنظرية السابقة تؤكد أهمية طبيعة العمل ومناخ العمل كعامل محدد أساسي للحوادث، وتبعاً لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث عن العامل المتحرر من الضغط والتوترات، فنظرية التكيف للضغوط تشير الى التكيف العادي مع الضغوط الناتجة من الظروف الوقتية مثل الاضاءة أو درجة الحرارة أو مرض العامل أو الضغط الناتج عن ادمان الخمر.¹

اختصرت هذه النظرية أسباب وقوع حوادث العمل في طبيعة العمل ومناخ العمل (الضوضاء، الحرارة..) وأهملت الجانب الاجتماعي والإنساني للفرد.

¹. عبد الرحمان محمد العيسوي، مرجع سبق ذكره، ص: 222.

خلاصة الفصل

لقد قمنا من خلال هذا الفصل بعرض مجموعة من النظريات التي تتناول موضوع دراستنا حيث قمنا بدراسة النظريات المفسرة للتدريب والمتمثلة في النظريات الكلاسيكية والنظريات النيوكلاسيكية والنظريات الحديثة، وقمنا أيضا بدراسة النظريات المفسرة لحوادث العمل والمتمثلة في نظرية العمل لاستهداف الحوادث ونظرية الحرية والأهداف واليقظة وأخيرا نظرية الضغط والتكيف، حيث ساعدتنا هذه النظريات في إبراز الدور الذي يلعبه التدريب في تخفيض حوادث العمل.

الفصل الثالث: التدريب واهم

معوقاته

تمهيد :

أولاً: أهمية التدريب

ثانياً: أهداف التدريب

ثالثاً: خصائص التدريب

رابعاً: مكونات التدريب

خامساً: أسس ومبادئ التدريب

سادساً: مسؤولية التدريب

سابعاً: محددات التدريب

ثامناً: أنواع التدريب

تاسعاً: مراحل العملية التدريبية

عاشراً: طرق وأساليب التدريب

احدى عشر: معوقات التدريب

خلاصة الفصل

تمهيد

التدريب هو مجموع الجهود والأنشطة التي تقوم بها المؤسسات من أجل تزويد العمال بالمعلومات والمعارف والخبرات، وكذا رفع وتحسين مستواهم وكفاءتهم، ومع التطور المستمر أصبح من الضروري أن تقوم كل المؤسسات بتدريب عمالها لما له من أهمية بالغة سواء بالنسبة للمؤسسة أو الفرد العامل ومن خلال هذا الفصل سوف نتناول مايلي: أهمية وأهداف وخصائص ومكونات وأسس ومبادئ التدريب وكذا مسؤوليته وأنواعه ومراحله وطرقه وأساليبه ومحدداته ومعوقاته.

أولاً: أهمية التدريب

إن عملية التدريب تعتبر فرصة ذهبية تتاح للأفراد للانتقال بهم من مستواهم الحالي الى مستوى أفضل، وترجع أهمية التدريب الى المزايا العديدة التي تحصل عليها من ورائه ويكتسب التدريب أهمية بالغة تتمثل في:

- ❖ يعمل التدريب على ادارة الآلات والمعدات المستخدمة في المنظمة الحكومية بكفاءة، ويقلل من تكلفة صيانتها.
- ❖ تحقيق الذات وتنمية المسار الوظيفي للموظفين الذين يمتلكون عنصر الطموح.
- ❖ احداث تغييرات ايجابية في سلوك واتجاهات العاملين واكسابهم المعرفة الجديدة، وتنمية قدراتهم وصقل مهاراتهم، والتأثير في اتجاهاتهم وتعديل أفكارهم وتطوير العادات والأساليب التي يستخدمونها للنجاح والتفوق في العمل.¹
- ❖ يحسن أداء الفرد وينعكس ذلك في زيادة كمية انتاجه وتحسين جودته بأدنى تكلفة وأقل جهد وفي أقصر وقت.
- ❖ التدريب يقلل الحاجة الى الاشراف، فالعامل المتدرب الذي يعي مايتطلبه عمله يستطيع انجاز ذلك العمل دون الحاجة الى توجيه أو مراقبة مستمرة من مرؤوسه.
- ❖ يحسن التدريب خدمات المنشأة وطريقة تقديم السلع التي تنتجها وتعرضها مما ينعكس على صورة علاقات جيدة بين المنشأة وعملائها.
- ❖ يؤدي التدريب الى تخفيض نسبة حوادث العمل.²
- ❖ تعميق قدرة المديرين على الادارة وفعالية تحقيق الأهداف ورسم الاستراتيجيات وتحليل المشكلات، واستخدام الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات.
- ❖ التدريب والتطوير يمكن أن يزيد من التزام العاملين وولائهم للمنظمة، ويعزز من ادراكهم بأن المنظمة مكان جيد للعمل.³

¹. عثمان فريد رشدي، التدريب المهني، دار الراية، عمان، 2012، ص ص: 18،19.

². محمد فالح صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص: 101،102.

³. خالد عبد الرحمان الهيتي، مرجع سبق ذكره، ص: 226.

ثانياً: أهداف التدريب

يهدف التدريب على اختلاف أنماطه الى تحقيق مايلي:

- ❖ تنمية المعارف أي تنمية معارف المتدربين ومعلوماتهم وتحديثها وتكريسها لخدمة أهداف المنظمة.
- ❖ تنمية مهارات العاملين وقدراتهم، اي الاهتمام بتنمية وتحديث المهارات والقدرات والاستعدادات لدى الفرد لأداء عمل معين بكفاءة وفعالية.
- ❖ تنمية السلوك والاتجاهات الإيجابية نحو العمل وبيئته ونحو المنظمة وزبائنها والمجتمع.¹
- ❖ الاسهام في اعادة التوازن النوعي والعددي لهيكل العمالة.
- ❖ الاستفادة من خبرات ومعارف ومهارات المصادر البشرية في تطوير وتنمية معارف ومهارات العاملين.²
- ❖ زيادة الانتاج من خلال زيادة مهارة القوى العاملة وتجديد معارف العاملين وتدريبهم.
- ❖ رفع الروح المعنوية من خلال امتلاك المهارات العالية والتي تؤدي الى شعور العاملين بالأمن والاستقرار والطمأنينة مما يرفع الروح المعنوية لديهم.
- ❖ قلة الاشراف حيث يشرف العامل على نفسه.³

ثالثاً: خصائص التدريب

تتمثل خصائص التدريب في النقاط التالية:

1. **التدريب نشاط رئيسي:** وليس أمراً كمالياً تلجأ إليه الإدارة أو المنظمة أو تتصرف عنه بإختيارها.
2. **التدريب نظام متكامل:** يتكون من مجموعة من الأجزاء والعناصر المترابطة معا تقوم بينها علاقات تبادلية نفعية.
3. **التدريب عملية شاملة:** بمعنى شمولها المستويات الإدارية التي تتضمنها المنظمة.⁴
4. **التدريب نشاط متغير ومتجدد:** ويقصد بذلك أن التدريب يتعامل مع متغيرات عديدة داخل وخارج المنشأة، ومن ثم لايجوز أن يتجمد في قوالب، وإنما يجب ان يتصف بالتغير والتجدد هو الآخر.

¹. عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة، الأردن، 2012، ص: 91.

². يوسف حبيب الطائي وآخرون، ادارة الموارد البشرية، دار الوراق، الأردن، 2006، ص: 278.

³. عثمان فريد رشدي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 17، 18.

⁴. مدحت محمد أبو النصر: ادارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص: 61.

5. **التدريب نشلظ إداري وفني:** فالتدريب باعباره عملا إداريا ينبغي أن تتوفر فيه مقومات العمل الإداري الكفاء، ومنها وضوح الأهداف والسياسات، توازن الخطط والبرامج، وتوافر الموارد المادية والبشرية وتوافر الرقابة المستمرة.

كذلك يعتبر التدريب عمل فني يحتاج الى خبرات متخصصة وأهمها خبرة تخصصية في تحديد الاحتياجات التدريبية واعداد المناهج والمواد العلمية، وايضا خبرة في تنفيذ البرامج التدريبية ومتابعتها وتقييمها.

6. **التدريب له مقوماته الادارية والتنظيمية:** يستند التدريب الى مقومات ادارية وتنظيمية منها:

- ✓ وجود خطة للعمل تحدد الأهداف والأنشطة.
- ✓ توفر الامكانيات والمعدات الفنية اللازمة للأداء السليم للعمل.
- ✓ توفر القيادة والاشراف من قبل الرؤساء والمشرفين.
- ✓ توافر الاطار التنظيمي الصحيح لكي يستند اليه التدريب.
- ✓ توفر نظام سليم لقياس أداء العاملين وتقييم كفاءتهم.
- ✓ توافر نظام سليم للاختيار والتعيين.¹

رابعا: مكونات التدريب

تتطوي العملية التدريبية على مكونات متعددة تستهدف في مجملها سلوك الفرد الأدائي المطلوب ويمكن بلورة هذه المكونات فيما يلي:

1. **المكون المعرفي:** يوفر هذا المكون الأسس والنظريات والقواعد والقوانين المرتبطة بموضوع التدريب، مستهدفا ايقاظ وبعث القديم منها، وإيراد وتوفير كل جديد من المعارف في المجال التدريبي.

2. **المكون المهاري:** اكساب وتنمية وتطوير الكيفيات الأدائية للقدرات المتاحة والمفضية الى نشدان الكفاءة الفردية والتنظيمية.²

3. **المكون الاتجاهي:** توفير الخبرات المباشرة التي تعمل على امتصاص الآراء والأفكار والمعتقدات ، أو تعديلها، أو تغييرها، بما يحقق أهداف التغيير السلوكية التي سعت اليها العملية التدريبية.³

¹ . صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 272، 271، 273.

² . محمد حافظ حجازي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 310، 311.

³ . نفس المرجع، ص: 311.

خامسا: أسس ومبادئ التدريب

يقوم التدريب على مجموعة الأسس والمبادئ أهمها:

1. **مبدأ التدرج:** حيث يجب ان يتدرج التدريب في تقديم المادة الأساسية، مبدأ بالمعلومات والمعارف الأساسية، ثم تدرج منها الى مشاكل التطبيق البسيط والتقليدي، حتى تعالج أولا، ثم نتطور الى اعقد المشاكل واكثرها تشعبا، وهذا ما يساعد في سير التدريب بطريقة سلسلة منطقيا وتراكميا.
2. **مبدأ التكامل:** ويقصد به تحقيق التوازن بين الجوانب النظرية والجوانب العملية والميدانية في كل برامج التدريب، وتحقيق الترابط المتبادل بين العناصر المتنوعة للرسالة التدريبية (معلومات، مهارات، اتجاهات، سلوكيات....) والتوافق بين الفكر والشعور والعمل بالنسبة للمتدرب.
3. **مبدأ الهدف:** يجب ان يكون الهدف من التدريب مجددا وواضحا طبقا للاحتياجات الفعلية للمتدربين، مع مراعاة أن يكون الهدف موضوعيا وواقعا وقابلا للتطبيق والقياس.
4. **مبدأ الواقعية:** فالتدريب لا بد أن يكون واقعي، بمعنى أن يلبي الاحتياجات الفعلية للمتدربين، ويتناسب مع مستوياتهم ومعارفهم وقدراتهم.
5. **مبدأ المشاركة:** فمشاركة المتدرب في عملية التدريب لا تؤدي الى سرعة التدريب فقط ولكن تؤدي أيضا الى رسوخ ما تعلمه الفرد لفترة أطول.
6. **مبدأ التكرار:** حيث يساعد التكرار على تثبيت ما تعلمه الفرد.¹
7. **مبدأ المرونة:** يجب ان يتطور نظام التدريب وعملياته، وبخاصة فيما يتصل بالوسائل والأدوات والأساليب مع التطورات التي تحدث على هذه الأصعدة، وضرورة تدريب المتدربين على استيعاب هذه التطورات وتوظيفها في خدمة العملية التدريبية.
8. **مبدأ الشرعية:** يجب أن يتم التدريب وفقا للقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها في المنظمة؛
9. **مبدأ الشمولية:** حيث يجب أن يشمل التدريب جميع أبعاد التنمية البشرية (القيم والاتجاهات، والمعارف والمهارات)، كما يجب ان يوجه الى جميع المستويات الوظيفية في المنظمة ليشمل جميع فئات العاملين فيها.²
10. **مبدأ الاستمرارية:** ويقصد بذلك ان يبدأ التدريب منذ اليوم الأول لعمل الموظف في المنظمة ويستمر معه في كافة مراحل حياته الوظيفية لتطوير أدائه وتزويده بشكل مستمر بالمهارات والسلوكيات التي يحتاجها لتأدية الأعمال المستجدة في عمل المنظمة، أي أن يكون لتدريب بشكل دائم ولا يقتصر على فترة زمنية معينة.

¹. مدحت محمد أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص ص: 111، 112، 113.

². عبد المعطي محمد عساف: التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار زهران، عمان، 2008، ص ص: 53، 54.

11. **مبدأ مواكبة التطور:** تعني مواكبة التطور ان يهتم التدريب في المنظمات بكل ما هو جديد من تطور ومعرفة ، وأن يركز على أساليب العمل الحديثة والمتطورة، وأن يراعي الاطلاع على أعمال المنظمات العالمية والممارسات المثلى في مجال عمل المنظمة.¹
12. **مبدأ مراعاة التوقيت المناسب:** على التدريب ان يراعي التوقيتات المناسبة عند وضع وتنفيذ البرامج التدريبية، بمعنى أن يكون توقيت عقد البرامج مناسباً لظروف المتدربين.
13. **مبدأ المعلومات العكسية أو المرتدة:** يحتاج المتدرب الى تيار من المعلومات المرتدة عن نتيجة سلوكه، للوقوف على مدى فعالية التدريب، فمثلا هل أحدث التدريب تعديلا في سلوكه أم لم يحدث؟ وما نواحي القصور التي يجب تصحيحها؟²

سادسا: مسؤولية التدريب

عندما يدور التساؤل مفاده من المسؤول عن التدريب؟ ستكون الإجابة أن هذه المسؤولية مشتركة بين الفرد ورئيسه، ووحدة الموارد البشرية وخبراء التدريب.

يتبصر الفرد ذاته ويعي نواحي النقص والقصور في أدائه ويناقشها مع رئيسه المباشر، باحثا عن سبل جبر هذا النقص.

ويدرك الرئيس التنفيذي الواعي احتياجات وحدته، من المعارف والمهارات سواء على مستوى الاكتساب او التنمية، ويبلور ذلك في شكل متطلبات أدائية مستقبلية، ويبحث في أمرها وفي كيفية توفيرها مع مدير وحدة الموارد البشرية.

ويتولى مدير وحدة الموارد البشرية اعداد تصور تدريبي كامل للمنظمة خلال سنة، وخلال مدة أطول مستشرفا آفاق المستقبل، ثم يعد البرامج التدريبية المناسبة والاشراف على تنفيذها ومراقبة وتقييم النتائج، ومن ثم اعداد التقارير النهائية التي تطلع عليها الادارة العليا في المنظمة.³

وتختلف الجهة المسؤولة عن التدريب باختلاف ظروف المنشأة، ففي بعض المنشآت نجد أن المسؤول عن عملية التدريب اوال واخيرا هم الرؤساء المباشرين اذ يتولى هؤلاء تدريب مرؤوسيههم ومعالجة مشاكل العمل أول بأول.⁴

1. عطا الله محمد تيسير الشريعة: ادارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق، دار الحامد، عمان، 2014، ص ص ص: 28،29،30.

2. مدحت محمد أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص ص: 113،114.

3. محمد حافظ حجازي، مرجع سبق ذكره، ص: 314.

4. صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 265.

ندرك مما تقدم بأن مسؤولية التدريب مشتركة مابين الرؤساء والإدارات في المؤسسة وادارة الموارد البشرية والفرد العامل، والتي لايمكن ان تنجز بشكل كفاء اذا لم تلق الدعم من قبل الادارة العليا للمؤسسة.¹

سابعاً: محددات التدريب

يمكن توضيحها في النقاط التالية:

1. المحددات البيئية: يمثل التنوع وعدم التجانس والاستقرار بعدين تقليديين من أبعاد البيئة الخارجية للمؤسسة، لذلك فإن هذين البعدين تأثير على الحاجات التنظيمية لتدريب الأفراد، وأيضاً على حجم التدريب الفعلي الذي تقدمه المؤسسة، كما يساهم التنوع وعدم التجانس في زيادة مقدار التدريب المطلوب حيث يجب أن يتوفر التعلم المطلوب لاجداث التكيف من خلال التدريب.

2. المحددات التنظيمية: يلعب الهيكل التنظيمي دور في تحديد الإحتياجات التدريبية، غير أن العلاقة بين الهيكل التنظيمي والحاجة الى التدريب ومقدار التدريب علاقة معقدة ويمكن تناول هذه العلاقة من زاوية اخرى وهي درجة المركزية واللامركزية التي تتبعها المؤسسة، فإذا كانت المؤسسة تتبع المركزية فإن المهارات المطلوبة تكون منحصرة في عدد محدود من الأفراد، أما اذا كانت المؤسسة تتبع اللامركزية في اتخاذ القرارات فإن عدد متخذي القرار سيزداد ومن ثم متطلبات المهارات والمعرفة ستزداد.

وتعذب الخصائص الديموغرافية (الأعمار، المستويات التعليمية..) للأفراد العاملين بالمؤسسة دوراً في تأثير على مقدار وحجم التدريب، بالإضافة الى المحددات الهيكلية الديموغرافية فإن الجوانب الثقافة التنظيمية يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، فمن أهم هذه الجوانب العادة والعرف الذي تتبعه المؤسسة في ما يتعلق بالتعلم والتدريب، فالمؤسسات التي تؤمن ثقافتها وتشجع على التدريب ستكون الأنشطة التدريبية بها مستمرة اكثر من المؤسسات التي لا تؤمن ثقافتها بالتدريب.

3. العوامل والظروف داخل المؤسسة: تؤثر على الاختيار بين الأنشطة التدريبية وتوزيع وتنمية الموارد البشرية بين مجموعات الأفراد وعبر الأقسام والوحدات المختلفة، فالظروف الداخلية قد

¹. خالد عبد الرحيم الهيتي، مرجع سبق ذكره، ص: 228.

تفرض تأثيرها على اختيار التدريب داخل المؤسسة أو خارجها، وكلما زادت المكانة التي تتمتع بها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة كلما زاد معدل التدريب الداخلي الى الخارجي.¹

ثامنا: أنواع التدريب

هناك عدة أنواع من البرامج التدريبية التي تعتمد عليها منظمات الأعمال سنذكر أهمها فيما يلي:

1. التدريب حسب مرحلة التوظيف: وينقسم بدوره الى:

❖ **التدريب أثناء العمل:** ترغب المنظمات احيانا في تقديم التدريب في موقع العمل حتى تضمن كفاءة أعلى للتدريب، ومما يزيد من أهمية هذا التدريب أن كثيرا من آلات اليوم تتميز بالتعدد، لذلك عليه أن يتلقى التدريب مباشرة على الآلة نفسها ومن المشرف عليها.²

❖ **التدريب التوجيهي:** هو ذلك النوع من التدريب والذي هدفه تعليم الموظف أو العامل الجديد بعمله ومهامه المسندة له وظروف عمله واتصالاته ويطلق عليه التدريب الارشادي أو الابتدائي.³

❖ **التدريب بغرض تجديد المعرفة والمهارة:** ويتضمن هذا النوع من التدريب المعلومات الجديدة التي ينبغي أن تقدم للموظف في التخصص الذي يمارسه، وتدعو الحاجة دائما الى تعميم هذا النوع من التدريب في كافة أنواع التخصصات.

❖ **التدريب بغرض الترقية والنقل:** وهو التدريب الذي يلزم لاعداد الفرد لتولي وظيفة جديدة أو للقيام بواجبات ومسؤوليات جديدة.⁴

2. التدريب حسب نوع الوظائف:

❖ **التدريب المهني:** ويتعلق بالأعمال اليدوية والميكانيكية مثل أعمال البناء والتجارة وغيرها، حيث يتم تعيين بعض العمال الجدد كمساعدين للعاملين القدامى وذلك بغرض معرفة فنون المهنة، كما توجد المعاهد الفنية ومراكز التدريب المهنية.

❖ **التدريب التخصصي:** ويمثل هذا النمط التدريب زيادة المعلومات والمعارف وتطوير المهارات المتخصصة لمزاولة مهنة أو عمل متخصص مثل وظائف الأطباء والمهندسين والمحاسبين.

¹. عمار بن عيشي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 90،91.

². عثمان فريد رشدي، مرجع سبق ذكره، ص: 23.

³. صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي: التخطيط في الموارد البشرية، دار اليازوري، عمان، 2012، ص: 119.

⁴. صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 274، 275، 277.

❖ **التدريب الإداري:** ينصب هذا النمط من التدريب على الأفراد العاملين في الوظائف الإدارية والتنظيمية، وغالبا ما يتم التركيز من خلاله على الأفراد العاملين بالإدارات الوسطى أو الدنيا في العمل الإداري.¹

3. التدريب حسب مكان اجرائه:

❖ **التدريب داخل المؤسسة:** قد ترغب المؤسسة في عقد برامجها داخل المؤسسة، سواء بمدرسين من داخل المؤسسة أو خارج المؤسسة، وبالتالي يكون على المؤسسة تصميم البرامج أو دعوة مدرسين للمساهمة في تصميم البرامج والاشراف عليها.

❖ **التدريب خارج المؤسسة:** تفضل بعض المؤسسات ان تنقل كل او جزءا من نشاطها التدريبي خارج المؤسسة ذاتها، وذلك ان كانت الخبرة التدريبية وأدوات التدريب متاحة بشكل أفضل خارج الشركة، وربما خارج الدولة وذلك من خلال شركة تدريب خاصة.

❖ **برامج حكومية:** تقوم الدولة أحيانا بدعم التدريب، وذلك من خلال منظمات الخدمة المدنية في الدولة، وهي برامج تركز على رفع المهارات والمعارف في مجالات تهتم بها الدولة.²

4. التدريب في ضوء احتياجات الأفراد:

❖ **التدريب الذاتي:** بموجب هذا الأسلوب التدريبي يقع عبء التدريب على الموظف ذاته الذي يدرب نفسه مستعينا في ذلك بكتيبات أو شرائط مسجلة بالصوت والصورة أو بهما معا أو غير ذلك من العينات التدريبية التي توفرها أو جهات خارجية متخصصة.³

❖ **التدريب الفردي:** وهو ذلك النوع من التدريب الذي يهدف الى تنمية مهارة الفرد يكون في حاجة الى توجيهه وارشاده الى الطريق السليم والاتجاه الناجح نحو النهوض بأعباء عمله ومسؤولياته، مع العمل على معالجة ماقد يشوب أداءه أو سلوكه من عيوب أو نقص أو انحراف.

❖ **التدريب الجماعي:** هو ذلك النوع من التدريب الذي يهدف الى تنمية الأفراد بصورة جماعية ولهذا الأسلوب تأثير إيجابي على الأفراد المنضمين إليها وغيرهم ممن يشعرون بحاجتهم الى الانتماء، حيث أن للجماعة تأثيرا قويا على أعضائها.⁴

¹ خضير كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة: ادارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان، 2007، ص: 141.

² عثمان فريد رشدي، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

³ زكي محمود هاشم: ادارة الموارد البشرية، منشورات ذات السلاسل، ط 2، الكويت، بدون سنة، ص: 426.

⁴ نجم عبد الله العزاوي وعباس حسين جواد، مرجع سبق ذكره، ص: 232.

تاسعا: مراحل العملية التدريبية

تمر العملية التدريبية بعدة مراحل أساسية متتابعة بداية من الاحتياجات التدريبية ثم عملية تصميم البرنامج التدريبي ثم التنفيذ وأخيرا مرحلة التقييم، وفي مايلي توضيحا لهذه المراحل:

المرحلة الاولى: تحديد الاحتياجات التدريبية

1. تعريف الاحتياجات التدريبية:

تعد تحديد الاحتياجات التدريبية الخطوة الأولى في مراحل عملية التدريب، وهي عنصر مهم في العملية التدريبية وعليه تعرف الاحتياجات التدريبية بأنها "مجموعة الخبرات والتطورات المطلوب احداثها في معلومات العاملين ومهاراتهم وسلوكهم لرفع كفاءتهم بناءا على احتياجات لازمة و ظاهرة يتطلبها العمل لتحقيق هدف معين وللتغلب على المشاكل التي تعترض سير العمل في المؤسسة وبالتالي تعرقل تنفيذ السياسة العامة في مجالات الانتاج والخدمات".

كما تعرف أيضا بأنها " جملة التغيرات المطلوب احداثها في المعارف والمهارات واتجاهات الأفراد بقصد تطوير أدائهم والسيطرة على المشكلات التي تعترض الأداء والانتاج".¹

كما أنها ذلك الفارق بين الوضعية الحالية والوضعية المرجو الوصول اليها اي الفجوة بين الوضعتين.²

عرف "بطاح" الاحتياجات التدريبية بانها " تلك الخطوات المنطقية التي يتبعها المدرب في تنمية القوى البشرية في المؤسسات أو أي شخص يقوم بهذه المهمة للكشف عن النقص أو التناقض أو الفجوة بين وضع أو أداء قائم وبين وضع أو أداء مرغوب فيه أو مأمول فيه من خلال تشخيص وتحليل ذلك الوضع والخروج بنتائج معينة تتعلق بكيفية قدرة التدريب على تلافي ذلك النقص أو ذلك التناقض أو سد تلك الفجوة".³

2. أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية:

تكمن اهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في النقاط التالية:

✓ تعتبر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية عملية حاسمة ومهمة من أجل تحقيق الفعالية للبرنامج التدريبي حيث أنها تبني عليه العملية التدريبية.

¹. عمار بن عيشي، مرجع سبق ذكره، ص: 96.

². منير بن احمد بن ريدي، مرجع سبق ذكره، ص: 125.

³. السعيد مبروك ابراهيم: ادارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، الاسكندرية، 2014، ص: 244.

- ✓ تعتبر المؤشر العلمي والدقيق الذي يوجه التدريب في الاتجاه الصحيح.
- ✓ تساعد في التركيز على أهمية توصيف الوظائف وبالتالي فإن ذلك سيشجع المؤسسة على العمل ببطاقات الوصف الوظيفية.
- ✓ تساعد في التركيز على أهمية تقييم الأداء وبالتالي فإن ذلك سيشجع على اهتمام المؤسسة وتركيزه على أهمية سجلات عملية تقييم الأداء والتي تساعد على توضيح نقاط القوة والضعف في أداء الموظف والمشاكل اليومية التي يواجهها فب آدائه لعمله بأفضل الطرق بناء على رأي المسؤول المباشر للموظف.
- ✓ تساعد في زيادة التركيز في عملية تحليل الوظائف في المنظمة.
- ✓ تساعد في تحليل التنظيم ودراسة الأوضاع والانماط التنظيمية والادارية لتحديد المواقع التي تحتاج الى تدريب وتحديد التدريب اللازم.
- ✓ تعتبر الخطوة الرئيسية والحجر الأساس الذي تبنى عليه كافة خطوات ادارة العملية التدريبية، فلا يمكن تخطيط البرامج التدريبية وتصميمها وتنفيذها وتقييمها بالطرق الصحيحة دون التحديد الدقيق والعلمي للاحتياجات التدريبية في المؤسسة.
- ✓ تعتبر وسيلة لدراسة حاجة كل فرد في المؤسسة للتدريب من خلال الكشف عن جوانب الضعف فيمن تم تعيينهم حالياً أو اللذين هم في المواقع التنظيمية الأخرى في المؤسسة.
- ✓ تعتبر الطريقة العلمية السليمة لتنفيذ التدريب بالطريقة الصحيحة والتي تؤدي بالتالي الى الحفاظ على وقت وجهد ومال المؤسسة.¹

3. خصائص تحديد الاحتياجات التدريبية:

- ❖ لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية في المؤسسات خصائص أربع هي:
 - ❖ اختلاف عملية تحديد الاحتياجات التدريبية من مؤسسة إلى أخرى، فقد تكون مخططة ومبنية على تحليل ومراجعة دقيقة للاحتياجات المؤسسة، وقد تكون غير مخططة وغير مبنية ولا تمت إلى احتياجات المؤسسة الحقيقية، وقد تكون بين هذا وذلك، وقد تأخذ سمة الشمول كما قد تأخذ السمة الجزئية فتقتصر على بعض وحدات المؤسسة أو بعض التخصصات أو بعض مستويات العاملين فيها، كذلك قد تتم هذه العملية بشكل مستمر ومنتظم أو بشكل مؤقت وطارئ، وكلما اتسمت بالشمول والاستمرار والانتظام استطاعت أن تفي بحاجات المؤسسة التدريبية والتطويرية.
 - ❖ اختلاف الاحتياجات التدريبية من مؤسسة ما عن الاحتياجات التطويرية في المؤسسة نفسها، فإذا كانت الأولى تصف الظروف الفعلية (التي تختلف عن الظروف المرغوب فيها)

¹. عطا الله محمد تيسير الشريعة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 98، 99، 100.

المتعلقة بدور الافراد في أداء المؤسسة، فإن الاحتياجات التطويرية تختلف عنها في انها تتعلق بنمو وفعالية الفرد في المنظمة.

❖ صعوبة حصر الاحتياجات الحالية والمستقبلية في التطبيق العملي، في ظل سرعة التغييرات في بيئة المنظمة وأساليب ومعدلات العمل وتغييرات البيئية، مما يعني احتمال بروز مشكلات جديدة وبالتالي فإن أي تحديد للاحتياجات التدريبية لن يكون نهائياً، ولا بد ان يتسم بقدر من المرونة لاسيحاب التعديلات المحتملة.

❖ صياغة الاحتياجات التدريبية بشكل اهداف تدريبية تسعى المؤسسة للوصول إليها.¹

4. مصادر التعرف على الاحتياجات التدريبية:

لمعرفة الاحتياجات التدريبية مصادر كثيرة من أهمها:

- ✓ معرفة الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها والمتطلبات الأساسية لشغلها.
- ✓ معدلات الأداء المطلوبة للوظائف ومقارنتها بأداء العاملين الذين يشغلونها، وتعتبر مصدر مهم من مصادر التعرف على الاحتياجات التدريبية.
- ✓ تقارير الأداء الوظيفي التي تحرر من قبل المدير المباشر او المشرف المسؤول.
- ✓ المستجدات والتطورات التي طرأت على الوظيفة تعد مؤشرا للاحتياجات التدريبية لمواكبة هذا التطور.
- ✓ آراء الرؤساء المباشرين.
- ✓ أهداف المؤسسة حيث تعطينا مؤشرا عاما على الاحتياجات التدريبية اللازمة للعاملين لتحقيق هذه الأهداف.

✓ العاملين في الحقل نفسه هم أنفسهم أقدر الناس على تحديد احتياجاتهم التدريبية.²

5. مستويات تحديد الاحتياجات التدريبية

في إطار تخطيط الاحتياجات التدريبية للمؤسسة بإمكاننا الإشارة الى الاحتياجات التدريبية لاتخرج عن ثلاث مستويات:

أ. مستوى المؤسسة

ب. مستوى الوظيفة

ج. مستوى الفرد

وفيما يلي مناقشة لهذه المستويات الثلاثة.

¹. عمار بن عيشي، مرجع سبق ذكره، ص: 98.

². السعيد مبروك ابراهيم، مرجع سبق ذكره، ص: 247.

- أ. تحليل المؤسسة: يتضمن هذا الأسلوب دراسة المؤسسة بحيث تغطي هذه الدراسة مايلي:
- ✚ **الأهداف الحالية للمنظمة:** تبرز أهمية الأهداف بالنسبة للمرسسة في أنها مبرر وجودها، كذلك فإنها الأساس في استمرارها، وبالتالي فإن استيعابها وفهمها من قبل العاملين سيساعد على تحقيقها.
 - ✚ **الأهداف المستقبلية:** والمشروعات التي تعتمد تنفيذها والأسواق الجديدة التي تتوي المؤسسة دخولها، وأساليب العمل التي تتبعها المنافسة وذلك بهدف التنبؤ بمسيرة المؤسسة المستقبلية، وبالتالي الاتجاهات العامة للاحتياجات التدريبية.
 - ✚ **الهيكل التنظيمي:** ويتضمن ذلك تحليل الهيكل التنظيمي بهدف التعرف على الأقسام والوحدات التنظيمية التي تتكون منها المؤسسة واختصاصها، والمعايير المعتمدة في إنشاء هذه الوحدات، وحجم النشاط الممارس من قبل كل وحدة، وأساليب الاتصال ومستوى التفويض ونطاق الاشراف.
 - ✚ **المناخ التنظيمي:** ويتضمن ذلك تحليل المناخ التنظيمي بالاستناد الى عدد من المؤشرات مثل: معدل دوران العمل، معدلات التغيب والتأخر عن العمل، واصابات العمل وشكاوي وتطلعات العاملين.
 - ✚ **القوى العاملة:** تستهدف دراسة القوى العاملة هذا الوقوف على طبيعة التركيب الحالي لها في المؤسسة، كذلك التعرف على حاجاتها الآتية والمستقبلية في ضوء الاستخدام الحالي للقوى العاملة والتطورات التي ستطرأ عليها مستقبلا (ترقية، نقل، فصل، تقاعد، إصابات عمل، وفاة...)، إضافة الى احتياجات المشروعات لمستقبلية.
 - ✚ **كفاءة المؤسسة:** تستهدف هذه الدراسة التعرف على مدى كفاءة المؤسسة في توظيف مواردها المختلفة، ويتم ذلك عادة من خلال عدد من المؤشرات منها:
 - ❖ تكاليف العمل مباشرة وغير المباشرة لانتاج السلع والخدمات.
 - ❖ تكاليف المواد اللازمة لانتاج السلع والخدمات.
 - ❖ التالف من الوحدات المنتجة.
 - ❖ الإنتاجية الكلية أو الجزئية: وتستخرج الإنتاجية الكلية بقسمة المخرجات على المدخلات، في حين تستخرج الإنتاجية الجزئية بقسمة الناتج على عامل واحد من عوامل الإنتاج.¹

¹. عطابي عصام: مفهوم الاحتياجات التدريبية وأسس تحديد مافي المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 35، الجزائر، 2018، ص ص: 848، 849.

ب. **تحليل الوظيفة:** ان تحليل العمل أو الوظيفة كما رأينا سابقا يساعد في تحديد معايير العمل في وظيفة معينة، وكذلك تحديد الحد الأدنى للصفات والمهارات والقدرات والمؤهلات المطلوبة في شاغل الوظيفة لكي يتمكن من تحقيق الأداء الجيد، وعلى ذلك يتم في هذه الخطوة مقارنة الطريقة التي يتبعها الفرد في أداء عمله (أي تقويم ذاته) مع وصف الوظيفة ومواصفات، وكذلك الوقوف على أي المشرف المباشر في الطريقة التي يؤدي بها الموظف عمله، وما إذا كانت تحتاج الى تحسين وماهي تفاصيل ذلك التحسين، ومن المستحسن أيضا أن يحذر اي الموظف نفسه في الطريقة التي يؤدي بها العمل، وتقوم الإدارة بمقارنة هذه المعلومات الى الطريقة المناسبة وتحديد التدريب المطلوب لاتمام بها.

ج. **تحليل الفرد:** تنصيب العملية هنا على الموظف وليس على العمل حيث تقوم الإدارة لتحليل الفرد، فتدرس قدراته الحالية والدراة والمهارات الجديدة التي يمكنه تعلمها واستيعابها في عمله الحالي والمستقبلي.

ولتقدير الاحتياجات التدريبية في أي من المستويات الثلاثة سواء كانت آنية أو مستقبلية، يمكن استخدام منه أساليب لجمع المعلومات والتي من بينها المقابلة، والاستبيان والملاحظة وتقارير العمل وتقارير تقويم الأداء والاختيارات المختلفة.

وقبل أن تبدأ عملية التدريب يتوجب وضع وتحديد الأهداف التدريبية، ولا بد أن تكون الأهداف مكتوبة كأهداف سلوكية (تعلم مهارة مثلا) ووضع المعايير فإنه يتوجب أن تكون منسجمة مع أهداف واستراتيجيات المؤسسة.¹

المرحلة الثانية: مرحلة تصميم البرامج التدريبية

بعد ان يتم تحديد الاحتياجات لتدريبية، وبعد ما يتم التأكد من توافر المتطلبات والظروف المناسبة للتدريب، تبدأ مرحلة تصميم النشاط التدريبي، وعادة يتولى هذه المسؤولية اختصاصيون من ادارة الموارد البشرية أو التدريب (والتطوير)، وفي هذه المرحلة يتم تحديد المواد التدريبية وأساليبها واختيار المدربين والمتدربين، وأيضا تحديد مكان التدريب وفترة برنامج التدريب.²

1. **تحديد المادة التدريبية:** توفر الأهداف التدريبية عبر مستوياتها ومن خلال صياغتها السلوكية، ماهية الموضوعات التدريبية التي تحقق هذه الأهداف، ثم تصنيف هذه الموضوعات لينبثق منها مواد تدريبية، وتحتاج الى اعداد وصياغة من خبير.

¹ عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد سالم: ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006، ص ص،

136، 137.

² حسين حريم: ادارة الموارد البشرية، دار الحامد، عمان، 2013، ص: 213.

وتعتبر المادة التدريبية واحدة من مكونات المحتوى التدريبي، والذي يتكون من أشكال عدة مثل: أجزاء من مراجع نظرية، ومشاهدات، وتمارين، وزيارات، وملاحظات ادائية وغير ذلك الكثير. وتتشكل المادة التدريبية وتصاغ لتغطية واحدة أو أكثر من الأهداف العامة للبرنامج، ثم يحدد هدف عام يشتمل منه عدة أهداف سلوكية فرعية. وتنقسم المادة التدريبية الى عدة وحدات تدريبية بحيث تكون كافية لتغطية كافة محتوياتها ولكل وحدة هدف سلوكي، وهو واحد من الأهداف التفصيلية للمادة التدريبية، وتحتوي كل وحدة تدريبية على ثلاث مكونات وهي المعارف والمهارات والاتجاهات.¹

المعارف: على الرغم من ان المعارف وحدها لا تؤدي الى تغيير في الأداء، إلا أن معظم عمليات التعلم تتضمن نوعا من المعارف، وتنطوي المعارف على كل النواحي النظرية المرتبطة بالوحدة التدريبية وعليه يمكن الرجوع الى المراجع النظرية لاعداد هذا المكون، ويجب التمييز بين الموضوعات التي تؤثر بشكل مباشر على أداء المتدربين وتلك التي ترفع من درجه الوعي والفهم العام لديهم.²

المهارات: يتعلق جانب المهارات اكتساب تنمية بكيفية الاستفاده من القدرات المتاحة للمتدربين عن طريق التطبيق للارتقاء بالمستوى المهاري، ويمكن بلورة هذا المكون في التطبيقات والتمارين والممارسات الحية وما إلى ذلك.

الاتجاهات: ويشير هذا الجانب الى توفير اعتقادات للمتدربين في المثل والقيم التي يجب توفرها في العمل والى تغيير مايعتقدون فيه، او تعديل تفضيلاتهم او تقبل اراء جديدة، ويتم ذلك من خلال الصياغة الملائمة للجانب المعرفي وذلك في الجانب التطبيقي.³ أي أن المادة التدريبية هي مجموعة المعلومات أو المفاهيم أو الحقائق أو الامثلة والنماذج العملية التي تشرح وتوضح موضوعا معينا، حيث اخراج هذه المادة بشكل يتناسب مع المستوى العلمي والعملية للمتدربين.⁴

2. المدربين: تحدد الخطوات التصميمية نوعية المدربين اللازمين للبرنامج، وعادة ماتتعاقد وحدات التدريب في المنظمات بكافة أنواعها، أو المنظمات التدريبية المتخصصة مع اسانذة الجامعات

¹. محمد حافظ حجازي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 320،321.

². نعيم ابراهيم الظاهر: تنمية الموارد البشرية، دار جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2009، ص: 267.

³. محمد حافظ حجازي، مرجع سبق ذكره، ص: 321.

⁴. محمد الصيرفي: المرجع المتكامل في الادارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2008-2009، ص: 405.

والمعاهد، ومع الخبراء المتخصصين في المجالات المختلفة طالما كانت لديهم القدرة والمهارة على التفاعل ونقل الخبرات محددة للمتدربين.

والجدير بالذكر أن كل برنامج له نوعية من المدربين تصلح معه، وتوفير المدرب الكفاء يمثل عاملاً رئيسياً في نجاح البرامج التدريبية، ويتوقف اختيار المدرب على موضوع التدريب واسلوب التدريب المراد استخدامه ونوعية المتدربين، ومن الصفات الشخصية المحببة في المدرب الشخصية القوية والمرونة والصبر والثقة بالنفس واللباقة والخبرة.¹

ويمكن ايجاز بعض الخصائص التي يتميز بها المدرب الفعال في النقاط التالية:

❖ المدرب الفعال لا يهيمن ولا يكون فقط بالتوجيه والقيادة وإنما يمنح نوعاً من الحرية ويفتح المجال للمبادرة وحرية ابداء الرأي ويسمح بتولي القيادة، فهو يقوم بدور المرشد والمسهل للعمل

❖ يحسب مزاج المتدربين ويمكنه تغيير خطته في منتصف العمل دون ان يحدث اي خلل في الخطة الشاملة التي رسمها من قبل.²

❖ المدرب الفعال يعرف اي الاساليب التدريبية والطرق الفنية اكثر ملائمة مع الانشطة ويمتلك مهارة عالية في التعامل مع مختلف الطرق الفنية وينتقل من طريقة الى اخرى حسب مزاج واحتياجات المجموعة دون أن يؤثر ذلك كما قلنا على الخطة التي رسمها من قبل.

3. المتدربين: ان نجاح التدريب يتوقف الى حد كبير على وجود متدربين تتوفر فيهم الشروط الفعالة

لهذه العملية، ولا بد من وجود متدرب مقتنع بأهمية التدريب وبحاجته اليه ورغبته واستعداده التام للقيام بهذه العملية، ولكن ما يجب الاشارة اليه عند وضع تصميم البرنامج التدريبي هو ضرورة مراعاة الإختيار الأنسب للفريق المشكل أو المتدربين الذين سوف يشتركون في نفس الاهداف والخبرات والمستويات الوظيفية حتى لا يحدث هناك أية مظاهر لعدم التوافق والارتياح، وبالتالي عدم الاستفادة من الدورة التدريبية اصلاً لذا يتحتم على مصممي البرامج شروطاً تتعلق باختيار المتدربين من اهمها المستوى التعليمي، الخبرة العلمية، العمل الفعلي عند الالتحاق بالتدريب، السن، حوافز المتدرب، بالإضافة الى القدرات والمهارات المتوفرة عند كل متدرب.³

وفي الحقيقة انه ليس من اليسير اعتماد سياسة فعالة للتدريب الا اذا التزمت المؤسسة والمدربين والمتدربين وجميع الاطراف التي تتكون منها هذه العملية بمتطلبات التدريب ولو بنسب مقبولة خاصة من حيث:

¹. ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص: 299.

². رداح الخطيب وأحمد الخطيب: التدريب الفعال، عالم الكتاب الحديث، الأردن، 2006، ص: 327.

³. رداح الخطيب وأحمد الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص: 327، 329.

- ❖ **التطبيق العملي:** إذ لا بد من إتاحة الفرصة للمشاركين في البرنامج التدريبي لتطبيق ماتعلموه اثناء التدريب، وتوفير الجو التنظيمي الملائم والمساعد على عملية التطبيق والتغيير والتطوير حتى يمكن تعديل الانحرافات وتوجيه المسار التطبيقي ليتناسب مع الهدف من العملية التدريبية.
 - ❖ **التركيز والانتباه والدقة في استقبال المعلومة:** إن الدقة والتركيز في استقبال المهارات المطلوب التدريب عليها يساهم بشكل كبير في زيادة القدرة على استيعابها والعمل على تطبيقها بما يناسب تنسيق الاداء.¹
 - ❖ **مراعاة الفوارق بين الأفراد:** إذ يجب مراعاة الإختلاف في الطبيعة الانسانية من حيث المهارات والقدرات والاتجاهات والمعارف، وهذا يفرض علينا طريقة تعتبر من افضل الطرق والادوار في تحقيق النقل الجزئي للمهارات والمعارف على فترات زمنية وفق مخطط زمني وبرامج متكاملة لتحقيق النتائج المرغوب فيها وانعكاساتها على الأداء.
 - ❖ **اختيار العناصر التدريبية المناسبة:** ويتوقف ذلك أيضا على المكون الذي يساهم بدوره في زيادة فعالية هذه العملية.
 - ❖ **ضرورة توافر الحوافز:** لاقناع المشاركين في البرنامج التدريبي على تحقيق ذاتهم وتلبية احتياجاتهم اللازمة لزيادة معارف ومهارات جديدة واثارة رغباتهم وحماسهم وجعلهم متعاونين مع بقية عناصر العملية التدريبية.
 - ❖ **تحديد تتابع الموضوعات في البرنامج التدريبي:** فمن العمليات الهامة في تصميم البرامج التدريبية تحديد التتابع المنطقي للموضوعات البرنامج بحيث يتوقف نجاح العمل التدريبي على توفير مادة التدريبية من معلومات ومفاهيم وحقائق وأمثلة ونماذج عملية في صورة مناسبة وشرحها وتوضيحها في الاوقات المناسبة التي تسمح باستخدامها والافادة منها.²
4. **اختيار أسلوب التدريب:** هناك أساليب مختلفة للتدريب مثل أسلوب المحاضرة وأسلوب النقاش المخطط واسلوب دراسة الحالة وأسلوب التطبيق العملي واسلوب تمثيل الادوار وأسلوب المؤتمر واسلوب المباريات، واسلوب تدريب الحساسة الذي يهدف الى توعية الفرد بتأثير تصرفاته على الاخرين، وبالتالي مساعدته على تغيير سلوكه أو تعديله للأفضل، ولا بد من التنويه في هذا المجال ان هذه الأساليب ليست بديلة لبعضها البعض، وأن لكل منها مجاله أو استخدامه الخاص الذي

¹. حسن أحمد الطعاني، مرجع سبق ذكره، ص: 52.

². نفس المرجع، ص: 52.

- يمكن ان يحقق أفضل النتائج، وبالتالي لا يصلح الواحد منها لكل المواقف والظروف التدريبية، وللحصول على النتائج المرجوة يمكن استخدام أكثر من أسلوب واحد في عملية التدريب.¹
5. **تحديد مكان التدريب:** يختار المكان الذي سيتم فيه التدريب، قد يكون داخل منظمة أو خارجها سواء في المنظمة التدريبية أو إحدى القاعات المؤجرة في إحدى الفنادق، ويلاحظ ان ترتب الطاولة والمقاعد بالشكل الذي يتناسب محتوى التدريب.²
6. **تحديد فترة برنامج التدريب:** ويعني هذا تحديد تاريخ بداية البرنامج التدريبي ونهايته، ويتعين اقامة البرنامج التدريبي في الوقت المناسب وفي فترة تتناسب مع موضوعه وظروف المتدربين،³ وينبغي تحديد الفترات الزمنية للبرامج التدريبية بأخذ مايلي بعين الاعتبار:
- ❖ طبيعة مادة التدريب ومدى تعقيدها ومستوى المهارات المطلوب التدريب عليها واساليب التدريب التي يتم اتباعها.
 - ❖ توقيت البرامج حتى ينبغي مراعاة الفترات التي بالامكان الإستغناء عن المتدرب خلال فترة التدريب وعدم ارتباك العمل او تعطيله وامكانية احلال آخرين طيلة فترات التدريب.⁴

المرحلة الثالثة: مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية

وهي مرحلة ادارة البرامج التدريبية واخراجها الى حيز الوجود، وتعد مرحلة التنفيذ مهمة لأنها تبين درجة حسن تخطيط البرامج التدريبية وسلامتها ولأن نجاحها يبرر الجهد والتكاليف المبذولة، وتشمل هذه المرحلة:

- ❖ تحضير مستلزمات البرنامج.
- ❖ افتتاح البرنامج وشرح أهدافه ومتطلباته للمتدربين.
- ❖ المحافظة على حسن ادارة جلسات التدريب.
- ❖ الزيارات والأنشطة المكملة للتدريب.
- ❖ نهاية التدريب وتوزيع الشهادات على المتدربين.⁵

وتقوم مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي على اعداد خطة جلسة تدريبية وهي بمثابة الخطوط العريضة لما سيقال ويفعل خلال فترة زمنية اثناء التدريب، وهي تمثل دليل للمدرب كيفية تنفيذ الجلسة التدريبية

¹. ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص: 299.

². محمد حافظ حجازي، مرجع سبق ذكره، ص: 324.

³. ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص: 300.

⁴. حنا نصر الله: ادارة الموارد البشرية، دار زهران، الأردن، 2013، ص: 227.

⁵. ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص: 300.

،حيث انها توضح متى تستخدم العينات التدريبية، الزمن المخصص لكل جزء والتوقع للاستئلة التي قد يطرحها المتدربون، وخطه الجلسة التدريبية تجنب المدرب ضياع الوقت او الانحراف عن الموضوع وتساعدته لتحقيق اهداف الجلسة بالصورة المطلوبة، وتتكون خطة الجلسة من العناصر التالية:¹

- ❖ رقم الجلسة.
- ❖ عنوان الموضوع.
- ❖ الأهداف.
- ❖ النشاط.
- ❖ الزمن.
- ❖ أساليب التدريب.
- ❖ المعدات والأجهزة.
- ❖ البدائل (السيناريوهات المختلفة للأساليب والمعينات).
- ❖ معلومات عن الموضوع.²

أي أن مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي تشتمل على اعداد الجدول الزمني للبرامج وتنسيق التتابع الزمني للبرامج والموضوعات، تجهيز واعداد مكان التدريب، متابعة المدربين والمتدربين.³

وهناك عدة اعتبارات هامة يجب أخذها بعين الاعتبار عند تنفيذ هذه البرامج وهي:

- ✓ التسلسل المنطقي للموضوعات التدريبية والتدرج من السهل الى الصعب.
- ✓ تنوع الموضوعات التدريبية التي تحتاج الى تركيز ذهني في اول يوم تدريبي حتى تتحقق الفاعلية والتشويق للمتدربين شريطة أن لا يخل ذلك بالتسلسل المنطقي للموضوعات التدريبية.
- ✓ وضع الموضوعات التدريبية التي تحتاج الى تركيز ذهني في أول يوم لأن الانسان يكون في أصفى حالات النشاط الذهني في الصباح بدرجة أعلى من أي وقت خلال أوقات الدوام.
- ✓ مراعاة التطبيقات العملية عقب لدراسة النظرية مباشرة.
- ✓ ايجاد نوع من الترويح النفسي للمتدربين من وقت لآخر.⁴

¹. نعيم ابراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص: 272.

². نفس المرجع، ص، 272.

³. صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 284.

⁴. طه محمود الكلالدة: تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة، الأردن، 2008، ص ص: 59، 60.

اما فيما يخص المدة المناسبة للتدريب فلا توجد مدة نموذجية يمكن الاحتكام والاقتضاء بها، لكننا يمكن أن نشير الى انها لا يجب أن تتجاوز الحد الاقصى والحد الأدنى لها، بحيث لا يجب أن نبالغ في طول المدة الزمنية المخصصة للبرنامج لأن ذلك سيعود بنتائج عكسية وسلبية لان البرنامج التدريبي يقع تحت ضغوط الزمن، ومن مصلحة الجميع ان ينتهي البرنامج بشكل سريع، ولذا يجب مراعاة الوقت المحدد لأن مدة البرنامج يختلف من برنامج لآخر باختلاف اهدافه ونوعية والمستوى الإداري للمتدربين.¹ حتى نتجنب النتائج العكسية لهذه العملية والمتمثلة فيما يلي:

✓ اذا كانت المدة تستغرق وقتا أكبر من المطلوب سوف يؤدي ذلك الى تاخير العمل وتراكمه.
 ✓ انشغال المتدرب وقلقه على اسرته مما يؤدي الى عدم تركيزه واهتمامه بالتدريب نتيجة لانشغال والتوتر.

✓ شعور المتدرب بالملل واستيائه من عملية التدريب مما قد يؤدي الى مقاومة ماقد تحمله هذه البرامج من اتجاهات جديدة أو متطورة نتيجة لعدم استعداده النفسي لتقبلها.
 ✓ شعور المتدرب بأن عملية التدريب تمثل عبئا وتتطلب جهدا هو في غنى عنه.²

كما لا يمكن ان تسرق من عمر البرنامج التدريبي وتختصر في المدة الزمنية اللازمة لتحقيق النتائج والأهداف بنفس الكفاية المطلوبة، وبذلك يفقد البرنامج التدريبي فعاليته لأن قصر المدة الزمنية تؤدي الى:

✓ عدم التمكن من معرفة كل الموضوعات اللازم توافرها بالبرنامج.
 ✓ عدم القدرة على عرض الموضوعات بالكيفية المناسبة لضيق الوقت المخصص لكل موضوع.
 ✓ شعور المتدرب بأن التدريب مجرد عطلة أو لقاء أو مجرد إجراء روتيني ينتهي بأيام قليلة.
 ✓ عدم التمكن من إحداث التغيير المطلوب في المتدربين أو زيادة معلوماتهم وتنمية قدراتهم أو تغيير سلوكهم بسبب قصر المدة.³

المرحلة الرابعة: مرحلة تقييم البرامج التدريبية

في هذه المرحلة يجب ان يتم تقدير وقياس كفاءة عملية التدريب سواء بشكل كميا وغير كميا، وذلك للتعرف على مدى الوفاء بالحاجات التدريبية التي تم تصميم برنامج تدريبي لإشباعها، فقد يتم تصميم برنامج تدريبي لزيادة كفاءة العاملين، وهذا يمكن قياسه من خلال قياس اثر البرنامج على الانتاجية

¹. عبد المعطي محمد عساف: التدريب وتنمية الموارد البشرية الأسس والعمليات، دار زهران، عمان، 2000، ص: 288.

². نفس المرجع، ص، 288.

³. طه محمود الكلالدة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 62، 63.

والتكاليف كمقياس كمي، وكمقياس غير كمي يمكن التعرف على رضا العاملين عن هذا التدريب، وفي جميع الأحوال نحتاج الى قياس العائد من الاستثمار في التدريب.

ويعتبر قياس وتقييم برامج التدريب من الأمور الصعبة والمعقدة وذلك للأسباب التالية:

- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات من نتائج عملية التدريب.
- ✓ الحاجة الى مرور وقت طويل لقياس العائد من التدريب.
- ✓ صعوبة فصل الأثر التدريبي على الاداء عن الآثار الأخرى (التكنولوجيا، الحوافز، بيئة العمل....).
- ✓ تتأثر عملية التدريب بجوانب سلوكية ونفسية كثيرة تؤثر على كفاءة عملية التقييم.
- ✓ هناك بعض القضايا القانونية التي تتداخل تأثيراتها في عملية التدريب.¹

للتقييم أهمية بالنسبة للمؤسسة تظهر في تدعيم الهيئة المسيرة في المؤسسة على تدريب الافراد الاجتماعيين بأكثر فعالية وأكثر سرعة ودقة.

وتعتمد عملية تقييم البرنامج التدريبي على مؤشرات فاعلية البرنامج، ومن أهم هذه المؤشرات مايلي:

➤ **اهداف التدريب:** ونعني بذلك توافق التدريب مع الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة، فالهدف الأساسي من التدريب هو تحسين الاداء وعلاج المشكلات والمعوقات التي تؤدي الى تدهور مردودية العمل.

➤ **تكلفة التدريب:** فيما يتعلق بتكلفة التدريب فلا بد قبل البدء بالبرنامج التدريبي احتساب التكلفة الناجمة عن مشاكل العمل الحالية والتي تتطلب برنامجا تدريبيًا، وكذلك تكلفة البرنامج التدريبي المطلوب لحل هذه المشاكل.

➤ **درجة نجاح التدريب عند التنفيذ:** يعد هذا المؤشر من اهم المؤشرات التي قد تكون اكثر وضوحا وشمولية، فبغض النظر عن اهداف البرنامج التدريبي ودرجة توافقها مع الحاجات التدريبية، وكذا الاخذ بالموازنة بين التكاليف والعوائد، تبقى هنا كمؤشرات محددة لنجاح البرنامج التدريبي في الواقع، من هذه المؤشرات مايتعلق بفلسفة واتجاهات المدير وايمانه بأهمية التدريب والتعليم للفرد والمؤسسة، ومنها مايتعلق بالثقافة التنظيمية الداعمة للتغيير.

¹. سيد محمد جاد الرب: استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية، كلية التجارة بالاسماعيلية، 2009، ص: 152.

من كل ما تقدم يتضح بأن هناك أربع مستويات أو معايير من مقاييس تقييم فاعلية البرنامج التدريبي يمكن توضيحها كمايلي:

✚ **مقياس ردة الفعل:** معرفة ردود فعل المشاركين-المتدربين-في البرنامج التدريبي بعد انتهائه، حيث يقيس انطباعاتهم من خلال توزيع استمارم علمات تتضمن أسئلة حول محتوى البرنامج، مدى فائدة المحتوى للمتدربين، طرق التدريب وأساليبه، درجة التفاعل بين المدرب والمتدرب، درجة ملائمة فترة التدريب وموقعه والمستلزمات المستخدمة في العملية التدريبية.¹

✚ **مقياس التعلم:** يتم تقييم التعلم بمدى استيعاب وفهم المتدرب للمبادئ والحقائق والمهارات والافكار والاتجاهات، من خلال امتحانهم قبل وبعد التدريب ومقارنة الفرق في الأداء.²

✚ **المقياس السلوكي:** قياس مقدار ماتعلم المتدربين من أنماط سلوكية جديدة تظهر في العمل، من خلال المهارات الجديدة والمعارف التي تم اكتسابها وهذا يتم تحديده بعد انتهاء التدريب وممارسة العمل، إذ يتم قياس أداء المتدرب بعد ممارسته العمل ويقارن بماكان عليه اداءه قبل ذلك.

✚ **مقياس النتائج:** تظهر في انتاجية وفعالية المؤسسة، وذلك من خلال الفوائد الاجمالية المحققة للمؤسسة بعد تنفيذ البرنامج قياسا بالنكاليف، أي تحديد العوائد الاقتصادية من التدريب، إن هذاالمقياس ذو أهمية كبيرة في مقارنة تكلفة البرامج المختلفة وتحديد الحصة المالية الموزعة على كل من تصميم البرنامج والقيام هو تقييمه.³

وتختلف عملية تقييم التدريب من مؤسسة إلى اخرى، ومن مركز تدريبي الى مركز اخر أو من موضع الى اخر، هناك تصنيفات عدة لعملية التقييم، وسوف نتحدث هنا عن تطبيق التقييم حسب وقت إجرائه، وبشكل عام يمكن حصر أربع عمليات فرعية في هذا المجال وهي:

1. **عملية التقييم قبل بدء التدريب:** في هذه المرحلة يتم التركيز على التعرف على مستويات المتدربين وخلفيات وخبرات من خلال قياس:
 - ✓ مستوى مهارات المشاركين واتقانهم للجوانب التطبيقية وبخاصة المتعلقة بموضوعات البرنامج بأهدافه العامة أوالتفصيلية.
 - ✓ طبيعة اتجاهات المتدربين وقيمهم ذات الصلة بموضوعات البرنامج وبأهدافه.
 - ✓ طبيعة التوقعات المشاركين وطموحاتهم.

¹. منير بن أحمد بن دريدي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 131، 132، 133.

². مازن فارس الرشيد، ادارة الموارد البشرية، مكتبة العبيكان، الرياض، 2001، ص: 720.

³. بن دريدي منير، مرجع سبق ذكره، ص: 133.

✓ معدلات ادائهم.

2. عملية التقييم أثناء التدريب: ان عملية المتابعة والتقييم هي عملية مستمرة ومكاملة ومتراصة، ولا يجب التوقف وانتظار النتائج حتى يتم حدوثها ثم البدء في تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص العبر في برامج لاحقة،¹ لذلك فعلمية المتابعة والتقييم يجب ان تكون في كل لحظة وكل جلسة تكوينية.

وهنا تتخذ عملية التقييم اشكالا متعددة منها:

✓ كتابة تقرير يومي حول حضور أو غياب المتدربين.

✓ كتابة تقرير يومي عن متابعة المتدربين وتوافر الامكانيات اللازمة للتدريب.

✓ كتابة التقرير الذي يعده كل مدرب عن مدى تجاوب المتدربين مع المادة العلمية ومناقشتهم وأسئلتهم ومدى تفاعلهم واهتمامهم في مناقشتهم.²

استمارة تقييم البرنامج الذي يعدها المتدربون والتي توضح آرائهم واقتراحاتهم للتطوير والتغيير وتكون متضمنة على العموم:

✓ مدى ارتباط البرنامج التدريبي بالعمل.

✓ مدى تحقيق التدريب للهدف المقرر بالخطة.

✓ تقارير المشرفين على التدريب من حيث انتظام المتدربين ومدى استجابتهم واهتمامهم بالتدريب؛

✓ الاختبارات للتأكد من ان المتدربين استوعبوا المعلومات.

✓ الملاحظة الميدانية في مجال العمل وتطبيقهم للمعلومات والمهارات التي كونوا عليها.

3. التقييم فور انتهاء البرنامج التدريبي: ان هذا التقييم يركز بالدرجة الاولى على المقارنة بين النتائج المحققة للتدريب وتلك التي حصل عليها المتدربون خلال فترة التدريب ونتائج التقييم الخاصة بالمتدربين قبل بداية البرنامج، اي بعبارة اخرى يتم في هذه المرحلة تحديد وقياس النتائج الفعلية من خلال قياس الفرق في الأداء قبل وبعد التدريب سواء من الناحية المهارية أو من ناحية القيم والاتجاهات.³

4. التقييم بعد انتهاء البرنامج التدريبي بمدته تتراوح بين 6 أشهر وسنة: فلا يكفي ان يتم التدريب في ورشات العمل وتنتهي عملية التقييم فور انتهاء البرنامج، ولكن يجب تتبع أثر التدريب لقياس الارتفاع في مستوى الأداء نتيجة المهارات والقدرات والمعلومات المكتسبة من التدريب ذلك أن

¹. عبد المعطي محمد عساف، مرجع سبق ذكره، ص: 313، 312.

². محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 420.

³. كامل برير: ادارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، دار منهل اللبناني، بيروت، 2008، ص: 175.

الأثر أو العائد من التدريب لا يظهر بصورة كلية عقب الانتهاء من التدريب، ويتم في هذه المرحلة قياس:

- ✓ مدى التغير في طريقة ومنهجية المتدربين بعد عودتهم من التدريب.
- ✓ مدى التغير في مستويات أدائهم.
- ✓ مدى التغير في مهاراتهم العملية والتطبيقية.
- ✓ مدى التغير في طريقة ومنهجية تفكيرهم.
- ✓ مدى التغير في طريقة علاقاتهم واتجاهاتهم نحو المؤسسة.¹

عاشرا: طرق وأساليب التدريب

1. **المحاضرات:** يعتبر اسلوب المحاضرة من أكثر الاساليب استخداما في العملية التدريبية، والتي تهدف اساسا الى توصيل المعلومات من طرف واحد لمجموعة صغيرة اوكبيرة من المتدربين، ويمتاز هذا الاسلوب بقلة التكاليف حتى يمكن لأعداد كبيرة من المتدربين الاستماع الى المحاضرة في آن واحد، وتعد المحاضرة طريقة مثلى لنقل تجارب المحاضرين، اذ تمكن الدارسين من رصد العديد من المفاهيم والاستفادة من الخبرات، وسواءا جاءت المحاضرات تلقائية أو سبق الإعداد لها بشكل جيد، فانه يتعين على المدرب ان يتأكد بأن المادة المقدمة ذات علاقة باهتمامات الحضور وكذا في مستواهم التعليمي والوظيفي، كما انه من الضروري اشعار المتدربين بأهمية موضوع المحاضرة والعمل على تحفيزهم واثارة اهتمامهم، فمن المهم ان تبدأ المحاضرة بداية ايجابية، من خلال تقديم متوازن ومرتز من المدرب لنفسه وللموضوع واشعار المتدربين بقربه واقتربه منهم،² ورغم انها تكون القاعدة الاساسية للتقديم والعرض إلا أن اسلوب المحاضرة لا يحظى بسمعة طيبة من خبراء التدريب، وهذا لكونه لا يستخدم المشاركة والنقاش، وهذا يطرح أسئلة عليهم أو الاجابة عن تساؤلاتهم، إلا أن هذا التوجه السلبي العام من قبل المتدربين اتجاه اسلوب المحاضرة لا ينفى في حقيقة الأمر الأهمية الكبيرة لهذا الاسلوب، لذا يتعين العمل على استخدامه الى جانب أساليب تدريب أخرى.³

2. **المناقشات:** وفقا لهذا الاسلوب فانه يتم تبادل المعلومات والآراء بين مجموعة من الافراد(المتدربين) وغالبا ما يدير حلقة النقاش رئيس المجموعة وهو المدرب، بالرغم من توجيه نقد

¹ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 423.

² قرشي محمد الصالح: فعالية برامج تدريب الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص: 77.

³ نفس المرجع، ص: 77.

كثير إلى هذا الأسلوب التدريبي الا ان فشله لا يرجع الى الأسلوب بالذات وانما يرجع لعدة اعتبارات او عوامل لا تؤخذ بعين الاعتبار، وبالتالي يمكن الاستفادة من هذا الأسلوب في التدريب. ويعتبر هذا الأسلوب من افضل اساليب الاتصال الشفوي فعالية في تدريب الجماعات الصغيرة، حتى يجلس المتدربون لمناقشة موضوع معين لحل مشكلة ما عن طريق تبادل الآراء والافكار والخبرات المختلفة ومشاركة الجميع قدر المستطاع، ويتميز هذا الأسلوب باتاحة فرصة التفكير والتحليل والتعبير عن الرأي، وتنمية القدرة على تحليل الآراء والمقترحات وتقييمها لدى المتدربون، ولكن في المقابل لا يصلح هذا الأسلوب للشخص الذي ليس لديهم خبرات كافية في المجال الوظيفي، وايضا قد يسيطر احد أو عدد من المتدربين على حلقة المناقشة مما يحول دون مساهمة بقية المتدربين.¹

3. دراسة الحالات: بدأ استخدام هذه الطريقة في تنمية المدربين في جامعة هارفارد الأمريكية، وتقوم هذه الطريقة على عرض مواقف ومشكلات ادارية معينة واجهها مدير المؤسسة او من خارج المؤسسة في مستويات ادارية مختلفة وفي مجالات متعددة مثل الإنتاج أو البيع أو التمويل أو الشراء وغيرها.

ويقوم المشتركون في البرنامج بدراسة هذه الحالات لتحديد المشاكل الخاصة بها، وتحليل اسبابها واقتراح البدائل لحلها، وتقييم هذه البدائل واختيار انسبها وتطبيقها لحل المشكلة الخاصة بالحالة موضع البحث،² وذلك بهدف اختبار قدرة المتدربين على الكشف عن المعلومات المفيدة، والهدف الاساسي من اسلوب دراسة الحالة هو زيادة القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات عن طريق التحليل والتفكير المنظم ودراسة المشكلة من كافة جوانبها.³

4. تقنية لعب الأدوار: تتمثل تقنية لعب الأدوار في اعادة انتاج مواقف واقعية حيث يقوم المكونون بأداء ادوار تعبر عن هذه المواقف وتتخذ هذه الادوار اساسا للمناقشة، تعتبر تقنية لعب الادوار شكلا من اشكال التكوين بالمشاركة ويطلق على هذه التقنية ايضا مصطلح السيكو دراما، تتمثل اهداف تقنية لعب الادوار في تعليم المكونون فهم ردود أفعال الآخرين واتجاهاتهم ومن هنا فهم الطبيعة البشرية وتقدير توقع تصرفات الافراد والتعمق في دراسة مشاكل السلوك البشري داخل

¹. الطاهر امحمد ساسي: دور أساليب ووسائل التدريب الحديثة في نجاح البرامج التدريبية، مجلة كلية الآداب، العدد 24، الجزء الثاني، جامعة صبراتة، ديسمبر 2017، ص ص: 87، 86.

². محمد سعيد أنور سلطان: ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003، ص: 229.

³. نعيم ابراهيم الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص: 247.

وخارج المؤسسة، كما تسمح التقنية بتعلم المكونون كيفية الاتصال وتحسين مهاراتهم في هذا الميدان.

من ايجابيات تقنية لعب الادوار مايلي:

✓ يحسم المتكون الاوضاع والمواقف المهنية شخصيا بتقصص شخصية اخرى تسمح له

بالتعبير عن اتجاهاته، وبالتالي لايجد حرجا في ابداء بعض الاراء التي لا يتقبلها.

✓ تساعد التقنية على تعديل الاتجاهات والسلوك بفعل التدخل الجماعي عن طريق التقويم

ونقد تمثيل الادوار.

✓ هي تقنية سهلة التطبيق وقليل التكاليف فهي لا تتطلب سوى متدخل ماهر وقاعدة

للتكوين.¹

5. المباريات الادارية: يجتاز هذا الاسلوب الحالة بحيث يتم تطوير نظام يتم من خلاله بعد توزيع

الادوار على المتدربين ووضع قواعد لهذه الادوار، بحيث يتم وضع نقاطا وعلامات أو حواجز

على ما يترتب على كل خطوة من خطوات اطراف العملية التدريبية مما يشير المتدرب ويشعره

وكأنه معني بما يجري بحيث يتخذ مثلا قرارات ويترتب على ذلك ربحا وخسارة وفق القواعد

المعروفة، وينمي هذا التفكير العلمي واحتساب النتائج عند كل خطوة او اتخاذ القرارات وبالتالي

يمكن تعريف هذه الالعاب على انها ممارسة أو تمرين لأخذ القرارات المتسلسلة على اساس

نموذج النشاط للمؤسسة، وتطبق هذه المباريات بوضع عدة طرق تنافسية، ويجب اختيار نتائج

بعد كل معالجة ولهذه الطريقة عدة مزايا منها:

✓ تمكن المشاركين من التفكير في التقدير للبيئة.

✓ محاكاة المراحل المختلفة لاخذ القرار.

✓ مقارنة مختلف البدائل (الاختبارات).

✓ اعاده التصرف وفق الاهداف في المدى القصير مع مراعاة متطلبات الامد الطويل وفهم

العلاقات المتداخلة بين مختلف نشاطات المؤسسة.

ويعتبر هذا الاسلوب وسيلة لتنمية قدرات العاملين في مجال السياسات الادارية

والاستراتيجية والتخطيطية في المؤسسة.²

¹ عبد الكريم بوحفص: التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون بلد، 2010، ص ص: 199،

200.

² نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص ص: 259، 260.

6. **المؤتمرات:** المؤتمر هو اجتماع يشترك فيه عدد من الاعضاء لدراسة موضوع معين، له اهمية لكافة الأعضاء وتعتبر هذه الوسيلة شائعة لتدريب رجال الادارة العليا بصفة خاصة حيث تفيد في استعراض التجارب والخبرات المختلفة للأعضاء.¹

وتستخدم المؤتمرات عادة لطرح مشكلة معينة أو مجموعة مشكلات، ويضع منظمو المؤتمر جدول الأعمال مقدما، ويشمل هيكل البرنامج جلسات من أنواع مختلفة بما فيها المحاضرات وندوات المختصين وحلقات البحث وورش العمل وغيرها، وبفضل تقسيم عملية التخطيط للمؤتمر الى قسمين فنقوم مجموعة بوضع الخطط للبرنامج، بينما تخطط الاخرى للترتيبات والخدمات الادارية، تشمل الاخيرة التسجيل وغرف الاجتماعات والاسكان والترفيه والتسهيلات المكانية وغيرها.² والى جانب طرح المشكلات فان المؤتمرات يمكن ايضا ان تحفز وتنشط وتساند الجهود التدريبية للمنظمة التي ترعى المؤتمر، لكن البرنامج كبير الحجم والتفاعل المحدود لدى المشاركين يجعلان امكانيات المؤتمر التدريبية ضعيفة.

تستمر المؤتمرات عادة من يومين الى خمسة ايام، ويمكن المحافظة على اهتمام الحضور بالبرامج المبتكرة التي تشتمل على فترات راحة ذات توقيت مناسب ونشاطات ترفيهية.

ومن الضروري لنجاح المؤتمر وجود برنامج مطبوع يوزع سلفا، ويحتوي على معلومات وافية عن المواضيع المطروحة، ونصح ايضا بتوزيع التقارير والوثائق التي ستقدم الى المؤتمر مسبقا.³

7. **تدريب الحساسية:** يشير إليه البعض تدريب ديناميكية حركية الجماعة، وهنا يتم وضع المتدربين في مواقف معينة حيث يقوم كل متدرب بالاضافة الى المدرب بمشاهدة سلوكيات وتصرفات كل فرد وتقييمها واعطاء تغذية راجعة للمتدرب بمنتهى الصراحة بدون وجود مادة تعليمية محددة، ويمثل هذا الأسلوب طريقة واضحة للمتدربين في اكتشاف كيف يؤثر سلوكهم على الناس، وينمي معرفة المتدرب بمسببات سلوك الناس على نحو ما، وهذا يزيد من حساسية الفرد تجاه سلوك الاخرين الذين يعملون معه وردود فعله، ويصلح لتنمية مهارات الاتصال ومهارات العمل الفيزيقي ولكن لا يكون التدريب له صلة بالعمل، كما أنه من الصعب نقل التعلم الى العمل.⁴

ومن خلال اللقاءات المتكررة يقوم المتدربون بتقييم سلوك بعضهم بصراحة والهدف من ذلك هو اقناع المتدربين بتعديل سلوكهم فيما إذا كان غير سليم، لان الافراد بطبعهم يعتقدون انهم في معظم الاحيان على صواب، لذلك ياتي تقييم الاخرين لسلوكهم ليتبين هذا الاعتقاد الخاطئ

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 280.

² هشام الطالب: دليل التدريب القيادي، المعهد العالمي للفكر الاسلامي، بدون بلد، 1994، ص: 314.

³ نفس المرجع، ص: 314، 315.

⁴ حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص: 227.

وضرورة تعديل السلوك، ويتم التركيز في هذا الأسلوب التدريبي على جوانب العلاقات الانسانية وزيادة حساسية الفرد تجاه سلوك الآخرين وردة فعل تصرفاته بالنسبة لهم... لذلك فانه ليس هناك مادة تدريبية محددة تدرس او يدرب عليها الافراد، بل تترك الحرية كاملة للمتدربين في تحديد المادة التدريبية من خلال التفاعل الذي يحدث بينهم ومناقشاتهم الحرة. وفي هذا الأسلوب التدريبي لا يوجد مدرب بل هناك موجه مهمته متابعة المناقشات ومنع حدوث اي احتكاك بين المتدربين، او حدوث ضغط نفسي على البعض نتيجة المصارحة والصدق والانفتاح بعضهم لبعض.¹

8. التطبيق العملي: بموجب هذا الأسلوب يقوم المدرب بأداء عمل ما أمام مجموعة الأفراد المتدربين مع شرح نظري وعملي لمراحل أداء العمل واجراءاته، دون ان يشارك المتدربون ، لكن يسمح لهم بالمناقشة والاستفسار، يشبه هذا الأسلوب الى حد ما اسلوب المحاضرة لكن هنا يقترن بالتطبيق العملي، ويتميز بسهولة وقلة تكاليفه وقدرته على استيعاب مجموعة كبيرة من المتدربين، بالاضافة لذلك فهو يتميز بانه يثبت المعلومات لدى المتدربين بدرجة أكبر من الاساليب النظرية، وبشكل عام يصلح استخدام هذا الأسلوب في تدريب العمال الحرفيين الصناعيين الذين يحتاجوا الى مهارات يدوية واستخدام الآلات والادوات.²

9. التدريب عن طريق الانترنت: يعتمد على الأسلوب في حالة اللجوء الى استخدامه كأسلوب تدريبي على مهارات وأيضاً خبرات المتدربين مسبقاً قبل التحاقهم بالدورات والبرامج التدريبية، وهذا مايقودنا الى اهمية اسلوب التدريب والتطوير الذاتي، وبالتالي استعمال الافراد لاجهزة الكمبيوتر مما يسهل عملية التدريب عن طريق الانترنت من ناحية الوقت، وحتى يمكن للمتدربين تعلمهم لطرق الاتصال عبر الانترنت والدخول لشبكة المعلومات والبحث فيها بهدف الوصول إلى أرقى الخدمات وآخر التطورات التكنولوجية والتعرف على احدث الآلات والمعدات المستخدمة في الصناعات النفطية، وايضا لتقديم بعض الاستشارات لبيوت الخبرة العالمية عبر الدخول لبعض المواقع ذات العلاقة باعمالهم او بواسطة البريد الالكتروني للشركات والمؤسسات والهيئات ذات العلاقة.³

10. التدريب باستخدام الحاسب الآلي: ان هذه الطريقة تستعمل بصفة اساسية لتنمية معارف ومهارات المتدربين، حتى يبدأ التدريب من خلال هذه الوسيلة بقيام المتدرب بكتابة مجموعة الاسئلة التي يريد الاستفسار عنها، والتي يجيب عليها الحاسب من خلال التشغيل بنظام خاص،

¹.قريشي محمد صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص: 81،80.

². نعيم ابراهيم الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص: 247،246.

³. الطاهر امحمد ساسي، مرجع سبق ذكره، ص: 86.

وهناك بعض الموضوعات التي تتطلب المتابعة، ثم يقوم الحاسب بحصر مجموعة الأخطاء التي وقع فيها المتدرب وكيفية تصحيحها، هذا ولقد اشارت نتائج الدراسات ان التعلم من خلال هذه الوسيلة يخفض وقت التعلم بنسبة 50%¹.

الحادي عشر: معوقات التدريب

توجد معوقات كثيرة تختلف حسب المؤسسات أهمها:

1. الاهتمام السطحي بعملية التدريب وذلك بقياس نجاحها بحصر عدد من تم تدريبهم خلال السنة، أو بمقارنة ما انفق على التدريب في هذه السنة مقارنة بالسنة الماضية، واعتبار الزيادة في النفقات دليل على نجاح العملية التدريبية، هذا الى جانب النظرة السطحية إليه باعتباره تقليدا يميز المؤسسات بعضها عن بعض لذلك نجد بعض المؤسسات تقبل على الأنشطة التدريبية دون التفكير في جدواها واهميتها واثرها على الكفاءة.
2. النقل في ترجمة المعرفة المكتسبة خلال عملية التكوين الى عمل فعلي، بمعنى ان ما اكتسبه الفرد خلال هذه العملية، لا يجد سبيله أبدا الى التطبيق الفعلي في المؤسسة، وقد يعود ذلك إلى المتدرب نفسه، أو إلى جو ومناخ العام الغير المساعد أو الى معارضة بعض المسؤولين خاصة في المستويات الهرمية العليا لفكرة التدريب وعدم ايمانهم بأهميته.
3. انخفاض كفاءة المشرفين عليه بالمؤسسات ومراكز التدريب.
4. النظر الى التدريب على انه وسيلة لراحة العامل من عناء العمل، أو أداة للعقاب.
5. النظر الى التدريب على انه عنصر نفقة لا يبررها عائده.²
6. عدم توفر التسهيلات اللازمة للقيام بالعملية التدريبية فقد لايتوفر البرنامج التدريبي المدعمت التالية:

- ✓ عدم توفر الأماكن المناسبة للتدريب.
- ✓ قلة ميزانية برنامج التدريب.
- ✓ عدم وجود مكتبة ملائمة معدة للعملية التدريبية.³

¹. منير بن دريدي، مرجع سبق ذكره، ص: 123.

². نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص ص: 276، 277.

³. محمد عبد الفتاح محمد عبد الله: الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2004، ص: 250.

7. عدم وضوح أهداف البرنامج التدريبي.
8. افتقاد الدورة التدريبية للأسس العلمية والعملية في تخطيط وتنفيذ وتقييم ومتابعة النشاط التدريبي.¹

¹. المرجع السابق، ص، 250.

خلاصة الفصل

من خلال عرضنا لهذا الفصل والذي تناولنا فيه ماهية التدريب، نستخلص بان التدريب عملية منظمة ومستمرة تهدف إلى تنمية قدرات ومهارات الأفراد العاملين وإكسابهم معارف وخبرات لتدارك النقائص في الأداء والتقليل من الأخطاء المرتكبة في مكان العمل، وهذا لمساعدتهم على بلوغ أهدافهم وأهداف المؤسسة بكفاءة عالية.

الفصل الرابع : حوادث العمل وسبل

الوقاية منها

تمهيد

أولاً: أسباب حوادث العمل

ثانياً: مصادر المعلومات عن حوادث العمل

ثالثاً: أنواع حوادث العمل

رابعاً: تصنيفات حوادث العمل

خامساً: تكاليف حوادث العمل

سادساً: أسس احتساب كلفة حوادث العمل

سابعاً: طرق قياس حوادث العمل

ثامناً: أسس الوقاية من حوادث العمل

تاسعاً: استراتيجية الوقاية من حوادث العمل

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد حوادث العمل من اهم المواضيع التي اهتم بدراستها العديد من العلماء في مختلف التخصصات، وذلك نظر لأهمية هذا الموضوع ولما له أثر كبير على معنويات الافراد ونتاج المؤسسات، وذلك من خلال الوقوف على أسباب حوادث العمل وصولا الى أسس الوقاية لتجنب الوقوع فيها وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل.

أولاً: أسباب حوادث العمل

توجد العديد من الاسباب التي تؤدي الى الاصابة بحوادث العمل وفيما يلي اهم التصنيفات لاسباب حوادث العمل.

1. الأسباب الشخصية

❖ **السن:** العلاقة بين زياده السن و قلة التورط في حوادث العمل تتصل الى حد كبير بالعلاقة بين طول الخبرة وقلة التورط في الحوادث، فالسن والخبرة عاملين متلازمان تقريبا بالنسبة للتورط في الحوادث، ورغم ان التقدم في السن قد يصاحبه الضعف العام في الصحة أو ضعف البصر وبطء زمن الرجوع الا ان الخبرة التي تأتي مع السن تستطيع ان تحجب هذه العوامل وتتجاوزها.¹

❖ **الخبرة:** ان معدل الحوادث يتناسب تناسبا عكسيا مع الخبرة،² فكلما زادت خبرة العامل قل تورطه في الحوادث وكلما نقصت خبرته زاد تورطه في الحوادث ذلك ان الخبرة تؤدي للعامل الى معرفة الطرق السليمة لأداء العمل وتجنب أخطاره.³

❖ **الصحة:** هناك بعض الامراض تعيش مع الانسان مثل داءالسكر، الصرع، ضغط الدم عليه يجب تشغيل مثل هؤلاء الاشخاص المصابين بمثل هذه الامراض المزمنة ببعض المهن التي يمكن ان تحدث لهم إلا بسبب حالتهم الصحية مثل المصاب بالصرع لايجوز ان يعمل سائق عمومي او عامل كهرباء لانه سيكون عرضة للإصابة في أية لحظة يتعرض لها لحالة الصرع وهو يمارس المهنة.⁴

❖ **السمع:** تلعب الحواس الاخرى وغيرها دور كبيرا في الوقوع في الحوادث وذلك لتأثيرها على زمن الرجوع، اذ نتوقع ان الافراد الذين يكون زمن رجوعهم السمعي بطيئا يقعون في حوادث اكثر، وفي هذا الصدد لم يجد "عباس عوض" علاقة بين الاستهداف للحوادث وبين السمع، فنسبة من يسمعون بدرجة جيدة من المستهدفين 85% ومن غير المستهدفين 68% لكنه وجد علاقة بين الاستهداف لدى المقبولين والمنبوذين، فنسبة من وصل سمعهم لدرجة عالية 51% لدى المقبولين ولدى المنبوذين 70% وكان الفرق دالا عند مستوى 0.05.⁵

1. محمد شحاته ربيع، مرجع سبق ذكره، ص: 213.

2. حسن محمد عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص: 206.

3. محمد شحاته ربيع، مرجع سبق ذكره، ص: 213.

4. يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص: 460.

5. محمود السيد أبو نبيل: علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص: 411.

❖ **الحالة الانفعالية والوجدانية:** لقد اكدت بعض الدراسات ان معدل الحوادث يتأثر ارتفاعا أو انخفاضاً بالحالة الانفعالية أو الوجدانية، حتى يؤكد "هيرسي" ان الحالة الانفعالية الشديدة للعمال من شأنها ان تزيد التورط في الحوادث فالحزن، الغضب، القلق والتوتر وما الى ذلك من حالات انفعالية تقل من وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينها و بين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي الى التورط في الحوادث وكذلك الاشخاص الذين يسهل استشارتهم.¹

❖ **الذكاء:** تؤكد نتائج الدراسة التي قام بها "فرج" على عمال الشركة الشرقية للدخان عن عدم وجود علاقة بين الحوادث والذكاء الكلي (وكسلر)، وان ثمة علاقة بين التورط في الحوادث وبعض الاختبارات الفرعية، اختبار الفهم العام، وفي دراسة اخرى لنفس الباحث اسفرت عن انخفاض مستوى الذكاء لدى العامل المشكل، وعموما فان العديد من الدراسات تؤكد نتائجها عن وجود علاقة سلبية بين الذكاء والاستهداف للحوادث.²

❖ **الخمير والمخدرات:** بين الخمير والمخدرات وارتكاب الحوادث علاقة بحث في حاجة الى ايضاح أو تدليل، فالخمير تضعف من قدرة شاربها على تركيز الانتباه، وتبطل زمن الرجوع لديه، كما انه تخلف فيه شعور زائفا بالثقة بالنفس، وتحمله على الاستسلام لاحلام اليقظة، هذا الى أنها تضعف من شعوره بالمسؤولية فتجعل العامل لاينفذ تعليمات المصنع، ولايستخدم الاجهزة الوقائية من حوادث العمل، وهذا إلا أن ادمانها دليل على اضطراب نفسي يجعل العامل في حالة تأزم وتؤثر نفسي موصول وتزيد احساسه بالتعب حتى بعد المجهود القليل.³

2. أسباب تتعلق بالظروف الفيزيائية: تتمثل في :

❖ **الإضاءة:** لاشك ان الاضاءة الغير الجيدة في مكان العمل تؤدي الى تأذي العينين مع مرور الزمن واضعاف مقدرة الفرد على الاداء الجيد، وتحدث الاضاءة غير الجيدة في مكان العمل في حاله وجود مساحات لا يصلها الضوء الكافي، او ان تكون الاضاءة شديدة بشكل تحدث فيه انبهارا في العيون، ويحدث ذلك عندما تكون مساحات مظلمة أي فيها ظل.⁴

❖ **التهوية:** ويقصد بها تغيير و تجديد الهواء أثناء العمل وهذا من شأنه ازالة الروائح الكريهة والمضرة وخفض درجة الحرارة من ثمة عدم وقوع في الحوادث، فسوء التهوية يصاحبه الخمول

¹ نفس المرجع، ص: 411.

² علي حمدي: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، بدون بلد، 2017، ص: 201.

³ أشرف محمد عبد الغني: مرجع سبق ذكره، ص ص: 259، 260.

⁴ عمر وصفي عقيلي: ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل، عمان، 2005، ص: 581.

والتعب والذي قد يؤدي الاستجابات الناقصة واصدار السلوك الغير الأمن ومن ثمة الوقوع في شبح الحوادث.¹

❖ **الحرارة:** درجة الحرارة في مكان العمل سواء في الصيف او في الشتاء عامل مؤثر في صحة العاملين، فارتفاعها يؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للانسان ويجعله متوترا، هذا الى جانب انها تؤثر سلبا في جهازه التنفسي و قلبه مع مرور الزمن، وبالنسبة للبرودة او الجو البارد فهو يؤدي مع الزمن الى الأمراض الروماتيزمية والى انتشار الانفلونزا والتهابات الرئة المزمنة، ففي صناعات الحديد والصلب والزجاج على سبيل المثال يصاحبها جو عمل مرتفع الحرارة لابد من توفير سبل من اجل تخفيضها.²

❖ **الضوضاء:** لما لاشك فيه ان الضوضاء تؤثر تأثير مباشر في المقدرة على العمل والانتاج وخاصة بالنسبة للاعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، اذ تؤدي الاصوات المرتفعة على تشتيت الذهن و عدم تركيزه و الى الاجهاد العصبي وفي بعض الاعمال التي ينجم عنها ضجيج مرتفع جدا قد يؤدي ذلك بالتدريج الى ضعف السمع، لذلك يجب توفير الوسائل الكفيلة لتخفيف حدة الاصوات المرتفعة في هذه الاعمال حفاظا على سمع العاملين.³

❖ **طبيعة العمل:** تؤكد احصاءات حوادث العمل ان معدل هذه الحوادث يزداد في الأعمال اليدوية، وأن ثمة احصاءات اخرى تشير الى ان للتقنية الحديثة دور في زيادة معدل الحوادث، حيث كلما زادت سرعة الآلات زاد تعقيد العمل و تفاقمت مسؤولياته، من ثم يزيد معدل التورط في الحوادث.⁴

ثانيا: مصادر المعلومات عن حوادث العمل

كيف يمكننا الحصول على معلومات ثابتة تفيدنا في برامج الوقاية من الحوادث، لاشك أن تقارير الحوادث من المصادر الرئيسية للحصول على المعلومات عن الحوادث، والتقارير الجيد يجب ان يحتوي على امور مثل الاتي:

1. **تاريخ وقوع الحادث:** الشهر واليوم والساعة والدورية ومكان وقوع الحدث، ان الظروف المحيطة بالعامل دائما ما تتغير من يوم الى اخر بل من ساعة الى اخرى من دورية الى اخرى، فعلى سبيل المثال يأتي العامل الى دورية النهار بعد التمتع بليلة كاملة من النوم وبعد تناول الافطار،

¹. ذوباخ قويدر: مرجع سبق ذكره، ص: 45.

². عمر وصفي عقيلي: مرجع سبق ذكره، ص: 582.

³. ايمان خلفون وسليمة بوودن: أثر بيئة العمل على الابداع الاداري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جيجل، 2015-2016، ص: 36.

⁴. علي حمدي: مرجع سبق ذكره، ص: 206.

- كذلك فان التعب يترك آثارا واضحة في نهاية يوم العمل أكثر من بدايته، وكذلك فان الاضاعة تختلف اثناء الليل وفي النهار، وقد تختلف ايضا درجات الحرارة والبرودة والرطوبة.¹
2. **تصنيف العمل واعداده وتصنيفه:** ان معرفة هذه الاشياء تعطي معلومات نوعية عن طبيعة العمل الذي وقعت فيه الحادثة، ان امكانية حدوث الضرر في بعض الاعمال والعمليات تختلف من عمل الى آخر، فاذا فرضنا ان نقاش سقط من فوق سلم اثناء نزوله عليه، فاننا نصنف عمله كقناش، والعملية التي حدث فيها السقوط سوف تكون استعمال السلم ووحدة العمل نفسها تكون عبارة عن النزول من فوق السلم.²
3. **أنماط الحوادث:** تتضمن المعلومات المطلوبة هنا وصف طبيعة الحوادث وليس من الضروري ان تكون المعلومات الوصفية مطولة ومفصلة.³
4. **السبب المباشر للحدث:** هذا البند نذكر الاسباب المباشرة لوقوع الحادث سواء كانت من الافعال او من الظروف المحيطة بالعمل أو منهما معا..... اينما هي القاعدة أو القواعد التي خرقها العامل أو لم ينفذها كان من جرائها حصول الحادثة. ما الذي حدث و أدى الى الحادثة؟ أو ما الذي أهمل في عمله العامل وأدى الى ذلك؟ ماذا حدث ولم يحدث و أدى لحدود الحادثة؟⁴
5. **نتائج الحادثة:** ويشتمل هذا البند عن النتائج المترتبة عن الحادثة، سواء كانت اصابة لحقت بالعامل ومن ثم وصف نوع الاصابة التي تعرض لها، وكذلك وصف الخسائر التي تعرض لها، وكذلك وصف الخسائر التي لحقت بالآلات والمعدات والمواد، ولكن في بعض الأحيان القائم بإعداد تقرير الحادث ليست لديه المعلومات الكافية لوصف الحادث، ولذلك يستعين بالطباء وبعض المختصين من اجل الحصول على المعلومات الصحيحة حول الحادث حتى يتمكن من اعداد التقرير بشكل جيد.⁵
6. **الخبرة:** يجب ان يوضح تقرير الحادث مقدار الخبرة المطلوبة لاداء العمل والتي أدى نقصانها الى وقوع الحادثة، وتفيد مثل هذه الخبرة بالعمل في برامج الامن الصناعي.⁶
7. **المعطيات السيكولوجية:** يجب ان يحتوي التقرير على نتائج تطبيق واختبارات الاستعدادات وكذلك اختبارات الشخصية و اختبارات التحصيل، على الاشخاص الذين تاثروا بالحادث مثل هذه

1. عبد الرحمان محمد العيسوي: مرجع سبق ذكره، ص: 208.

2. محمد شحاته ربيع: مرجع سبق ذكره، ص: 176.

3. عبد الرحمان محمد العيسوي: مرجع سبق ذكره، ص: 209.

4. خميسي بسمة: ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة مكملة ليل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جيجل، 2014-2015، ص: 108.

5. خميسي بسمة، مرجع سبق ذكره، ص: 109.

6. محمد شحاته ربيع: مرجع سبق ذكره، ص: 176.

المعلومات تساعدنا في التعرف عما اذا كانت هناك اسباب شخصية متصلة بوقوع الحادث، فقط تكشف اختبارات الاستعدادات عن عدم وجود الاستعدادات الطبيعية الكافية اللازمة لأداء العمل، وقد تكشف اختبارات الشخصية عن بعض سمات العدوان أو الإهمال أو الهستيريا أو الصرع، كذلك قد تكشف الاختبارات التحصيلية عن عدم إلمام العامل بالمهارات المطلوبة لأداء العمل.¹

ثالثاً: أنواع الحوادث

سوف نستعرض هنا اهم انواع الاصابات التي تحدث اثناء و بسبب العمل داخل المنشآت الصناعية وعلى سبيل المثال الاصابات التالية:

1. **الجروح القطعية:** وتنتج عن استخدام العتاد والادوات الحادة، السكاكين والزجاج والألواح المعدنية والمناشير بانواعها، تتميز هذه الاصابات بالنزف الحاد وقد تؤدي الاصابة الى حد البتر التام للعضو المصاب.

2. **الجروح الوخزية:** وتحدث نتيجة استخدام الابرة والمسامير، السكاكين والالات الحادة، قطع الزجاج المتناثرة، واهم ما يميز هذه المجموعة الصغر المنطقة المصابة وعمقها وصعوبة تحديدها والتعرض للمضاعفات، حيث يحتجزها الجسم داخل الجرح وقد يخترق الجسم الواخز المفاصل والتجاويف مثل: البطن، الجمجمة الاوعية الدموية ، مما قد يؤدي بالاصابة إلى الإلتهابات التي تنتج عن التلوث الاصابي.

3. **الجروح الداخلية والعميقة:** وتنتج عن الانفجارات والسقوط من الاماكن المرتفعة، او حوادث السيارات وتصيب الاجهزة الداخلية المتسببة في النزف الداخلي.

- الكسور واصابات العمود الفقري والرأس: وتنتج عن السقوط من ارتفاع او سقوط اجسام ثقيلة أو حوادث الطرق، وقد تؤدي الى البتر أو اصابات خطيرة كارتجاج المخ ومضاعفاته أو الانزلاق العضروفي ومضاعفاته، والتي قد تؤدي الى الشلل الجزئي أو الكامل.

4. **الحروق:** والتي قد تصيب مختلف مناطق الجسم نتيجة تعرضه الى النار أو إلى درجات الحرارة المرتفعة في بيئة العمل.²

¹ عبد الرحمان العيسوي: مرجع سبق ذكره، ص ص 209، 210.

² سلامة أمينة: الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث(ل م د) في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الادارة والعمل، بسكرة، 2017-2018، ص: 53.

رابعاً: تصنيفات حوادث العمل

يمكن تصنيف حوادث العمل بطرق مختلفة منها مايلي:

1. **من حيث نوعها:** الى حوادث المرور وحوادث المناجم وحوادث طائرات أو حسب طبيعة العمل، أو الى حوادث خطيرة وأخرى غير خطيرة.¹
2. **من حيث نتائجها:** يمكن تصنيف الحوادث الى تلك التي ينتج عنها تلف في المواد الخام او تلف في المعدات، او تلك التي تنتج عنها خسائر بشرية كفقْد الحواس أو الجروح أو الكسور.²
3. **من حيث خطورتها:** الى حوادث مميتة وحوادث تؤدي الى عجز كلي دائم كفقْد العينين او اليدين...واخرى تؤدي عجز جزئي دائم كفقْد عين واحدة او يد واحدة وحوادث تؤدي الى عجز كلي مؤقت او يمنع العامل من العمل لفترة معينة، واخرى تحتاج الى اسعافات اولية.³
4. **من حيث الأسباب:** قد يكون سبب وقوع الحادث هو الفرد نفسه لإهماله او لنقص خبرته اولحالاته الصحية، وقد يكمن السبب في الآلة ذاتها لضعف صلاحيتها للعمل، وقد يكون السبب سوء تنظيم موقع الآلات وقد يرجع السبب الى عدم ملائمة ظروف العمل.
5. **امكانية التجنب:** بموجب هذا المعيار تصنف الى حوادث يمكن تجنبها ولا يمكن تجنبها، وينصب التركيز على التخطيط ووضع البرامج الخاصة بتجنب تلك الحوادث اما التي لايمكن تجنبها فإن سياسة السلامة المهنية تتركز على محاولة ازالة الخطر.⁴

خامساً: تكاليف حوادث العمل

تعمل المؤسسات جاهدة على تجنب الحوادث والاطار التي يتعرض لها العامل ونظرا للتكاليف الكبيرة التي تتحملها عند حدوث هذه الاخطار،⁵ وعليها يمكن تقسيم التكاليف حوادث الى نوعين:

1. التكاليف المباشرة:

تعد التكاليف مباشرة جزءا يعتبره الخبراء بسيطا من مجمل تكاليف الحوادث المهنية التي تتحملها المؤسسات، ويتميز هذا النوع من التكلفة بسهولة حصره وتقييمه يشمل عموما مجمل الاقساط السنوية

¹. فتحي محمد موسى: التكييف في المؤسسات الصناعية، دار زهران، الاردن، 2010، ص: 201.

². محمود السيد ابو نبيل: مرجع سبق ذكره، ص: 405.

³. فتحي محمد موسى: مرجع سبق ذكره، ص: 148.

⁴. موسى ذراري: مساهمة برامج السلامة المهنية في الحد من حوادث العمل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، تخصص الهندسة البشرية وتصميم العمل، قسم علم النفس، جامعة وهران، الجزائر، 2015-2016، ص: 64.

⁵. عادل حرحوش ومؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص: 254.

تدفعها المؤسسات للتأمين على عمالها وفقا لما يقتضيه قانون من كل دولة، حيث تتولى الجهات التأمينية مسؤولية تحمل نفقات العلاج والتعويض عن الضرر الذي لحق بالفرد نتيجة للحادثة وفقا لمعايير محددة.

وتتضطلع الجهات الحكومية المسؤولة بوضع إطار عام يحدد الطريقة التي يتم من خلالها حساب مجمل هذه الاقساط بصورة دورية كل سنة، آخذة بعين الاعتبار:

- ✓ اجمالي عدد العمال المؤمنين.
- ✓ الكتلة الأجرية.
- ✓ عدد الحوادث المسجلة والتي أنجزت عنها تعويضات خلال السنة الفارطة.
- ✓ عدد الحوادث التي خلفت اصابات عجز دائمة.
- ✓ عدد الحوادث التي خلفت وفيات.
- ✓ اجمالي التعويضات المدفوعة للضحايا خلال السنة السابقة.¹

2. التكاليف غير المباشرة:

وهي التكاليف الناجمة عن الخسائر التي حدثت في الإنتاج نتيجة الحادث بصورة غير مباشرة وتكون غير مغطاة بالتأمين ضد الحوادث وإصابات العمل، وهناك صعوبة في قياس هذه التكاليف، وخاصة وأنه هناك قسما منها غير منظور مثل الآثار النفسية التي تتركها الحوادث على العاملين، ولكن يمكن أن تتضمن التكاليف غير المؤمن عليها العناصر التالية:

- ✓ تكلفة الوقت الضائع للعمال الموجودين في مكان الحادث.
- ✓ تكاليف اصلاح الأضرار في الأجهزة والمعدات والمواد أو تعويضها أو استبدالها بأجهزة أخرى.
- ✓ الأجور المدفوعة للعاملين خلال توقفهم عن العمل نتيجة الحادث.
- ✓ الأجور الإضافية المدفوعة عن الوقت الإضافي لتعويض النقص في الإنتاج الناجم عن الحادث.
- ✓ تكلفة الوقت الضائع للمشرفين في جمع البيانات والتحقق وكتابة التقارير عن الحادث.
- ✓ تكلفة الوقت اللازم لتدريب عامل جديد.
- ✓ المصاريف الطبية غير المؤمن عليها والتي تتحملها المؤسسة مثل مصاريف الرعاية الصحية للمصابين داخل المركز الطبي في المؤسسة.²
- ✓ تكلفة الإنتاج وتشمل:

¹. سمير صلحاي: الحوادث المهنية وأثارها على تنافسية المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2007-2008، ص ص: 80،81.

². خميسي بسمة: مرجع سبق ذكره، ص ص: 111،112.

- تكلفة تعطل الانتاج عند حدوث الإصابة.
- تكلفة المواد التالفة ومواد التنظيف والتسوية بعد الحادث.
- تكلفة المعدات التالفة.
- تكلفة احلال عامل محل العامل المصاب.
- تكلفة غرامات التأخير التي قد يطالب بها العملاء نتيجة لتأخر تسليم الطلبات.¹

سادسا: أسس احتساب كلفة حوادث العمل

لقد وجد خبراء الصحة والسلامة المهنية أن المبالغ التي ترصد لتنظيم خدمات الصحة والسلامة في أي موقع هي أقل بكثير من المبالغ التي تكلف ادارة المؤسسة بسبب الحوادث والاصابات التي تم احتساب تكلفتها بشكل صحيح، حيث أن الاحتساب الصحيح لكلفة الإصابة يكون من خلال احتساب مايلي:

- ✓ مجموع المبالغ المدفوعة للمصاب كأجر عن الأيام التي انقطع فيها عن العمل بسبب الإصابة.
- ✓ تكاليف المواد والكمانن والأبنية وغيرها التي تلفت بسبب الحادث.
- ✓ كلفة الوقت الضائع للأفراد الذين تركوا العمل في أثناء وقوع الحادث لأسباب عديدة (قسم يتعرض للإصابة، وقسم ثاني لمشاهدة الحادث ثم يقدم المساعدة للمصاب، قسم يذهب لاجبار الطبابة أو الادارة أو مسؤول السلامة أو مسؤول الورشة) الى غير ذلك من أمور تؤدي الى تعطيل بعض الأفراد عن العمل بسبب وقوع الحادث.
- ✓ كلفة رواتب واجور الافراد المكلفين من جهات مختلفة للتحقيق بأسباب الحادث.
- ✓ تكاليف تعويض الافراد العاملين المصابين اضافة الى تكاليف تدريب العمال الجدد عن العمل لغرض القيام بنفس العمل الفرد المصاب وب نفس المستوى من الكفاءة.
- ✓ كلفة مقدار تأمين وتأثر الانتاج ونتاجية العامل المصاب بعد مباشرته العمل.
- ✓ الخسارة المادية الحاصلة بالنتاج بسبب انقطاع العامل المصاب عن العمل والانتاج خاصة اذا لم يتم تعويضه بعامل آخر.²
- ✓ الاجور المدفوعة للعمال المكلفين بمكافحة حوادث العمل وتكاليف المواد والمعدات التي يستخدمونها في سبيل ذلك.
- ✓ رواتب وأجور العاملين المكلفين بمكافحة حوادث العمل وتكاليف المواد والمعدات التي يستخدمونها في سبيل ذلك.

¹. عادل حرحوش ومؤيد سعيد السالم: مرجع سبق ذكره، ص: 254.

². بشار يزيد الوليد: مرجع سبق ذكره، ص ص: 240،241.

- ✓ خسارة الأرباح المتوقعة بسبب توقف عمليات الانتاجية والعمليات التوزيعية.
- ✓ أجور العلاج الطبي كاملة والتي تمثل أجور الأطباء والمستشفيات وأجور العلاج والتحليل المختبرية والأشعة وغيرها.
- ✓ احتساب مقدار انخفاض الإنتاج لدى العاملين جميعا بسبب انخفاض الروح المعنوية لدى عموم العاملين عند وقوع حادث العمل.
- ✓ ما تدفعه شركة التأمين للمصابين نتيجة خضوعهم لوثيقة التأمين على الحياة.

نستخلص من ذلك أن الخسارة الناتجة عن وقوع حوادث العمل وإصابات العمل تشكل مشكلة كبيرة تواجه أصحاب العمل والدولة والفرد، وذلك لما لها تأثير مادي وبشري على مجمل عملية التنمية والوطنية، وباختصار فإن الحادث يؤدي الى خسارة في العنصر البشري والاقتصادي ويمكن تلخيص ذلك كما يلي:

- الخسارة الاقتصادية يتحملها الفرد المصاب نفسه.
- خسارة اقتصادية تتحملها المؤسسة.
- خسارة اقتصادية تتحملها الدولة.
- خسارة اقتصادية يتحملها المجتمع.¹

سابعا: طرق قياس حوادث العمل

ان ابرز المعدلات المستخدمة لقياس حوادث العمل والتي شاع استخدامها في المنشآت الصناعية بشكل خاص هي معدل تكرار الحادث ومعدل شدة او فداحة الحادث، ولغرض استخراج هذه المعدلات لابد لادارة الموارد البشرية من احتفاظها بشكل خاص (سجل الحوادث) يوضح فيه عدد ونوع الحوادث وكذلك الأشخاص الذين أصيبوا بها وتكاليف كل حادث.²

ان معدل تكرار الحوادث عبارة عن عدد الحوادث خلال فترة معينة قياس بعدد ساعات العمل الفعلية خلال نفس الفترة مضروباً في 1.000.000.

اذن:

$$\text{معدل تكرار الحادث} = \frac{\text{عدد الحوادث خلال فترة معينة}}{\text{عدد ساعات العمل الفعلية خلال نفس الفترة}} \times 1.000.000$$

¹. يوسف حجيم الطائي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص: 463،464.

². عادل حرحوش ومؤيد سعيد السالم: مرجع سبق ذكره، ص: 254.

أما شدة أو فداحة الحادث فهو مقياس لمدى تأثير الحادث على العمل وهذا التأثير يتوضح من خلال أيام العمل المفقودة من جراء الحادث.

اذن:

$$\text{معدل فداحة الحادث أو شدته}^1 = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب الحوادث خلال فترة معينة}}{\text{عدد ساعات العمل الفعلية خلال نفس الفترة}} \times 1.000.000$$

ثامنا: أسس الوقاية من حوادث العمل

يقصد بالوقاية من حوادث أو إصابات العمل تقليلها على الحد الأدنى أي العمل بكل الوسائل للحد من حوادث وإصابات العمل حيث نعلم أن المرض المهني يمكن منع حدوثه تماما ولكن الحوادث والإصابات التي لا يمكننا منعها تماما لان العامل الشخصي بشكل 90.80% من أسباب الحوادث ولكن بالتأكيد يمكن خفضها إلى أدنى حد وعليه يمكن أن نمنع ونقلل من حوادث وإصابات العمل اذ أخذنا الأمور التالية بعين الاعتبار:

1. أمور تتعلق بمكان العمل: مثل:

- ✓ يجب أن يكون البناء متينا وأسقفه قوية لكي لا يقع.
- ✓ يجب أن تكون بيئة العمل صحية مثل: التهوية الجيدة، الإضاءة الصحيحة ودرجة الحرارة الثابتة الى غير ذلك من أمور.
- ✓ يجب طلاء جدران موقع العمل بلون مناسب غير منفر أو غير مثير للأعصاب.
- ✓ يجب أن تكون مساحة موقع العمل واسعة بحيث يمكننا وضع الأجهزة بشكل نظامي لا يؤثر على حرمة العاملين بين الأجهزة.²

2. أمور تتعلق بالمعدات والأجهزة: مثل:

- ✓ يجب ان تتوفر كل مستلزمات السلامة في الأجهزة.
- ✓ يجب ان يكون هناك صيانة دورية على كل الأجهزة والمعدات لضمان عدم اشتغال اي جهاز او آلة غير آمنة.
- ✓ تمنع تكدس الآلات والأجهزة مواضع ضيقة.
- ✓ وجوب وضع علامات تحذير على الأجهزة والآلات التي تحمل خطورة وذلك لجلب انتباه الأفراد على وجود الخطر.³

¹ سهيلة عباس وعلي حسين علي: ادارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، 2003، ص: 354.

² بشار يزيد الوليد: مرجع سبق ذكره، ص ص: 237، 238.

³ نفس المرجع، ص: 238.

3. أمور تتعلق بالعملية الصناعية: مثل:

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

4. أمور تتعلق بالعاملين: مثل:

- ✓ وضع العامل المتدرب في الموقع المناسب من العملية الصناعية بحيث يكون لديه القدرة والخبرة والدراية الكافية للقيام بالعمل.
- ✓ المراقبة المستمرة من قبل المهندسين والخبراء والفنيين ومسؤول السلامة المهنية على سير العمل وكيفية تنفيذه شرط أن يرافق ذلك التوجيه والنصح والإرشاد لكل عامل لكي يعمل بشكل صحيح.
- ✓ تحديد مسؤولية الفرد ومنعه منعا كاملا من تجاوز مسؤوليته بالعمل.
- ✓ التزام العاملين بارتداء معدات الوقاية الشخصية ومعاقبة المقصرين.¹

5. أمور متفرقة أخرى: مثل:

- ✓ على إدارة المؤسسة تأمين طبابة وقسم السلامة المهنية لضمان تنظيم خدمات الصحة والسلامة داخل المؤسسة بعد تشكيل لجنة للصحة والسلامة .
- ✓ تنظيم سجل لتسجيل حوادث وإصابات العمل وإصدار الإحصائيات.
- ✓ قيام إدارة المؤسسة بتقديم جوائز للورش التي لا تقع فيها إصابات لأن ذلك بعكس مدى اهتمام صاحب العمل.
- ✓ إدخال المشرفين والعمال دورات لرفع الوعي الوقائي المهني عندهم.²

تاسعا: استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل

انطلاقا من الشعار القديم الذي يقول الوقاية خير من العلاج فإن مهمة السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل تكون على عاتق الأخصائي في علم النفس المهني وهذا من خلال ايجاد طرق واستراتيجيات الوقاية من الحوادث المعنية والتي من أمثلتها:

¹. يوسف حجيم الطائي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص: 462.

². بشار يزيد الوليد: مرجع سبق ذكره، ص: 239.

1. إستراتيجية دراسة أسباب الحوادث

ذلك لاتخاذ التدابير الاحترازية الكفيلة بمنع وقوعها وينصح الخبراء بدراسة أسباب الحوادث من حيث:

- ✓ وقت وقوع الحادث: هل في الدورية الصباحية او المسائية أو الليلية؟
- ✓ ساعة وقوع الحادث: هل أول دورية أو آخرها؟
- ✓ الخصائص الشخصية لمرتكب الحادث من حيث: السن، الخبرة، الظروف الشخصية المحيطة به وساعة وقوع الحادثة.
- ✓ هل الحادثة راجعة الى إهمال من العامل أو شرود ذهنه أو بسبب خطأ في تصميم الآلة أو قصور في إجراءات الأمن الصناعي.
- ✓ إضافة الى ما أدت اليه الحادثة من نتائج مثل: خسارة في المواد الخام أو تلف في الآلات أو اصابة لدى العامل.

2. إستراتيجية تصميم بيئة العمل

وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل سليمة من حيث درجة الحرارة المعتدلة والإضاءة الكافية وأن تكون بيئة العمل نظيفة من الأشياء التي تلحق أخطار بالعمال، كما أن صيانة الآلات بصفة دورية يؤدي الى المحافظة على كفاءتها، بالإضافة الى توفير معدات الوقاية كمطافئ الحريق والتي يجب أن توضع فب أماكن معروفة يسهل الوصول إليها، ذلك أن الوقت يضيع في البحث عن مطفأة الحريق قد يتسبب في كارثة.¹

3. استراتيجية الجو التنظيمي

ان للجو التنظيمي أثر نفسي كبير على العمال من حيث التورط في الحوادث، و يورد "تشولتز" العديد من الدراسات التي يؤكد على العلاقة بين الجو النفسي لأمن في المؤسسة الصناعية وبين معدلات التورط في الحوادث.

4. استراتيجية التدريب على وسائل الأمن الصناعي

يعتقد بعض الخبراء في الأمن الصناعي أن تدريب العمال على أساليب الوقاية، والأمن الصناعي هو من أهم أساليب التقليل من معدلات التورط في الحوادث، وهذا النوع من التدريب على الأمن الصناعي بالغ الأهمية، لأنه يعرف العمال بالأخطار المحتملة من العمل وكيفية تجنبها قدر الامكان، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي تقع وأسبابها، كما يشتمل البرنامج على

¹. بلول احمد وبورقده صغير: استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 17، بدون بلد، بدون السنة، بدون صفحة.

كيفية استخدام الأدوات والاسعافات الأولية وأسلوب اخلاء المصابين في حالة الحوادث ونقلهم
بسرعة الى الأماكن العلاجية المتخططة.¹

5. استراتيجية الحوافز

يشير " تشولتز" الى نظام تستخدمه احدى شركات النقل بالسيارات والتي كانت تعاني من ارتفاع
معدلات الحوادث، حيث اعدت نظام الحوافز يمنح بمقتضاها السائق ان الذين لايتورطون في
الحوادث أو تقل عندهم نسب المخالفات المرورية وهي حوافز مالية مجزية وقد أدى ذلك الى
تقليل معدل الحوادث بنسبة 65%.²

¹. ذوباخ قويدر: مرجع سبق ذكره، ص:55.

². بلول احمد وبورقده صغير: مرجع سبق ذكره، بدون صفحة.

خلاصة الفصل

من خلال ما عرضناه في هذا الفصل والذي تناول حوادث العمل، تبين لنا أن حوادث العمل مشكلة من بين المشكلات والتحديات التي يجدر بالمؤسسة الاهتمام بها، وبذل المزيد من الجهود من أجل التخفيض منها، لما تلحقه من أضرار للعامل تتمثل في إصابته أو للمؤسسة فتسبب تلف للآلات والمعدات، ولهذا يجب على المؤسسة معرفة وتحليل أسباب هذه الحوادث والتي تتعلق سواء بالعامل نفسه أو تتعلق بظروف العمل بالمؤسسة، ومن ثم وضع خطط واستراتيجيات من أجل تفادي هذه الحوادث والوقاية منها.

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

رابعاً: أساليب التحليل

خامساً: عينة الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد أن تم التطرق في الفصول السابقة لمتغيرات الدراسة (دور التدريب في التقليل من حوادث العمل) وحتى يكون أساس يعتمد عليه في عملية بناء عمل منهجي ميداني، سنتطرق الآن إلى الجانب الميداني الذي الباحث من جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته.

وبناء على ماسبق سنعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة لجمع بيانات الدراسة الميدانية، إذ يتضمن هذا الفصل العناصر التالية: مجالات الدراسة، المنهج المستخدم في الدراسة، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وأخيرا العينة وخصائصها.

أولاً: مجال الدراسة

1. المجال الجغرافي (المكاني)

حتى تتضح الرؤى في دراستنا لهذا الموضوع المتعلق بدور التدريب في التقليل من حوادث العمل، اخترنا تجسيدها في شركة توزيع الكهرباء والغاز - توزيع - جيبل على أساس أنها تعد المؤسسة التاريخية ميدان التموين بالطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر وهي شرطة ذات أسهم يكمن نشاطها الرئيسي في الانتاج، نقل وتوزيع الكهرباء بالإضافة إلى نقل وتوزيع الغاز عن طريق القنوات، إذ تغطي في مجال الكهرباء بنسبة تقدر بـ 98% على المستوى الوطني ونسبة 40% في توصيل الغاز.

ومن بين الفروع الرئيسية التابعة لمجمع سونلغاز شركة توزيع الكهرباء والغاز بالشرق والتي تتفرع بدورها إلى عدة مديريات للتوزيع من بينها مديرية التوزيع الكهرباء والغاز لولاية جيبل، والتي سنحاول التعرف عليها أكثر من خلال هذا العنصر وذلك بالتطرق إلى النقاط التالية:

- أ. لمحة تاريخية حول الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز.
- ب. موقع الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - مديرية التوزيع بجيبل.
- ج. وظائف وأهداف الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز.
- د. الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - مديرية التوزيع بجيبل.
- أ. نشأة وتطور الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز

تأسست شركة سونلغاز سنة 1969 م لاستبدال شركة كهرباء وغاز بالجزائر (EGA) التي تأسست في عهد الاستعمار بالقوانين الفرنسية وبالضبط في سنة 1947.

بين سنة 1962 - 1969 بعد الاستقلال تسلمت الجزائر إدارة هذه الشركة وبقيت تشتغل إلى غاية سنة 1969 أين أصبحت هذه الشركة من أكبر الشركات في الجزائر لما لها من دور في بناء الاقتصاد الوطني حيث أصبحت آنذاك توظف أكثر من 6000 عامل وتمون أكثر من 700.000 زبون.

وفي سنة 1083 م تم إعادة هيكلة هذه الشركة مما سمح على مستوى سونلغاز بخلق 5 شركات جديدة مختصة في الأشغال وشركة مختصة في صناعة المعدات الكهربائية والغازية وهي:

- شركة كهريف: تقوم بأشغال الكهرباء والغاز.
- شركة كهركيب: تقوم بتركيب المنشآت الخاصة بالخطوط والمركز ذات التوتر العالي.
- شركة كناغاز: تقوم بإنشاء قنوات توزيع الغاز.
- شركة إنارقا: تقوم بأشغال الهندسة الصناعية.

- شركة التركيب : تقوم بعمليات التركيب الصناعي.
- شركة : صناعة المعاداة وأجهزة المراقبة.

بفضل هذه الشركة أصبحت سونلغاز تملك القوة والقدرة في ميدان الكهرباء والغاز وتلبي احتياجات التطور الإقتصادي والاجتماعي في البلاد.

في سنة 1991 تشرع جديد لسونلغاز أين أصبحت هذه الشركة مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC بالمرسوم التنفيذي رقم 95. 280 المؤرخ في 17 ديسمبر 1995 والذي يؤكد على طبيعة سونلغاز على كونها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت وصاية وزارة الصناعة والمناجم.

وفي سنة 2002 تحولت سونلغاز من مؤسسة عمومية إلى مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري إلى شركة ذات أسهم SPA.

وعليه يمكننا ان نعرف الشركة محل التطبيق كمايلي:

الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز تعد من أكبر الشركات الجزائرية التي تأسست سنة 1969م وهي شركة ذات أسهم يكمن نشاطها في إنتاج ونقل الكهرباء الكهرباء، بالإضافة إلى نقل وتوزيع الغاز عبر القنوات تتكون من 31 فرعا و9 شركات مساهمة.

ب. موقع الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - مديرية التوزيع بجيجل-

تقع مديرية التوزيع بجيجل الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وسط مدينة جيجل يحدها من الشرق مقر بلدية جيجل ومن الشمال البحر الأبيض المتوسط ومن الجنوب مقر مديرية الضرائب ومقر الخطوط الجوية الجزائرية ومن الغرب الشركة الجزائرية للمياه.

ج. وظائف وأهداف الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز

من الوظائف الرئيسية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وهي:

- السهر على تموين زبائنها بالطاقة الكهربائية والغازية 24 سا/ 24 سا.
- السهر على سلامة وأمن زبائنها بصيانة كل المعدات الخاصة بالكهرباء والغاز والقيام بدوريات للمراقبة ليلا ونهارا.
- القيام بحملات تحسيسية لتوعية الزبائن حول القيمة والمنفعة الحقيقية للكهرباء والغاز وكذا الأخطار الناجمة عن عدم مراعاة القياسات اللازمة في تركيب المعدات.

- اصلاح أعطاب الناجمة عن خلل ما .
- تزويد الزبائن الجدد بالكهرباء والغاز .
- استقبال الزبائن والاستماع لإنشغالاتهم في ما يخص الخدمة العمومية .

من الأهداف الرئيسية للشركة الجزائرية للكهرباء والغازية هي:

- العمل من أجل الأحسن والقيم بالإستثمارات في هذا المجال من أجل تطوير وتوسيع الشبكات الكهربائية والغازية، حيث سطرت في الآونة الأخيرة هذه الشركة برنامج استثماري استثنائي لرفع قدرتها في إنتاج الكهرباء ونقل الكهرباء والغاز إلى أقصى حد ممكن على المستوى الوطني لتلبية الطلب المتزايد وتحديث خدمة الزبائن لضمان خدمة عمومية ذو نوعية عالية تليق بسمعة هذه الشركة لتمثل المهمة الأساسية في ثقافة المؤسسة.

2. المجال البشري

يقصد بالمجال البشري العدد الكلي لمجتمع الدراسة حيث بلغ عدد العمال في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- التوزيع- مديرية التوزيع بجيجل 519 عامل موزعين على فئات موضحة كمايلي:

- فئة الإطارات 96.
- فئة الإطارات السامية 41.
- فئة إطار سامي أكابر 1.
- فئة التنفيذ 170.
- فئة المهارة 211.

3. المجال الزمني

ويقصد به الوقت الذي استغرقته هذه الدراسة، وعلى الباحث في أي دراسة أن يحدد الفترة الزمنية لدراسته، وقد مرت دراستنا بمراحل وهي:

- **المرحلة الأولى:** وهي المرحلة الاستطلاعية أو الاستكشافية إلى المؤسسة بمدينة جيجل، وقد تم الحصول على الموافقة لإجراء البحث الميداني، وبعد الحصول على الموافقة قمنا بجمع المعلومات الكافية التي تفيدنا في دراستنا.
- **المرحلة الثانية:** وهي المرحلة قمنا فيها بعرض الاستمارة على الأستاذة المشرفة ثم الأستاذة المحكمين، وبعد ضبطها في هذا المستوى تأتي مرحلة المحكم النهائي ألا وهو ميدان الدراسة، أين تم عرض الاستمارة على مسؤول الموارد البشرية بطلب منه للاطلاع عليها وإبداء بعض

الملاحظات حولها بما يتماشى وطبيعة وظروف العمل والعمال والمؤسسة في حد ذاتها، لتأتي مرحلة الاستمارة التجريبية حيث تم توزيع 5 استمارات على العمال من أجل التعرف على مدى استيعاب المبحوثين لنوعية الأسئلة، وقمنا أيضا في هذه المرحلة بإجراء المقابلة من أجل الحصول على معلومات مرتبطة بالموضوع.

- **المرحلة الثالثة:** وفيها تم صياغة أسئلة الاستمارة بشكلها النهائي، وبعد ذلك قمنا بتوزيعها، وبعدها تم جمعها من أجل فرزها وترتيبها.

ثانيا: المنهج المستخدم

للمنهج أهمية بالغة في أي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه للوصول إلى نتائج علمية وموضوعية حول موضوع الدراسة.

عرف **محمد أزهر سعيد السماك** المنهج بأنه الطريق العلمي المؤدي أو الموصل لهدف البحث وهو الخيط غير المرئي الذي يشد فقرات البحث إلى بعضها.¹

يعرف **محمد شفيق** المنهج بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة.²

ويعرف **صلاح الدين شروخ** المنهج بأنه مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم.³

وعليه فإن اختيار المنهج الملائم يعتمد على نوع الدراسة وخصائصها والأهداف التي يريد الباحث الوصول إليها وتحقيقها وانطلاقا من أهداف الدراسة الحالية وجملة التساؤلات التي انطلق منها البحث، اقتضت الدراسة الأخذ بالمنهج الوصفي لكونه أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية ولأنه مناسب للظاهرة المدروسة بحيث ساعدنا على اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالدراسة من خلال تقديم الايضاحات والشرح خاصة بالتدريب وحوادث العمل، ورصد مختلف الآراء والخبرات لعينة الدراسة، كما يسمح المنهج الوصفي بالاطلاع على الظاهرة محل البحث ووصفها وصفا دقيقا، خاصة إذا استطاع الباحث أن يوظف خبراته ومهاراته في تحديد حيثيات وسلوكيات الظاهرة مما يساعده على جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات والبيانات البحثية والإجابة على التساؤلات التي تقع في دائرة البحث حول الموضوع.

¹ محمد أزهر سعيد السماك: طرق البحث العلمي أسس وتطبيقات، دار اليازوري، الأردن، 2011، ص 61.

² محمد شفيق: البحث العلمي الأسس- الأعداد، المكتب الجامعي الحديث، 2008، دون بلد، ص 85.

³ صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم، الجزائر، 2003، ص 92.

يعرف غازي عناية المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية.¹

عرف هوبتني المنهج الوصفي بأنه دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس، أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع.²

ثالثاً: أدوات ووسائل جمع البيانات

ان هدف الدراسة المراد القيام بها، أو الفرضيات المراد التحقق منها تجعل الباحث يلجأ إلى مجموعة من الأدوات التي يختار منها تبعل لما يفترضه بحثه سواء كانت تقنية واحدة أو عدة تقنيات التي تساهم بقدر كبير في الاطلاع والحصول على قدر كلف من المعلومات حول الموضوع وفي دراستنا الحالية استخدمنا الأدوات التالية:

1. **الملاحظة:** تعد الملاحظة من أبرز الوسائل المستخدمة في عملية جمع البيانات والمعلومات من قبل الحثين في مجالي العلوم الاجتماعية والطبيعية، فالملاحظة من حيث كونها أداة من أدوات جمع البيانات لاتقل أهميتها من الأدوات الأخرى كالمقابلة.³

يعرف **عامر قنديلجي** الملاحظة بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك وظاهرة معينة.⁴

يعرف **السعيد مبروك ابراهيم** الملاحظة بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة للتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة.⁵

يعرف **حسين محمد جواد الجبوري** الملاحظة بأنها الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين بقصد متابعة ورصد أدواته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله أو وصفه وتقويمه.⁶

¹ غازي عناية: منهجية اعداد البحث العلمي، دار المناهج، عمان، 2008، ص 88.

² حسين عبد الحميد رشوان: في مناهج العلوم، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2003، ص 65.

³ عارف العساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية (المفاهيم والأدوات)، دار صفاء، عمان، 2011، ص 296.

⁴ عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية أسسه، أساليبه، مفاهيمه، أدواته، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 186.

⁵ السعيد مبروك ابراهيم: البحث العلمي ودوره في التنمية والعالم الرقمي، دار الوفاء، الاسكندرية، 2015، ص 104.

⁶ حسين محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، دار صفاء، عمان، 2013، ص 162.

وقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة في هذه الدراسة.

يعرف حسين محمد جواد الجبوري الملاحظة البسيطة بأنها الملاحظة التي تتضمن صوراً بسيطة من المشاهدة الملاحظة للظواهر، كما تحدث تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها لضوابط علمية ودون استخدام الأدوات الميكانيكية كالسجلات والكاميرات.

وقد استخدمت الملاحظة في هذه الدراسة من خلال الزيارات المتعددة للمؤسسة استطعنا تسجيل بعض الملاحظات من بينها:¹

- تكوين فكرة عن بيئة العمل السائدة في المؤسسة.
- الانضباط.
- وجود علاقات اجتماعية جيدة بين الأفراد ويظهر ذلك من خلال اللباقة وحسن التعامل سواء بين العاملين أنفسهم أو بين العمال ورؤسائهم.
- الالتزام بالقوانين وساعات العمل.
- الجدية في أداء المهام.

إلا أنه قد تعذر علينا ملاحظة العمال في حقل العمل نظراً لخطورته وتوزع العمل على مختلف المناطق.

2. **المقابلة:** هي من أهم أدوات جمع البيانات حول موضوع معين، وتعرف بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث إلى معرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة.²

يعرف لحسن عبد الله باشيوة المقابلة بأنها تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو الباحث القائم بالمقابلة بأن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر وهو المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته.³

يعرف ربحي مصطفى رعليان المقابلة بأنها وسيلة شفوية عادة مباشرة أو هاتفية أو تقنية لجمع البيانات يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى.⁴

الأخرى.⁴

¹ حسين محمد جواد الجبوري، نفس المرجع، ص 163.

² احمد اسماعيل المعاني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 122.

³ لحسن عبد الله باشيوة وآخرون: البحث العلمي مفاهيم، أساليب، تطبيقات، مؤسسة الوراق، الأردن، 2010، ص 387.

⁴ ربحي مصطفى رعليان وعثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العملي، دار صفاء، ط 4، الأردن، 2010، ص 177.

عرفها **انجلش وانجلش** بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج.¹

لقد استخدمنا المقابلة على نطاقين في النطاق الأول قمنا باستخدامها للحصول على المعلومات المتنوعة الخاصة بميدان الدراسة الميدانية المتمثلة في مجالات الدراسة، وكذلك السجلات والوثائق، أما في النطاق الثاني فكان من خلال استخدامنا مقابلة في ملاقاته اطار في قسم الموارد البشرية لطرح جملة من التساؤلات تتمحور حول مضمون الفرضيات المرتبطة ببحثنا.

دليل المقابلة:

س1: هل سبق وأن وقعت لك حوادث عمل؟

س2: ماهي الإصابات التي قد يتعرض لها العامل جراء هذه الحوادث؟

س3: ماهي الإجراءات والوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في التقليل من حوادث العمل؟

س4: هل تفرض المؤسسة إجراءات تأديبية على العاملين غير الملزمين بتطبيق إجراءات السلامة المهنية؟

س5: هل تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريبية خاصة بالوقاية من حوادث العمل؟

س6: هل تملك المؤسسة مراكز تكوينية وتدريبية تابعة لها؟

س7: ماهي مدة التدريب اللازمة والكافية لتنفيذ برامج تدريبية فعالة؟

س8: ماهي اقتراحاتك للتقليل من مخاطر العمل؟

س9: ماهي اقتراحاتك لنجاح البرنامج التدريبي في تخفيض إصابات العمل مستقبلا؟

3. **الاستمارة:** تعتبر استمارة البحث من الوسائل الأكثر استعمالا في البحوث الاجتماعية نظرا لما تتميز به من خصائص كاختصار الجهد والتكلفة وسهولة معالجة بياناتها بالطرق الاحصائية، وهي أحد الأدوات الملائمة للحصول على معلومات وحقلنق مرتبطة بواقع معين تستهدف دراسته.

¹. سلاطية بلقاسم وحسان جيلالي: أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر، 2009، ص 104.

ويعرف **العساف** الاستبيان بأنه تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة والعبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها والآراء المحتملة، أو بفرغ للإجابة، ويطلب من المجيب عليها مثلا الإشارة إلى ما يراه مهما، أو ما ينطبق عليه منها، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة... الخ.¹

ويعرفها **عمار بوحوش** على أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها.²

ويعرف **ربحي مصطفى عليان** الاستمارة بأنها أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.³

ولقد تم تقسيم الاستمارة إلى أربعة محاور أساسية وهي كالتالي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للمبحوثين بوصف مجتمع البحث والتي يتم من خلالها تحديد هوية وخصائص المبحوثين وقد تضمن 7 أسئلة من 1 إلى 7.

المحور الثاني: يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى التي مفادها: يساهم التدريب المستمر أثناء العمل في التقليل من مخاطر العمل والذي تضمن 11 سؤال من 8 إلى 18.

المحور الثالث: يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية مفادها: تساهم البرامج التدريبية في تخفيض إصابات العمل والذي تضمن 5 أسئلة من 19 إلى 23.

المحور الرابع: يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة مفادها: يؤدي تقييم التدريب إلى التحكم الجيد في بيئة العمل والذي تضمن 8 أسئلة من 24 إلى 31.

وقد مرت الاستمارة بعدة مراحل من قبل ضبطها وصياغتها في شكلها النهائي، وتتمثل هذه المراحل في:

- **المرحلة الأولى: الاستمارة الأولية:** تضمنت 35 سؤال عرضناها على الاستاذة المشرفة وفيها قمنا بمجموعة من التعديلات اضافة، حذف، إلغاء، كما تم عرضها على مسؤول في قسم الموارد البشرية بطلب منه للموافقة عليها أم لا.

¹ العجيلي سرگز و عياد أمطير: البحث العلمي أساليبه وتقنياته، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2002، ص 220.
² عمار وبوحوش ومحمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 4، الجزائر، 2007، ص 67.
³ ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء، عمان، 2000، ص 82.

- المرحلة الثانية: الاستمارة التجريبية: وفيها قمنا بعرض الاستمارة على بعض العمال (5 عمال) في مديرية التوزيع للكهرباء والغاز ومن ثم قمنا ببعض التعديلات عليها من اضافة، الغاء بعد استرجاعها وتمثل ذلك في:

- اضافة سؤال المحور الأول البيانات الشخصية وهو:

مستوى التعليم المهني: تقني تقني سامي

- اضافة في السؤال 8 في المحور الثاني:

السؤال قبل التعديل: هل سبق وأن خضعت لدورات تدريبية أثناء العمل: نعم لا

بعد التعديل: هل سبق وأن خضعت لدورات تدريبية خاصة بالأمن: نعم لا

- تعديل السؤال 29 في المحور الرابع:

السؤال 31 قبل التعديل: مانوع الآلات والمعدات التي تعمل عليها؟

معقدة عادية بسيطة

بعد التعديل: مانوع الأجهزة التي تعمل بها؟

معقدة عادية بسيطة

- المرحلة الثالثة: الاستمارة النهائية: وفي هذه المرحلة تم صياغة الاستمارة في شكلها النهائي حيث تضمنت 31 سؤال.

4. السجلات والوثائق: تعتبر السجلات والوثائق مصدرا أساسيا لجمع المعلومات في المجتمع الأصلي فهي توفر على الباحث الكثير من الوقت والجهد، حيث استفدنا من الوثائق والسجلات التي تحصلنا عليها عند زيارتنا للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع - بمديرية التوزيع بجيجل في أخذ صورة علمة عن الشركة وكذا تحديد عناصر العينة، وقد احتوت هذه الوثائق والسجلات على بيانات تتعلق بـ:

- النظام الداخلي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع -
- لمحة تاريخية حول الشركة.
- وظائف وأهداف الشركة.
- الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بجيجل.
- الجانب البشري.

رابعاً: أساليب التحليل

اعتمدنا في تحليل وتفسيرات البيانات على أسلوب التحليل الكمي والكيفي.

1. **الأسلوب الكمي:** استخدمناه في دراستنا في حساب التكرارات والنسب المئوية في تحليلنا للفرضيات، أي أن الأسلوب الكمي يعمل على تكيم المعطيات المتحصل عليها من خلال نتائج بحث الفرضيات التي تمت جدولتها، والمتحصل عليها من خلال نتائج بحث الفرضيات التي تمت جدولتها، وفي هاته الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: -التكرارات. - النسب المئوية.

2. **الأسلوب الكيفي:** يعتبر هذا الأسلوب مكملاً للأسلوب الكمي حيث يقوم على تفسير المعطيات الكمية والعديدية وتحليلها بالاعتماد على ما تم جمعه من قبل الباحث سواء من خلال الملاحظة، المقابلة والاستمارة، كذلك يتم الاعتماد عليه في تحليل وتفسير النتائج بهدف إثبات الفرضيات أو نفيها التي تم صياغتها من قبل الباحث والوصول إلى مجموعة من النتائج.

خامساً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها وخصائصها

تعتبر العينة أهم شيء في البحث الميداني حيث تعرف العينة بأنها جزء من المجتمع الأصلي يتم اختيارها وفق قواعد خاصة بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان لمجتمع الدراسة.¹

كما يعرفها أحمد اسماعيل المعاني بأنها مجموعة جزئية من المجتمع الأصلي يجري اختيارها بطريقة معينة، وتضم عدداً من عناصر المجتمع.²

وبغرض جمع البيانات الأساسية وفق أسس علمية قمنا باختيار عينة للدراسة نظراً لعدم التمكن من القيام بالمسح الشامل لمجتمع البحث، وذلك لكبر حجم مجتمع الدراسة الذي يتكون من 519 عاملاً وصعوبة التعامل مع كل العمال لكثرة الأعمال والانشغالات، فقد قمنا بالاعتماد على فئة المهارات وفئة التنفيذ نظراً لكون فئة الإطارات (الإطارات السامية وإطار سامي أكابر) يشغلون الوظائف الإدارية وغير معرضون لحوادث العمل كما هو الحال بالنسبة لباقي الفئات، ولقد تم اختيار العينة وفق مرحلتين:

- **المرحلة الأولى:** كانت عينة قصدية بحيث تم استهداف فئة العمال المهرة وعمال التنفيذ لكونهم أكثر عرضة لحوادث وإصابات العمل.

1. محمد عبد العال النعيمي وآخرون: طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 78.
2. أحمد اسماعيل المعاني وآخرون: أساليب البحث العلمي والإحصاء، اثناء للنشر، الأردن، 2012، ص 86.

- المرحلة الثانية: كانت العينة عشوائية طبقية، وقد تم حساب العينة كما يلي:

1. حجم العينة الكلية:

$$\text{حجم العينة} = \frac{\text{حجم مجتمع الدراسة} \times \text{النسبة المختارة}}{\%100}$$

$$519 \leftarrow \%100$$

$$X \leftarrow \%15 \text{ (النسبة المختارة)}$$

$$X = (159 \times 15) / 100 = 77.8 = 78$$

2. حجم العينة في كل طبقة:

$$\text{حجم العينة في كل طبقة} = \frac{\text{حجم مجتمع الدراسة} \times \text{النسبة المختارة}}{\%100}$$

العينة المختارة	عدد العمال الإجمالي	
$31 = 519 / (78 \times 211)$ عامل مهاري	211	المهرة
$25 = 519 / (78 \times 170)$ عامل تنفيذي	170	التنفيذ

خصائص العينة:

يقصد بها معرفة المميزات الشخصية والاجتماعية والنفسية للأفراد العينة التي تساعد في توضيح بعض العناصر التي يمكن أن تكون أساسا فعليا عنج مناقشة فروض الدراسة وتمكننا من معالجة التساؤلات ويمكن تحديد هذه الخصائص فيمايلي:

جدول رقم(1): يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	56	56	%100
أنثى	/	/	/
المجموع	56	56	%100

تبين الشواهد الكمية المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول أعلاه أن 100% من أفراد العينة المدروسة يمثلون الذكور، وذلك راجع إلى طبيعة العمل الممارس والذي يتطلب مجهود وقوة تحمل بالإضافة إلى أن العمل يمتد إلى الفترات الليلية، وهذا العمل يتناسب مع الذكور عكس الإناث كما يتطلب التنقل إلى مختلف المناطق سواء في المناطق الريفية أو الحضرية وحتى الجبلية، كما يتطلب العمل أيضا التدخل في أوقات خارج العمل الرسمي وفي مختلف حالات الطقس صيفا أو شتاءا ، وهذا يتناسب مع الرجل أكثر من المرأة بما أن مجال الكهرباء والغاز هو مجال اهتمام الذكور لا الإناث.

جدول رقم (2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن / العينة
1.8%	1	أقل من 30 سنة
46.4%	26	من 30 إلى أقل من 40 سنة
44.6%	25	من 40 إلى أقل من 50 سنة
7.1%	4	أكثر من 50 سنة
100%	56	المجموع

تبين الشواهد الكمية في الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يتركز سنهم بين فئتين عمريتين متقاربتين من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 46.6% ومن 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 44.6% بمجموع 91% من إجمالي العينة، تليها مباشرة الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) والتي تمثل 4 أفراد بنسبة 7.1%، أما أقل فئة هي أقل من 30 سنة تمثل عامل واحد لم يمضي الكثير على التحاقه بالعمل.

ومن خلال النتائج نستنتج أن أكبر نسبة من العمال يتراوح سنهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، ففي هذه المرحلة العمرية يكون العامل في أوج عطائه ويتمتع بدرجة عالية من الوعي في كل المستويات العقلية والمهارية والعملية، وهذا مؤشر إيجابي في المؤسسة إذا ما أحسنت استغلاله بما تتمتع به هذه الشريحة من القوة العضلية والتميز في حل مشكلات العمل وطريقة التفاعل معها بشكل عملي وفعال، ناهيك عن مهارات التواصل الذي يعتبر مفتاح النجاح في كافة جوانب الحياة المهنية ومهارات التفكير الفعال الذي ينعكس في مختلف الصور والاستخدامات في بيئة العمل، بما أن هذه الفئة تكون أكثر قدرة على استخدام التكنولوجيا المتطورة ومواكبتها وتوظيفها في العمل واستغلال أي فرصة أو معلومة أو برنامج قد يزيد من فعالية وتنظيم العمل.

الجدول رقم (3): يمثل الحالة العائلية للمبحوثين.

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة العائلية العينة
17.9%	10	أعزب
78.6%	44	متزوج
/	/	مطلق
3.6%	2	أرمل
100%	56	المجموع

تبين البيانات في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة سجلت هي 78.6% ممثلة لفئة المتزوجين وهذا يدل على أن هذه الفئة تتمتع باستقرار مهني نتيجة تحملها للمسؤولية والواجبات الأسرية، وهذا مؤشر إيجابي على نفسية العامل داخل المؤسسة وخارجها، أما نسبة 17.9% من أفراد العينة عزاب وهم يسعون دوماً إلى الحصول على فرص جيدة للترقية ومحاولتهم لاكتساب الخبرات وتطوير المهارات وتلقي تدريبات خارج مكان العمل دون عائق لتحقيق الاستقرار الاجتماعي، أما بالنسبة لفئة الأرامل فقد سجلنا حالتين بنسبة 3.6% وهذا لم يمنعهم من مواصلة الحياة والعمل في حين أننا لم نسجل أي حالة طلاق.

الجدول رقم (4): يمثل المستوى التعليمي للمبحوثين

النسبة المئوية%	التكرار	العينة
		المستوى التعليمي
1.8%	1	ابتدائي
/	/	متوسط
71.4%	40	ثانوي
26.8%	15	جامعي
100%	56	المجموع

تبين الشواهد الكمية في الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يمتلكون مستوى ثانوي حيث قدرت نسبتهم 71.4% كونها المنفذ للعمليات، حيث يتم تدريبهم أكثر وتعريفهم بشتى أنواع المهام والنشاطات الموكلة إليهم لاكسابهم المهارات والخبرات، تليها المستوى الجامعي بنسبة 26.8% الذين يتمتعون بمستوى علمي يمكنهم من استيعاب أشكال التكنولوجيا التي تعرض عليهم مما يحقق للمؤسسة مكسبا حقيقيا، أما في المستوى الابتدائي فقد سجلنا حالة واحدة بنسبة 1.8% في حين أن النسبة في المتوسط منعدمة.

الجدول رقم (5): يمثل مستوى التعليم المهني للمبحوثين.

النسبة المئوية%	التكرارات	مستوى التعليم المهني العينة
50%	28	تقني
50%	28	تقني سامي
100%	56	المجموع

يعد التعليم المهني مجالاً لكسب المعرفة والخبرة العلمية والعملية وممارسة التدريب والتطبيق العملي في العديد من التخصصات.

وبالنظر إلى البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه فإننا نلاحظ وجود فئتين متساويتين للتعليم المهني بين التقني والتقني سامي بنسبة 50% لكل فئة، وهذا دليل على أن المؤسسة تحرص على توظيف عمال لديهم شهادات تساهم في تطوير مهاراتهم وخبراتهم وتحسين أدائهم وبالتالي تكوين فريق عمل ذو قدرات عالية، وهذا محفز إيجابي لأداء الأعمال الموكلة لهم بكفاءة وفعالية كبيرة، وهذا ما أكدته ماكس فيبر من خلال نظرية البيروقراطية يتم توظيف العمال على أساس الكفاءات.

الجدول رقم (6): يمثل منصب عمل المبحوثين.

النسبة المئوية%	التكررات	العينة	المنصب
55.3%	31		عامل مهني
44.7%	25		عامل تنفيذ
100%	56		المجموع

تبين الشواهد الكمية في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم عمال مهاريين وذلك بنسبة 55.3% من إجمالي العينة وما يبرر وجود أكبر نسبة لعمال المهرة هو ارتفاع عددهم في المؤسسة حيث قدر بـ 211 عامل مهاري، في حين أن نسبة عمال التنفيذ تقدر بـ 44.7% باعتبارها الفئة التي تتولى تنفيذ الأوامر والتعليمات.

الجدول رقم (7): يمثل الأقدمية في العمل للمبحوثين.

النسبة المئوية%	التكررات	العينة	الأقدمية
1.8%	1		أقل من 5 سنوات
53.6%	30		من 5 سنوات إلى 10 سنوات
28.6%	16		من 10 سنوات إلى 15 سنة
8.9%	5		من 15 سنة إلى 20 سنة
7.1%	4		من 20 سنة فما فوق
100%	56		المجموع

من خلال الشواهد الكمية في الجدول أعلاه نجد أن الفئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات تمثل أعلى نسبة في الأقدمية والتي بلغت نسبة 53.6%، أي أن أغلب عمال المؤسسة يتمتعون بخبرة مهنية فوق 5 سنوات وهذا ما يوضح أن المؤسسة في نمو متزايد ويدل على توظيفها للكفاءات الشابة والاستثمار فيها من خلال جهودها وطاقتها والتي تحقق لها التقدم والازدهار، تليها فئة العمال الذين يتمتعون بخبرة مهنية

وأقدمية من 10 سنوات إلى 15 سنة بنسبة 28.6 % وهذا يدل على أن أفراد هذه العينة لديهم فترة لا بأس بها في العمل بالمؤسسة، كما أن هذا يدل على احتفاظ المؤسسة بالموظفين القدامى وكذا رغبة العمال أنفسهم في الاستمرار بالعمل، أما نسبة الأفراد الذين ينتمون إلى فئتي الأقدمية من 15 سنة إلى 20 سنة بنسبة 8.9% وفئة من 20 سنة فما فوق بنسبة 7.1% فتعكس مدى الخبرة التي يتمتع بها أفراد هاتين الفئتين، فالأقدمية في العمل تلعب دور كبيرا في تأدية المهام بفعالية مما ينتج عنه زيادة في تحمل المسؤولية، في حين تمثلت فئة أقل من 5 سنوات في حالة واحدة قدرت نسبتها بـ 1.8% والتي توضح أن مدة التحاق الفرد بالمؤسسة كانت قصيرة ومحدودة.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم تحديد الإجراءات المنهجية الميدانية وذلك من خلال تبيان مجالات الدراسة من المجال الجغرافي والبشري والزمني، وكذا اختيار منهج الدراسة والاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على نتائج دقيقة، كما تم تحديد واختيار مجتمع الدراسة مع توضيح أساليب التحليل الكمي والكيفي.

الفصل السادس : عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء النظريات العلمية

رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

خامساً: القضايا التي تثيرها الدراسة

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

بعد تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة الحالية، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة من خلال عرض ومناقشة نتائج الفرضيات الفرعية ومن ثم مناقشة النتائج في ضوء النظريات العلمية ثم في ضوء الدراسات السابقة، وأخيرا تقديم بعض الإقتراحات والتوصيات المشتقة من الدراسة.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل البيانات

المحور الثاني: التدريب المستمر أثناء العمل والتقليل من مخاطر العمل

الجدول رقم (8): يوضح إجابات المبحوثين إذا ما كانوا خضعوا لدورات تدريبية خاصة بالأمن والوقاية من مخاطر العمل.

العينة الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	42	75%
لا	14	25%
المجموع	56	100%

من خلال البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن 75% من أفراد العينة صرحوا بأنهم خضعوا لدورات تدريبية خاصة بالأمن والوقاية من مخاطر العمل مقابل 25% من أفراد العينة صرحوا بعدم خضوعهم لدورات تدريبية خاصة بالأمن والوقاية من مخاطر العمل، وعليه فأغلب العمال في المؤسسة قد خضعوا لدورات تدريبية خاصة بالأمن حيث أن فئة المهارة والتنفيذ هم أكثر العمال المستفيدين من هذه الدورات التدريبية، وهذا راجع إلى طبيعة عملهم وعليه يمكننا القول أن المؤسسة تعمل على حماية ووقاية عمالها من الحوادث وإصابتها التي من الممكن أن تعرض العمال للخطر وتسبب لهم أضرار مختلفة قد تصل حد الموت أو حدوث حوادث كوارث.

لأننا نتعامل مع الكهرباء والغاز وخطرها في حالة حدوث خلل أو سوء استخدام وسائل الوقاية كبير جداً وقد يؤدي إلى ما يحمد عقباه سواء بالنسبة للعمال أو المجتمع، في حين أن العمال الذين لم يخضعوا للدورات التدريبية يمكن تفسيره بأنه لم تتاح لهم الفرصة بعد للإستفادة من هذه الدورات التدريبية.

تشير الدورات التدريبية إلى المهارات العملية والمعرفية التي تتصل مع بعضها البعض لتفيد الشخص المتدرب حيث تسعى المؤسسة إلى توفير بيئة عمل آمنة ومناسبة لاكتساب المهارات والخبرات التي تمكن العامل من تجنب مخاطر العمل.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الجدول رقم 09: يبين مكان التدريب

العينة الإحتمالات	التكررات	النسبة المئوية
داخل المؤسسة	13	23.2%
مراكز تدريبية تابعة للمؤسسة	41	13.2%
مراكز تدريب عامة	2	3.6%
المجموع	56	100%

تحرص المؤسسة على تدريب عمالها باستمرار من أجل تنمية مواردها في عدة جوانب: المهارات، السلوك والأداء فالتدريب يسعى إلى تنمية الفرد بإزالة جوانب الضعف في أدائه.

فمن خلال البيانات الكمية في الجدول أعلاه نلاحظ أن 73.2% من أفراد العينة تم تدريبهم في مراكز تدريبية تابعة للمؤسسة المتواجدة ب عين مليلة، البليدة، بن عكنون) وهي مراكز متخصصة تعمل على جعل العمال مؤهلين ليكونوا قادرين على أداء عملهم بشكل فعال تليها نسبة 23.2% تحصلوا على تدريب داخل المؤسسة الذين تتوفر لديهم الخبرة والكفاءة بينما نجد 3.6% من أفراد العينة قد تلقوا تدريباً في مراكز تدريب عامة وهذا يكون في حالات قليلة كالجامعات ومعاهد التكوين، فمن خلال المقابلة التي أجريناها مع مسؤول بالمؤسسة أكد بأن المؤسسة لديها مراكز متخصصة وكفاءات مؤهلة قادرة على إيصال المعلومات وتفسيرها وتطبيقها في الواقع حتى يستفيد منها المتدربين ولكنهم في بعض الأحيان قد يلجؤون إلى عقد إتفاقيات مع مراكز تدريب أخرى حسب طبيعة محتوى البرنامج التدريبي ومستواه (قد لا تتوفر مراكز التدريب التابعة لها على التجهيزات المطابقة للمادة أو البرنامج التدريبي...)

الجدول رقم (10): يوضح إجابات المبحوثين حول نوع التدريب المفضل لديهم.

العينة الإحتمالات	التكررات	النسبة المئوية
التدريب أثناء العمل	24	42.9%
التدريب الخارجي (مراكز تابعة للمؤسسة)	32	57.1%
المجموع	56	100%

تباينت آراء العمال حول نوع التدريب المفضل لديهم هل هو تدريب أثناء العمل أو تدريب خارجي في مراكز تابعة للمؤسسة، حيث يبين الجدول أعلاه أن 57.1% من إجمالي العينة يفضلون التدريب الخارجي في المراكز التابعة للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز، حيث أنه يعتبر في نظرهم أحسن الطرق والأكثر تداولاً في المؤسسة لتدريب العمال، والأكثر فعالية، لتأثيرها الإيجابي على نفسية العامل وتغييرهم

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

للجو التنظيمي والمناخ المهني واحتكاكهم بأفراد آخرين يتبادلون معهم خبراتهم وتجاربهم وآرائهم وأفكارهم وتسمح بتصحيح الأخطاء وتداركها واكتساب مهارات إضافية، كما أنها مجهزة بأحدث التقنيات كما تحتوي على حقول وميادين شاسعة للعمل والتطبيق العملي المباشر.

كما نجد 42.9% من إجمالي العينة يفضلون التدريب أثناء العمل أي داخل المؤسسة حيث أن هذا التدريب يمكنهم من الإتصال بالعمل والتفاعل المباشر وتبادل المعلومات والحصول على النصائح والإرشادات مباشرة في نفس موقع العمل وليس في مكان آخر، وذلك بهدف تحسين كفاءة العامل.

وهذا ما تبين لنا من خلال آراء المبحوثين حيث يرون ضرورة تكثيف الدورات التدريبية الخارجية كونها تعتمد على التطبيق العملي والذي من شأنه التقليل من الوقوع في الحوادث المهنية وتقادي الأخطار التي قد يتعرض لها العامل في مجال الكهرباء والغاز.

الجدول رقم (11): يبين مدة خضوع المبحوثين للتدريب.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
حوالي أسبوع	35	62.5%	
أكثر من أسبوع	21	37.5%	
المجموع	56	100%	

يمكن القول أنه هناك اختلاف بين مدة خضوع المبحوثين للتدريب وذلك راجع إلى امتيازات وعوامل متعددة، منها درجة تعقد العمل والمهارات التي يراد اكتسابها للعمال ونوعية الأساليب التدريبية المستخدمة بالإضافة إلى الإمكانيات المتاحة.

حيث تشي البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين وبنسبة 62.5% من إجمالي العينة كانت مدة خضوعهم للتدريب هي حوالي أسبوع وذلك نظرا لتناسب المدة مع متطلبات تواجبات العمال، كما تستجيب للطموحات المهنية لهم، إذ تعتبر هذه المدة كافية لتغطية جميع الإحتياجات خلال هذه المدة، بينما نجد أن 37.5% من إجمالي العينة خضعوا للتدريب مدة أكثر من أسبوع، وذلك لأنهم ذوي خبرة غير كافية، كما أن مناصب العمل التي يشغلونها تتطلب عليهم مدة تدريبية أكثر من أجل الإستفادة من محتوى البرامج التدريبية.

وهذا ما تبين لنا من خلال المقابلة التي أجريناها والتي أكدت لنا أن مدة خضوع العمال للتدريب تتراوح ما بين أسبوع وأسبوعين وذلك حسب كل تخصص إلا في حالة التدريبات الخارجية (خارج الوطن) أين تطول مدة التدريب حسب نوعيته والهدف منه.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الجدول رقم (12): يوضح اللغة التي يتم بها عرض المادة التدريبية على المبحوثين.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
العامة	11		19.6%
العربية	26		46.4%
الأجنبية	19		33.9%
المجموع	56		100%

تعمل اللغة على تحقيق عدة وظائف في حياة الأفراد والناس وذلك في كونها تعد الوسيلة المثلى التي تساعد على التواصل والتفاهم فضلا عن نقل آرائهم وأفكارهم. وكلما كانت اللغة مفهومة وواضحة كلما كان التفاعل أكثر جماعا.

فالبيانات الكمية الموضحة في الجدول أعلاه توضح أن 46.4 % من أفراد العينة صرحوا بأنه يتم عرض المادة التدريبية باللغة العربية تليها 33.9% أكدوا بأنه يتم عرض المادة التدريبية باللغة الأجنبية وذلك لوجود لوجود شريك أو مدرب أجنبي ولأن المؤسسة الجزائرية تعتمد في تعاملاتها على اللغة الفرنسية وأخيرا نسبة 19.6 % صرحوا بأنه يتم عرض المادة التدريبية بالعامة وذلك لأننا نجد نسبة من عمال التنفيد ذو مستوى ثانوي وهناك بعض المواقف والمواضيع في البرنامج التدريبي التي يضطر المدربون إلى عرضها وإلقائها وتقديمها باللغة العامة حتى يصل الفهم إلى كل المستويات والفئات المطلوبة.

من خلال الجدول نستنتج أنه يتم عرض المادة التدريبية باللغة العربية العربية كونها اللغة الرسمية والأساسية التي يتحدث بها أغلب العمال إضافة إلى أنها تسهل عملية التواصل بين العمال أنفسهم والعمال والمدربين وبالتالي سهولة توصيل المعلومة واستيعابها دون الحاجة إلى ترجمتها، وهذا ما أكده مسؤول في قسم الغاز.

الجدول رقم (13): يوضح ما إذا كانت حياة المبحوثين معرضة للخطر.

العينة الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	52	92.9%
لا	4	7.1%
المجموع	56	100%

تبين النتائج الكمية في الجدول أعلاه أن 92.9% من إجمالي العينة يرون أن حياتهم معرضة للخطر وهذا راجع إلى أي طبيعة عملهم التي تجعلهم عرضة للخطر من خلال العمل الميداني ونقص

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

وسائل الوقاية والسلامة المهنية المتطورة التي تحميهم من المخاطر التي من الممكن أن تواجههم عند القيام بالعمل وبالتالي وقوع الحوادث والإصابات المختلفة كالسقوط والتكهرب والحرق والإختناق والإنزلاقات وصعوبة العمل في الأماكن الوعرة كالجبال والمناطق النائية. في حين 7.1% يرون أن حياتهم غير معرضة للخطر ولا تواجههم مخاطر لأنهم يقومون بعملهم على أكمل وجه و يلتزمون بالإجراءات التنظيمية والوقائية مع مرور الوقت يكتسبون خبرة للتأقلم والتعامل مع تلك المخاطر. وهذا ما هو معروف وملاحظ لأن مجال الكهرباء والغاز محفوف بالخطر.

الجدول رقم (14): يبين ما إذا كانت هناك مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين من أجل اكتشاف مخاطر العمل.

الاحتمالات	العينة	التكررات	النسبة المئوية
دائما	6	6	10.7%
أحيانا	36	36	64.3%
أبدا	14	14	25%
المجموع	56	56	100%

تعد المراقبة عملية لرصد سلوك الأشخاص أو الأشياء أو العمليات للتأكد من سير العمل الطبيعي والمتوقع لها وذلك للحماية والأمن، وهذه المراقبة تكون من قبل المسؤول أو المدير والسبب في ذلك يعود إلى الحرص على العمل وأهميته.

حيث تشير البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن نسبة 64.3% من إجمالي العينة صرحوا بأن المراقبة المستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين من أجل اكتشاف مخاطر العمل تكون أحيانا، حيث أن الرقابة الإدارية تعتبر واحدة من بين الوظائف التي تتكون منها العملية الإدارية، حيث أن الترتيب المعتاد لهذه الوظائف هو التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، تليها نسبة 25% من إجمالي العينة أكدوا أنه لا توجد مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين لاكتشاف مخاطر العمل، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم قيام المسؤولين بمهامهم الموكلة إليهم والمطلوبة منهم،

أخيرا نجد نسبة 10.7% من أفراد العينة يرون أن المراقبة المستمرة من طرف المسؤولين من أجل اكتشاف مخاطر العمل تكون دائما وهذا يدل على حرص المؤسسة على الحفاظ على سلامة عمالها وسعيها إلى حمايتهم من الأنظار التي يمكن لهم مواجهتها في مكان العمل وبالتالي تخفيض حوادث العمل، ومن جهتها تؤكد النظرية الإدارية لهنري فايول على أهمية الرقابة في العمل الإداري حيث تعمل

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

على إتمام كل شئ حسب الخطة المرسومة والتعليمات الصادرة والمبادئ القائمة وتهدف الرقابة إلى تشخيص نقاط الضعف والأخطاء وتصحيحها ومنع حدوثها.

الجدول رقم (15): يبين متى يتم إعلام المبحوثين بمواقع الخطر.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
عند الإلتحاق بالعمل أول مرة	40	71.4%	
بعد العمل مباشرة	2	3.6%	
عند وقوع الحادث	14	25%	
المجموع	56	100%	

تشير البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأنه يتم إعلامهم بمواقع الخطر عند إلتحاقهم بالعمل أول مرة وذلك من أجل أخذ العمال لكل الإحتياجات، وأيضاً من أجل تقادي المخاطر التي يمكن أن تواجه العامل الجديد كون العمل يتميز بنوع من الخطورة، تليها نسبة 25%، من إجمالي العينة صرحوا بأنه يتم إعلامهم بمواقع الخطر عند وقوع الحادث، تليها نسبة 3.6% من إجمالي العينة صرحوا بأنه يتم إعلامهم بمواقع الخطر بعد العمل مباشرة ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تقوم بهذا الإجراء من أجل أخذ الحيطة والحذر قبل العمال عند قيامهم بالمهام الموكلة إليهم، ومن أجل تقادي الخسائر المادية والبشرية التي يمكن أن تلحق المؤسسة من جراء ذلك.

الجدول رقم (16): يبين آراء المبحوثين حول رضاهم عما تبدله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم أنا راض تماماً	18	32.1%	
نوعاً ما راض	23	49.1%	
لست راض أبداً	15	26.8%	
المجموع	56	100%	

يعبر مصطلح الرضا الوظيفي عن الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل علم اتجاه عمله، بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل، إذ أنه من الأهداف الأساسية التي تسعى معظم المؤسسات الحصول عليه مما له من دور في زيادة الانتاجية.

هذا وتبين البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تمثلت في مجموعة العمال الذين صرحوا بانهم راضون نوعاً ما عما تبدله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر حيث قدرت نسبتهم 41.1%

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

وهذا يدل على أنهم يقدرّون ما تبدله المؤسسة ويرون أنها تحميهم من مخاطر العمل، تليها نسبة 32.1% من أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم راضون تماما على ماتبدله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر وهذا يدل على حرص المؤسسة على حماية عمالها وتقديم الخدمات على أكمل وجه وتوفير كل السبل والظروف المساعدة في حمايتهم والحفاظ على سلامتهم، وفي الأخير نجد نسبة 26,8% من أفراد العينة والذين عبروا عن عدم رضاهم عما تبدله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر وهذا يمكن ارجاعه إلى كونهم يجدون صعوبة في التحكم في الأدوات أو استخدام وسائل السلامة المهنية وانهم غير قادرين على تجنب مخاطر العمل لأنها طبيعة العمل في حد ذاته محفوف بالمخاطر والمفاجآت وفيها المواقف والظروف وحتى الظروف الطبيعية قد تسبب احيانا في كوارث لم تكن في الحسبان وتفرض عليهم أخطارا يجب التعامل معها (في حالة الامطار، الرعد...).

الجدول رقم (17): يبين قدرة المبحوثين على تجنب مخاطر العمل بعد خضوعهم للتدريب.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	44	44	78.6%
لا	12	12	21.4%
المجموع	56	56	100%

يتعرض العمال للكثير من الحوادث الصعبة والخطيرة أثناء قيامهم بعملهم خاصة في مجال الكهرباء والغاز لذلك يجب على المؤسسة باخضاع عمالها إلى دورات تدريبية تنمي مهاراتهم وقدراتهم من أجل مساعدتهم على تجنب مختلف مخاطر العمل التي يمكن أن يتعرضوا لها وتبين البيانات الكمية في الجدول أعلاه ان معظم أفراد العينة والمقدرة نسبتهم ب، 78.6% أكدوا على قدرتهم غي تجنب مخاطر العمل بعد خضوعهم للتدريب وهذا ما يدل على أنهم يتلقون تدريبات متعددة ومكثفة مكنتهم من تجنب مخاطر العمل ولأن استيعابهم للمعلومات المعطاة لهم كبير، ويدل أيضا على نجاح البرنامج التدريبي في إيصال المعلومات للعمال وتطوير قدراتهم ومهاراتهم مقابل 21,4% من أفراد العينة صرحوا بأنهم غير قادرين على تجنب مخاطر العمل بعد خضوعهم للتدريب وهذا يمكن إرجاعه إلى عدم قدرتهم على استيعاب محتوى البرامج التدريبية.

وتجمع أغلب النظريات سواء الكلاسيكية أو الحديثة على أهمية التدريب ودوره في تحقيق فاعلية الأداء والتقليل وتجنب مخاطر العمل وأن مهارات العمال وقدراتهم تعرف تحسنا بعد التدريب، ونفس

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

النتائج قد توصلت إليها الدراسات الأمبريقية التي تؤكد هي الأخرى أهمية التدريب لعملية حاسمة وكمتطلب وظيفي أساسي لتنمية وفعالية الأداء.

الجدول رقم (18): يبين ما إذا كان التدريب يساهم فعلا في التقليل من مخاطر العمل.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	55	55	98.2%
لا	1	1	1.8%
المجموع	56	56	100%

يعتبر التدريب فرصة تتاح للأفراد للانتقال بهم من مستواهم الحالي إلى مستوى أفضل، حيث يهدف التدريب إلى النهوض بالعنصر البشري من خلال تنمية مهاراته وقدراته وتمكينه من القيام بمهامه بكفاءة عالية وبالتالي التقليل من مخاطر العمل.

حيث تشير البيانات الكمية في الجدول اعلاه أن التدريب يساهم فعلا في التقليل من مخاطر العمل وذلك حسب 98.2 من إجمالي العينة، وهذا ما يدل على أن العمال قد حسنوا من مستوى أدائهم وأصبحت لديهم قدرات ومهارات ومعارف تمكنهم من القيام بمهامهم بكفاءة عالية، وزادت من درجة وعيهم وبالتالي أصبحوا قادرين على تجنب مخاطر العمل، في حين نجد أن نسبة 1.8 يرون ان التدريب لا يساهم في التقليل من مخاطر العمل وهذا دليل على عدم استيعابهم لمحتوى البرنامج التدريبي وعد قدرتهم على التأقلم مع ظروف وبيئة العمل وبالتالي تعرضهم للمخاطر.

وهذا ما أكدته النظريات الحديثة حيث أنها ترى بان التدريب من أهم العوامل المتحكمة في الأداء وذلك لدوره الهام في تحسين وتنمية مهارات وقدرات واتجاهات الأفراد.

المحور الثالث: البرامج التدريبية وتخفيض إصابات العمل

النسبة المئوية		التكرارات		الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	نوع الإصابة	التكرار	
37.5%	10,7%	21	6	نعم
	19.6%		11	
	1.8%		1	
	5.3%		3	
62.5%		35		لا

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

المجموع	56	%100
---------	----	------

تشير البيانات الكمية في الجدول أعلاه ما إذا تعرضوا المبحوثين لاصابات العمل ونوع الاصابة التي تعرضوا لها، حيث نجد أن نسبة 62.5% من اجمالي العينة لم يتعرضوا لاصابات العمل وهذا دليل على التزامهم بمعدات الوقاية والأمن التي توفرها المؤسسة وكذا تمكنهم من استعمال الأجهزة والوسائل الخاصة بالعمل بالشكل الجيد والتحكم فيها، وهذا ما يعكس أيضا نجاح برامج التدريب التي تقوم بها المؤسسة في تحقيق الهدف المطلوب، بينما نجد نسبة 37.5% من اجمالي العينة تعرضوا لإصابات العمل حيث كانت هذه الإصابات متمثلة في حالات التكهرب بنسبة 19.6% تليها نسبة 10.7% للذين تعرضوا لحروق، وتليها النسبة المتعلقة بإصابات أخرى والمتمثلة أساسا في الكسور بنسبة 5.3%، وأخيرا نسبة 1.8% للحالات التي تمثلت اصابتهم في فقد الحواس أو الأعضاء ويعود ذلك إلى طبيعة العمل ونقص الخبرة وعدم التقيد باستعمال الوسائل الوقاية وفقدان التركيز وعد الانتباه.

الجدول رقم (20): يبين ما إذا كانت هناك برامج تدريبية خاصة بالامن والسلامة المهنية.

النسبة المئوية%	التكرارات	
%71.4	40	نعم
%28.6	16	لا
%100	56	المجموع

يعد الامن والسلامة المهنية من الضروريات التي تحتاجها المؤسسات في مختلف المجالات والتي لا بد من وجودها في كل بيئة عمل من أجل تحسين العمل وحماية العمال من المخاطر والمشكلات التي يمكن أن تؤثر عليهم

فالبيانات الكيفية الموضحة في الجدول اعلاه تبين أن هناك برامج تدريبية خاصة بالامن والسلامة المهنية وذلك بحسب ما صرح به اغلبية أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 71.4% وهذا دليل على حرص المؤسسة على الحفاظ على سلامة العمال ووعيها باهمية التدريب على وسائل الصيانة وتوفير الامن من اجل تحقيق درجة عالية من الوقاية والحماية للعاملين، مما يجنبهم الوقوع في حوادث العمل واصاباتها، وفي المقابل نجد 28.6% من أفراد العينة أقروا بانه لاتوجد برامج تدريبية خاصة بالامن والسلامة المهنية وهذا يدل على عدم التزامهم بالحضور لتلقي هذه الدورات التدريبية.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الجدول (21): يبين ما إذا كان البرنامج التدريبي يخضع للمتابعة والمستمرة من طرف الإدارة

النسبة المئوية%	التكرار	
48.2%	27	نعم
51.8%	29	لا
100%	56	المجموع

تبين البيانات الكمية في الجدول اعلاه أن 51.8% من أفراد العينة تركزت اجاباتهم بأن البرامج التدريبية لا تخضع للمتابعة المستمرة من طرف الإدارة مقابل 48.2% صرحوا بأن البرنامج التدريبي يخضع للمتابعة المستمرة من طرف الإدارة، وهذا من خلال حرص ادارة المؤسسة على المتابعة والتأكد المستمر من أن البرنامج التدريبي يتم تنفيذه كما هو مخطط له وبالتالي التأكد من مدى فهم واستيعاب المتدربين للبرنامج الذي تم تنفيذه وبالتالي التقليل من الحوادث واصاباتها من خلال التدريب الفعال على طريقة العمل الامنية والسليمة وهذا ما أكدته النظريات الكلاسيكية التي دعت إلى تقسيم لعمل إلى جزئيات حتى سهل عملية انجاز المهام وتجعل استيعاب العمال أمر متوافر لديهم إذا ما احسنوا اختيارهم وتدريبهم من اجل رفع قدراتهم مع تعزيز ذلك بالمراقبة والمتابعة المستمرة.

الجدول (22): يبين ما إذا كان البرنامج التدريبي تساهم في تخفيض اصابات العمل.

النسبة المئوية %	التكرارات	
92.9%	52	نعم
7.1%	4	لا
100%	56	المجموع

تبين البيانات الكمية في الجدول اعلاه أن 92.9% من أفراد العينة يرون أن البرامج التدريبية تساهم في تخفيض اصابات العمل من خلال التعرض على المخاطر التي من ممكن أن يتعرض لها العمال وزيادة نشاطات التدريب لما لها من دور فعال في التطوير والرفع من قدرات العمال والإلمام بالطرق السليمة لاداء العمل، وهذا دليل على وعي المؤسسة باهمية البرامج التدريبية من اجل سد النقص في المهارات القديمة واكتساب مهارات جديدة تساهم في تجنب العمال من الوقوع في الحوادث واصاباتها، فالبرامجالتدريبية الفعالة هي برامج دائمة ومستمرة تهدف إلى تحديث مهارات وصعوبات ومعارف الفرد العامل وهذا ما أكده "هرزبيرغ" بأن التدريب الفعال هو أحد العناصر التي يمكن ان تستند عليه المؤسسات من أجل تطوير المهارات والمعارف واشباع بعض العوامل الوقائية التي من شأنها أن تساهم في تخفيض اصابات العمل، وفي المقابل نجد 7.1% من أفراد العينة يرون ام البرامج التدريبية لا تساهم في تخفيض اصابات العمل وهذا يمكن ارجاعه لعدم قدرتهم على فهم واستيعاب محتوى البرامج.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الجدول رقم (23): يبين امكانية وجود مشكلات تحد من فؤص نجاح البرامج التدريبية في التقليل من إصابات العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة/ الاحتمالات	النسب المئوية %	التكرار	العينة/ الاحتمالات
9.3%	7	كثافة البرامج التدريبية	69.6%	39	نعم
9.3%	7	ضعف المدربين			
14.7%	11	عدم اهتمام العمال المتدربين بعملية التدريب			
26.7%	20	قصر مدة التدريب			
22.7%	17	عدم مطابقة مكانة التدريب مع واقع التدريب	30.4%	17	لا
17.3%	13	عدم توفير وسائل السلامة البدنية	100%	56	المجموع
100%	75	المجموع			

يبين البيانات في الجدول اعلاه أن 69.6% من إجمالي العينة يرون ان هناك مشكلات تحد من فرص نجاح البرامج التدريبية في التقليل من إصابات العمل ومن تلك المشكلات التي تقف عائلا دون نجاح البرامج التدريبية مايلي:

- 26.7% من إجمالي العينة يرون أن المشكل الأساسي هو قصر مدة التدريب وأن مدة التدريب غير كافية لاستعاب وتطوير المهارات والخبرات.
- 22.7% من إجمالي العينة يرون أسباب عدم نجاح البرامج ا لتدريبية إلى عدم مطابقة مكان التدريب مع واقع العمل ووجود صعوبات أثناء التدريب وبعد العودة إلى الموقع الفعلي للعمل نظرا لاختلاف الموقعين.
- 17.3% من إجمالي العينة يرون ان عدم توفر وسائل السلامة البدنية من أحذية، نظارات، قفازات، إضافة إلى نقص الامكانيات اللازمة مشاكل تحد من فرص نجاح التدريب.
- 14.7% من إجمالي العينة يرجعون المشاكل التي تحد من نجاح البرامج التدريبية إلى عدم اهتمام العمال المتدربين بالعملية التدريبية، فغياب الحوافز المناسبة لإقناع العمال وتحفيزهم على

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

التعلم، أي غياب حافز قوي لدى العمال لتحسين أدائهم وتعلم مهارات وقدرات جديدة تساعدهم على الاداء السليم لأن التدريب الفعال يتطلب ضرورة ادراك المتدرب لمدى الحاجة للحصول على معلومات ومهارات جديدة مرتبطة بتوافر عنصر الرغبة في التعلم، والتدريب من أجل تطوير الأداء فقد أكدت الدراسات إلى أن الأفراد الذين يقبلون على التدريب برغبة صادقة في التعلم واكتساب معارف ومهارات وسلوكيات جديدة يتحصلون على كم معرفي يفوق بكثير أولئك الذين طلب منهم أو فرض عليها المشاركة في البرنامج التدريبي.

- 9.3% من إجمالي يرجعون المشاكل التي تحد من نجاح البرامج التدريبية إلى ضعف المدربين وافتقارهم إلى الرغبة والحماس في تعليم العمال مما يجعلهم عاجزين على شرح اهداف البرنامج التدريبي، ولنجاح البرامج التدريبية يجي ان يكون المدربين أكفاء وقادرين على القيام بالمهام المطلوبة منهم، إضافة إلى وجود 9.3% أيضا من إجمالي العينة يرجعون عدم نجاح البرامج التدريبية إلى كثافة البرامج التدريبية وهذا المشكل يرتبط بسوء التخطيط وعدم وجود برنامج تدريبي يتميز بالتكامل.

- في حين أن 30.4% من أفراد العينة يرون انه لا توجد مشاكل تحد من فرص نجاح البرامج التدريبية وذلك لأن المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز تعطي اهمية كبيرة للتدريب.

المحور الرابع: تقييم التدريب والتحكم في بيئة العمل:

الجدول رقم (24): يبين ما إذا كانت مدة التدريب كافية لاستيعاب محتوى البرنامج التدريبي.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الإحتمالات
48,2%	27	نعم
51,8%	29	لا
100%	56	المجموع

تعتبر مدة التدريب الفترة الزمنية التي يتم فيها تنفيذ البرنامج التدريبي حيث تختلف المدة من برنامج لآخر لعدة عوامل واعتبارات كطبيعة ونوعية المشاكل التي يعالجها البرنامج والمهارات التي يراد اكسابها للعمال بالإضافة إلى نوعية الأساليب التدريبية المستخدمة والإمكانات المتاحة حيث يجب أن تكون مدة التدريب كافية لتحقيق الأهداف وملائمة للمتدربين وتسمح لهم أن يستفيدوا من الموضوعات المقدمة بشكل آمن.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

وتشير البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب 51,8% من إجمالي العينة يرون أن مدة التدريب ليست كافية وغير منسجمة مع مقتضيات سير العمل بالمؤسسة. وام تسنح لهم الفرصة الكافية لمعالجة المشكلات التي كانوا يعانون منها. أو التزود بالمهارات والمعلومات التي كان يطمحون إلى تعلمها واكتسابها، وبالتالي عدم التمكن من إحداث التغيير المطلوب أو زيادة معلوماتهم أو تنمية قدراتهم، بينما نجد نسبة 48,2% من إجمالي العينة يرون أن مدة التدريب كانت كافية وذلك لملائمة توقيت البرنامج وتوزيعه بين الفترات الصباحية والمسائية ومنطقية المواد المعروضة والمقدمة في كل وقت. وأن مدة التدريب سمحت لهم للسؤال والإستفسار عن كل الأمور والمشاكل التي يردون إيجاد حلول لها. وقد قدمت لهم الشروحات الكافية وأعطيت لهم الفرصة المناسبة لتعلم المعارف وتطبيقها.

الجدول رقم (25): يبين تقييم المبحوثين للمادة العلمية.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الإحتمالات
7,1%	04	ضعيف
64,3%	36	متوسط
28,6%	16	جيد
100%	56	المجموع

إن المادة العلمية هي مجموعة المعلومات والمفاهيم والحقائق والأسئلة أو النماذج العملية التي تشرح وتوضح للمتدربين والعمال مختلف المواضيع التي يتم اختيارها وبرمجتها ضمن البرنامج التدريبي، ويشترط إخراج وتحضير هذه المادة بشكل يتناسب مع المستوى العلمي والعمل للعمال. وتعرض بشكل متكامل وملائم لطبيعة كل عامل. وسنحاول من خلال الجدول أعلاه معرفة رأي المبحوثين حول المادة العلمية وتقييمهم لها.

حيث ومن خلال البيانات الكمية الموضحة في الجدول نجد أن أغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم 64,3% من إجمالي العينة أعطوا تقييم متوسط للمادة العلمية أي أنها تلائمت نوعا ما مع المستوى العلمي والعمل للمبحوثين وأنهم استفادوا من الأفكار المطروحة في المادة العلمية. بينما نسبة 28,6% من إجمالي العينة أعطوا تقييم جيد جدا للمادة العلمية أي أن المعلومات والمعارف والموضوعات التي تم التطرق إليها وتلقوها من خلال التدريب تتماشى مع قدراتهم واستعداداتهم العلمية والعملية. وقد استطاعوا تعلم وتفهم محتوى البرنامج بنجاح خاصة وأن العمال لديهم من الخبرة والمؤهلات العلمية ما يؤهلهم للتوافق واكتساب المهارات اللازمة لتحقيق الاستخدام الفعال للمعلومات والمعارف والمهارات أو أنماط

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

السلوك الجديدة. بينما نجد نسبة 7,1% أعطوا تقييم ضعيف للمادة العلمية أي أنهم لم يستفيدوا من الأفكار المطروحة بالقدر المتوقع.

الجدول رقم (26): يبين ما إذا نجح التدريب في تحقيق التغيير المطلوب والتحكم في بيئة العمل أكثر.

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات	النسبة المئوية	التكرار	العينة الإحتمالات
5,06%	04	زيادة سرعة الأداء	75%	42	نعم
19%	15	زيادة درجة الإتقان			
44,30%	35	تزايد الوعي			
31,64%	25	تراجع نسبة الأخطاء المهنية			
100%	79	المجموع	25%	14	08
			100%	56	المجموع

إن التحكم في بيئة العمل يظهر من خلال إكتساب العمال المزيد من المعرفة والمهارة وقدرتهم على استغلالها وتطبيقها في وظائفهم دون وجود صعوبات وهذا ما يدل على نجاح التدريب في تحقيق التغيير المطلوب.

حيث تشير البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن 75% من إجمالي العينة يقرون بنجاح التدريب في تحقيق التغيير المطلوب والتحكم في بيئة العمل أكثر وذلك من خلال:

- 44,30% من إجمالي العينة يرون أن التغيير تمثل في زيادة الوعي من خلال استيعابهم وأضاف لهم مزيدا من الخبرة العلمية والعملية. ومزيدا من المعرفة والوعي والقدرة على حل المشاكل والتركيز أكثر للتقليل من الأخطاء. وتجنب الأخطاء المهنية أو الوقوع فيها.
- 31,64% من إجمالي العينة يرون أن التغيير تمثل في تراجع نسبة الأخطاء المهنية وذلك من خلال تطبيق الخبرات والمعارف والمهارات الجديدة في بيئة العمل بكل سهولة دون وجود أي عراقيل أو صعوبات حيث أنهم أصبحوا قادرين على تجاوز هذه الصعوبات والتعامل مع الموقف في الوقت المناسب.
- 19% من إجمالي العينة يرون أن التغيير تمثل في زيادة درجة الإتقان وهذا ما يدل على زيادة كفاءة العمال وذلك من خلال الحصول على المعارف التي تحسن أدائهم وتمكنهم من إتقان عملهم بالشكل المطلوب وبإتقان أكثر.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

- 5,06% من إجمالي العينة يرون أن التغيير تمثل في زيادة سرعة الأداء حيث أكسبهم التدريب المهارات التي ساعدت على تحسين أدائهم ومكنتهم من متابعة العمل بسرعة ودقة أكبر.

فيما نجد نسبة 25% من إجمالي العينة يقرون بعدم نجاح التدريب في تحقيق التغيير المطلوب والتحكم في بيئة العمل أكثر ويعود ذلك إلى عدم إستيعابهم لمحتوى البرنامج التدريبي وبالتالي عدم قدرتهم على التحكم في بيئة عملهم.

وهذا ما قدمه ماسلو من خلال نظريته خول كون التدريب أساسي من أجل تطوير قدرات ومهارات العمال بالشكل الذي يؤدي إلى إنجاز عال، وأنه يحدث تغييرات على مستوى الأداء والإتجاهات والسلوكيات وبالتالي التحكم في بيئة العمل.

الجدول رقم (27): يبين المسؤول عن تقييم العائد من التدريب.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الإحتمالات
42,8%	24	المشرف المباشر
28,6%	16	خبراء التدريب
28,6%	16	تقييم ذاتي
100%	56	المجموع

تعد كفاءة وفعالية الأداء مطلب أساسي تسعى إليه المؤسسات على اختلاف انواعها خاصة فيما يتعلق بكفاءة الموارد البشرية ويتم قياسها وتحديدتها من خلال اجراء عملية تقييم والتي بواسطتها الحصول على الحقائق والبيانات عن أداء العامل لتقديره مستوى الاداء وبالتالي تحديد مدى كفاءته العملية في إنجاز المهم والأعمال المطلوبة منه.

فمن خلال البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن 42,9% من إجمالي العينة يرون ان مسؤولية تقييم العائد من التدريب تقع على عاتق المشرف المباشر كونه الأكثر خبرة ومعرفة بأداء مرؤوسيه وأكثر اتصالا مباشرا بهم ويقعون تحت ملاحظته اليومية. حيث يقوم المشرف المباشر بتسجيل كل الملاحظات ومن خلال تلك الملاحظات يتم تقييم العامل من حيث التغيب والمواضبة والقدرة على الإستيعاب والتحصيل المعرفي ومدى تطبيقه للمعرفة على أرض الواقع والقدرة على إتخاذ القرارات أما العمال فإن أغلبهم يفضلون قيام المشرف المباشر بتقييم أدائهم ماداموا يقعون تحت مسؤوليته ومتابعته، ولقد أكد المسؤولون في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز أن المؤسسة تعطي أهمية كبيرة لعملية التقييم لأن المراكز التدريبية التابع للمؤسسة مجهزة بالتكنولوجيا والوسائل المتطورة وأن عملية التقييم تستمر حتى بعد إنتهاء

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

البرنامج التدريبي وعودة العمال إلى عملهم حيث يقوم المشرف بالإضطلاع على مدى التقدم اذي أحرزه العامل في عمله، تليها فئتين متساويتين بنسبة 28% من إجمال العينة فالفئة الأولى ترى أن مسؤولية تقييم العائد من التدريب تقع على عاتق ، في حين أن الفئة الثانية ترى أن العامل هو من يقوم بتقييم ذاته لأن تحليل أداء افراد في الواقع لا يوجد وعليه فإن العامل هو من يستطيع الحم على سلوكاته ونتائجه وعن نفسه وعن جوانب قوته وضعفه، إضافة إلى أن عدم اهتمام المؤسسة بمتابعة وتقييم أداء العمال بعد التدريب يجعلهم غير مباليين بتطبيق ماتعلموه ولا يشجعهم على بذل المزيد من المجهود ولا يحفزهم على تطوير أنفسهم وأدائهم مادامت المؤسسة غير مبالية بمعرفة مدى استيعاب العمال للمعلومات ومعرفة الفرق بين الأداء قبل وبعد التدريب.

الجدول رقم (28): يبين ما إذا كان المبحوثين يتحكمون في الوسائل الخاصة بعملهم.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الإحتمالات
92,9%	52	نعم
7,1%	04	لا
100%	56	المجموع

تشير البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة والمقدرة نسبتهم ب 92,9% أكدوا قدرتهم على التحكم في الوسائل الخاصة بعملهم بعد خضوعهم للتدريب وهذا ما يدل على استيعابهم لمحتوى البرنامج التدريبي واكتسابهم للمهارات اللازمة، وبالتالي تحقيق التغيير المطلوب وتنمية قدراتهم وبالتالي التحكم في الوسائل الخاصة بالعمل. في حين نجد أن نسبة 7,1% من إجمالي العينة فنوا قدرتهم على التحكم في الوسائل الخاصة بعملهم.

الجدول رقم (29): يبين نوع الأجهزة.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الإحتمالات
21,4%	12	معقدة
71,4%	40	عادية
7.1%	04	بسيطة

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

المجموع	56	%100
---------	----	------

تعد أجهزة العمل من العناصر التي لها أهمية في مختلف المؤسسات فهي محرك أساسي للقدرات والمهارات التي يتميز بها الأفراد.

وتوضح البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن 71,4% من إجمالي أفراد العينة يؤكدون أن الأجهزة التي يتم العمل بها هي آلات عادية تليها نسبة 21,4% من أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يعملون على الأجهزة معقدة وأخيرا نسبة 7,1% من أفراد العينة الذين أكدوا على أنهم يعملون بأجهزة بسيطة.

نستنتج من خلال الجدول أن المؤسسة تستخدم عدة أنواع من الأجهزة ولكنها تستخدم في أغلب الأحيان الأجهزة العادية، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي لا يتطلب أجهزة يصعب العمل بها.

الجدول رقم (30): يبين ما إذا كان التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الإحتمالات
%96,4	54	نعم
%3,6	02	لا
%100	56	المجموع

- إن التحكم الجيد في الأجهزة يدل على قدرة العمال على استخدام هذه الأجهزة وامتلاكهم للمعرفة والمهارة التي تمكنهم من تفادي الوقوع في حوادث العمل.

حيث تشير البيانات الكمية الموجودة في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة والمقدرة نسبتهم ب 96,4% يرون أن التحكم الجيد في الاجهزة يقلل من حوادث العمل، وهذا راجع إلى استفادتهم من التدريب الذي خضعوا واكتسابهم للخبرة والمهارة. بالإضافة إلى أن أغلب الأجهزة التي يتم استعمالها في المؤسسة هي أجهزة عادية وهذا ما سهل على العمال عملية التحكم فيها، في حين نجد أن نسبة 3,6% من إجمالي العينة يرون أن التحكم الجيد في الأجهزة لا يقلل من حوادث العمل وهذا ما يمكن تفسيره بأنهم عمال جدد ولم يمر وقت طويل كاف يسمح لهم بالتأقلم مع الأجهزة المستعملة في المؤسسة.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الجدول (31): يبين ما إذا كان تقسيم التدريب يؤدي إلى التحكم الجيد في بيئة العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الإحتمالات
87,5%	49	نعم
12,5%	07	لا
100%	56	المجموع

إن تقييم التدريب هو تلك الإجراءات التي تقاس بها كفاءة البرنامج التدريبي ومدى نجاحه في تحقيق أهدافه المرسومة. كما تقاس به كفاءة المتدربين الذين استفادوا من العمل التدريبي وسنحاول معرفة ما إذا كان تقييم التدريب يؤدي إلى التحكم الجيد في بيئة العمل.

تشير البيانات الكمية الموجودة في الجدول أعلاه إلى أن أغلبية المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 87,5% يرون أن تقييم التدريب يؤدي إلى التحكم الجيد في بيئة العمل، وذلك من خلال قيام المؤسسة بتقييم مكتسبات العمال بعد التدريب من أجل معرفة كل المعارف والمهارات والمعلومات التي تم إكتسابها خلال فترة التدريب، بالإضافة إلى الملاحظة والمتابعة الدقيقة للعمال من أجل الوقوف على الجوانب التي تم التحسن. وتلك التي لا تزال إلى تدعيم بما يكفي لرفع القدرات وبالتالي التحكم في بيئة العمل. في حين أن نجد نسبة 12,5% من إجمالي العينة يرون أن تقييم التدريب لا يؤدي إلى التحكم في بيئة العمل ويمكن إرجاع هذا إلى وهذا ما أوضحتته نظرتة الإدارة بالأهداف حيث بأنه يتم قياس وتقييم أداء الأفراد بناء على درجة تحقيق الأهداف.

ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى:

والتي مفادها يساهم التدريب المستمر أثناء العمل في التقليل من مخاطر العمل، ومن خلال المعطيات المتعلقة بالفرضية الأولى والتي حاولنا من خلالها معرفة ما إذا كان التدريب المستمر أثناء العمل يساهم في التقليل من مخاطر العمل . من خلال اكتساب مختلف المعارف والمهارات والسلوكيات، كون التدريب المستمر للموارد البشرية يعتبر بمثابة الركيزة الأساسية لتحقيق فعالية أكبر لدى العمال.

وعند ما حاولنا اختبار الفرضية الأولى بواسطة مجموعة من المؤشرات المرتبطة بها، وجدنا أن المؤسسة محل الدراسة تسعى إلى تنمية مهارات مواردها وتحسين أدائهم وهذا من أجل تجنب المخاطر ، وهذا من خلال خضوع العمال لدورات تدريبية خاصة بالأمن فقد أقر به بنسبة 75 % من المبحوثين

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

سواء كانت هذه الدورات داخل المؤسسة أو في مراكز تدريبية تابعة لها حسب الجدول (8) إذ أن أغلب المبحوثين يفضلون التدريب الخارجي (مراكز تابعة للمؤسسة) بنسبة 57.1 % كونه تدريب يعتمد على التجربة والتطبيق الميداني ما يسمح بالإحتكاك مع مختلف الزملاء وتبادل المعارف والخبرات وهذا ما بينه الجدول رقم (10)، حيث كانت مدة الخضوع للتدريب أسبوع حسب ما صرح به أغلب المبحوثين بنسبة 46.4 % ، الجدول رقم (11)، وهو مايسهل عملية الفهم والإستيعاب هو عرض المادة التدريبية باللغة العربية وفق ما أقره المبحوثين بنسبة 46.4% الجدول (12).

92.9% من المبحوثين صرحوا بأن حياتهم معرضة للخطر عند قيامهم بعملهم الجدول (13)، ورغم أن المسؤولين والمختصين لا يقومون بصفة دائمة بالمراقبة المستمرة في أماكن العمل من أجل اكتشاف مخاطر العمل إلا أن المؤسسة تتولى مهمة إعلام عمالها بمواقع الخطر عند إلتحاقهم بالعمل أول مرة ، وهذا ما أقر به أغلب المبحوثين بنسبة 71.4 % الجدول (15).

يظهر الجدول (16) أن نسبة 41.1 % من المبحوثين راضون نوعا ما عما تبدله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر ، وهذا لأن أغلب المبحوثين نسبة 78.6 % أصبحوا قادرين على تجنب مخاطر العمل بعد خضوعهم للتدريب وهذا ما بينه الجدول رقم (17).

من خلال النتائج الجزئية للفرضية الأولى، والتي جاءت مؤشراتنا إيجابية يمكننا القول أن التدريب المستمر أثناء العمل يساهم في التقليل من مخاطر العمل، لأن الهدف الأساسي للتدريب هو تنمية وتطوير قدرات العمال والإستفادة من مزايا الإستثمار في الموارد البشرية، وبهذا تكون الفرضية الأولى محققة.

2 - مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:

والتي مفادها تساهم البرامج التدريبية في تخفيض إصابات العمل.

من خلال المعطيات المتعلقة بالفرضية الثانية والتي حاولنا من خلالها معرفة ما إذا كانت البرامج التدريبية تساهم تخفيض إصابات العمل، من خلال زيادة القدرة على الإبتكار والإبداع والإنجاز.

وعندما حاولنا اختبار الفرضية الثانية ميدانيا بواسطة مجموعة من المؤشرات المرتبطة بها ، وجدنا أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بوضع برامج تدريبية خاصة بالأمن والسلامة المهنية من أجل حماية العمال من إصابات العمل من خلال توفير مختلف وسائل الوقاية والسلامة المهنية والبدنية (قفازات، نظارات، أحذية، خودة....) وهذا ما أقر به بنسبة 71.4% من المبحوثين الجدول (20).

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

ومن أجل توعية العمال وتعزيز قدراتهم على فهم طبيعة العمل وتفادي وقوع الحوادث وإصابتها، وهذا ما أكدته أغلب المبحوثين لأنهم لم يتعرضوا لإصابات في العمل وذلك بنسبة 62.5 % ورغم تأكيد أغلب المبحوثين بنسبة 51.8 %، من المبحوثين أن البرنامج التدريبي لا يخضع للمتابعة المستمرة من طرف الإدارة الجدول (21)، ووجود مشكلات تحد من فرص نجاح البرامج التدريبية في التقليل من إصابات العمل الجدول رقم (23) وذلك حسب ما أقر به 69.6 % من نسبة المبحوثين حيث تمثلت هذه المشكلات أساسا في كثافة البرامج التدريبية، ضعف المدرسي، عدم اهتمام العمال المتدربين بعملية التدريب، وكذا قصر مدة التدريب وعدم مطابقة مكان التدريب مع واقع العمل وعدم توفر وسائل السلامة البدنية.

كما يبين الجدول رقم (22) أن البرامج التدريبية تساهم في تخفيض إصابات العمل وذلك حسب ما أقر به نسبة 92.9 % من المبحوثين.

من خلال النتائج الجزئية للفرضية الثانية والتي جاءت أغلب مؤشراتها إيجابية يمكننا القول بأن البرامج التدريبية تساهم في تخفيض إصابات العمل لأن المؤسسة ومن خلال هذه البرامج قدمت للعمال مادة تدريبية ساعدت على زيادة خبرتهم ووعيهم وحسنت أدائهم، كما اهتمت بجانب الأمن والسلامة المهنية للعامل، وبالتالي الفرضية الثانية محققة.

3. مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة:

والتي مفادها يؤدي التدريب إلى التحكم في بيئة العمل،

من خلال المعطيات المستوحاة من الفرضية الثالثة والتي حاولنا من خلالها معرفة ما إذا كان تقييم التدريب يؤدي إلى التحكم في بيئة العمل وفي تنمية قدرات مهارات العمال.

وعندما حاولنا اختبار الفرضية الثالثة بواسطة مجموعة من المؤشرات المرتبطة بها، وجدنا أنه هناك تقييم للتدريب داخل المؤسسة سواء من طرف المشرف المباشر أو خبراء التدريب أو حتى تقييم ذاتي من قبل العمال حيث يبين الجدول (24) أن 51.8 % من المبحوثين أكدوا أن مدة التدريب غير كافية لاستيعاب محتوى البرنامج التدريبي ولم يتمكنوا من رفع مستواهم وتحسين أدائهم حيث أن 64.3 % من نسبة المبحوثين قيموا محتوى المادة العلمية بأنه متوسط وهذا ما بينه الجدول رقم (25)، في حين نجد أن نسبة 75 % من المبحوثين أكدوا على نجاح التدريب في تحقيق التغيير المطلوب والتحكم في بيئة العمل أكثر حيث تمثل هذا التغيير في زيادة سرعة الأداء، زيادة درجة الإتقان، تزايد الوعي وتراجع نسبة الأخطاء المهنية، الجدول (26).

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

ويظهر الجدول (27)، أن مسؤولية تقييم العائد من التدريب تقع على عاتق المشرف المباشر، حسب ما أكدته نسبة 42.8% من المبحوثين، ويتم هذا خلال عمليات المراقبة والمتابعة والتقييم.

ونجد أن أغلبية العمال يتحكمون في الوسائل الخاصة بعملهم بنسبة 92.9%، وهذا ما بينه الجدول (28) لكون أن أغلب العمال يعملون على أجهزة عادية هذا ما سهل عليهم عملية التحكم فيها وهذا ما أقر به نسبة 71.4%، المبحوثين حسب الجدول رقم (29) ما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى تدريب عمالها على كيفية التعامل مع الوسائل والأجهزة التي يتم العمل بها من أجل تحسين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم وبالتالي التحكم أكثر في بيئة العمل والتقليل من حوادث العمل، وهذا ما أكدته المبحوثين بنسبة 96.4% الجدول (30).

كما يبين الجدول (31) أن تقييم التدريب يؤدي إلى التحكم الجيد في بيئة العمل وذلك حسب ما أقر به 87.5%، من المبحوثين.

من خلال هذه النتائج الجزئية للفرضية الثالثة والتي جاءت أغلب مؤشراتنا إيجابية، يمكننا القول بأن تقييم التدريب يؤدي إلى التحكم الجيد في بيئة العمل. كونه يهدف إلى الوقوف على مدى تحقيق الأهداف التدريبية المتمثلة في تعزيز التعلم ونقل أثره إلى بيئة العمل. كونه يهدف إلى الوقوف على مدى تحقيق الأهداف التدريبية المتمثلة في تعزيز التعلم ونقل أثره إلى بيئة العمل. وبالتالي فإن الفرضية الثالثة محققة.

لقد تأكد تحقق الفرضيات الفرعية صدق الفرضية العامة للبحث، والتي مفادها أن للتدريب دور فعال في التقليل من حوادث العمل، وقد أوضحت الشواهد الكمية ونتائج الدراسة اعتماد المؤسسة على التدريب من أجل تنمية الموارد البشرية وتطوير قدراتها ومهاراتها، وبالتالي التقليل من حوادث العمل.

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات العلمية

تناولنا في الجزء النظري بعض التطورات الفكرية والنظرية التي عالجت مسألة " دور التدريب في التقليل من حوادث العمل " والتي اتسمت بتعدد المنطلقات النظرية والإختلاف في المنافع نتيجة اختلاف المعتقدات والفلسفات المتبناة في معالجتها لهذا الموضوع أو جزء منه ومن خلال هذه الدراسة الحالية سنحاول تحليل وتمييز متغيرات هذا الموضوع وتوظيف هذا الإختلاف بما يدعم تفسيرنا وتحليلنا لمتغيرات البحث وإبراز بعض نقاط التقاطع بين نتائج دراستنا وبين الإتجاهات النظرية التي تناولتها، وهذه الدراسة تقترب في أجزاء منها مع نتائج الدراسات التي أجريت في سياقات إجتماعية متباينة وتبتعد عنها في جوانب أخرى. إذ نجد النظريات الكلاسيكية و من خلال بحثنا عن الطرق المثلى للأداء من أجل تطوير

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الكفاءات والمهارات والخبرات الإستفادة منها عن طريق مجموعة من الإجراءات والقواعد والمبادئ التي تركز على التخصص، تقسيم العمل، تحديد السلطات، التسلسل الرئاسي و الهرمي وقد توصلت إلى:

- اعتبار المؤسسة نسقا مغلقا.
- التخصص في العمل وتقسيمه قدر المستطاع إلى جزئيات بشكل يجعل المهام الموكلة للأفراد بسيطة وسهلة الفهم والإستيعاب.
- فرض الرقابة على العمال كونهم يتهبون من العمل وتحمل المسؤولية لأجل ذلك فهم بحاجة إلى رقابة دقيقة على أدائهم.
- التكوين المستمر للعمال من أجل تطوير مهاراتهم وتوفير الكفاءات والقدرات العالية.

ومن أهم ما دعت إليه هذه النظرية تهو تدريب العمال تدريبا دقيقا على متطلبات وظائفهم من أجل أدائها بإتقان فالتدريب ضروري لإكساب مختلف المهارات والقدرات في مجال عملهم. فخضوع العمال إلى التدريب يزيد من فرض تعلمهم وتغيير سلوكياتهم سواء كان تدريب داخلي أو خارجي في مراكز تابعة للمؤسسة وهذا ما أكده الجدول رقم (40) من خلال دراستنا حيث أن المؤسسة تهتم بتدريب عمالها من أجل عدم التورط في المخاطر والتقليل منها وهذا من خلال الجدول (18).

كما دعت النظريات الكلاسيكية إلى تقييم الأداء ومتابعة وتصميم وتحليل العمل إلى عناصر بسيطة ودقيقة سهلة التنفيذ من طرف الأفراد ويمكن مراقبتها والإشراف عليها بسهولة وتأكيدا على المكافآت والحوافز كوسيلة لدفعهم نحو العمل وقيام عملهم وفقا للتعليمات المحددة.

- ومن خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن المؤسسة تعتمد في طريقة تدريبها لعمالها على البرامج التدريبية الميدانية، وهذا ما أكدته نظرية التقسيم الإداري التي ترى أن إقامة دورات تدريبية ميدانية إلى جانب إعطاء دروس تعليمية نظرية من شأنه أن يؤهل العمال لأداء الأعمال بكفاءة وهذا من خلال الربط بين ماتم تعلمه من معارف نظرية بالواقع الميداني وبالتالي تخفيض إصابات العمل وهذا يوضحه الجدول (22).

- كما أكدت النظريات الكلاسيكية أن عملية التدريب يصاحبها تراجع الأخطاء المهنية وزيادة درجة الإلتقان والتركيز على العمل وبالتالي التقليل من حوادث العمل وإصابتها والتحكم في بيئة العمل وهذا ما أكدته الدراسات الحالية على الجدول (28).

- كما أكدت على ضرورة اهتمام المؤسسة بتدريب العمال على القيام بالحركات الضرورية في وظائفهم من منطلق تحقيق أفضل إنتاجية وهذا ما أكدته الدراسة الحالية بأن البرامج التدريبية تلبي الحاجات المهنية العمال وترضي طموحهم وزيادة دافعيتهم نحو العمل الحرص على تدريبهم

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

وتزويدهم بالمعارف والمهارات التي تمكنهم من تحسين إدارتهم وبالتالي التقليل من حوادث العمل وإصابتها والتحكم الجيد في بيئة العمل.

- وهذا وجاءت النظريات الحديثة لتؤكد على أهمية فهم الأفراد والإهتمام بميولهم ورغباتهم وحاجاتهم وتوفير بيئة عمل تساعد على التفاهم والتعاون والعمل الجماعي من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة وتلبية حاجاتهم الإنسانية. إذ ركزت على ضرورة إشباع رغبات الأفراد من تقدير واحترام واعتراف بالإنجازات والمشاركة في اتخاذ القرارات والإستفادة من الدورات التدريبية التي تسد حاجات تحقيق الذات وتبادل الآراء حول المشكلات المرتبطة بأعمالهم واقتراح حلول البدائل لحل المشكلات والنسبة للعملية التدريبية فإن المؤسسة تحرص على تحديد الإحتياجات التدريبية بشكل مسبق وتحديد حاجات الأفراد لهذه العملية بناء على أسس موضوعية وعلمية وملاحظات مستمرة للأداء وسلوك العمال. فقد برهنت النظرية السلوكية أن المؤسسة تستهدف تطوير مهارات وخبرات عمالها من أجل تخفيف حوادث العمل وإصابتها، إنها تهتم بالتدريب من منطلق أن حاجات ورغبات العمال متعددة ومتغيرة وسلوكياتهم قابلة للتغيير والتعديل خاصة إذا تم توجيهها بواسطة برامج تدريبية فعالة تركز على الحاجات الإنسانية.

- كما جاءت نظريات أخرى مثل النظرية الموقفية ونظرية الإدارة بالأهداف، الإدارة بالمشاركة، و Z التي تجمع على أهمية التدريب ومدى إسهامها في تحسين أداء العمال وتطوير مهاراتهم وخبراتهم باعتبارهم رأسمال المؤسسة.

رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال مناقشة فرضيات هذه الدراسة تم تسجيل نقاط اتفاق ونقاط اختلاف بينها وبين نتائج الدراسات السابقة وفيها يلي سنستعرض مجمل هذه النقاط حيث نجد:

- دراسة " بلال كرامش " تحت عنوان " أثر التدريب على الأداء في المؤسسة " توصل إلى أن التدريب نشاط إنساني يهدف إلى زيادة معارف ومهارات الأفراد وتحسين سلوكهم وبالتالي زيادة أدائهم وأداء المؤسسة إضافة إلى تحسين سلوك كل من الإطارات وعمال التنفيذ وذلك بعد إجرائهم لدورات تدريبية، وهذا توصلت إليه دراستنا الحالية، حيث وجدنا أن شركة سونلغاز تقوم بتدريب عمالها من أجل تحسين سلوكهم وزيادة المعارف والخبرات والمهارات وتحسين أداء عمال المهارة والتنفيذ ، من أجل تجنب الوقوع في الحوادث.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

- توصلت دراسة بوعريوة الربيع التي قام بها حول " تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة" فقد كانت نتائجها مطابقة لحد ما مع دراستنا الراهنة ذلك أن إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة تقوم على التدريب، في حين توصلت دراستنا إلى كون التدريب استثمار حقيقي للمؤسسة.
- كما توصل من خلال دراسته إلى أن التدريب يهدف إلى مسايرة التغيرات التكنولوجية والتسييرية التي تعرفها البيئة وهذا ما يتوافق مع دراستنا والتي أكدت على أن المؤسسة، تقوم بدورات تدريبية داخلية (داخل المؤسسة) وخارجية (مراكز تابعة للمؤسسة) وهذا من أجل التكيف مع مختلف التغيرات التي تحدث.
- أما بالنسبة لدراسة " سمير حديبي" والتي كانت تحت عنوان " حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية" إلى أن الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال خصوصا إذا كانت درجة الخطورة بالإصابة كبيرة، وهذا ما توصلت إليه دراستنا أن حوادث العمل تؤثر بشكل سلبي على الفرد العامل جسديا ومعنويا.
- كما توصلت " سلامة أمينة" في دراستها بعنوان " الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل" أن السلامة المهنية تساعد في التقليل من حوادث العمل وهذا ما توصلت إليه دراستنا حيث أن المؤسسة تعتمد على برامج تدريبية خاصة بالأمن والسلامة المهنية من أجل التقليل من حوادث العمل وإصابتها.
- كما توصلت أيضا إلى أنه كلما كانت هناك توعية وقائية داخل المؤسسة الصناعية كلما قلت حوادث العمل، وهذا ما خلصت إليه دراستنا كون التوعية تلعب دورا مهما في التقليل من مخاطر وحوادث العمل.
- كما توصل " علاء عبد المجيد الأعرم" في دراسته بعنوان " أثر التدريب والتنمية في أداء المتدربين" إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتقييم التدريب والتنمية في أداء المتدربين وهذا ما توصلنا إليه في دراستنا حيث أن تقييم التدريب يعمل على تحسين أداء العمال وبالتالي التحكم في بيئة العمل.
- كما توصلت " نهى إدريس عبد الحميد" في دراستها بعنوان " أثر التدريب في رفع إنتاجية العاملين" إلى أن الجهود المبذولة في تدريب العاملين بالشركة لاتؤدي إلى تحسين الأداء وهذا ما يختلف مع نتائج دراستنا التي أكدت بأن الجهود التي تبذلها المؤسسة في تدريب عمالها تؤدي إلى تحسين أداء العمال وتنمية قدراتهم ومهاراتهم.
- كما توصلت إلى أن التدريب الداخلي وحده لايساعد على رفع كفاءة الأداء ويجب أن تعطي اهتماما أكبر بالتدريب الخارجي لرفع كفاءة العاملين. هذا ما توصلت إليه دراستنا الراهنة أنه يجي

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

على المؤسسة أن تهتم بالتدريب الداخلي والخارجي الذي يعتمد على التطبيق العملي من أجل الرفع من كفاءة العمال.

خامسا: القضايا التي تثيرها الدراسة

لقد أثارت دراستنا الحالية جملة من النتائج التي ساهمت في إثارة بعض التساؤلات والقضايا التي تستدعي التوقف عندها وإخضاعها لدراسة نظرية وامبيريقية ، ومحاولة عزل المتغيرات عن بعضها البعض ودراستها وتحليلها.

إن القضايا التي أثارتها هذه الدراسة تدفعنا إلى طرح المزيد من التساؤلات البحثية المتعلقة بالتدريب وحوادث العمل والتي لا تزال تحتاج إلى البحث والتحقق الإمبريقي منها:

- كيف يمكن تطوير نموذج يمكننا من تحديد الأهداف الفعلية لمتطلبات التنظيم، وكيف تؤثر على ظاهرة التدريب و"حوادث العمل" وكيف يمكن التحكم إمبريقيا في عزل المتغيرات الخاصة بالتدريب وحوادث العمل؟
- إلى أي مدى يساهم التدريب في خلق الجو الاجتماعي التنظيمي، علما أن هذا الجو تتجاذله متغيرات عدة؟
- هل الأداء الفعال دال على ملائمة التدريب أو أنه دال على متغيرات أخرى إعتراضية أو طارئة أو ثابتة؟
- أي المقاييس أقرب إلى تشخيص مكونات وعناصر البناء التنظيمي حتى يتسنى لنا مستقبلا إجراء بحوث ودراسات متعلقة بتدريب الموارد البشرية وحوادث العمل؟
- أي الإختبارات تكون أنسب للمؤسسة والتأمين عليها لرفع الأداء وتحقيق إستفادة من التدريب؟
- أن توظف أفراد ذوي قدرات ودافعية عالية أم أفراد متوسطي القدرة والدافعية ثم تحاول تحسين قدراتهم بواسطة التحفيز والتدريب.
- أن تشرك الفرد في تحديد احتياجاته التدريبية أم يقررها المسؤولون المختصون.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

- أن يتم تدريب العمال عندما تحدث مشكلات في العمل حتى تتم معالجتها، أو
تحرص على التدريب المسبق قبل ظهور أي مشاكل في العمل.
- أن يتم تدريب الأفراد على العمل التعاوني في إنجاز المهام والأعمال، أم يتم
التركيز على تخصص كل فرد حتى ترتفع مهاراته ويرقى في مستوى أدائه.

خاتمة

الخاتمة:

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع "دور التدريب في التقليل من حوادث العمل" ولقد حاولنا دراسة الموضوع نظريا وميدانيا للوقوف على اهم الأبعاد والمتغيرات التي تتحكم في انجاح عملية التدريب وتنمية مختلف المهارات والقدرات والاتجاهات وتعديلها من اجل تحسين اداء العمال من جهة وحمايتهم من حوادث العمل من جهة أخرى.

كما تناولنا مختلف المسائل والأطر النظرية التي عالجت موضوع التدريب وحوادث العمل حتى يتم الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع علميا، حيث رأينا ان النظريات الكلاسيكية تركز حول المبادئ والمفاهيم التي تحقق الاستغلال الامثل للعمال، والمستوى المرغوب من الاداء، وتعالج مسألة التدريب في ضوء الكفاءات والمهارات والقدرات الموجودة، وبعدها جاءت النظريات النيو كلاسيكية حيث شكلت مدرسة العلاقات الانسانية أساسا قويا للارتقاء فيلا دراسة التنظيم، لاسيما ان التجارب التي قام بها " التون مايو" والتي تمت بأثر ظروف العمل المفروضة على العاملين، وقد أثرت تأثيرا بالغا في الممارسات الصناعية لأنها قدمت أساليب جديدة لرفع الكفاءة من خلال تعليم العمال وتوجيههم، حيث نظرت هذه النظرية على التدريب على أنه جزء لا يتجزأ من المكانة الاجتماعية، فكما حسن في وضعه المهني وأتحننا له فرصة التدريب كلما زادت دافعيته نحو العمل مايؤدي إلى زيادة الإنتاجية، ونجد أن ماسلو أقام نظريته على عدة افتراضات مؤداها أن لكل انسان عدد من الحاجات هذه الأخيرة هي السبب وراء كل سلوك، ومن بين هذه الحاجات حاجة الأمن لدى العامل على منصبه وعلى نفسه ولا يتحقق هذا إلا عن طريق التدريب وتوفير البرامج التدريبية الملائمة التي تتوافق مع مايراد احداثه من تغيرات في مستوى الاداء والاتجاهات والسلوكات وتوفير فرص للتنمية الذاتية وتحقيق التقدم الشخصي، وفي مرحلة لاحقة جاءت النظريات الحديثة ومن خلال النظرية الموقفية تبين لنا أنها تولي اهمية كبيرة لعملية التدريب، فالتدريب يعتبر من اهم المتغيرات التي تؤثر على أداء الموارد البشرية مهما كان مستواها وطبيعتها عملها.

كما ناقشنا من خلال الفصل الثالث مختلف المسائل المرتبطة بعملية التدريب وأهميته وأهدافه وخصائصه ومكوناته وأساسه ومبادئه ومسؤوليته ومحدداته وانواعه، وأهم مراحلها، بدأ من تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية وتنفيذها إلى مرحلة تقييم البرامج التدريبية، وقمنا أيضا بذكر طرق وأساليب التدريب ومعوقاته ثم انتقلنا إلى الفص الرابع والذي تناولنا فيه أسباب حوادث العمل ومصادر المعلومات عنها وانواعها وتصنيفاتها وتكاليفها وأسس احتساب كلفة حوادث العمل وطرق قياسها وأسس الوقاية منها وأخيرا استراتيجية الوقاية من حوادث العمل.

وقد تناولت هذه الدراسة الميدانية التحليلات الكمية والكيفية والتي استندنا إليها بتحليل مؤشرات الفرضيات التي قمنا بصياغتها على شكل أسئلة الاستمارة، وتبين لنا ان نسبة تحقيق الفروض كانت كبيرة جدا وهذه الفرضيات تمحورت حول دور التدريب في التقليل من حوادث العمل وقد اعتمدت هذه الدراسة

خاتمة

على خطة منهجية تستجيب لأهداف الدراسة والتي أجريناها بالشركة الجزائرية الكهرباء والغاز -التوزيع- بمديرية التوزيع بجيجل، بهدف التأكد من الصدق الامبريقي للفرضية العامة والتي جسناها في ثلاث فرضيات جزئية توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج المتعلقة بالدراسة أهمها أن التدريب يعتبر عملية مهمة من أجل تطوير قدرات ومهارات العمال واكسابهم معارف جديدة وتكوين اتجاهات وانماط سلوكية تتوافق مع أهداف العمل والمؤسسة وأهداف العاملين، الأمر الذي يحسن الاداء ويقلل من حوادث العمل، كما توصلنا إلى ان المؤسسة تحرص على متابعة تقييم نتائج التكوين لتحقيق الاستفادة من هذه العملية، وانها أيضا نجحت في تحقيق التغيير المطلوب من خلال عملية التدريب والتي ساهمت تجنب اصابات العمل والتحكم الجيد في بيئة العمل وبالتالي التقليل من حوادث العمل.

قائمة

المراجع

المعاجم والقواميس

1. أحمد حسين اللقاني وعلي أحمد الجمل، معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط3، القاهرة، 2003.
2. أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
3. حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان، ناشرون، لبنان.
4. حسن شحاتة وآخرون، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، 2011.
5. عزة عجان، المفضل، دار هومة، الصنف 4/105، الجزائر.
6. فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم اجتماع، درا مداني
7. محمد عبد الرحمان وآخرون، المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، دار الوفاء، الاسكندرية، مصر، 2013.
8. محمد عطايف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2006.
9. معجم المجاني للطلاب، دار المجاني، ط5، لبنان، 2001.
10. المنجد في اللغة والأعلام، دار المشرق، بيروت، ط40، 2003.
11. يوسف شكري فرحات، معجم الطلاب، دار الكتب العلمية، لبنان، 2000.

الكتب

1. احسان محمد الحسن: علم الاجتماع الاقتصادي، دار وائل الأردن، 2005.
2. احمد اسماعيل المعاني وآخرون: وأساليب، البحث العلمي والإحصاء، إثراء للنشر والتوزيع الأردن، 2012.
3. أحمد عارف العساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية (المفاهيم والأدوات)، دار صفاء، عمان، 2011.
4. أحمد ماهر: الإدارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، 2006.
5. أشرف محمد عبد الغني: علم النفسي الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2001.

6. أنس عبد الباسط عباس : إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان، 2011.
7. بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراية، عمان، 2008.
8. حسن أحمد الطعاني: التدريب الإداري المعاصر، دار المسيرة، عمان، 2007.
9. حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات العملية الإدارية، وظائف المنظمة، دار الحامد، عمان، 2006.
10. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004.
11. حسين عبد الحميد رشوان: في مناهج العلوم، مؤسسة الجامعة، الاسكندرية، 2003.
12. حسين محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، دار صفاء، عمان، 2013.
13. حسين محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، مؤسسة رؤية، الاسكندرية، 2009.
14. حنا نصر الله: إدارة الموارد البشرية، دار زهران، الأردن، 2013.
15. حنفي محمود سليمان: وظائف الإدارة، مطبعة الأشعاع الفنية، القاهرة، 1997.
16. ربحي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء، عمان، 2007.
17. ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العملي، دار صفاء، ط4، الأردن، 2010.
18. ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء، عمان، 2000.
19. رداح الخطيب و أحمد الخطيب: التدريب الفعال، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2006.
20. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، الجزائر، 2008.
21. زكي محمود هاشم: إدارة الموارد البشرية، منشورات ذات السلاسل، ط2، الكويت،.
22. سامي جمال الدين: الإدارة والتنظيم الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية، 2004.
23. سعيد السيد علي: العملية الإدارية الأصول الحديثة في علم الإدارة العامة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2007.
24. السعيد مبروك إبراهيم: إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، الاسكندرية، 2014.

25. السعيد مبروك إبراهيم: البحث العلمي ودوره في التنمية والعالم الرقمي، دار الوفاء، الاسكندرية، 2015.
26. سلاطنية بلقاسم وحسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، الكتاب الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2009.
27. سهيلة عباس وعلي حسين علي: الإدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، 2003.
28. سيد محمد جاد الرب: استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية، كلية التجارة بالإسماعيلية، 2009.
29. حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، عمان، 2013.
30. صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي: التخطيط في الموارد البشرية، دار اليازوري، عمان، 2012.
31. صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم، الجزائر، 2003.
32. صلاح الدين عبد الباقي: إدارة الأفراد، مكتبة ومطبعة الأشعاع الفنية، الاسكندرية، 2001.
33. طارق كمال: علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2007.
34. طه محمود الكلالدة: تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عام الثقافة، عمان، 2008.
35. عادل حرحوش و صالح مؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006.
36. عبد الرحمان محمد العيسوي: علم النفس والأمن العام، دار الراتب الجامعية، لبنان، 2004.
37. عبد الكريم بوحفص: التكرين الاستراتيجي لتنمية الموارد بشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون بلد، 2010.
38. عبد المعطي محمد عساف: التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار زهران، عمان، 2008.
39. عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، منشورات جامعة قارونس، 2002.
40. عثمان فريد رشدي: التدريب المهني، دار الراية، عمان، 2012.
41. العجيلي سرکز و عياد أمطير: البحث العلمي أساليبه وتقنياته، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2002.
42. عطا الله محمد تيسير الشرعة: إدارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق، دار الحامد، مان، 2014.

43. علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، دار غريب بدون بلد، بدون سنة.
44. علي حمدي: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، 2017.
45. علي فلاح الزعبي و عبد الوهاب بن بريكة: مبادئ الإدارة، الأصول والأساليب العلمي، دار المناهج، الأردن، 2013.
46. عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة، الأردن، 2012.
47. عمار بوحوش ومحمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، جزائر، 2007.
48. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل، عمان، 2005.
49. غازي عناية: منهجية اعداد البحث العلمي، دار المناهج، عمان، 2008.
50. فتحي محمد موسى: التكيف في المؤسسات الصناعية دار زهران، الأردن، 2010.
51. كامل بربر: إدارة الموارد البشرية، اتجاهات وممارسات، دار منهل اللبناني، بيروت، 2008.
52. لحسن عبد الله باشيوة وآخرون: البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، مؤسسة الوراق، الأردن، 2010.
53. ماجد عبد المهدي مساعدة: إدارة المنظمات، دار المسيرة، عمان، 2013.
54. مازن الرشيد: ادارة الموارد البشرية، مكتبة العبيكات، الرياض، 2001.
55. محمد أزهر سعيد السمالك: طرق البحث العلمي أسس وتطبيقات، دار اليازوري، الأردن، 2011.
56. محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007.
57. محمد الصيرفي: المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2008، 2009.
58. محمد حافظ حجازي: إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء، الاسكندرية، 2007.
59. محمد سعيد أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003.
60. محمد شفيق: البحث العلمي الأسس، الاعداد، المكتب الجامعي الحديث، 2008.
61. محمد عبد السلام: التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008.
62. محمد عبد العال النعيمي وآخرون: طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق، الأردن، 2015.

63. محمد عبد الفتاح محمد عبد الله: الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث.
64. محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، 2004.
65. محمد قاسم القريوني: مبادئ الإدارة النظرية والعمليات والوظائف، دار وائل، ط3، عمان، 2006.
66. محمود السيد أبونبيل: علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005.
67. مدحت محمد أبو النصر: إدارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق، دار الفجر، القاهرة، 2008.
68. منال طلعت محمود: مجالات الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2014.
69. موسى قاسم القريوني وعلي خضر مبارك: أساسيات الإدارة الحديثة، دار تسنيم، ط3، الأردن، 2006.
70. نجم عبد الله العزاوي وعباس حسين جواد: الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2013.
71. نعيم ابراهيم الظاهر: تنمية الموارد البشرية، دار جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2009.
72. نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر.
73. يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، متكامل، مؤسسة الوراق، عمان، 2006.

الرسائل العلمية:

1. . دوباخ قويدر: دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2008 2009
2. ايمان خلفون وسليمة بوودن: أثر بيئة العمل على الابداع الإداري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جيجل، 2015 2016

3. خالد محجوب عبد الله محمود: بناء برنامج تدريبي مقترح لتنمية الكفايات التعليمية الآدائية لمعلمات التعليم قبل المدرسة أثناء الخدمة بولاية الجزيرة، كلية التربية، جامعة الجزيرة، السودان 7.
4. خميسي بسمة: ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جيل 2014 2015
5. سلامة أمينة: الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث (ل. م. د) في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الإدارة والعمل، بسكرة، 2017 2018
6. قريشي محمد الصالح: تقييم فعالية برامج تدريب الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2015
7. منير بن احمد بن دريدي: استراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة العمومية التدريب الحوافز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية 2013
8. موسى درداري: مساهمة برامج السلامة المهنية في الحد من حوادث العمل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة وهران، الجزائر، 2015 2016
9. نهى عطايا: الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي والأداء المهني، مذكرة لنيل درجة الدكتوراه في علم النفس، قسم علم النفس، كلية التربية، سوريا، 2015 2016

المجلات:

1. أريج أحمد حمود شعلان وسمية محمد ماجد الدوسري، تقسم البرامج التدريبية (القياس والأثر) المجلة العلمية، المجلد 38، العدد 10، جامعة أسيوط، أكتوبر، 2022.
2. بحري صابر وخرموش منى، تقييم البرامج التدريبية في المنظمة كمدخل لقياس فعالية التدريب في ضوء وسائل التقييم، مجلة سوسولوجية، المجلد 5، العدد 1، الجزائر 2021.
3. بلول أحمد وبورقده صغير، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 17، بدون بلد، بدون سنة.
4. الطاهر امحمد ساسي، دور أساليب ووسائل التدريب الحديثة في نجاح البرامج التدريبية، مجلة كلية الآداب، العدد 24، الجزء الثاني، جامعة صبراتة، ديسمبر، 2017.

5. عطايي عصام، مفهوم الاحتياجات التدريبية وأسس تحديد ماني المنظمات، مجلة المباحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 35، الجزائر، 2018.
6. فتيحة زايدي، واقع تطبيق بيروقراطية "ماكس فيبر" في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 25، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2018.
7. الفضيل رتيمي ولطيفة طبال، المنظمة ونظرية التنظيم، مجلة تنمية الموارد البشرية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2، الجزائر، بدون سنة.

المواقع الالكترونية

- <https://mawdoo3.com>
- <https://adamelbrbary.com>
- <https://em.marefa.org>
- <https://an.m.wikipedia.org>

الملاحق

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة مذكرة بعنوان

دور التدريب في التقليل من حوادث العمل

دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع -

مديرية التوزيع بمدينة جيجل

تخصص تنظيم وعمل

الأستاذة المشرفة

ميلاط صيرينة

من اعداد الطالبين:

- دفا نوال

- بوحريش أمال

ملاحظة

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إعداد مذكرة التخرج ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، ونطلب منكم الإجابة على جميع المحاور بدقة.

نلتزم بان تكون كل المعلومات الواردة في الاستمارة سرية، وأن لا تستخدم إلا لأغراض علمية فقط.

• للإجابة ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

شكرا على تعاونكم معنا

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن:
- أقل من 30 سنة
 - من 30 إلى أقل من 40 سنة
 - من 40 إلى أقل من 50 سنة
 - أكثر من 50 سنة
3. الحالة العائلية: أعزب (ة) متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)
4. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط لوي معي
5. المستوى التعليمي المهني: تقني تقني سامي
6. المنصب: عامل مهاري عامل تنفيذ
7. الأقدمية في العمل:
- أقل من 5 سنوات
 - من 5 سنوات إلى 10 سنوات
 - من 10 إلى 15 سنة
 - من 15 سنة إلى 20 سنة
 - من 20 سنة فما فوق

المحور الثاني: التدريب المستمر أثناء العمل والتقليل من مخاطر العمل

8. هل سبق وأن خضعت لدورات تدريبية خاصة بالأمن و الوقاية من مخاطر العمل؟ نعم لا
9. أين تم تدريبك؟
- داخل المؤسسة
 - مراكز تدريبية تابعة للمؤسسة
 - مراكز تدريب عامة
 - أخرى نذكر.....
10. أيهما تفضل؟
- التدريب أثناء العمل
 - التدريب الخارجي (مراكز تابعة للمؤسسة)
 - لماذا؟.....
11. ماهي مدة خضوعك للتدريب؟
- حوالي أسبوع
 - أكثر من أسبوع

12. بأي لغة يتم عرض المادة التدريبية؟

- العامية
- العربية
- الأجنبية

13. هل ترى أن حياتك معرضة للخطر عند قيامك بعملك؟ نعم لا

14. هل هناك مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين من أجل اكتشاف مخاطر العمل؟

- دائما
- أحيانا
- أبدا

15. متى يتم اعلامك بمواقع الخطر؟

- عند التحاقك بالعمل أول مرة
- بعد العمل مباشرة
- عند وقوع الحادث
- أخرى نذكر.....

16. هل أنت راض عما تبدله المؤسسة في سبيل حمايتك من المخاطر؟

- نعم أنا راض تماما
- نوعا ما راض
- لست راض أبدا

17. هل أصبحت قادرا على تجنب مخاطر العمل بعد خضوعك للتدريب؟ نعم لا

18. هل ترى فعلا أن التدريب يساهم في التقليل من مخاطر العمل؟ نعم لا

المحور الثالث: البرامج التدريبية وتخفيض إصابات العمل

19. هل سبق وأن تعرضت لإصابات العمل؟ نعم لا

❖ في حالة الإجابة ب "نعم" ما نوع هذه الإصابات؟

- حروق
- تكهرب
- فقد الحواس أو الأعضاء

..... أخرى تذكر.....

20. هل هناك برامج تدريبية خاصة بالأمن والسلامة المهنية؟ نعم لا

21. هل يخضع البرنامج التدريبي للمتابعة المستمرة من طرف الإدارة؟ نعم لا

22. هل تساهم البرامج التدريبية في تخفيض إصابات العمل؟ نعم لا

23. هل هناك مشكلات تحد من فرص نجاح البرامج التدريبية في التقليل من إصابات العمل؟ نعم لا

❖ إذا كانت الإجابة ب "نعم" هل هذه المشكلات متعلقة بـ:

- كثافة البرامج التدريبية
- ضعف المدربين
- عدم اهتمام العمال المتدربين بعملية التدريب
- قصر مدة التدريب
- عدم مطابقتة مكان التدريب مع واقع العمل
- عدم توفر وسائل السلامة البدنية
- أخرى تذكر.....

المحور الرابع: تقييم التدريب والتحكم في بيئة العمل

24. هل ترى أن مدة التدريب كافية لاستيعاب محتوى البرنامج التدريبي؟ نعم لا

25. ما هو تقييمك لمحتوى المادة العلمية؟

- ضعيف
- متوسط
- جيد

26. هل نجح التدريب في تحقيق التغيير المطلوب والتحكم في بيئة العمل أكثر؟ نعم لا

❖ إذا كانت الإجابة ب "نعم" هل كان ذلك من خلال:

- زيادة سرعة الأداء
- زيادة درجة الاتقان
- تزايد الوعي
- تراجع نسبة الأخطاء المهنية

27. من المسؤول عن تقييم العائد من التدريب؟

- المشرف المباشر
- خبراء التدريب
- تقييم ذاتي
- أخرى تذكر.....

28. هل تتحكم في الوسائل الخاصة بعملك؟ نعم لا

29. ما نوع الأجهزة التي تعمل بها؟

- معقدة
- عادية
- بسيطة

30. هل التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل؟ نعم لا

31. هل يؤدي تقييم التدريب الى التحكم الجيد في بيئة العمل؟ نعم لا

قائمة الأساتذة المحكمين:

الدرجة العلمية	الأساتذة المحكمين	الرقم
استاذ التعليم العالي (أ.د)	بواب رضوان	1
أستاذة (أ)	بولعشب حكيمة	2

الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بجيجل



1. البيانات الشخصية:

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	56	100,0	100,0	100,0

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة 30 من اقل	1	1,8	1,8	1,8
سنة 40 من اقل إلى 30 من	26	46,4	46,4	48,2
سنة 50 من اقل إلى 40 من	25	44,6	44,6	92,9
سنة 50 من أكثر	4	7,1	7,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

العائلية_الحالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide (ة) اعزب	10	17,9	17,9	17,9
(ة)متزوج	44	78,6	78,6	96,4
(ة) أرمل	2	3,6	3,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

التعليمي_المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ابتدائي	1	1,8	1,8	1,8
ثانوي	40	71,4	71,4	73,2
جامعي	15	26,8	26,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

المهني_التعليمي_المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide تقني	28	50,0	50,0	50,0
سامي تقني	28	50,0	50,0	100,0
Total	56	100,0	100,0	

المنصب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مهاري عامل	30	53,6	53,6	53,6
تنفيذي عامل	26	46,4	46,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

العمل_في_الأقدمية

الملاحق

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1,8	1,8	1,8
سنوات 5 من أقل	30	53,6	53,6	55,4
سنوات 10 إلى سنوات 5 من	16	28,6	28,6	83,9
سنة 15 إلى 10 من	5	8,9	8,9	92,9
سنة 20 إلى سنة 15 من	4	7,1	7,1	100,0
فوق فما سنة 20 من	56	100,0	100,0	
Total				

2. المحور الثاني:

9س*المؤسسة داخل Tableau croisé

		9س	Total
		نعم	
لا	المؤسسة داخل	Effectif	43
		% dans المؤسسة داخل	100,0%
		% dans 9س	76,8%
		% du total	76,8%
نعم	المؤسسة داخل	Effectif	13
		% dans المؤسسة داخل	100,0%
		% dans 9س	23,2%
		% du total	23,2%
Total	Effectif	56	56
	% du total	100,0%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

9س*تابعة_تدريبية_مراكز Tableau croisé

		9س	Total
		نعم	
لا	تابعة_تدريبية_مراكز	Effectif	15
		% dans تابعة_تدريبية_مراكز	100,0%
		% dans 9س	26,8%
		% du total	26,8%
نعم	تابعة_تدريبية_مراكز	Effectif	41
		% dans تابعة_تدريبية_مراكز	100,0%
		% dans 9س	73,2%
		% du total	73,2%
Total	Effectif	56	56
	% du total	100,0%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

9س*عامة_تدريب_مراكز Tableau croisé

		9س	Total
		نعم	
لا	عامة_تدريب_مراكز	Effectif	54
		% dans عامة_تدريب_مراكز	100,0%
		% dans 9س	96,4%
		% du total	96,4%
نعم	عامة_تدريب_مراكز	Effectif	2
		% dans عامة_تدريب_مراكز	100,0%
		% dans 9س	3,6%
		% du total	3,6%
Total	Effectif	56	56
	% du total	100,0%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

الملاحق

س10

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide العمل أثناء التدريب	24	42,9	42,9	42,9
تابعة مراكز) الخارجي التدريب (للمؤسسة)	32	57,1	57,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س11

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اسبوع من أقل	9	16,1	16,1	16,1
أسبوع	26	46,4	46,4	62,5
أسبوع من أكثر	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س12

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide العامية	11	19,6	19,6	19,6
العربية	26	46,4	46,4	66,1
الأجنبية	19	33,9	33,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س13

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	4	7,1	7,1	7,1
نعم	51	91,1	91,1	98,2
2	1	1,8	1,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س14

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide دائما	6	10,7	10,7	10,7
أحيانا	36	64,3	64,3	75,0
أبدا	14	25,0	25,0	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س15

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مرة أول بالعمل التحاقك عند	40	71,4	71,4	71,4
مباشرة العمل بعد	2	3,6	3,6	75,0
الحادث وقوع عند	14	25,0	25,0	100,0
Total	56	100,0	100,0	

الملاحق

س16

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide تماما راض أنا نعم	18	32,1	32,1	32,1
راض ما نوعا	23	41,1	41,1	73,2
أبدا راض لست	15	26,8	26,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س17

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	12	21,4	21,4	21,4
نعم	44	78,6	78,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س18

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	1	1,8	1,8	1,8
نعم	55	98,2	98,2	100,0
Total	56	100,0	100,0	

3. المحور الثالث:

س19

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	35	62,5	62,5	62,5
نعم	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س19*حروق Tableaux croisés

		س19		Total	
		لا	نعم		
حروق	لا	Effectif	35	15	50
		% dans حروق	70,0%	30,0%	
		% dans س19	100,0%	71,4%	
		% du total	62,5%	26,8%	89,3%
نعم		Effectif	0	6	6
		% dans حروق	0,0%	100,0%	
		% dans س19	0,0%	28,6%	
		% du total	0,0%	10,7%	10,7%
Total		Effectif	35	21	56
		% du total	62,5%	37,5%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

س19*تكهرب Tableaux croisés

		س19		Total	
		لا	نعم		
لا تكهرب		Effectif	35	10	45
		% dans تكهرب	77,8%	22,2%	
		% dans س19	100,0%	47,6%	
		% du total	62,5%	17,9%	80,4%
نعم		Effectif	0	11	11

الملاحق

	% dans تكهرب	0,0%	100,0%	
	% dans س19	0,0%	52,4%	
	% du total	0,0%	19,6%	19,6%
Total	Effectif	35	21	56
	% du total	62,5%	37,5%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé 19*الأعضاء_أو_الحواس_فقد

		س19		Total
		لا	نعم	
لا	Effectif	35	20	55
	% dans الأعضاء_أو_الحواس_فقد	63,6%	36,4%	
	% dans س19	100,0%	95,2%	
	% du total	62,5%	35,7%	98,2%
نعم	Effectif	0	1	1
	% dans الأعضاء_أو_الحواس_فقد	0,0%	100,0%	
	% dans س19	0,0%	4,8%	
	% du total	0,0%	1,8%	1,8%
Total	Effectif	35	21	56
	% du total	62,5%	37,5%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé 19*اخرى

		س19		Total
		لا	نعم	
لا	Effectif	35	17	52
	% dans اخرى	67,3%	32,7%	
	% dans س19	100,0%	81,0%	
	% du total	62,5%	30,4%	92,9%
نعم	Effectif	0	4	4
	% dans اخرى	0,0%	100,0%	
	% dans س19	0,0%	19,0%	
	% du total	0,0%	7,1%	7,1%
Total	Effectif	35	21	56
	% du total	62,5%	37,5%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

س20

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	16	28,6	28,6	28,6
نعم	40	71,4	71,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س21

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	29	51,8	51,8	51,8
نعم	27	48,2	48,2	100,0
Total	56	100,0	100,0	

الملاحق

س22

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	4	7,1	7,1	7,1
نعم	52	92,9	92,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س23

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	17	30,4	30,4	30,4
نعم	39	69,6	69,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Tableau croisé س23*التدريبية البرامج كثافة

		س23		Total	
		لا	نعم		
التدريبية_البرامج_كثافة	لا	Effectif	17	32	49
		% dans التدريبية_البرامج_كثافة	34,7%	65,3%	
		% dans س23	100,0%	82,1%	
		% du total	30,4%	57,1%	87,5%
نعم	نعم	Effectif	0	7	7
		% dans التدريبية_البرامج_كثافة	0,0%	100,0%	
		% dans س23	0,0%	17,9%	
		% du total	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Effectif	17	39	56
		% du total	30,4%	69,6%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé س23*المدربين_ضعف

		س23		Total	
		لا	نعم		
المدربين_ضعف	لا	Effectif	17	32	49
		% dans المدربين_ضعف	34,7%	65,3%	
		% dans س23	100,0%	82,1%	
		% du total	30,4%	57,1%	87,5%
نعم	نعم	Effectif	0	7	7
		% dans المدربين_ضعف	0,0%	100,0%	
		% dans س23	0,0%	17,9%	
		% du total	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Effectif	17	39	56
		% du total	30,4%	69,6%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

الملاحق

Tableau croisé س23* العمال اهتمام عدم

		س23		Total
		لا	نعم	
لا بعملية المتدربين العمال اهتمام عدم التدريب	Effectif	17	28	45
	% dans العمال اهتمام عدم	37,8%	62,2%	
	% dans س23	100,0%	71,8%	
	% du total	30,4%	50,0%	
نعم	Effectif	0	11	11
	% dans العمال اهتمام عدم	0,0%	100,0%	
	% dans س23	0,0%	28,2%	
	% du total	0,0%	19,6%	
Total	Effectif	17	39	56
	% du total	30,4%	69,6%	

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé س23* التدريب مدة قصر

		س23		Total
		لا	نعم	
لا التدريب مدة قصر	Effectif	17	19	36
	% dans التدريب مدة قصر	47,2%	52,8%	
	% dans س23	100,0%	48,7%	
	% du total	30,4%	33,9%	
نعم	Effectif	0	20	20
	% dans التدريب مدة قصر	0,0%	100,0%	
	% dans س23	0,0%	51,3%	
	% du total	0,0%	35,7%	
Total	Effectif	17	39	56
	% du total	30,4%	69,6%	

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé س23* المكان مطابقة عدم

		س23		Total
		لا	نعم	
لا واقع مع التدريب مكان مطابقة عدم العمل	Effectif	17	22	39
	% dans المكان مطابقة عدم	43,6%	56,4%	
	% dans س23	100,0%	56,4%	
	% du total	30,4%	39,3%	
نعم	Effectif	0	17	17
	% dans المكان مطابقة عدم	0,0%	100,0%	
	% dans س23	0,0%	43,6%	
	% du total	0,0%	30,4%	
Total	Effectif	17	39	56
	% du total	30,4%	69,6%	

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé س23* السلامة وسائل توفر عدم

		س23		Total
		لا	نعم	
لا المهنية السلامة وسائل توفر عدم	Effectif	17	26	43
	% dans السلامة وسائل توفر عدم	39,5%	60,5%	
	% dans س23	100,0%	66,7%	
	% du total	30,4%	46,4%	
نعم	Effectif	0	13	13

الملاحق

	% dans السلامة_وسائل_توفر_عدم	0,0%	100,0%	
	% dans س23	0,0%	33,3%	
	% du total	0,0%	23,2%	23,2%
Total	Effectif	17	39	56
	% du total	30,4%	69,6%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

4. المحور الرابع

س24

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	29	51,8	51,8	51,8
نعم	27	48,2	48,2	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س25

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ضعيف	4	7,1	7,1	7,1
متوسط	36	64,3	64,3	71,4
جيد	16	28,6	28,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س26

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	14	25,0	25,0	25,0
نعم	42	75,0	75,0	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س26*الأداء_سرعة_زيادة_زيادة

		س26		Total	
		لا	نعم		
الأداء_سرعة_زيادة	لا	Effectif	14	38	52
		% dans الأداء_سرعة_زيادة	26,9%	73,1%	
		% dans س26	100,0%	90,5%	
	% du total	25,0%	67,9%	92,9%	
نعم		Effectif	0	4	4
		% dans الأداء_سرعة_زيادة	0,0%	100,0%	
		% dans س26	0,0%	9,5%	
	% du total	0,0%	7,1%	7,1%	
Total	Effectif	14	42	56	
	% du total	25,0%	75,0%	100,0%	

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

س26*الوعي_درجة_زيادة_زيادة

		س26		Total	
		لا	نعم		
الوعي_درجة_زيادة	لا	Effectif	14	27	41

الملاحق

	الوعي_درجة_زيادة	34,1%	65,9%	
	% dans س26	100,0%	64,3%	
	% du total	25,0%	48,2%	73,2%
نعم	Effectif	0	15	15
	الوعي_درجة_زيادة	0,0%	100,0%	
	% dans س26	0,0%	35,7%	
	% du total	0,0%	26,8%	26,8%
Total	Effectif	14	42	56
	% du total	25,0%	75,0%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé س26*الوعي_تزايد

		س26		Total	
		لا	نعم		
الوعي_تزايد	لا	Effectif	13	8	21
		% dans الوعي_تزايد	61,9%	38,1%	
		% dans س26	92,9%	19,0%	
		% du total	23,2%	14,3%	37,5%
نعم	نعم	Effectif	1	34	35
		% dans الوعي_تزايد	2,9%	97,1%	
		% dans س26	7,1%	81,0%	
		% du total	1,8%	60,7%	62,5%
Total		Effectif	14	42	56
		% du total	25,0%	75,0%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

Tableau croisé س26*المهنية_الأخطاء_نسبة_تراجع

		س26		Total	
		لا	نعم		
المهنية_الأخطاء_نسبة_تراجع	لا	Effectif	14	17	31
		% dans المهنية_الأخطاء_نسبة_تراجع	45,2%	54,8%	
		% dans س26	100,0%	40,5%	
		% du total	25,0%	30,4%	55,4%
نعم	نعم	Effectif	0	25	25
		% dans المهنية_الأخطاء_نسبة_تراجع	0,0%	100,0%	
		% dans س26	0,0%	59,5%	
		% du total	0,0%	44,6%	44,6%
Total		Effectif	14	42	56
		% du total	25,0%	75,0%	100,0%

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

س27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المباشر_المشرف	24	42,9	42,9	42,9
	التدريب_خبراء	16	28,6	28,6	71,4
	ذاتي_تقييم	16	28,6	28,6	100,0
Total		56	100,0	100,0	

س28

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	4	7,1	7,1	7,1

الملاحق

نعم	52	92,9	92,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س29

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide معقدة	12	21,4	21,4	21,4
عادية	40	71,4	71,4	92,9
بسيطة	4	7,1	7,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س30

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	2	3,6	3,6	3,6
نعم	54	96,4	96,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

س31

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	7	12,5	12,5	12,5
نعم	49	87,5	87,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	