



جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



العوامل المؤدية لحوادث العمل
وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية للعاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

عبد الناصر تركي

إعداد الطالبة:

رجاء مشانة

الموسم الجامعي: 2016/2017



جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



العوامل المؤدية لحوادث العمل
وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية للعاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

عبد الناصر تركي

إعداد الطالبة:

رجاء مشانة

الموسم الجامعي: 2017/2016

شكر وتقدير

الحمد لله سدّد خطانا نحو طلب العلم، فذلّل الصعاب وفتح الأبواب وسخّر الأسباب ووفّقنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

فمن واجب الاحترام والتقدير والاعتراف بالجميل أنّ أتقدّم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف "تركي عبد الناصر" الذي أشرف عليّ، وأفادني بتوجيهاته ونصائحه القيّمة. كما أتقدّم بالشكر إلى عمال مؤسسة البحث على كل المعلومات المقدّمة من طرفهم في سبيل إكمال البحث وكل من ساعد في هذا العمل من قريب أو من بعيد.

إلى كل هؤلاء أسمى عبارات الشكر

رجاء

إهداء

لك الحمد ربي على عظيم فضلك وكثير عطائك
إنه لا يسعني في هذه اللحظات التي لا أملك أغلى منها أن أهدي ثمرة هذا العمل .
من بلغ الرسالة و ادى الأمانة . . . و نصح الأمة . . . إلى نبي الرحمة ونور العالمين . . . سيدنا
و حبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم .
إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها من علمني الصبر وتحمل الصعاب
لأصل إلى ما أنا فيه زوجي الغالي رحمة الله عليه .
إلى قرنا عيني ولدي حفظهما الله .
إلى سبب وجودي في الحياة . . . والدي العزيزين
إلى كل الإخوة والعائلة
إلى كل الأصدقاء والصديقات
إلى كل طلبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
إلى كل من سقط من قلبي سهواً ، إلى من فتح هذه الوريقات وتصفحها من بعدنا .

رجاء

ملخص الدراسة:

إن هذه الدراسة تأتي في إطار الكشف وتوضيح حقيقة العلاقة الموجودة بين العوامل المؤدية لحوادث العمل والأداء الوظيفي، حيث قمت بجمع ما أمكن من المعلومات حول متغيري الدراسة "العوامل المؤدية لحوادث العمل والأداء الوظيفي" وكان هذا يشكّل الجانب النظري من البحث، ولإستكمال الجانب التطبيقي قمت بإجراء دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود، وتحديدًا بورشتي التنقيب وإعادة الحفر، وكان مجتمع الدراسة يقدر بـ: 198 عامل تمّ اختيار العينة بطريقة قصدية ممثلة لهذا المجتمع تتكوّن من 40 فرداً، إذ قمنا بتوزيع أداة جمع البيانات وهي عبارة عن استبيان تضمّن 42 عبارة قُسمت على محورين أساسيين.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوّة بين المتغيّر المستقلّ وهو العوامل المؤدية لحوادث العمل والمتغيّر التابع وهو الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، من خلال عدة عوامل خارجة عن إرادة العامل وأخرى قد يكون فيها العامل السبب الرئيسي بالرغم من الجهود المبذولة في الحدّ والتقليل من هذه الآفة والتي تؤثر بشكل كبير في المستوى الأدائي للعامل.

ABSTRACT

This study comes within the framework of revealing and clarifying the reality of the relationship between factors leading to work accidents and job performance.

The researcher collected all possible support about the variables of the study "factors leading to work accidents and job performance". This was the theoretical side of the research. To complete the applied side, Field in the National Corporation for Exploration in Hassi Masoud, specifically in the two workshops exploration drilling and re-drilling, and the study community was estimated at: 198 workers the sample was selected in a deliberate, representative way. This group consisted of 40 people.

We distributed the data collection tool, which is a questionnaire that included 42 statements divided into two main axes.

The study concluded that there is a strong correlation between the independent variable, the factors leading to work accidents and the dependent variable, namely, the job performance of the employees of the institution under study, through several factors outside the management of the worker and in which the worker may be the main reason despite efforts to limit and reduce This lesion has been significantly affected by the worker's level of performance

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	شكر وتقدير.
ب	إهداء
ج	ملخص الدراسة باللغة العربية.
د.	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
هـ	فهرس المحتويات.
ح	فهرس الجداول.
ط	فهرس الأشكال
ي	مقدمة.
الجانب النظري	
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
13	1. إشكالية الدراسة.
15	2. فرضيات الدراسة.
15	3. أسباب اختيار الموضوع.
16	4. أهمية الموضوع.
16	5. أهداف الدراسة.
17	6. تحديد المفاهيم.
21	7. الدراسات السابقة.
الفصل الثاني: عوامل حوادث العمل	
29	تمهيد
30	1. النظريات المفسرة لحوادث العمل
34	2. تصنيفات الحوادث
37	3. أشكال الحوادث

39	4. عوامل حوادث العمل
46	5. طرق قياس حوادث العمل
47	6. الآثار المترتبة عن حوادث العمل
49	7. أسس الوقاية من حوادث العمل
51	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
53	تمهيد
54	1. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
57	2. أهمية الأداء الوظيفي
58	3. أنواع الأداء الوظيفي
59	4. محددات الأداء الوظيفي
60	5. أبعاد الأداء الوظيفي
61	6. ماهية تقييم الأداء
61	1.6 مفهوم تقييم الأداء
62	2.6 أهمية واهداف تقييم الأداء
64	3.6 نظام تقييم الأداء وعناصره
65	4.6 خطوات قياس الأداء
67	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
70	تمهيد
71	1. مجالات الدراسة
74	2. وصف عينة الدراسة
79	3. المنهج المستخدم في الدراسة

80	4. أدوات جمع البيانات
82	5. أساليب تحليل البيانات
83	خلاصة الفصل.
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة	
85	تمهيد
86	1. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة
87	2. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى
88	3. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية
89	4. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
91	5. نتائج الدراسة
93	6. توصيات واقتراحات الباحث
95	7. خاتمة
	8. قائمة المراجع والملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	معدل الحوادث في مجال الصناعية حسب كل نظرية	33
2	يوضّح توزيع أفراد العينة حسب متغيّر الجنس	74
3	يوضّح توزيع عينة الدراسة حسب السن	75
4	يوضّح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	76
5	يوضّح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	77
6	يوضّح توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة	77
7	يوضّح توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل	78
8	يوضّح توزيع بنود الاستثمار	81
9	يوضّح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العوامل المؤدية لحوادث العمل والأداء الوظيفي	86
10	يوضّح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العوامل المادية المساهمة في الوقوع في حوادث العمل والأداء الوظيفي	87
11	يوضّح قيمة معدل الارتباط بيرسون بين العوامل الإنسانية المساهمة في الوقوع في حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب	88
12	يوضّح قيمة معدل الارتباط بيرسون بين مجهودات المسؤولين للحد من الحوادث وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب	88

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	تصنيف حوادث العمل	36
2	أشكال الحوادث	38

مقدمة

لعب التقدم الصناعي والتطور التكنولوجي دورا هاما في تغيير أوضاع أغلب المؤسسات فأصبحت مهددة بالأخطار الصناعية المختلفة وما تخلفه من آثار سلبية على صحة العامل كأخطار الحرائق والتسمم بالغازات والصاعقات الكهربائية، كذلك مستوى الأداء له من جهة ومن جهة أخرى على المؤسسة المستخدمة وخاصة البترولية منها والتي تنتم بطابع إنتاجي وصناعي، فمثل هذا النوع من الأخطار يجعلها تتحطم على آخرها ويكبدها خسائر مالية ضخمة تفقدها مصداقيتها ومكانتها في السوق المحلية والدولية استراتيجية علمية وعملية بغية تفادي الوقوع في خسائر مادية وبشرية في المستقبل وتحقيق السلامة المهنية بمراقبة أداء العمال وتوجيههم من أجل الحفاظ على الآلات والتجهيزات ونشر الوعي في أوساطهم وتحسيسهم بمدى أهمية الوقاية من الحوادث داخل العمل.

وقد حذت دول العالم الثالث حذو الدول المتقدمة فسارعت إلى وضع مخططات وخطط استراتيجية عديدة ومختلفة تتماشى والنمط الاقتصادي لكل دولة، وسعيا للوصول إلى الركب الحضري اهتمت هذه الدول بالصناعة كونها عصب الاقتصاد العالمي والمتحكم في ميزان القوى لأن الصناعة تعبر عن مدى قوة أو ضعف أي دولة.

والجزائر على غرار الدول الحديثة الاستقلال وضعت نصب أعينها هذا القطاع الحساس وأولته أهمية كبيرة فباشرت سياسة البناء والتشييد عقب قيامها بتأميم المحروقات والبنوك والشركات التي كانت مسيرة سابقا من طرف فرنسا.

وكان على الجزائر أن تخطو خطوات الدول الغربية بالاعتماد على التكنولوجيا واستيرادها من الخارج، ونتج عن ذلك العديد من المشاكل أهمها عدم قدرة العمال على التحكم في التكنولوجيا المتطورة ولجهلهم بطرق تسيير الآلات والمعدات المتطورة، فقد أصبحوا عرضة للعديد من المخاطر سواء عن طريق أدوات العمل (الآلات الخطرة الاستعمال) أو عن طريق مكان العمل (الآبار البترولية)، كل هذه الأخطار لها انعكاس سلبي على صحة العامل من جهة وعلى مستوى أدائه للعمل من جهة أخرى.

وقد استقطب موضوع الحوادث اهتمام الكثير من الباحثين في حقول الموارد البشرية خاصة ما تعلق منها بالسلامة المهنية ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (أنافور) بحاسي مسعود، بغية التعرف على حوادث العمل عن

قرب ومحاولة دراسة النتائج المترتبة عنها، بالإضافة إلى أنّ هذه الدراسة تسعى أساساً إلى التحقق من صحة التساؤلات التي تدور حول علاقة حوادث العمل بالأداء الوظيفي.

وتحقيقاً لذلك فقد تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول كانت كالتالي:

الفصل الأول وكان بعنوان الإطار المفاهيمي للدراسة وقد اختص بطرح الإشكالية مع الإشارة إلى جملة من التساؤلات، كما تضمّن الفرضيات التي احتوت منها دراسة بعض أبعاد المتغيّر المستقل "حوادث العمل" على المتغيّر التابع "الأداء الوظيفي"، إضافة إلى أهميته وأهدافه وتحديد مفهومي الدراسة كذا الدراسات السابقة للمتغيرين كل واحد على حدة لعدم إمكانية الحصول على دراسات تربط بين المتغيرين بعينها.

أمّا الفصل الثاني فقد جاء بعنوان "حوادث العمل" وتطرّقنا فيه إلى النظريات المفسرة للحوادث، كذلك التصنيفات والأشكال وحاولنا الوقوف على أهم العوامل المتسببة في وقوع الحوادث طرق قياسها، لنخرج على الآثار المترتبة عنها ووصولاً إلى أسس الوقاية من الحوادث ثم خلاصة لكل ذلك.

وكان الفصل الثالث بعنوان "الأداء الوظيفي" وقد تضمّن النظريات المفسرة للأداء أهميته ومحدداته، أبعاده، كذلك التطرّق إلى تقييم الأداء من خلال عرض لمفهوم تقييم الأداء، أهمية التقييم وأهدافه، ونظام تقييم الأداء وأهم عناصره وأخيراً خطوات قياس الأداء.

أمّا الفصل الرابع فقد تضمّن المجالات الثلاث الأساسية للدراسة وهي المجال المكاني وفيه تعريف لمؤسسة البحث، المجال الزمني وهو عن رسم للحدود الزمانية للدراسة، أمّا المجال البشري فيعبر عن مجتمع البحث والدراسة، كذلك التطرّق إلى عينة البحث وكيفية اختيارها مع ذكر الأدوات المستخدمة في الدراسة من ملاحظة ومقابلة واستمارة بعد التحقق من ثباتها كذلك تضمّن هذا الفصل ذكر الأساليب الإحصائية التي ستعالج بها بيانات الدراسة.

وكان الفصل الخامس فقد تمحور حول تفريغ البيانات وتحليلها في ضوء فرضيات الدراسة مع عرض جملة من التوصيات والاقتراحات، كذلك خاتمة نهائية تنهي الدراسة وتركز على أهم ما جاء به البحث من نتائج ميدانية خاصة بالبحث.

الجانِب النظري

الفصل الأول:

موضوع الدراسة

1. إشكالية الدراسة.
2. فرضيات الدراسة.
3. أسباب اختيار الموضوع.
4. أهمية الدراسة.
5. أهداف الدراسة.
6. تحديد المفاهيم.
7. الدراسات السابقة.

1. الإشكالية:

إنّ المنظمات على اختلاف أنواعها سواء كانت صناعية، أو خدماتية صغيرة أو كبيرة عامة أو خاصة تتعرض لمجموعة لا حصر لها من المشكلات التي تكون غالبا نابعة من داخلها وذلك لأسباب متنوعة مرتبطة إما بشخصية العامل وإما بالمناخ التنظيمي العام بالإضافة إلى المنبهات الداخلية للتنظيم والعمل على وجه الخصوص بالتنظيمات المناعية التي تمتاز عن غيرها بعدة مشكلات منها مشكلة التغيب عن العمل، وكثرة الشكاوى التي تشوب العلاقات الداخلية بين الفئات العمالية وغيرها.

ولعلّ أهم المشاكل الجديرة بالذكر هي مشكلة الحوادث المهنية، إذ أنّ ظاهرة الوقوع في مثل هذه الحوادث من الظواهر المتفشية في المنظمات الصناعية خاصة مع التطوّر الحاصل في أساليب العمل ونوعيته تبعه تطور وسائل وتقنيات الإنتاج وتحول هذا الأخير (العمل) من الطريقة الحرفية اليدوية إلى الطريقة الميكانيكية الآلية، وما كان يقوم به العامل في مصنع وحده أصبح يقوم به رفقة فريق من الأيدي العاملة، نجم عنه تقسيم العمل وتضاعف المستويات المهنية أكثر مما كانت عليه في السابق لتوسيع المصانع وزيادة الماكينات، وتعدّد الاختصاصات الوظيفية التي أصبحت تتطلب مهارة أكثر بسبب التحول السريع للقوة العاملة من النشاط الزراعي البسيط إلى النشاط الصناعي المعقّد، حيث أصبحت الآلات هي التي تضبط عملية الإنتاج، وهذا ما جعل العامل في مواجهة مباشرة مع الآلات واحتكاك دائرتها تتولد لدينا مشكلة الحوادث التي تعتبر لا مفر منها فلا يمكن تصوّر أي مؤسسة صناعية وخاصة المؤسسة البترولية دون مثل هذه المشكلات مهما كانت الأسباب.

ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون مثل هذه المؤسسات بمنأى عن حوادث العمل إلّا إذا لعبت كل أطرافها الدور الذي وجدت لأجله خاصة إذا تعلّق الأمر بالمحافظة على بريق اسمها في السوق المحلية والدولية من جهة والمحافظة على أهم عنصر من عناصر الإنتاج (العنصر البشري) من الأخطار المهنية من جهة أخرى، وهذا لا يتحقّق إلّا من خلال الحفاظ على المورد البشري الذي يعتبر الدعامة الأساسية للعملية الإنتاجية في أي منظمة والذي يتوقف عليه بالدرجة الأولى نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، لذلك نجد المؤسسة التي توالي التطور التكنولوجي خاصة فيما يتعلق بالمعدات التي تتطلب مهارات عالية وتدريباً أعلى، إذ أنّ المؤسسات الصناعية التي بلغت درجة كبيرة

من التقدّم التكنولوجي تسعى للقيام بهذه الإجراءات والعمليات لزيادة إنتاجيتها بالدرجة الأولى من خلال تطوير أداء العاملين فيها.

هذا المفهوم الذي يعتبر من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية والتنظيمية، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمات والمؤثرات التي تؤثر على الأداء، ويعتبر نجاح إدارة الموارد البشرية لأي مؤسسة مرهون بكفاءة وفاعلية مواردها، فالأداء هو المحور الأساسي التي تنصب حوله جهود المدراء كونه يمثل أهم وأبرز الأهداف، كما يبيّن مستوى قدرة العامل على الإنتاج كفاءة وفاعلية محددة، والذي يكون له دور كبير الأداء - في زيادة الإنتاجية وتقوية موقع المؤسسة بين مثيلاتها في السوق، ونظراً لأهمية الأداء الذي فإن المؤسسات تسعى إلى تبني وسائل وطرق تعمل على تطوير ورفع قدرة كفاءة عاملها من خلال وضع وحصل من خلال وضع سياسة للاهتمام بالعامل وبقدراته الإنتاجية.

وانطلاقاً مما سبق بالحديث عن حوادث العمل والأداء الوظيفي فإنه من الضروري الاهتمام بهما كمتغيرين أساسيين والتركيز عليهما وبالتالي يمكننا طرح التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة بين العوامل المؤدية لحوادث العمل والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود؟

وانطلاقاً من التساؤل الرئيسي يمكن استنتاج تساؤلات فرعية كالتالي:

1- هل توجد علاقة بين العوامل المادية المؤدية للوقوع في الحوادث والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود؟

2- هل توجد علاقة بين العوامل الإنسانية المؤدية للوقوع في الحوادث والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود؟

3- هل توجد علاقة بين مجهودات المسؤولين للحد من حوادث العمل والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود؟

2. فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين العوامل المؤدية للوقوع في حوادث العمل والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود

الفرضيات الفرعية:

1- توجد علاقة بين العوامل المادية المؤدية للوقوع في الحوادث والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود.

2 - توجد علاقة بين العوامل الإنسانية المؤدية للوقوع في الحوادث والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود.

3- توجد علاقة بين مجهودات المسؤولين للحد من حوادث العمل والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود.

3. أسباب اختيار الموضوع:

يركّز أي بحث علمي على جملة من الشروط والمبادئ العامة لاختياره، تحدّد بدورها سبب اختيار موضوع الدراسة دون سواه، ولعلّ من أبرز الأسباب التي يعود إليها اختيار الموضوع ما يلي:

1- شبه انعدام الدراسات الميدانية عن حوادث العمل والأخطار المهنية.

2- حب الاطلاع على مدى الاعتناء بالعنصر البشري في النصوص التنظيمية والواقع العملي في المؤسسات الصناعية الجزائرية وخاصة المؤسسات البترولية.

3- إنّ موضوع حوادث العمل هو اهتمام كل مؤسسة هدفها تأمين عمالها والمحافظة عليهم وعلى مستوى أدائهم من حيث كفاءة وفاعلية.

4- رغبة منا للتجديد في دراسة هذا النوع من المواضيع التي تعدّ ظاهرة اجتماعية وإنسانية قبل أن تكون ظاهرة اقتصادية.

4. أهمية الموضوع:

لقد اكتسب العنصر البشري أهمية متزايدة في المجال الصناعي منذ نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، ومازال الاهتمام به في تزايد مستمر فإذا كانت المناصب والهيكل وإجراءات العمل هامة في أي تنظيم فإن العنصر البشري يكتسب أهمية خاصة وعليه جاءت دراستنا لموضوع حوادث العمل للكشف عن أثر هذه الأخيرة على مستوى الأداء للعامل بصفة خاصة وعلى المؤسسة بصفة عامة، وكذا الطرق الوقائية للحفاظ على اليد العاملة الفنية والتي تملك المهارة والخبرة زيادة على ذلك الحفاظ على الآلات "الماكينات"، الحفاظ على المؤسسات البترولية محل الدراسة والتي تكسب مكانة هامة في البلاد، بالأخص في إنسانية الفرد العامل والبحث له عن جو عملي يساعده على القيام بعمله على أكمل وجه وتحقيق مستوى أداء ممتاز بكفاءة وفعالية .

ومع التطور التكنولوجي الذي يشهده عالم التصنيع عبر المؤسسات، والتي من بينها المؤسسات البترولية موقع دراستنا حول حوادث العمل، وما تخلفه من آثار سلبية على المؤسسة بصورة عامة وعلى العامل بصفة خاصة، وهذا هو موضوع الدراسة، ومنه وجب على الجرائر أن تضع حدود خاصة لهذا النوع من الحوادث ورسم سبل تحمي عوامل الإنتاج وعلى رأسها العنصر البشري، والأنسب لذلك برنامج وقائي للعناية بوسائل الإنتاج المادية والبشرية " العمال " والمحافظة على مستوى أدائهم.

5. أهداف الدراسة:

نظرا للأهمية البالغة لموضوع حوادث العمل كونه أصبح من بين المواضيع التي استهدفها الدارسون في هذا العمل، فإننا نهتم بدراسة العلاقة الموجودة بين هذه الحوادث ومستوى أداء العمال ويمكن تلخيص أهداف البحث فيما يلي:

1-الكشف عن نوع العلاقة التي تربط بين العوامل المؤدية لحوادث العمل ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية.

2- محاولة لفت انتباه المسؤولين إلى الاهتمام بموضوع حوادث العمل داخل المؤسسة ومدى خطورتها.

3-الكشف عن مختلف النتائج السلبية التي تخلفها حوادث العمل على الصعيد البشري والمادي.

4- قياس وعي وإدراك العامل لهذا النوع من الحوادث.

5- توفير سبل الوقاية والسلامة للعامل في مثل هذه المؤسسات.

6. تحديد المفاهيم:

تكتسي المفاهيم في العلوم الاجتماعية أهمية كبيرة، وذلك لما تحمله من دلالات ومقاصد نظرية ولها أثرها المباشر على كل بحث، ومن هنا فإن لكل بحث خصوصياته المفهومة التي تميزه عن غيره من البحوث فالمفاهيم هي مصطلحات تشير إلى طبيعة الموضوعات والظواهر التي يقوم الباحث بدراستها، ومن هذا المنطلق يستوجب تحديد المصطلحات بالنسبة لأي بحث على حدا، ومن أهم المصطلحات المتداولة في الدراسة والتي تتطلب التوضيح وتحديد دلالاتها الإجرائية كالتالي:

■ **حوادث العمل:** إنّ التعاريف لحوادث العمل متعدّدة ومتنوّعة تتناولها من خلال

النتائج ومنها من تناولها من خلال الأسباب وفيما يلي نستعرض بعض التعاريف.

- تعرف الحادثة على " أنها واقعة أو حدث دون تبصر أو توقع ينتج عنه نوع من الأذى للشخص وتلف المعدات والممتلكات"¹، يلاحظ على التعريف أنه اعتبر الحادثة تتصف بالمفاجئة وتلحق الأذى بالأشخاص وتلف المعدات والممتلكات.

- يشير السيد رمضان إلى أنّ "الحادثة بمعناها الواسع هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه العادة ضرر للناس أو الأشياء فلو ترتب عليها إصابة أحد الناس تسمى إصابة"²، يتبيّن من خلال التعريف ضرورة شروط الصدفة (المفاجئة) حتى يعتبر حادث عمل وقد تؤدي إلى أضرار وخسائر مادية ومعنوية عبّر عنها بالإصابة أي إصابة العمال بجروح أو كسور أو حرائق.

- يعرفه أشرف محمد عبد الغني بأنه: "كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث ممّا ينجم عنه في العادة ضرر للناس والأشياء فلو ترتّب عليه إصابة أحد من الناس سميت إصابة"³.

الأضرار المادية والمعنوية ويعتبر صاحب هذا التعريف أن الحادثة تصبح إصابة عمل إذا انجر عنها ضرر أجد العمال أينما كان هذا الضرر.

¹ عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 587.

² السيد رمضان، حوادث العمل والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مطبعة الرمل، الإسكندرية، دس، ص 21.

³ أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي-أسسه وتطبيقاته-، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 251.

- يعرفها فريدريك معتوق "الحادث الطارئ الغير متوقع الذي يحصل للعامل خلال عمله والذي يؤدي إلى وفاته أو إعاقته"¹. -في هذا التعريف يتم على أساس التفريق بين الحادثة والإصابة وضرورة اقتران الحادثة بالضرر الذي يلحق العامل كي يسمى حادث.
- يعرفها عباس محمود عوض بأنها "واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون أن يكون هناك توقع لحدوثها وينجم عنها إصابة بسيطة أو عنيفة أو تلف للأشياء"².
- يعرفها عبد الرحمان العيسوي على أنها "حادث غير متوقع وخاطئ ولكن ليس بالضرورة استكمالها"³.
- كل من التعريفين تطرقا إلى إعطاء طابع الفجائية للحادث وما يمكن أن ينجم على الحادث من ضرر يلحق الأفراد أو الأشياء.
- يعرفها باطور مصطفى بأنها "ما يحدث أثناء العملية الإنتاجية يترك آثار على جميع المعامل وكفاية الإنتاجية"⁴.
- كما يرى الدكتور حلمي مراد بانها "كل واقعة تسبب مساسا بجسم الإنسان وتكون ذات أصل خارجي ومتميز بنوع من المفاجئة ويشترط فيها أن تقع أثناء العمل أو بسببه بمعنى وجود نوع من الارتباط بالعمل"
- من خلال التعريفين نخلص أنهما ذوا وجهة قانونية وتعتبر حوادث العمل مرتبطة دائما بالعامل المصاب الذي يكون تحت إشراف صاحب العمل وفي مكان العمل.
- كما يعرف مؤيد سعيد السالم الحادثة على أنها "هي التي تنشأ مباشرة في موقع العمل إما بسبب العمل أو بسبب الأجهزة والمكائن المستخدمة أو بسبب الفرد نفسه تنقص من أداء استعداده"⁵.
- ركز هذا التعريف عن الأسباب المؤدية للحوادث متناسيا النتائج الناجمة عن حوادث العمل.
- كما يمكن أن تعرف حوادث العمل على أنها "هي كل ما يصيب عناصر الإنتاج وتؤدي إلى خسارة تلحق بها، وقد يكون الحادث نتيجة لتصرف خاطئ من العاملين

¹ فريدريك معتوق، معجم العلوم الاجتماعية، أكاديمية بيروت، لبنان، دس، ص208.
² عباس محمود عوض، سيكولوجيا الحوادث، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1971، ص67
³ عبد الرحمان العيسوي، سيكولوجيا العمل والعمال، دار الراية الجامعية، لبنان، دس، ص113.
⁴ باطور مصطفى وآخرون، حوادث العمل في الصناعة، بحث ميداني أجري في قسنطينة، الجزائر، 1977
⁵ مؤيد سعيد السالم وعادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية، دار العالم الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص252.

أثناء العمل أو نتيجة الظروف الخارجية للعمل التي ليس بالإمكان السيطرة عليها أو تفاديها¹.

ومن خلال عرض التعاريف السابقة نخلص إلى التعريف التالي لحوادث العمل "هو كل حدث يقع للعامل أو يتورط فيه دون سابق معرفة أو توقع نتيجة عوامل مادية أو بشرية ينتج عنه اضرار تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات والممتلكات فإن نتج عن الحادث جرح أو عاهة أو وفاة يمكن تسميتها إصابة عمل"

1. **الإصابة:** هي ذلك الضرر الذي يصيب الفرد، أما إصابة العمل فهي تلك الإصابة المرتبطة بالعمل، إذ تمثل هذه الأخيرة نوعاً واحداً فقط في أنواع الإصابات، كما أن الحادث أشمل في الإصابة، إذ لمس الإصابة نوعاً واحداً فقط من أنواع الحوادث.
2. **المرض المهني:** وهو علة جسدية تنشأ بسبب العمل وتترتب عن طبيعته وظروفه خلال فترة زمنية غير محددة، كما أنه قد ينشأ تدريجياً ولا تظهر أعراضه إلا بعد فترة قد تطول أو تقصر حسب ظروف العمل والاستعداد الجسدي للعامل، ومن خصائصه أنه ليس له وقت معين وأنه مرتبط بظروف العمل وطبيعته ولا يمكن إرجاعه إلى واقعة معينة.

مفهوم الأداء:

يعدّ الأداء من بين المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، لهذا سوف نحاول إعطاء جملة من التعاريف اللغوية والاصطلاحية لتوضيح هذا المعنى.

- **المعنى اللغوي:** من معاجم اللغة يتضح أنّ الأداء مصدر الفعل أدى ويُقال: أدى الشيء أوصله، والاسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به².

¹ محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية - عرض و تحليل، دار الحامد للنشر و التوزيع، الاردن، عمان، ط4، 2004، ص1، ص186
² ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 14، ص26.

■ المعنى الاصطلاحي: تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها:

- "الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به"¹.
- يمكن تعريف الأداء الوظيفي علما أنه "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة" وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الجهد والأداء، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أمّا الأداء فيقاس على أساس النتائج².
- "الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكوّن منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية والإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية"³.
- "الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد"⁴.
- من هذا التعريف يمكننا القول إنّ الأداء ما هو إلا نتيجة لتداخل ثلاث عناصر مكوّنة لجهود الفرد وهي: القدرات، وإدراك الدور والقيام بالمهام.
- ويلقي توماس جلبرت الضوء على الأداء إذ يرى أنّ السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أمّا الأداء فهو تفاعل والنتائج التي تحققت معاً⁵.
- يرى علي السلمي أنّ الأداء "هو الرغبة والمقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أنّ هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء"⁶.
- يعرفه توماس: "الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون قابلة للقياس"⁷.
- من خلال التعاريف يمكن القول بأنّ الأداء هو المهام والأنشطة التي يتكوّن منها عمل الفرد باستخدام الوسائل الإنتاجية بكيفية محدّدة تمكن من قياس نتائجه".

¹ أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984 ص166.

² رواية حسن(أ)، إدارة الموارد البشرية، رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، 2003، ص209.

³ عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد1، نوفمبر 2001، ص86.

⁴ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص219.

⁵ صلاح الدين عبد الباقي(أ)، الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص175.

⁶ نفس المرجع، ص280.

⁷ عبد البارى إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص25.

الأداء الوظيفي: هو مجموعة المهام والأنشطة المختلفة التي يتكون منها عمل الفرد باستخدام الوسائل الانتاجية بكيفية محددة تمكن من قياس نتائجه.

7. الدراسات السابقة:

❖ الدراسات السابقة الخاصة بمتغير حوادث العمل:

أولا الدراسات الأجنبية:

• دراسة ماكس فيبر (1905-1910) "الظروف الإنسانية والتنظيمية الفيزيائية

وعلاقتها بالحوادث":

تعتبر دراسة "ماكس فيبر" أولى الدراسات العلمية السيكولوجية حول حوادث العمل في الأوساط العمالية، وهي مجموعة دراسات ميدانية على عمال صناعة النسيج والكتان في ألمانيا وحاول أن يقف فيها على أسباب سوء الإدارة وتباطؤ العمل وقلة الانتاج وطبيعة الظروف الفيزيائية، لاسيما الإضاءة والتهوية والعلاقات الإنسانية بين العمال ورؤسائهم وعلاقة هذه المتغيرات بحوادث العمل والإصابات المهنية، وقد توصل من خلال هذه الدراسة إلى الوقوف على الدور الكبير الذي تلعبه الظروف الفيزيائية في خلق جو آمن وسليم لأداء الأعمال خاصة تلك التي تتضمن مخاطر آلية متصلة بالأجهزة والمعدات التي يعمل عليها العمال¹.

تعقيب:

تعتبر دراسة ماكس فيبر من أولى الدراسات التي تناولت موضوع أو ظاهرة الحوادث المهنية، ويبدو من خلال هذه الدراسة أن فيبر أولى اهتماما كبيرا لمتغير الظروف الفيزيائية لاسيما الإضاءة والتهوية في خلق حوادث العمل، إلا أنه توجد متغيرات أخرى كثيرة تؤدي إلى خلق الحوادث والإصابات والأمراض المهنية، نأخذ على سبيل المثال عامل الخبرة والسن وما إلى ذلك من العوامل التي من شأنها أن تكون مصدرا لحوادث العمل، وهذا ما لم يتناوله "ماكس فيبر" في هذه الدراسة.

¹ عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع الصناعي، النشأة والتطورات الحديثة، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 1998، ص37.

• دراسة براون "سوء التوافق المهني والحوادث 1968":

يؤيد براون في هذه الدراسة نفس الاتجاه الذي يشير إلى ارتباط المظاهر المختلفة من التوافق المهني، حيث يذكر في سياق تحليله لنتائج هذه الدراسة وتأثير مواقف الإحباط التي يواجهها الأعمال في ظروف العمل والمجالات الصناعية وعلاقتها بالحوادث التي يقعون فيها، وهي تعكس بوضوح وجود اتجاهات من الإحباط نوجزها في التالي:

- الحوادث والأمراض المهنية.
- اختلال الإنتاج كما وكيفا.
- الغيابات والاضطرابات.
- الاعتلال الصحي والتعب الصناعي.
- التنقل في العمل.
- الاغتراب المهني ودوران العمل.¹

تعقيب:

لقد قام " براون " بربط مظاهر سوء التوافق المهني بالحوادث، وكذا مواقف الإحباط المختلفة وعلاقتها بالحوادث، إذ تبين من خلال دراسته أنه ركّز على العوامل النفسية من خلال مظاهر الإحباط التي يجابهها العمال في ظروف عملهم، إلا أنه توجد عوامل مادية متعلقة بالآلات والظروف الفيزيائية وهناك عوامل شخصية راجعة إلى العامل ذاته في خلق حوادث العمل كالتخريب المتعمّد وشرب الكحول وما إلى ذلك من الأسباب.

ثانيا: الدراسات العربية:

- الدراسة الأولى: عبارة عن دراسة مكملّة لشهادة "الماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم التي تحمل عنوان " الوعي الوقائي لدى العمال وعلاقته بحوادث العمل بالمؤسسات الصناعية الجزائرية " من إعداد الباحثة دفيش خندودة وتحت إشراف الأستاذ الدكتور " شلبي محمد " ، جامعة منتوري - قسنطينة، 2006

وتعتبر هذه الدراسة السبيل الذي يجيب عن الأسئلة التالية والتي تمثل إشكالية البحث:

¹ براون، أ، علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة محمد خير، دار المعارف للنشر، 1960، مصر، ص282.

- هل يؤدي الوعي الوقائي لدى العمال إلى الوقوع في الحوادث المهنية؟
- إلى أي مدى يمكن اعتبار التوعية الوقائية المصممة والطرق الأمنية المتخذة آلية فعالة لتطوير الفكر الأمني والنهوض به، ومن ثمة التقليل أو الحد من تعرض العمال لحوادث العمل على مستوى المؤسسات الصناعية الجزائرية؟
- وقد رصد الباحث لهذه التساؤلات إصابات مؤقتة تتمثل في الفرضية العامة
- يتعرض العامل للحوادث المهنية لغياب التوعية الوقائية.
- وفرضية إجرائية واحدة:

- كلما زاد تواجد الوعي الوقائي لدى العمال كلما قلت الحوادث.
- *اعتمد الباحث في الدراسة المنهج " الوصفي التحليلي " وذلك لكونه الطريقة المنتظمة لدراسة الحقائق، أو التأكد من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تصلها بها وتفسيرها والكشف عن الجوانب التي تحكمها.
- *أما العينة وقد كانت " قصدية"، حيث شملت كل العاملين بمصلحة الميكانيك بجميع ورشاتها، حيث يبلغ عدد العمال في هذه المصلحة 54 عاملا يتوزعون على مناصب مختلفة.

نتائج الدراسة: أتى التحليل في ضوء الفروض كما يلي:

- بالنسبة للفرضية الأولى: (كلما تواجد الوعي الوقائي لد العمال كلما قلت الحوادث" تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية. بين مختلف البنود وفق المحور الأول المتعلق بالحوادث التي أكد بعض أفرادها (21 فردا من بين 54) أنهم تعرضوا لحوادث العمل لأسباب شخصية وتنظيمية (قلة الانتباه ظروف عمل غير مناسبة) غير مناسبة، غير مرتبطة بعمليات التوعية الوقائية أو الوسائل الأمنية بقدر ما هي مرتبطة بعامل " الصدفة" ذلك أن النشاطات الممارسة على مستوى مناصب الدراسة تتضمن عدة مخاطر يعرض لها العاملين مرده كل ثلاث ممارسات تقريبا وهذا يتدعم بنتائج الملاحظة الخاطفة والمقابلة ويؤدي قلة الحوادث بهذه الورشات ومنه فإن الفرضية الجزئية قد تحققت.

- أما فيما يخص الفرضية العامة ومن خلال تحقق الفرضية الإجرائية فإنه توجد درجة عالية من الوعي لدى عمال مناصب الدراسة، يترجم هذا أن أفراد العينة يقدمون أداء أعمالهم بوقاية أنفسهم من خلال الالتزام بتطبيق الإرشادات الوقائية والتعليمات

الأمنية التي تتضمنها وسائل وأساليب التوعية المتبعة، وهذا ما يؤكد على وجود وعي وقائي، إذن فالفرضية العامة محققة والقائلة "يتعرض العمال للحوادث المهنية لغياب التوعية الوقائية"

تعقيب:

تطرق الباحث إلى موضوع الحوادث من خلال دراسته تحت عنوان " الوعي الوقائي وعلاقته بالحوادث" وقد خلص إلى مجموعة من النتائج تبين مدى صحة الفرضيات التي وضعها للبحث، ومهما كانت هذه النتائج إلا أن موضوع الحوادث المهنية يبقى بحاجة إلى مزيد من الدراسة والتحليل للإلمام بمختلف الأسباب المؤدية لحوادث العمل وسبب تجنبها والتقليل منها.

• الدراسة الثانية: وعبرة عن دراسة مكملّة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس العمل والسلوك التنظيمي والتي تحمل عنوان " حوادث اعمل وعلاقتها بالروح المعنوية"

حيث تمت الدراسة الميدانية بمركب المجارف و الرافعات C.P.G على العمال المنفذين بعين اسماره بقسنطينة، من إعداد الباحث سمير حديبي وتحت إشراف الأستاذ الدكتور رابح العايب لسنة 2008، وتعتبر الدراسة الطريقة المثلى للإجابة عن تساؤلات الدراسة في ظل التساؤل الرئيسي " هل هناك علاقة في حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال المنفذين بمركب الجرافات والرافعات S.C.P.G اما التساؤلات الفرعية:

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

- هل لتوفر الأمن الصناعي أثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية لدى العمال؟
*اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج "الوصفي التحليلي" وذلك لتلائمه مع دراسة العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية وبما أننا في صدد البحث عن العلاقة الموجودة بين المتغيرين (المتغير المستقل والمتغير التابع) فإن هذا الأخير يعني بدراسة هذه الظواهر من خلال وصفها وصفا دقيقا وهذا يطبق على الظواهر الإنسانية في الحوادث.

*عينة البحث كان اختيارها بالطريقة العشوائية حيث شمل قسم التركيب النهائي بملحة التصنيع بمركب الجرافات والرافعات (C.P.G) البالغ عددهم 140 عامل، لكن العينة اقتصرت على 60 عامل فقط.

نتائج الدراسة: لقد كانت نتائج الدراسة وفق الفرضيات الجزئية كالتالي:

- **الفرضية الأولى بعنوان:** " الوقوع المستمر في الحوادث يقلل من الروح المعنوية لدى العمال" حيث تبني أن الوقوع المستمر والمتوالي في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية خاصة إذا كانت درجة الخطورة بالإصابة كبيرة ما يؤثر سلبا على الفرد جسديا ومعنويا خاصة، حيث يصبح الفرد العامل يعمل في جو من التوتر والخوف من الوقوع في حوادث عمل جديدة، وربما يصل به الحد إلى تغيير المؤسسة التي تعمل بها، ولا يحقق التوافق النفسي والمهني، بالإضافة إلى الشعور بالفشل في أداء العمل والتقليل من الرضا عن العمل وعدم الشعور الثقة في النفس، وفي خلال النسب المرتفعة في الإصابات عن الاستبيان فيما يخص هذه الفرضية يجعل هذه الفرضية محققة.

- **الفرضية الثانية بعنوان:** " يساهم توفر الأمن الصناعي في رفع الروح المعنوية" لدى العاملين حيث تبين أن توفر الأمن الصناعي من شأنه أن يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين، إذ يمكن العامل من العمل في جو من الاستقرار النفسي والابتعاد عن الانفعالات التوتر والخوف من الحوادث بالإضافة إلى الطمأنينة والإنتاج أثناء العمل صف إلى ذلك تعزيز العمال وتزويدهم بالوسائل الوقائية من حوادث العمل وإشراكهم في عملية وضع برامج الأمن لتحفزهم على العمل يرفع من روحهم المعنوية، وهذا ما يؤكد صدق الفرضية ومنه تحققها.

تعقيب:

من خلال هذه الدراسة والنتائج المحققة فيها نجد أن الباحث وفق في دراسة العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لأنه كلما كانت لدى العامل روح معنوية مرتفعة كان بعيد عن الوقوع في الحوادث وقد تعتبر من هذه الدراسات بمثابة حافز للمؤسسات خاصة الصناعية منها للاهتمام أكثر بموردها البشري وذلك لزيادة إنتاجيتها.

❖ الدراسات السابقة الخاصة بمتغير الأداء الوظيفي:

أولا الدراسات الأجنبية:

• دراسة المر (2001) بعنوان أثر ظروف العمل المرنة على الأداء الوظيفي:

تتمثل أهداف الدراسة في التعرف على أثر متغيرات ظروف العمل المرنة في الأداء والضغوط المرتبطة بالوظيفة، لقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أسلوب المسح الاجتماعي باستخدام عينة عشوائية من المحاسبين عددها (156) فرد في شركات المحاسبة العامة وقد تم في الدراسة قياس العديد من متغيرات العمل الوظيفي والضغوط ونتائج السلوك الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ إنّ ترتيبات العمل المرنة تؤدي إلى تحسين كبير في الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي.

✓ كما تؤدي إلى انخفاض في مظاهر وأسباب الاحتراق الوظيفي مما ينعكس إيجابا على الأداء الوظيفي.

✓ تؤثر الضغوط المرتبطة بالوظيفة مثل صراع الدور وغموض الدور سلبا على الأداء الوظيفي ومن ثم على الأهداف النهائية للمنظمة.

• دراسة (2003 walker & tait) بعنوان: "إنتاجية العمال والصحة المهنية في

الصناعة ببريطانيا":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في معدل إنتاج العامل والتعرف على الصحة والسلامة المهنية في الصناعات المختلفة حيث بلغت عينة البحث 50 مدير إنتاج وأوضحت الدراسة أنّ هناك عوامل مختلفة تؤثر على إنتاج العمال منها وجود بيئة حارة وضوضاء، كذلك اتضح أنّ هناك نقصا في معدات الوقاية الشخصية المستخدمة كما أنّ المدراء تسلموا شكاوى من العمال تتعلق بما يلحق بهم من إعياء وآلم الظهر وآلم أعلى الرأس وصداع، أوضحت النتائج أنّ الإدارة ليس لها معلومات كافية حول العوامل الإنسانية التي يتعرّض لها العاملون كما أوضحت أنّ هناك قلة في المهارات لدى العاملين ونقص في التدريب، وأوصت الدراسة بضرورة توعية العمال بإجراءات الوقاية والسلامة من الحوادث تدريب العمال على كيفية التعامل معها.

ثانيا: الدراسات العربية:

1. دراسة الشريف(2001) بعنوان السلامة المهنية وعلاقتها بأداء العاملين في

منشآت القطاع الصناعي بمدينة الدمام:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جدوى استخدام وسائل الوقاية و السلامة المهنية وعلاقتها برفع أداء العاملين في المنشآت الصناعية من خلال القيام بدراسة مسحية على المدينتين الصناعيتين الأولى و الثانية بالدمام، كما أوضحت هذه الدراسة المخاطر الصناعية ووسائل السلامة المطلوبة في المنشأة (محل الدراسة) ومدى قيام المنشآت باتباع وسائل وتجهيزها وفي المنشأة الصناعية (75%) تهتم بإيجاد قسم مسؤول مختص بالسلامة، كما أنّ هناك توجهها مناسباً لمعظم هذه المنشآت في أن يكون ارتباط ذلك بأعلى سلطة في المنشأة وأنّ نسبة كبيرة من عينة المدراء في المنشآت يركزون فقط في تدريبهم للعاملين في مجال برامج السلامة المختلفة من خلال التدريب الإرشادي والحلقات والتدريب العام، بينما لا يوجد اهتمام بالتدريب المختص.

الفصل الثاني:

عوامل حوادث العمل

تمهيد.

1. النظريات المفسرة لحوادث العمل.

2. تصنيفات الحوادث.

3. أشكال الحوادث.

4. عوامل حوادث العمل.

5. طرق قياس حوادث العمل.

6. الآثار المترتبة عن حوادث العمل.

7. أسس الوقاية من حوادث العمل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر الحوادث من أكبر المشكلات في المجتمعات، وتزداد خطورتها وشدّتها كلّما زاد المجتمع تطوراً حيث انتقل من المرحلة الزراعية إلى مرحلة التصنيع، حيث تجعل هذه المرحلة العاملين والمواطنين كافة أكثر عرضة بشكل متزايد لأخطار الآلات والحوادث ومن جانب آخر زيادة مظاهر سوء التوافق المهني، ومن ثمّ وجب الاهتمام بوضع برامج أمنية والوقوف على أهمّ الأسباب والنتائج المترتبة على ذلك، ومنه ففي الفصل الأول من الدراسة تمّ عرض حوادث العمل والنظريات والأسباب والتدابير الإجرائية حيال ذلك.

1. النظريات المفسرة لحوادث العمل

1.1. النظرية القدرية:

مفاد هذه النظرية أنّ الناس صنفان سعيد الحظ وتعييس الحظ، فالأول محصن ضد الحوادث والثاني محروم من هذه الحصانة، وأنّه أكثر قابلية للإصابة بها على الدوام لسوء حظه وقدره، فيما يتناسى أصحاب هذه النظرية أثر الإنسان في وقوع الحوادث. إنّ كل من دراسات (جرينود) و(ماريس) والتي لخصها (فيلينس) على أن وجهة نظر أصحاب هذه النظرية مرفوضة لأنّها لا تقوم على المنطق العلمي¹، كما أنّها تفتقد للموضوعية والإجرائية العلمية، وأكّدت نتائج بحوث كل من (جرفي) و(دوس) إلى عكس ما تشير له هذه النظرية إذ أنّ الإنسان يقع في الحوادث لعوامل أخرى تتسبّب له في إصابات عمل وهذا ما تمّ التركيز عليه في النظريات الموالية.

2.1. النظرية الطبية:

محتوى هذه النظرية أنّ الشخص دائم الإصابة إنّما يعاني من خلل جسدي أو عصبي وأنّ هذا الخلل هو سبب الحوادث، ربّما يكون مثل هذا الخلل من أحد الأسباب التي تتجمع مع أسباب أخرى لوقوع الحوادث، إلّا أنه ليس السبب الوحيد لوقوعها فلقد أجرى لها علاقة (جراف) بحث حول 708 من العمال، أي 9,75% من الحالات ليس لها علاقة بالناحية الطبية أي جانب الصحي، وأنّ 14 من الحالات أي 3,1% لها علاقة بالناحية الطبية والتي تدخل ضمن الأسباب الطبية -خلل السمع والبصري -².

وفي دراسة أخرى قام بها (سلوكامب) وجد أنّ السائقين الذين يعانون من الضغط الدموي المرتفع بلغ عدد حوادثهم ضعف الذين لا يعانون من الضغط.

كما جاء في دراسة لحوالي 15 ألف حرفي وتلاميذ الترسانة البحرية فوجد كل من (فارمر) و(تسارمر) أنه يوجد ارتباط بين الحوادث والأمراض وتقول الدكتورة (ملاندرفيار) أنّ المسببين للحوادث عادة ما يكون لهم سجلات طبية ويعانون خاصة من أمراض البرد وسوء الهضم³.

والواقع أنّه لا يمكن أن تُرجع أسباب وقوع الحوادث إلى خلل جسدي أو عصبي فقط وإنما كما سبق وأشرنا إلى أنه تتخذ جملة من الأسباب قد تتعلق بالفرد نفسه أو بالمحيط الخارجي لتؤدي إلى وقوع حوادث مع عدم الإدراك الحقيقي للأسباب التي تقف وراء كل حادث.

¹ عباس محمود عوض، العمل في ضوء علم النفس، دار القاهرة، سنة 1971، ص 31.

² السيد رمضان، حوادث العمل والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مطبعة الزمل، الإسكندرية، ص 23.

³ عباس محمود عوض، نفس المرجع السابق، ص 30-31.

3.1. نظرية علم النفس التجريبي:

يرى أصحاب هذه أنّ الحوادث تعود إلى عوامل عدة ومختلفة تقع تحت تأثيرات مختلفة ومتغيرة، بما أنّ لكل حادث سبب فله أيضا هدف أو غاية، فعلى سبيل المثال رغبة الفرد في الحصول على تعويض مادي أو رغبة في زيادة الأجر أو تخفيف المسؤولية عن نفسه. لكن التساؤل المطروح:

هل يقبل الشخص على نفسه التعرّض للخطر لمجرد الحصول على تعويض مادي؟¹

4.1. نظرية التحليل النفسي:

من أصحاب هذه النظرية (فرويد) ويرى أنّ أسباب الحوادث هي أفعال مقصودة وغير شعورية تشبه الهفوات، وهي تدعو الفرد لإتيان الفعل الخاطئ الذي تتجم عنه الحوادث والإصابات، وهي عنوان لا شعوري موجه للذات، ويعتبر "فرويد" الحوادث صراعات عصبية وعقاب الذات وهو إحدى المركبات التي تستند عليها سببية الحوادث، وترى هذه المدرسة أنّ السبب لمعظم الحوادث إنما هو الدافعية اللاشعورية، أي أنه للحوادث أسباب نفسية فقط دون أسباب أخرى خارجية².

وخلاصة القول إنّ الحوادث ترجع إلى عدد من العوامل المتشابكة والمتداخلة التي تساهم كل منها بجزء مهما كانت أهميته في وقوع الحوادث.

وعلى الأخصائيين في علم النفس وعلم الاجتماع محاولة الكشف على العوامل الأساسية في وقوع الحوادث وبالتالي محاولة تجنبها.

5.1. نظرية الميل لاستهداف الحوادث:

تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير حوادث العمل وأكثرها شيوعا وتطلق على الأفراد الذين يرتكبون الحوادث بصفة دائمة ومستمرة باسم مستهدفي الحوادث³. ويرجع ذلك إلى وجود بعض الصفات الوراثية الخاصة التي تجعل أشخاص ذوي قابلية للتعرض للحوادث، ويكون ذلك لإشباع بعض الدوافع داخل الفرد نفسه⁴.

¹ السيد رمضان، نفس المرجع السابق، ص 23-24.

² عباس محمود عوض، نفس المرجع السابق، ص 30-31.

³ عبد الرحمان العيسوي، علم النفس والانتاج، ج 1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د س ن، ص 275.

⁴ عبد الرحمان العيسوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، سنة 1990، ص 275-276.

وقاموا بتفسير الحوادث على أساس ميل الأشخاص إلى التورط في الحوادث باستمرار يرجع إلى وجود خصائص نفسية وأخرى جسمية تدفعهم إلى القيام بسلوك غير سليم في مجال نشاطهم.

وقد حاول (أرجونس) و(أريك) في العديد من الأبحاث لاختبار مدى صحة هذه النظرية فوصلا من خلال الإحصائيات المختلفة للحوادث والتي مفادها أنّ الاستهداف حقيقة موجودة، لكنهما اعترفا بأنّهما لم ينجحا في تعريفه وتقدير أبعاده وعناصره كما أنّهما لم يصلا إلى أسلوب يضعه موضع استخدام.

6.1. نظرية الحرية والأهداف واليقظة:

طبقا لهذه النظرية تعتبر الحوادث عمل رديء يحدث في بيئة غير ملائمة وغير مناسبة ومنه وجب في نظرها توفير المناخ السيكولوجي للعمل من خلال وضع نظام الحوافز والتي تساهم إلى حد بعيد في الحد من الحوادث، فتقديم المكافآت تشجّع العامل وتمهده إلى الطريق لتحقيق أهدافه ورغباته وتجعله يبذل الجهد وتزيد لديه عامل المثابرة هذا من جهة ومن جهة أخرى ترى أنّ للعلاقات الإنسانية والاجتماعية دور في التقليل من الحوادث فبوجود علاقات طيبة بين العمال بعضهم بعض ومع مشرفي الإدارة وإشراك العمال في اتخاذ القرارات، وطرح اقتراحات بناءة لتحسيسهم بأهميتهم ورفع مكانتهم الاجتماعية داخل المؤسسة، وهذا يتجلى في النتائج المتحصل عليها من التجارب التي أقيمت في أحد المصانع، والتي كانت من نتائجها أنّ أقسام المصنع التي بها مشاركة عمالية كبيرة وسجلات حوافز ومكافآت يكون معدل الحوادث بها أقل مما سواها من الأقسام التي يمنح فيها للعامل حوافز على جهده.

7.1. نظرية الضغط والتكيف:

إنّ هذه النظرية كالنظريات السابقة على أهمية طبيعة وبيئة مناخ العمل كعامل محدد وأساسي للحوادث، تبعا لهذه النظرية فإنّ العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث عن العامل المتحرّر من التوترات، وقد تبدو هذه النظرية لأول وهلة أنّها تشبه نظرية الميل لاستهداف الحوادث، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أنّ نظرية استهداف الحوادث تشير إلى خلل مستمر طبيعي في بناء الإنسان وتكونه.¹

¹ عبد الرحمن عيسوي، سيكولوجيا العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، بيروت، د.س.ن، ص 108.

وعليه فإنّ نظرية استهداف الحوادث تشير إلى تكوين الشخص أو عدم ملائمة الظروف الطبيعية التكوينية للفرد، أما نظرية الضغط والتكيف فتشير إلى التكيف العادي مع الضغوط الناتجة عن الظروف الوقتية مثل الإضاءة، الحرارة، مرض العمال.¹

لقد أشار (كير) إلى أنّ نظرية اليقظة ونظرية استهداف الحوادث ونظرية الضغط كلها تكمل بعضها البعض وهي متعارضة وفي نظره يحدث معدل الحوادث في مجال الصناعة على النحو التالي:

جدول رقم (1): معدل الحوادث في مجال الصناعة حسب كل نظرية

النسبة	النظريات
1 ← 15%	نظرية استهداف
30 ← 40%	نظرية اليقظة
45 ← 60%	نظرية التكيف

8.1. النظرية الوظيفية:

هذه النظرية جاءت خلافا للنظريات السابقة حيث أنّها تتميز بالشمول والتكامل في التفسير لظاهرة الحوادث، تذهب جميع النظريات إلى إرجاع حوادث العمل لعامل أو متغير واحد، تؤكد هذه النظرية على أن حادثة العمل لا ترجع إلى عامل وحيد بل هي ناتج مجموعة من عوامل إنسانية ومتغيرات مادية تتفاعل فيما بينها لتخلق بهذا التفاعل جو يسمح بوقوع الحوادث.²

هذا الاتجاه الجديد في الدراسة كظاهرة متعددة الأسباب أدى إلى تطور كبير في ميدان الوقاية منها والتحكم فيها والتقليل من وقوعها في المؤسسات الصناعية.

¹ عبد الرحمان عيسوي، نفس المرجع ، ص 277-278.
² الشيخ محمد عوض ، نفس المرجع السابق ، ص 24 .

2. تصنيفات الحوادث

1.2. تصنيف الحوادث من حيث نوعها:

وتصنف من حيث نوعها إلى حوادث المرور وحوادث المناجم وحوادث الطائرات أو حوادث خطيرة إلى غير خطيرة.¹

2.2. تصنيف الحوادث من حيث أسبابها:

وتقسم من حيث المسببات إلى حوادث بالدرجة الأولى إلى:

أ- عوامل بشرية: كالإهمال والطيش وشرود الذهن واللامبالاة ونقص الخبرة وضعف الذكاء، عدم القدرة على ضبط النفس وكل ما يتعلق بالإنسان.

ب- عوامل مادية ميكانيكية: مثل سقوط أشياء على العامل أو وجود شحوم أو زيوت على أرضية مكان العمل أو انفجار بعض المواد أو تعطل مفاجئ للماكينات.²

3.2. تصنيف الحوادث من حيث نتائجها:

وهي تصنف إلى:

أ- حوادث تتلف الآلات والمنتجات.

ب- حوادث تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة كالحروق والكسور وفقد الحواس والأعضاء والتشوهات المختلفة أو حتى الموت (الوفاة).

4.2. تصنيف الحوادث من حيث خطورتها ونسبة العجز الذي تتركه لدى العامل:

وهي صنفان:

أ- الصنف الأول: الحوادث التي تصيب العاملين والتي تؤدي إلى:

➤ عجز جزئي مؤقت: وهو عجز يصيب العامل ويؤثر على أدائه لعمله بشكل متقن ويمنعه عن العمل لفترة زمنية وجيزة لمدة يوم أو عدة أسابيع، بعدها يقوم باستئناف العمل دون أي عائق أو ضرر مثل بتر اليد أو الرجل.

➤ عجز جزئي دائم: وهو عجز يصيب العامل ويؤثر على استخدامه لأحد الأعضاء بصفة مستديمة، كبتر الرجل أو أصابع اليد أو فقدان إحدى العينين، هذا النوع من الإصابة يجعل من الأفراد غير قادرين على القيام بكل العمال كالسابق.

➤ عجز كلي مستديم: وهو عجز يصيب العامل لكنه بدرجة عالية يمنع صاحبها من ممارسته أي عمل مثل بتر اليدين أو فقدان العينين.

¹ السيد رمضان، حوادث الصناعة والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص 21.

² أشرف محمد عبد الغني، نفس المرجع السابق، ص 252.

➤ **حادث جسيم (شديد الخطورة):** وهو الحادث المميت، وهذا نتيجة للإصابات الجسمية جراء حوادث الحريق أو الانهيار أو الانفجار.

ب- **الصنف الثاني:** حوادث عمل بريئة:

وهي مجموعة الحوادث البسيطة التي لا تسفر عن أي إصابات خطيرة مثل: الجروح البسيطة، وهي تشكّل نسبة كبيرة من حوادث العمل في أوساط العمل وأهميتها تتجلى في الأضرار المادية الكبيرة الناتجة عن تمتّع العاملين بالإجازات العملية وتأثيرها على إنتاجية العمل والآثار المترتبة عن بعض المضاعفات التي تحدثها هذه الإصابات البسيطة¹.

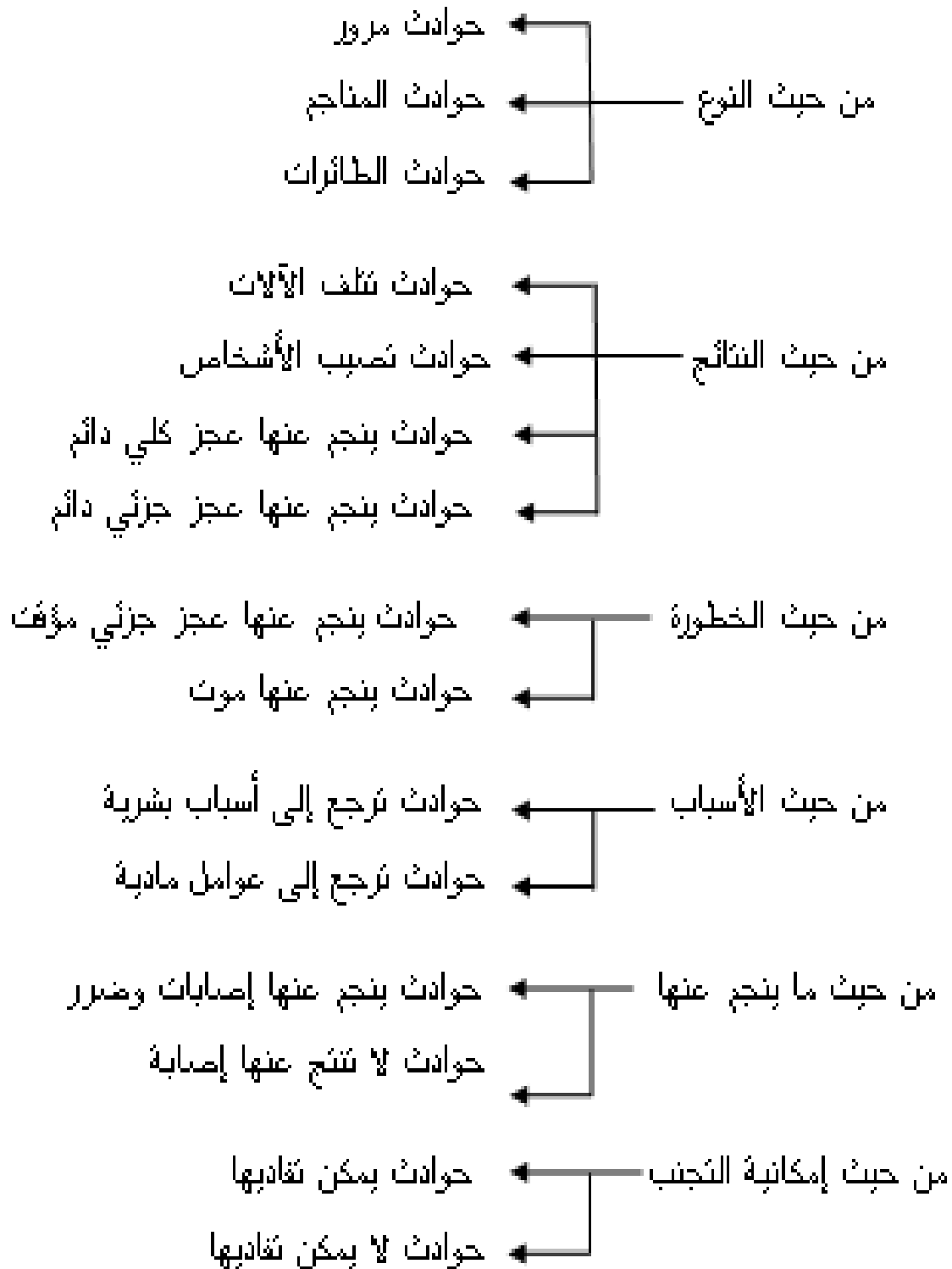
5.2. تصنيف الحوادث من حيث إمكانية تجنبها:

وهذا ما يراه (هنرش) أن 20% من الحوادث لا يمكن الوقاية منها وتجنب بينما 50% يمكن تجنبها بالوقاية منها، وأنّ 98% من الحوادث يمكن تجنبها².

¹ محمد ذيب العقابلية، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 125-126.

² عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي لإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002، ص 608.

الشكل (01): تصنيف حوادث العمل



المصدر: اجتهاد شخصي

3. أشكال حوادث العمل:

إنّ أشكال حوادث متنوعة والتي يكون العامل عرضة لها تتجلى فيما يلي:

1.3. اصطدام العامل بأجسام ثابتة:

ويتمّ أثناء اصطدام العامل ببعض المعدات والآلات والأعمدة في المصنع وهذا أثناء التنقّل والتحرّك من مكان إلى آخر مما يؤدي إلى إصابات عمل مثل الكسور والكدمات.

2.3. اصطدام العامل بأجسام متحركة أو حرة الحركة:

أغلب هذه الحوادث تنجم عن الأجسام المتحركة والمصانع مثل الماكينات والآلات أو أجزاء منها كمعدات النقل والمحركات والأجسام المرنة في الحركة.

3.3. الانحشار بين الآلات:

ويكون ذلك أثناء سقوط العامل أو انزلاقه لسبب ضيق المكان أو عدم ترتيبه إلى الانحشار بين الآلات والمعدات مما يتسبّب في إصابة جسمه أو أجزاء منه، أين تصبح هذه الإصابة خطيرة، إذا كانت هذه الآلات من التي تعتمد على الحركة الدورانية كالمضخات، السيور النقالة، وآلات المطابع.

4.3. الاصطدام أثناء الحركة:

وتكون أثناء تعدّر في رؤية الآلات والمعدات المحيطة بالعامل وعدم توقع وجودها أو حركتها أو توقفها المفاجئ، وبالتالي فإنّ العامل أحيانا يتعرض أحيانا للاصطدام بها أثناء السير والتنقل بين الآلات خاصة الآلات التي تحتاج إلى المراقبة المستمرة مما يجعله أكثر عرضة للحوادث.

5.3. السقوط على نفس المستوى:

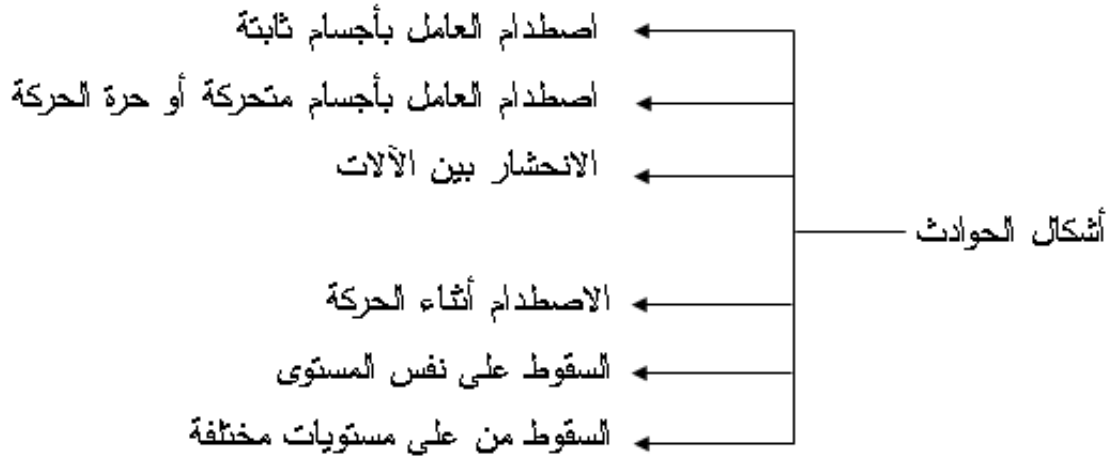
أي وجود المعدات والأسلاك والأدوات الملقاة على نفس المستوى الموجود فيه العامل ويساهم في تعثره وانزلاقه بسبب الشحوم الموجودة على الأرضية، ويكون هذا الشكل من الحوادث في الأماكن الضيقة والأماكن التي يكون فيها تكديس الآلات، مما يتسبّب للعامل بكسور وجروح ورضوض أو كدمات وتصبح إصابته خطيرة عندما يكون السقوط على مستوى الأجسام الحادة أو المسننة.

6.3. السقوط من وإلى مستويات مختلفة:

وهذا يكون أثناء سقوط العامل من أماكن مرتفعة في عمله ويؤدي إلى وفاته أو إصابته بإصابات خطيرة ومن أسباب هذا السقوط عدم تسوية السلالم أو عدم تسوية الطوابق خاصة التي تتخذ شكل رأسي، وهو من أشهر الحوادث التي يتعرض لها العامل من هذا النحو، لذا وجب وضع حواجز وتسوير جيد لمنع هذه الحوادث والتأكد من ملائمتها.

7.3. إصابات الجهد الذاتي:

والتي يكون فيها العامل سبب الحوادث والإصابات وهذا لعدم التزامه بالقواعد السليمة والتعليمات الموجب إتباعها في نقل المواد المستخدمة وحمله للآلات الثقيلة أو تحميل نفسه أقال لا يستطيع احتمالها مما يؤدي إلى الإجهاد والتعرض إلى السقوط أو الإصابة بألم الظهر أو التواء المفاصل، وتختلف نوعية أو درجة الإصابة المتعرض لها حسب المجهود البدني أو العقلي الذي يبذله العامل¹.



الشكل رقم (02): أشكال الحوادث

المصدر: اجتهاد شخصي

¹ محمد ذيب العقابلية ، نفس المرجع السابق ، ص 132-133 .

4. عوامل حوادث العمل:

إنّ أول خطوة يجب القيام بها في سبيل الوقاية من حوادث العمل ومنع تكرارها، تتمثل أساسا في تحديد العوامل المساهمة في الوقوع في الحوادث، ذلك أنّ معرفة الحوادث تعتبر العامل الفعّال لنجاح أي برنامج للوقاية، وبصفة عامة فإنّ كل عوامل حوادث العمل يمكن إرجاعها إلى عوامل إنسانية عوامل مادية، وهنا سنتطرق إلى مختلف العوامل المتعلقة بكل جانب يهدف إلى إعطاء صورة شاملة عن مختلف العوامل التي تقف وراء حوادث العمل.

أ/ العوامل المادية المساهمة في وقوع حوادث العمل:

إنّ الباحثين في مجال الوقاية ورغم إعطائهم أهمية كبيرة للعوامل الإنسانية وإقرارهم بدورها في وقوع الحوادث، لكنّهم يرون في نفس الوقت أنّ هناك عوامل مادية لها أهميتها أيضا في وقوع الحوادث ومنها:

1/ طبيعة العمل في المؤسسة والظروف الفيزيائية السائدة فيها:

دلت نتائج الدراسات على مدى عشرات السنين السابقة أن نوع المناخ السائد في بيئة العمل المادي كالإضاءة والتهوية... إلخ، لها تأثير على أداء الفرد، إنتاجيته، على صحته، أمّنه إذ كلّما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كلّما كان استعداد الفرد للعمل أحسن وقلت نسبة تعرضه للأمراض والحوادث التي تصاحب النوعيات المختلفة من الأعمال وأهم الظروف المتعلقة بهذا الجانب والمؤدية إلى حوادث العمل ما يلي:

1/1/ سوء التصميم الداخلي للبناء¹: يسبّب سوء التصميم الداخلي للبناء أخطار

متنوعة على العمال في أماكن العمل، ومن مؤشرات هذا التصميم السيئ التالي:

- ضيق المساحات والممرات مما يسبّب ازدحامها وتلوّثا في الجوّ الداخلي كما يسبّب ضيقا في التنفس والعصبية لدى العمال.
- أرضية البناء الغير مدروسة التي قد تتسبّب في بعض أماكن العمل إلى أخطار الانزلاق وما ينتج عنها من كسور وكدمات مختلفة.
- عدم وجود منافذ كافية للنجدة ممّا يشكّل خطر على العمال في أماكن العمل في حالة اشتعال حريق أو طارئ يستدعي إخلاء البناء بسرعة.

¹ عمر وصفي: عقيلي، مرجع سابق، ص81.

- عدم كفاءة التنظيم الداخلي للبناء ويقصد به عدم توزيع تجهيزات العمل على المساحة الداخلية بشكل مدروس مما يسبب حوادث وعدم الراحة فيها.

1/2/ الظروف الفيزيكية السيئة¹:

تؤدي الظروف الفيزيكية السيئة إلى وقوع الحوادث ومنها:

- **الضوضاء:** مما لا شك فيه فإنّ الضوضاء المرتفعة تؤثر مباشرة في القدرة على العمل الإنتاج خاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، إذ تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم التركيز والإجهاد العصبي وضعف حاسة السمع مع مرور الوقت تنتج عنها حوادث وأمراض مهنية.
- **درجة الحرارة:** يؤدي ارتفاع الحرارة عن المعدل المطلوب إلى تعرّض العمال إلى حوادث فالأجواء الحارة تؤثر في المزاجية والعصبية للعمال وتجعله متوترا، أما بالنسبة للبرودة فالجو البارد يؤدي إلى أمراض روماتيزمية.
- **الإضاءة:** ممّا لا شك فيه أنّ الإضاءة الغير جيّدة في أماكن العمل تؤدي إلى إجهاد العيون وتضعف من قدرة العامل على التمييز في حركة الآلات والمعدات وبالتالي يكون عرضة للحوادث.
- **التهوية:** تؤثر سوء التهوية على صحة وأمن العامل من الناحية الجسمية والنفسية وبالتالي تجعله عرضة للحوادث ومن مظاهرها وجود معدل رطوبة مرتفع، تكاثر الأتربة والأبخرة والغازات السامة في الجو.

1/3/ طبيعة الآلات ومعدات الإنتاج:

تمثّل حوادث العمل الناتجة عن استخدام الآلات والمعدات الإنتاجية نسبة معتبرة، ذلك أنه ليست مضمونة بحيث تكفل الأمن التام لكلّ الاستجابات التي يتعرّض لها، وتكون سببا مباشرا للحوادث في الحالات التالية:

- عدم تصوير المأمون للآلات والأجهزة.
- عدم وجود أجهزة للوقاية بها، استخدام أجهزة سريعة التآكل والتصدع.

¹ حمدي ياسين و آخرون، علم النفس الصناعي و التنظيمي بني النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، ط1، 1999 ، ص 203 - 204 .

4/1/ نوعية المواد الأولية المستعملة:

- تكون المواد الأولية المستعملة في الصناعة سببا في حوادث العمل، سواء أثناء نقلها أو استعمالها في العملية الإنتاجية بسبب:
- ضعف أجهزة التغليف الضرورية لها.
 - طبيعتها الخطيرة كالمواد الكيميائية أو القابلة للانفجار.
 - عدم احترام الشروط اللازمة في تخزينها.

5/1/ عدم كفاءة أعمال الصيانة:

- يتطلب الإنتاج في المؤسسات الصناعية نوعيات معينة من الآلات والمعدات والتي يمكن أن تتعرض للتآكل والتلف، نتيجة الاستعمال المتكرر في العملية الإنتاجية الأمر الذي يتطلب صيانتها بصفة مستمرة، حتى لا تكون سببا في وقوع الحوادث والإصابات بين العمال، وأهم الحوادث المتعلقة بالصيانة ما يلي:
- عدم تشحيم وتنظيف آلات وتجهيزات الإنتاج بصفة دورية.
 - عدم تزويد الآلات بالمواد اللازمة لتشغيلها.
 - عدم إصلاح الأعطاب التي لحقت بالآلات والمعدات.
 - ضعف أدوات الصيانة المستعملة.
 - ضعف قطع الغيار المستعملة¹.

ب/ العوامل الإنسانية المساهمة في وقوع حوادث العمل:

وتتضمن مجموعة الخصائص المرتبطة والتي يمكن تؤدي إلى ارتكاب أخطاء أو تبني سلوكيات غير آمنة، والتي من شأنها أن تتحول إلى حوادث عمل ويندرج ضمن هذه الأسباب جميع العوامل المرتبطة بالفرد كنقص التدريب والتكوين الأمني، السلوكيات السلبية، الحالة النفس اجتماعية....الخ.

فنجذ (p-boullache 1967) يرى أنّ 80% من الحوادث ناتجة عن أسباب إنسانية و20% مصدرها أسباب مادية،² وأهم هذه الأسباب ما يلي:

¹ حنفي عبد الغفار، مرجع سابق، ص521.

² "Boullache-p" les responsabilité de l'entreprise en matière d'accident du travail", paris sirey, 1967, p43.

***السلوكات الخطيرة:** يرى العديد من المختصين أن المسؤول الأساسي عن حوادث العمل هو العامل فالحوادث مرتبطة بسلوكات العامل، فهناك مميزات نفسية وجسمية تجعل من بعض الأفراد أكثر عرضة للحوادث من غيرهم، كالحالة الانفعالية الغير مستقرة للفرد، زيادة عن الضغط النفسي إلى غيرها من العوامل التي تجعل الفرد غير متحكم في سلوكه مما يعرضه للحوادث¹.

1/ المناخ النفسي الاجتماعي السائد في المؤسسة:

ويقصد بالمناخ النفسي الاجتماعي السائد هو نوعية حياة العمل المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة، اللذان في ظلها يمارس الأفراد أعمالهم، وقد ثبت من خلال التجربة والممارسة أن ظروف البيئة النفسية والاجتماعية السيئة تمارس ضغوطها على الأفراد يفوق خطرها في بعض الأحيان خطر الظروف المادية لبيئة العمل وتظهر في شكل عن الرضا الفتور، الخمول، اللامبالاة عدم الثقة الاكتئاب النفسي، العصبية، عدم التوازن النفسي الشرود الذهني، وجود صراعات تنظيمية بني الموارد البشرية، كثرة الخلافات وضعف الثقة بني الرؤساء والمرؤوسين، عدم شعور الأفراد بالعدالة والإنصاف في المعاملة، عدم الإحساس بالأهمية والمكانة، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات تعقيد السياسات التنظيمية...إلخ، وهي جميعها دون شك تهيئ الفرصة لوقوع الحوادث وقد تكون نتائجها خطيرة².

2/ نقص التدريب والتكوين الأمني تستدعي طبيعة العمل أن يكون العامل متحكما في طريقة العمل الآمنة، متدربا على الكيفية المناسبة لتشغيل الآلات والأجهزة، ذلك أن أي جهل لهذه الأسباب أو نقص في التكوين حول الأخطار وطرق تجنبها، من المحتمل أن تؤدي إلى بروز مواقف وسلوكات تكون سببا في وقوع الحوادث³.

- كالعامل بمعدل سرعة غير مأمون.
- العمل على أجهزة متحركة وخطيرة دون مراعاة الاحتياطات الضرورية لتشغيلها.
- جهل عوامل الخطر المرتبطة بالعمل ومحيطه.
- عدم اتخاذ إجراءات وقائية من مختلف الأخطار بسبب نقص التكوين الوقائي.

¹ Shaman.l et all," le gestion des ressource humaines, tendance. En jeux et pratique actuelles" 3ème édition, 2002, p567.

² عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص584.

³ acain

3/ الإجهاد الناتج عن العمل: الإجهاد البدني يجعل من العامل يشعر بآلام تضعف قدرته على العمل وتفقد التركيز المطلوب وبالتالي يكون عرضة للحوادث، ويرجع الإجهاد البدني إلى أسباب مختلفة منها.

- عدم تلاؤم القدرات العقلية والبدنية للعامل مع متطلبات الوظيفة.
- ظروف العمل السيئة وثقل المهمة الموكلة للعامل.
- السرعة في العمل مع قلة فترات ال.... المنتظمة.

4/ سوء الاختيار المهني: إن ملائمة العامل لعمله يرتبط بمدى توفر المواصفات والقدرات الجسمانية والنفسية والذهنية فيه، والتي تعتبر ضرورية حتى يتمكن العامل من التكيف مع مركز عمله والظرف المحيطة به، وبالمقابل فإن غيابها عند اختياره للعمل، يرفع من احتمال تسببه في وقوع الحوادث بنسبة كبيرة، ومن أهم مظاهر سوء الاختيار ما يلي:

- توظيف عمال ممن شهد نفس الحوادث.
- وضع العامل في موقع عمل لا يتناسب مع قدراته، الأمر الذي يضعف من إنتاجيته ويرفع من نسبة احتمال تعرّضه للحوادث، حيث يرى فروا frois أن 43% من الحوادث ترجع إلى سوء تكيف العامل مع عمله.

5/ إهمال قواعد الوقاية: يتطلب العمل في المؤسسات ضرورة الالتزام والتطبيق العلمي لجميع قواعد وتعليمات الوقاية، باعتبارها مستنبطة من تحليل دقيق للعوامل الخطرة، لذا فإن عدم احترامها من طرف العمل يجعلهم عرضة للحوادث، ومن أهم مظاهر إهمال قواعد وتعليمات الوقاية ما يلي¹:

- عدم التبليغ عن ظروف العمل غير مأمونة.
- عدم استعمال وسائل الوقاية الشخصية.
- عدم احترام طريقة التشغيل والاستعمال الجيد للآلات.

ويرجع إهمال قواعد الوقاية غالباً إلى نقص الوعي الوقائي في لدى العمال وجهلهم بهذه التعليمات، إضافة إلى عدم اقتناعهم بجدواها في الوقاية.

¹ عبد المولى محمد، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية، القاهرة، 1984، ص206.

6/ ضعف الرقابة والتفتيش: إن أي تعليمات تصدر من المؤسسة أو الهيئات المهمة بظروف العمل والمتعلقة بالصحة والأمن في العمل لن يكون لها أ تأثير ما لم يوجد جهاز يقوم بمراقبة وتفتيش مدى تطبيق القواعد الخاصة بالوقاية يضم مهندسين ومفتشين أكفاء الذين يسهرون على متابعة مدى التقيد بها، وأي تقصير في ذلك من شأنه أن يؤدي إلى وقوع حوادث عمل بسبب:

- عدم التفتيش في مواقع الخطر وعلاجها.
- عدم مراقبة العمال واكتشاف المستهدفين منهم للحوادث.
- عدم احترام والتزام العمال قواعد الوقاية بسبب نقص الرقابة والتفتيش.

ج/ العوامل أخرى في حوادث العمل:

إضافة إلى الأسباب المادية والإنسانية التي تعد مباشرة لوقوع الحوادث توجد عوامل أخرى من شأنها التأثير بطريقة غير مباشرة على تكرارها في أماكن العمل أهمها:

العوامل الشخصية:

هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي أظهرت التجارب تأثيرها على حوادث العمل في الوسط الصناعي ومن أهمها:

1/ السن: لقد أظهرت الدراسات أن الحوادث تكون مرتفعة لدى فئة 25 سنة تبدأ في الانخفاض حتى سن 45 سنة، ثم تبدأ في الارتفاع من جديد حتى سنوات التقاعد ومن الأسباب المؤدية إلى ارتفاعها لدى فئة الشباب، نجد قلة التجربة والخبرة وعدم الانضباط والتهور، الإفراط في بذل الجهد مع غياب الشعور بالمسؤولية العائلية، في حين يرجع ارتفاعها لدى فئة 45 سنة فما فوق إلى نقص الجهد الجسدي والحسي¹.

2/ الخبرة: لاشك أن خبرة العامل بنوع العمل الذي يمارسه تساعده على تجنب الوقوع في الحوادث، ويؤكد هذا الاستنتاج دراسة سيكولوجية أجراها كل م FARMARS, CHOMBERS في بريطانيا على أثر الفروق الفردية في معدل الحوادث و توصلا إلى التأكيد على وجود علاقة وثيقة بني الخبرة و ارتكاب الحوادث ، حيث ظهر انخفاض الحوادث كلما زادت خدمة

¹Chombonnier . Jacques ، 'l'accident du travail et le mangement de la prevention, Paris edht 1980 ,p68 .

العامل في عمله، إنّ الإشارة إلى أثر الخبرة على معدل الحوادث يتم بأخذ بعين الاعتبار الفوارق التالية :

- أصناف الخبرة، تختلف الخبرة حسب النشاط أو المهنة أو حسب نمط العمل و طبيعة أماكن العمل.
- الأقدمية: و التي تعبر عن عدد السنوات التي قضاها العامل في المؤسسة والتي تعتبر أحد المؤشرات الأساسية لقياس الخبرة.
- التكويني: الذي يساعد على اكتساب مناعة ذاتية ضد التعرض للحوادث من خلال تحكم الفرد في مهنة ودراية بالطرق السليمة والمأمونة لأدائه.

3/ الحالة الانفعالية: لقد أكدت بعض الدراسات أن معدل الحوادث يتأثر ارتفاعا و انخفاضاً بالحالة الانفعالية أو المزاجية للفرد فقد وجد HERSEY في دراسة إكلينيكية ل 400 حادثة أن أكثر من نصفها وقع حين كان العامل في حالة هبوط انفعالي لأن هذه الحالة تعيقه عن توظيف قدراته الذهنية بغية التعرف السليم، ولاحظ أن هذه الحالة التي تنتاب العامل تستغرق من وقته 20 و قد يرجع هذا الأسباب عائلية أو متاعب في العمل أو بسبب الراحة القلق والتوتر... إلخ.

4/ مستوى الذكاء: يرى البعض أن هناك علاقة عكسية بين مستوى الذكاء ومعدل الحوادث ذلك أن الأفراد ذوي مستوى ذكاء منخفض أقل من المتوسط أكثر تعرضا للحوادث خاصة في الأعمال التي تتطلب تصرفات سريعة لمعالجة الأوضاع الغير مستقرة وبالنسبة للعمال الذين يجدون أنفسهم أمام وضعيات معقدة¹.

5/ الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعامل: تسبب الحالة الاجتماعية المزرية و الوضعية الاقتصادية والمعيشية الصعبة إجهادا و اضطرابات نفسية للعامل، كالشرود الذهني و القلق أثناء أداء العمل، الأمر الذي يفقده السيطرة على إرادة عمله، فيكون سببا في وقوع الحوادث² وبالمقابل فإن العامل الذي يؤدي عمله في ظروف اجتماعية و اقتصادية جيدة يكون انتباهه و إنتاجه أفضل و يمكن حصر مظاهر هذه الحالة الاجتماعية و الاقتصادية فيما يلي:

¹Chorbonnies. Jacques. Op ut p98 .

²Boullache .l. **les responsabilités de l'entreprise en matière d'accident de travail** , paris msire 1967 , p 43 .

- المشاكل الأسرية التي تقع للعامل وضعف المستوى المعيشي له.
- انعدام وجود وسيلة نقل خاصة بالمؤسسة وبالتالي تعرض العامل لضغوطات المواصلات خاصة إذا كان موقع العمل بعيد.

5. طرق قياس الحوادث:

إنّ استعراض طرق قياس الحوادث تعرض وضع الأمن الصناعي والوقاية تشير إليها المؤسسات، ووضع خطط أمنية تجنّبها وقوع الحوادث والتقليل منها، وأبرز المعدلات المستخدمة لقياس حوادث العمل وشائع استخدامها في المنشأة الصناعية بشكل خاص، هي معدل تكرار الحادث، ومعدل شدة أو فداحة الحادث، وهذا يرفض استخدام هذه المعدلات لابد لإدارة الموارد البشرية من الاحتفاظ بسجل خاص (سجل الحوادث) والذي يوضّح عدد و نوع الحوادث و كذلك الأشخاص الذين أصيبوا و تكاليف كل حادث.

1/ معدل تكرار الحوادث: هم عدد الحوادث الواقعة في مؤسسة ما خلال فترة معينة بالمقارنة بعدد ساعات العمل الفعلية لهذه المؤسسة.

$$\text{معدل تكرار الحوادث} = (\text{عدد الحوادث} / \text{مجموع ساعات العمل الفعلية}) \times 1.000.000^1$$

2/ معدل شدة الحوادث: أي شدة التأثير (الفداحة) الذي تلغه الإصابة من تعطيل للأداء العمالي، تقاس بنسبة أيام الانقطاع عن العمل في كل مليون ساعة ويحسب كالتالي:

$$\text{معدل شدة الحوادث} = (\text{عدد الأيام المفقودة خلال فترة زمنية معينة} / \text{عدد ساعات العمل في هذه الفترة}) \times 1.000.000^2$$

3/ معدل الحوادث: ومعدل نسبة وقوع حوادث العمل إلى عدد من العمال في مؤسسة معينة.

$$\text{معدل الحوادث} = (\text{عدد الإصابات الكلي خلال فترة زمنية معينة} / \text{مجموع عدد العمال خلال نفس الفترة}) \times 1000^3$$

4/ متوسط الأيام المفقودة نتيجة الإصابة: وتعبّر عن متوسط الأيام المفقودة عن كل إصابة يتعرّض لها العمال أثناء فترة زمنية معينة.

¹ مؤيد سعيد سالم وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص254.

² مجدي محمد عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص252.

³ محمود ذيب العقابلية، مرجع سبق ذكره، ص144.

متوسط الأيام المفقودة = (معدل الشدة {عدد أيام الانقطاع خلال زمن معين} / معدل التكرار {مجموع الإصابات خلال نفس الزمن})¹

5/ معدل عدد ساعات العمل للفرد بين الحوادث: أي عدد الساعات الفعلية بين الحوادث.

معدل ساعات العمل للفرد بين الحوادث = (عدد الساعات العملية للفرد / المجموع الكلي للحوادث)².

6. الآثار المترتبة عن حوادث العمل:

1/ الآثار المتعلقة بالعمال: تترك الحوادث آثار متباينة الخطورة على العامل والتي تؤدي إلى إصابة بإعاقات مستديمة و شلل كلي يجعله يترك ميدان العمل نهائيا أو يجعله يلزم الفراش، كما قد تتسبب الحوادث التي يتعرض لها العامل في إصابته بإعاقات جزئية كأن يفقد أحد الأعضاء من جسمه، مما يؤدي إلى عدم قدرته على ممارسة الأعمال دون أخرى، وهذا لعدم تناسبها مع حالته الصحية بعد الإصابة، وعليه فإنه يتجه نحو تغيير نوع عمله وما يناسبه وفي كثير من الأحيان يصاحب هذا التغيير انخفاض في الأجر، زيادة على كل هذا ينعكس على العمال من حالة نفسية سيئة و تؤدي بهم إلى انخفاض روحهم المعنوية في ميدان العمل نتيجة الخوف، وعدم الشعور بالاستقرار الوظيفي والذي يساهم في خلق جو غير ملائم للعمل، هذا الجو الذي يجعل من الموارد البشرية في أدنى المستويات ومنه تهيئة جو نفسي لوقوع الحوادث³.

2/ الآثار المتعلقة بالمؤسسة: إنّ المؤسسة تتأثر بشكل واضح بحوادث العمل وهذا نظرا لما تخلفه من نتائج سلبية على المؤسسة.

كما أنّ في أهمّ ما تخلفه كثرة الحوادث هو شعور العمال بالخوف وعدم الاستقرار المهني الذي يدفعهم إلى البحث في أعمال بديلة أكثر أمنا واستقرارا مما يعتبر خسارة لليد العاملة ومنه فقدان المؤسسة لعناصر إنتاجها الأساسية والتي تؤثر بدورها على إنتاجيتها⁴.

¹رضا صاحب وآخرون، وظائف المنظمة المعاصرة نظرة باتورامية عامة، مؤسسة الوزارة للنشر والتوزيع، الأردن، ص168.

²محمود ذيب العقابلية، مرجع سابق، ص144-145.

³عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص576.

⁴محمد نجيب محفوظ، عبد الله بازعة، مرجع سبق ذكره، ص574.

كما تتأثر الإنتاجية بصورة مباشرة أو غير مباشرة بعدد ساعات العمل المفقودة بسبب الحوادث، حيث يؤدي ضياع الوقت إلى انخفاض مستوى الانتاج وتتجلى هذه التكاليف فيما يلي:

أ. تكاليف الوقت الضائع الناجمة عن إصابة العامل وتتمثل في حجم ساعات العمل.
ب. تكاليف الوقت الضائع للعمال الآخرين حيث أن بعض العمال يتوقفون عن العمل لانتقالهم إلى مكان الحادث رغبة في استطلاع ما حدث كما يتعطل البعض الآخر نتيجة لمساعدة العامل المصاب.

ج. التكاليف التي يغطيها التأمين¹.

د. التكاليف الخاصة بتلف المواد والآلات والمعدات المستخدمة في العمل لاستبدالها أو إصلاحها وصيانتها، كما تتحمل المؤسسة مجموعة من التكاليف الغير ظاهرة والمتمثلة في الوقت الضائع للمشرفين عند مساعدتهم للعامل المصاب، أو تحري أسباب الحادث ورفع التقارير والتوقف عن العمل في الوقت الذي تحدث فيه الإصابة، وكذا الوقت اللازم لتدريب عامل جديد محل العامل الذي انقطع عن العمل².

هـ. تكلفة تعطل الإنتاج عند حدوث الإصابة.

و. تكلفة مواد التنظيف والتسوية بعد الحادث.

ز. تكلفة أحلال العامل الجديد محل العامل المصاب.

ح. تكلفة غرامات التأخير التي قد يطالب بها العملاء نتيجة لتأخير تسليم الطلبات³
إضافة إلى كل هذا الميزانيات الضخمة التي تخصصها المؤسسة لعلاج المصابين ولتسديد أجورهم خلال فترة علاجهم أو لدفع تعويضات العجز أو الوفاة في حالة الحوادث الخطيرة.

2/ الآثار المتعلقة بالجانب الاقتصادي: إنَّ لحوادث العمل تأثيرات سلبية على الجانب

الاقتصادي لأي دولة وتتلخص في النقاط التالية:

¹ علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2002، ص 131-132.

² مهدي حسين زوليف، مرجع سبق ذكره، ص 239.

³ مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص 204.

أ. انخفاض الناتج الوطني من خلال مخلفات الحوادث من وفيات أو عجز يصيب الموارد البشرية والذي بدوره يساهم في انخفاض قوة العمل والطاقة الإنتاجية للمؤسسات.

ب. فقدان المؤسسة لقدرتها على دخول أسواق جديدة أو المحافظة على أسواقها الحالية.
ج. التكاليف الضخمة لتغطية تكاليف الأضرار والتعويضات المقدمة للمتضررين منها وهذا يؤثر على الدخل الوطني بشكل خاص وعلى الاقتصاد الوطني بشكل عام¹.

3/ الآثار المتعلقة بالجانب الاجتماعي: وتتمثل في:

أ. التخوف من وقوع الحوادث في كل مجالات النشاط البشري.
ب. اعتبار الحوادث هي ناتج تصرفات إنسانية².
ج. خسارة المجتمع لإنتاج العمل كلما كانت اليد العاملة المفقودة من النوع الماهر والذي يصعب تعويضه.
د. الالتزامات الاجتماعية اتجاه العامل وأسرهم كالتعويضات والمبالغ الشهرية التي تصرف لهم.

7. أسس الوقاية من حوادث العمل:

إنّ معنى الوقاية من حوادث العمل هو تقليلها إلى الأدنى والعمل بكل الوسائل للحد منها حيث نعلم أن المرض المهني لا يمكن منع حدوثه تماماً لأنّ العنصر الشخصي يمثل نسبة (80-90%) من أسباب الحوادث ولكن يمكن التخفيض منها، وعليه يمكن استخدام الإجراءات التالية:

1/ الأسس المتعلقة بمكان العمل:

أ. يجب أن يكون البناء متين وله أسقفه قوية.
ب. يجب أن تكون بيئة العمل صحية مثل: التهوية والإنارة الجيدة والحرارة الثابتة.
ج. يجب طلاء الجدران ذا لن مناسب غير مثير للأعصاب.
د. يجب أن تكون المساحة واسعة داخل مكان العمل، بحيث يمكن وضع الأجهزة بشكل نظامي وصحيح لا يؤثر على حركة العاملين بين الأجهزة.

¹ عمر وصفي عقيلي، مرجع سبق ذكره، ص575.

² عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص556.

2/ الأسس المتعلقة بالمعدات والأجهزة (ميكانيكية):

- أ. توفر مستلزمات السلامة في الأجهزة والمعدات.
- ب. وجود صيانة دورية للأجهزة والآلات لضمان عدم اشتغال أي جهاز أو آلة غير آمنة.
- ج. منع تكس الآلات في الأماكن الضيقة.
- د. وضع علامات تحذيرية على الأجهزة والآلات التي تحمل خطورة وذلك للفت انتباه العمال إلى وجود خطر.

3/ الأسس المتعلقة بالعملية الإنتاجية:

- أ. إحاطة منطقة الخطر بحواجز تمنع وصول أجزاء جسم الإنسان كالأطراف أو الشعر أو غيرها.
- ب. إجراء تعديل في تصميم الآلات بحيث يمنع بروز أو ظهور الأجهزة المتحركة الناجمة عنها مخاطر الإصابة.

4/ الأسس المتعلقة بالعاملين:

- أ. وضع العامل المتدرب في المكان المناسب له أي أن يكون له القدرة والخبرة والدراية الكافية بالعمل.
- ب. المراقبة المستمرة للمهندسين والخبراء والفنيين ومسؤولي السلامة المهنية على سير العمل وكيفية تنفيذه، مع وجود التوجيه والنصح والإرشاد ليعمل العامل بشكل صحيح.
- ج. تحديد مسؤولية الفرد اتجاه العمل ومنعه من تجاوز مسؤوليته بالعمل.
- د. التزام العامل بالوسائل الوقائية ومحاسبة المقصرين من قبل الإدارة.

5/ أسس أخرى:

- أ. تأمين المنظمة قسم السلامة المهنية لضمان تنظيم خدمات الصحة والسلامة وذلك عن طريق تشكيل لجنة للصحة والسلامة.
- ب. وضع سجلات إحصائية لتسجيل حوادث العمل والإصابات.
- ج. وجود عامل التشجيع للأقسام التي لا تقع حوادث كتقديم حوافز مما يعكس مدى اهتمام صاحب العمل بأمور الصحة والسلامة في العمل.
- د. قيام المشرفين والعاملين بدورات لرفع الوعي الوقائي المهني عندهم¹.

¹ يوسف جسيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجية متكامل، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2006 ص461-462.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل وجدنا بأن حوادث العمل لا تحدث تلقائياً بل تقع لاتحاد عدد من العناصر، كما أنّ الحوادث التي تصيب العاملين داخل المؤسسة وحجتها ونوع الصناعة فيها ولهذه الحوادث عدة مؤثرات من بينها التأثير على إنتاجية العامل من خلال الوقت الضائع في تقديم الإسعافات الأولية للعامل وما يترتب عليها من نقص في مردودية العامل و لحوادث العمل طرق للوقاية منها للمحافظة على مواردها البشرية ومن ثم تحقيق أهدافها.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد.

1. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

2. أهمية الأداء الوظيفي.

3. أنواع الأداء الوظيفي.

4. محددات الأداء الوظيفي.

5. أبعاد الأداء الوظيفي

6. ماهية تقييم الأداء.

1.6. مفهوم تقييم الأداء.

2.6. أهمية وأهداف تقييم الأداء.

3.6. نظام تقييم الأداء وعناصره.

4.6. خطوات قياس الأداء.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر موضوع الأداء من الموضوعات التي نالت اهتماما من قبل المنظرين والإداريين في المجالات الإدارية، إذ يعد الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمنظمات فضلا عن أن الأداء يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لكل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ومن هنا نجد غالبية المسؤولين والإداريين بمختلف مستوياتهم الإدارية يعطون موضوع الأداء الأهمية القصوى لأن أدائهم ما هو أن أدائهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي داخله. من هنا وجب التركيز في البحث والتطبيق على محاولة التعرف على حقيقة الأداء من خلال عرض أهم التوجهات التي درست موضوع الأداء ومعرفة أهميته وأنواعه معايير ومحدداته وتبسيط الضوء على تقييم الأداء مما يساعد على تحقيق مستويات الأداء المطلوبة.

1. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

1/ نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فريدريك تايلور من أبرز ممثلي الإدارة العلمية وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه هناك معيار واحد محدود للإنتاج والنتائج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة بين الأجور والإنتاج. وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على وسائل وطرق رفع الإنتاجية، وتمّ ذلك عن طريق تحديد معيار علمي بمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة كما توصلت النظرية إلى ضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على طريقة لأداء العمل، وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج، حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المنظمة من آلات وأموال ومواد خام وأكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل رفع الإنتاجية.

2/ نظرية التقسيم الإداري:

من أبرز رواد هذه النظرية هنري فايول وترتكز على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تنهض بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف، و تبرز أيضا هيكل التسلسل الإداري حيث تتدفق السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة عملية تفويض السلطة

ولقد وجد فايول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم إلى 6 مجموعات رئيسية هي: نشاطات فنية، نشاطات تجارية، نشاطات محاسبية، نشاطات إدارية¹.

وقد ركّز فايول في دراسته على الأنشطة الإدارية باعتبارها أهم الأنشطة، وقسمها إلى خمسة عناصر هي: التخطيط - التنظيم - التوجيه - التنسيق - الرقابة كما وضع 14 مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة مشاهداته وخبراته مؤكدا أنها تضمن نحسن أداء المدير لدوره إذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي: تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية الانضباط في العمل، وحدة الأمر، وحدة الاتجاه، تغليب مصلحة المنظمة على

¹ النعيان عبد الله بن عبد الرحمن، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 2003، ص 41-42.

مصلحة الفرد المكافآت المركزية، التسلسل الهرمي، النظام، المساواة، الاستقرار الوظيفي، الابتكار والمبادرة بالعمل بروح الفريق¹.

3/ النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب انسياب خطوط السلطة داخل تلك المنظمات، وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي وجهت إليهم، ولماذا الأفراد العاملين المكلفين بأداء الأعمال وفقا للتعليمات التي تنساب إليهم في صدد الأوامر المشددة والتي تتلخص في مفهوم "أصدم بما تؤمر".

وقام فيبر بإيضاح الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من أن يدفع الأفراد العاملين الذين يعملون معه إلى طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تنساب من خلال المراكز التي توجد داخل تلك المنظمات بحيث يقبل الأفراد العاملين طوعية واختيار على تنفيذها، وأوضح كذلك أسلوب إكساب الشرعية لممارسة السلطة داخل تلك التنظيمات وقسمها على ثلاثة أقسام هي: السلطة البطولية، السلطة التقليدية، السلطة القانونية الرشيدة².

تمكن المدير من الهيمنة على المرؤوسين فحق المدير في إصدار الأوامر ينطلق من صلاحية سلطة قانونية، لأنَّ المدير حصل على موقعه وصلاحياته في المنظمة على أساس الاختيار أو الترقية التي تعتبر قانونية لدى بقية الأعضاء، وإذا كانت البيروقراطية تعني الإجراءات الطويلة والروتينية (الرقابة)، والبطيء في مسار العمل الإداري، وتعقيده غير المبررة وعدم الكفاءة، فإنَّ هذه الصفات لم تكن مقصودة من قبل فيبر عندما أطلق تسميته الأولى، فقد كان يرى أنَّ المنظمة البيروقراطية التي تدار من قبل المدراء جرى اختيارهم وتأهيلهم بشكل سليم قادر على تحقيق أعلى مستويات الكفاءة، وذلك يعود إلى امتلاك المنظمة للمعرفة الفنية، مهما كانت طبيعة النظام السياسي الذي يعمل في، لقد انصب اهتمام فيبر على المنظمة الكبيرة المتكوّنة من آلاف الأفراد، وكان مولعا بدراسة

¹ النمر سعود محمد، السلوك الإداري، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، 1990، ص 8-9.

² محمود محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، ط1، 1985، ص 156-157.

تنظيم الجيش البروسي والدولة البروسية وبشخصية بسمارك ووليم الثاني، واستتباط القواعد من كيفية إدارة الجيش والدولة¹.

4/ نظرية التوقع:

تنسب هذه النظرية التي وضع أسسها فكتور فروم حيث تسمى أحيانا النظرية الوسيلية وتدور هذه النظرية حول تساؤل قوة: عندما يكون الفرد بصدد إصدار قرار إزاء عمل معين أو بذل جهد معين فهو عادة يسأل نفسه حول جدوى العمل أو الجهد الذي سوف يبذله حول الفائدة التي سوف تعود عليه من ذلك، وقد لا يكون السؤال أو الإجابة عليه بصوت مسموع للآخرين أو حتى للفرد نفسه، و لكننا عادة لا نسهم في نشاط لا يحقق لنا شيئا ذا قيمة، أمّا إذا كان النشاط الذي نقوم به مفيدا أو نتوقع منه أن يكون مفيدا فإننا عادة نقدّم على الإتيان به، ومن ثمّ نقول أنّ النشاط كان وسيلا أي أنّه ساعد في غاية ترغب فيها، إنّ المنطق الذي يلجا إليه الفرد قبل اتخاذ القرار بإتيان عمل ما هو المقوم الأساسي لتفسير دافع العمل، كان نظرية التوقع تفسّر دافعية العمل في ضوء الفائدة الموقعة من العمل، وأنّ الفرد يبرّر لنفسه بذل الجهد في العمل لأنه يتوقع من هذا العمل فائدة معينة بمعنى أنّ هذه النظرية ترى أنّ العامل يصبح مستعدا لبذل جهده وزيادة إنتاجيته إذا شعر أن زيادة الإنتاج هي وسيلة لتحقيق الأهداف، وفي مقابل ذلك نجد بأنّ العامل إذا شعر أنّه يستطيع تحقيق أهدافه بأقلّ جهد ممكن أو بجهد متواضع فإنّه سوف يفعل ذلك²، بحيث يرمز فروم إلى نظريته بثلاثة أحرف v i e وهي اختصار الأحرف الأولى للتساؤلات التالية:

■ هل سوف يترتب عنى العمل أو الأداء لعمل ما تحقيق فائدة معينة ؟ هذا

السؤال يشير إلى مبدأ التوقع (Expectancy) ورمزه E

■ هل سوف تؤدي النتائج المباشرة المترتبة عن الأداء لعمل ما لتحقيق نتائج

أخرى من النتائج المباشرة ؟ و هذا السؤال يشير إلى مبدأ الوسيلة

(Instrumentality) ورمزه I.

■ هل تستحق تلك النتائج الجهد الذي أبذله؟ وهذا السؤال يشير إلى المكافأة

(Valence) ورمزه V

¹ خليل محمد حسن الشماغ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ص 43

² محمد شحاته ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2010، ص230

وهذا المبدأ الأخير الذي يسمى مبدأ المكافأة يمثل مكوناً رئيسياً في هذه النظرية وتتحدد على ضوءه مدى الإيجابية من جانب الفرد في ديناميكية الحركة و التفاعل في البيئة التي يعيش فيها ،فالمال مثلاً يعتبر قيمة موجبة بالنسبة لجميع الأفراد و يصبح الحصول عليه دافعا قويا لبذل جهد و بالعكس يمكن أن تكون متغيرات أخرى ذات قيمة سلبية مثل الحصول على زيادة في دخله نتيجة الحصول على ترقية في عمله فإنه يسعى للحصول على هذه الترقية كي يتخذها وسيلته في الحصول على المال ،فالترقية هي الهدف المباشر والمال هو الهدف المنشود، أي أنّ الترقية هي الوسيلة الموصلة إلى المال.

أما عنصر التوقع فهو متغير يشير إلى التساؤل الذي يوجهه الفرد إلى نفسه دائما عند الإقدام على اتخاذ قرار معين وهو: ما احتمالية تحقيق هدفي الذي أنشده إذا نفذت ما هو مطلوب من جهد؟ هذا التساؤل معناه تقييم ذاتي من قبل الشخص للعلاقة بين الجهد الذي سوف يبذله وبين الهدف المحتمل تحقيقه نتيجة بذل هذا الجهد¹.

2. أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أية منظمة نذكر منها:

1/ تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنّها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي، وغير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الأساسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية ويحوّل المواد الخام (الموارد) إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل (إنتاجية) العنصر البشري، وبذلك تحقق الربح، وعليه فإنّ ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقلّ تكلفة وأكثر ربحا.

2/ كما لا نتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة².

¹ محمد شحاته ربيع، المرجع السابق، ص 231.

² شامي صليحة، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي، مذكرة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس 2010/2009، ص 64-65.

3/ للأداء الوظيفي أهمية كبرى داخل أية مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإن كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعدّ مؤشراً واضحاً على نجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حتى يكون أداء العاملين متميّزاً، ومن ثمّ يمكن القول بشكل عام أنّ اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثمّ فإنّ الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعدّ انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس القدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرار، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، رحلة الريادة)، إذ أنّ قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنّما يعتمد على مستوى الأداء بها.¹

3. أنواع الأداء:

بعد التطرّق إلى النظريات المفسرة للأداء والتعرّف على أهميته يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية. حيث تقسيم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار لذلك²، فإنّ نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

1/ **حسب معيار المصدر:** وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.

2/ **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء الوحدة، أي أنه ينتج عندما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

3/ **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورداً استراتيجياً قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

4/ **الأداء التقني:** ويكمن في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

5/ **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

¹ نفس المرجع السابق، ص 64.

² عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة، قياس وتقييم، رسالة ماجستير، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2002، ص 06-05.

6/ **الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يُلده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلّق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

7/ **حسب معيار الشمولية:** وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

8/ **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسّد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية والربح والنمو، كما أنّ الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أنظمتها الفرعية.

9/ **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقّق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسويق¹.

4. محددات الأداء:

إنّ الأداء الوظيفي هو "الأثر الصافي لجهود الأفراد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، ويعني هذا أنّ الأداء هو إنتاج موقف معيّن يمكن النظر إليه على أنّه ناتج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك المهام للفرد"².

ولهذا نجد أنّ محددات الأداء تتوضّح فيما يلي:

- الجهد المبذول من طرف الفرد.
- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء وظيفته.
- مدى إدراكه لمتطلبات الوظيفة.

¹ عمر محمد تومي الشبيلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988، ص56.
² رواية حسن(أ): مرجع سابق، ص200.

1/ الجهد: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

2/ القدرات: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

3/ إدراك الدور: ويعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الشعور بأهميته في أداءه.

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لا بدّ من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أنّ الأفراد عندما يبذلون جهوداً قائمة ويكون لديهم قدرات متفوّقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم، فإنّ أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإنّ هذا العمل لن يكون موجّها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة لأنّ الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات، فعادة ما يقيّم مستوى أدائه كأداء منخفض، وهناك احتمال أخير وهو أنّ الفرد قد يكون له القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنّه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا وبطبيعة الحال إنّ أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء ومتكيّف في مكون آخر¹.

ومن خلال كل ما سبق ذكره فإنّ محدّدات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات، معلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها.

5. أبعاد الأداء:

نعني بأداء الفرد للقيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميّز ثلاثة أبعاد للأداء وهذه الأبعاد هي:

1/ الجهد المبذول.

2/ كمية الجهد.

3/ نمط الأداء.

¹ رواية حسن(ب)، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1999، ص216.

1/ الجهد المبذول: يعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات، والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

2/ كمية الجهد: تعبر عن كمية ومقدار الطاقة الجسدية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

3/ نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسدانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى قرار أو حل لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يُتبع من إجراء بحث أو دراسة¹.

6. ماهية تقييم الأداء:

بعد التطرق للأداء الوظيفي، نتناول الآن تقييم الأداء.

1.6 مفهوم تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهو ذو مبادئ وممارسات عملية مستقرة ولها مفاهيم من بينها: "أنه عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين من خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتنفيذ العملية للتحديد فيها إذا كان الأداء جيد أم لا، وفي أي مجال، هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه"².

عملية تقييم الأداء "هي عملية قياس أداء وسلوك العامل أثناء فترة زمنية محدّدة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدّد لهم، ويكون ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان"³.

¹ محمد سعيد سلطان(أ)، مرجع سابق، ص220.

² سعاد نايف برنوطي، إدارة الموارد البشرية – إدارة الأفراد، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2007، ص 378.

³ فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر، ط1، عمان، 2008، ص146.

تقييم الأداء "هو العملية الإدارية التي تهدف إلى قياس الاختلافات الفردية بين العاملين من حيث مدى كفاءتهم في النهوض بأعباء ومسؤوليات وظائفهم الحالية من ناحية، وكذلك فيها يتعلّق بالوحدات التنظيمية لتحديد كفاءتها في تحقيق الأهداف"¹.

ينظر توقيف محسن إلى تقييم الأداء على أنه "قياس للأداء الفعلي -ما أدى من عمل- ومقارنة النتائج المحقّقة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكوّن صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلا، ومدى تحقيق الأهداف و تنفيذ الخطط الموضوعة بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء"².

إنّ نستخلص من هذا التعريف الذي نراه شاملا أنّ تقييم أداء المنظمة هو "محصلة لمجموع تقييم أداء السياسات للموارد البشرية من خلال نتائج تقييم السياسات من توظيف ترقية، أجور، تعويضات، مكافآت.... إلخ، يعني محصلة نتائج هذه السياسات هي التي تؤدي إلى نتائج تقييم الأداء".

2.6. أهمية وأهداف تقييم الأداء:

يشتمل تقييم الأداء في المؤسسة على مجموعة من الأهداف، كما له أهمية تعود على كل من العامل والمؤسسة.

أولا أهمية تقييم الأداء³:

يعتبر تقييم الأداء بمثابة مراجعة ومراقبة لبقية سياسات مديرية الموارد البشرية، فمن خلال نتائج تقييم الأداء تستطيع الإدارة الحكم على:

○ مدى نجاح عملية الاختيار إذ أنّ التقييم يفحص ما إذا كان الشخص المناسب بالوظيفة التي تتفق مع ميوله وقدراته وتتناسب مع مؤهلاته وينسجم مع مستوى طموحه.

○ تقدير مدى سلامة الاختبارات التي تُجرى للعاملين أو بمعنى مدى توافر خاصيتي الصدق والثبات.

○ مدى صلاحية برامج التدريب أي استجابتها لحاجة التدريب، ومدى فعالية هذه البرامج التدريبية.

¹مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2003 ص317.

²سعاد نايف برنوطي، نفس المرجع السابق، ص

³نعيمة فضيل، تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر، 2005 ص39.

○ يبيّن للإدارة ما إذا كان نظام الحوافز مناسب ويستجيب لحاجيات الأفراد وتطلعاتهم أو ما إذا كان خلل أو قصور في منظومة الحوافز.

○ يستدل على قدرات المشرفين على قيادة مرؤوسيههم وتوجيههم خصوصا إذا انتظمت عملية التقييم وتضمّنت هذه الأخيرة تقييما متبادلا بين المشرفين ومرؤوسيههم، فإنّ ذلك يتبعه المشرف مع العمال.

○ يساهم تقييم الأداء في تقييم كل طرق العمال وأداء العمل إذ تعكس المعلومات ما إذا كان مكان القيام بتنفيذ المطلوب يتمّ بشكل جيّد أولا؟ وهل تمّ وضع الخطط بشكل جيّد؟ هل نظمت الأشياء بشكل جيّد؟ هل كان التنسيق والاتصالات كافيا؟ هل توافرت المواد الضرورية؟

لا شك أنّ الإجابة الصحيحة على مثل هذه الحالات لها أهمية كبيرة في إمداد سياسة الموارد البشرية، والنظام الكلي للمنظمة بالمعلومات القيّمة لاتخاذ قرارات مستقبلية.

ثانيا أهداف تقييم الأداء:

إنّ الهدف الاساسي من وراء عملية تقييم الأداء عملية هو تحقيق الترابط في المنشأة والعامل من خلال رفع معنويات وتحسين العلاقات في بيئة العمل، كما يهدف في نفس الوقت إلى رفع كفاءة المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها، من وجهة نظر العامل فإنّ تقييم الأداء يساعد على تحقيق التالي:

- تشجيع الافراد على تحسين ادائهم للحصول على تقادير ممتازة.
- يستطيع الفرد الاهتمام بنواحي الضعف في عمله والتي تحتاج إلى علاج عن طريق نصحه وإرشاده لتحسين أدائه.
- تحديد نقاط الضعف والقصور في أداء الموظف والعمل على علاجها.
- إعداد الفرد المتقابلة التطوير الذي يحدث مستقبلا.
- الإحساس بالعدالة والمساواة بينه وبين زملائه نتيجة الموضوعية في استخدام معايير ومقاييس واضحة.
- شعور العامل بالمسؤولية وأنّ إدارة وضعت التقييم والذي على نتائجه ما يتيح له من فرص للتزقي والحصول على المكافآت.

- من نظر المنظمة ليساعد تقييم الأداء على الحماس بين الأفراد والتنافس بينهم للحصول على تقييم أعلى من خلال تحسين الإنتاجية.
- تعتبر وسيلة للحكم على الأشخاص المعينين حديثاً ومازالوا تحت الاختبار.
- تستخدم لتحديد الأشخاص الذين لا يصلحون للعمل ويتطلب الأمر فصلهم.
- تساعد على تحديد الحاجة إلى التدريب.
- تعتبر مقياساً للحكم على سياسة الاختبار والسياسة والتدريب.
- إجبار الرئيس على إجراء تقدير دوري على مرؤوسيه ومناقشة مدى تقدّم كل فرد في العمل -وضع المشرف المباشر في المكان المناسب-.
- بناء على نتائج التقييم يتمّ اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الموظفين.

3.6. نظام تقييم الأداء وعناصره:

يشتمل نظام تقييم الأداء على مجموعة من العناصر التي يقوم عليها.

أولاً نظام تقييم الأداء:

يعتبر الأداء وظيفة منظمة ومستمرة وضرورية لتسيير الموارد البشرية تحقّق فعالية أكبر إذا كانت مرتبطة باستراتيجية العمل وبأسلوب تسيير المؤسسة ومن أهم الاعتبارات التي تساعد على وضع نظام فعال للتقييم ما يلي:

- 1/ التركيز على تدعيم الإيجابيات: يعني تشجيع وحثّ العمال وإظهار نتائجهم.
- 2/ تقديم معلومات مرتدة على الأداء: يجب أن تكون مرتبطة بالواقع الفعلي.
- 3/ تشجيع وتدعيم الابتكار: يعني فسخ المجال للعمال لتحديد القدرات الخلاقة.
- 4/ زيادة الاتجاه إلى الاعتماد على النظم الحديثة: لأنّ النظم التقليدية أثبتت عدم قدرتها على التقييم الفعال للأداء.

ثانياً عناصر تقييم الأداء:

يعتمد نظام الأداء تقييم الأداء على عناصر يجب تحديدها حسب طبيعة الوظائف والسلوك الوظيفي المطلوب في المنظمة ومن أهم العناصر ما يلي:

- 1/ عوامل الأداء: وهو العوامل أو العمليات التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقيم أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعية الخدمة المقدمة إلى العملاء، المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور، الكفاءة.... إلخ، وتعتبر عوامل الأداء المعبرة عن سلوك الفرد

في عمله في إطار أسلوب التسيير بالأهداف أهدافا موضوعية مسبقا في بداية فترة التقييم يتعين على العامل تحقيقها خلال فترة زمنية.

2/ معايير قياس الأداء: من المهم وضع المعايير التي تبرز المستوى المقبول لأداء كل عملية من العمليات، وتستمد هذه المعايير أصولها من الأهداف المحددة في الخطة ويستعمل في الحكم على كفاءة عمال المصلحة والفرع من الناحية الكمية والكيفية، ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى ثلاثة أنواع:

1/2 نواتج الأداء: تعتبر معايير موضوعية نظرا لاعتمادها على عنصرين أساسيين وهما الكمية والجودة أي ناتج الأداء وهناك صعوبة في إيجاد مقياس موضوعي دقيق للجودة بالنسبة للعنصرين الثانيين لذلك يتطلب الأمر تعريف الجودة بصورة محددة وباعتماد على أهداف العمل ذاته.

2/2 سلوك الأداء: يعتمد أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوى العملاء، المواظبة عن العمل، التعاون مع الزملاء.

3/2 توصيف وتحليل العمل: تعتمد أساسا على تحديد مكونات الأداء من خلال معرفة الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل، الخصائص والمواصفات المطلوبة من القائم بالعمل.

3/ تحديد مواعيد التقييم: يتم تحديد مواعيد التقييم في ضوء أغراض التقييم والوقت اللازم لإجراء هذا التقييم، حيث يمكن للمنظمة أن تقرّر إجراء التقييم في نهاية كل سنة أو كل ستة أشهر كما تستطيع أن تقرّر إجرائه عند ترشيح أي شخص لمنصب جديد (ترقية أو نقل).

4/ الإشراف على تقييم الأداء: غالبا ما يقيم الفرد العامل في المنظمة من طرف المدير المباشر أو المسؤول المباشر ومدير الإدارة التي ينتمي إليها، وتتولى إدارة الموارد البشرية مهمة توزيع الاستثمارات اللازمة لعملية التقييم، وإعطاء تعليمات تنفيذها، تحليل النتائج، اقتراح الإجراءات المناسبة للأفراد، وبالإضافة إلى ذلك تستعمل بعض المنظمات التقييم الذاتي من طرف الزملاء أو تقييم الخبراء الخارجيين في حالة أعضاء الإدارة العليا¹.

¹ نعيمة فضيل، مرجع سابق، ص83.

4.6. خطوات قياس الأداء:

يرى "ماهر" أنه إذا أرادت المنظمة أن تضع نظام سليم لقياس الأداء فإنّ عليها أن تتبع الخطوات التالية:

- ✗ **تحديد ما تمّ من أنشطة العمل:** ويتمّ هذا بالرجوع الى وصف كل وظيفة ومراجعة ذلك من خلال العاملين القائمين على هذه الوظيفة، ونتيجة هذه القائمة الأولى هي التوصل إلى قائمة المهام والأنشطة التي تخص هذه الوظيفة.
- ✗ **تحديد النتائج الواجب قياسها:** ربّما لا يجب قياس كافة المهام والأنشطة، إنّما يجب التركيز على النتائج المهمة منها والمؤثرة على نجاح الوظيفة والمنظمة.
- ✗ **تحديد المعايير:** هي عبارة عن النواتج الكميّة للمهام الواجب قياسها.
- ✗ **تحديد طريقة قياس المعايير:** وذلك بتحديد الشخص المسؤول عن قياس المعايير هل هو المدير أو رئيس القسم، أو قسم ضبط الجودة.
- ✗ **تحليل تقارير الأداء:** ويتمّ هنا مقارنة ما تمّ تسجيله من معايير فعلية بالمعايير النمطية الواجب الوصول إليها.
- ✗ **تحديد طريقة التصرف بالمطلوب:** وهي كيفية دفع الحوافز ونوعيتها وكميتها واتخاذ بعض الإصلاحات في أداء العاملين من تدريب وتأهيل أو عقاب من يستحق العقاب، تعديل أو تغيير بعض المعايير¹.

¹ أحمد ماهر، نظم الأجور والتعويضات، الدار الجامعية للنشر، ط1، الإسكندرية، 2010، ص307.

خلاصة الفصل:

يتّضح مما سبق بأنّ الأداء ذو أهمية في تثبيت العاملين في وظائفهم كما أنّه الركيزة الأساسية في المؤسسة أو المصنع الذي يعمل فيه العاملين ويكشف عن فعالية الأفراد لذا فإنّه من الضروري عند تعيين العاملين لابدّ من التأكد من مدى قيامهم بأعمالهم الموكلة إليهم على الوجه المطلوب من خلال تقييم أدائهم قبل كل شيء، وذلك بالاستعانة بمختلف الطرق والمعايير التي تطرقنا إليه للكشف على مستوى أداء العاملين من جهة وتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها.

الجانِب المِيداني

الفصل الرابع:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1. مجالات الدراسة.

2. وصف عينة البحث.

3. المنهج المستخدم في الدراسة.

4. أدوات جمع البيانات.

5. أساليب تحليل البيانات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد أن قمنا في الفصول النظرية لبحثنا بعرض مشكلة البحث و التطرق لأهم الجوانب المتعلقة والمرتبطة بها، نحاول من خلال دراستنا الميدانية ترجمة الحقائق إلى معطيات ملموسة وذلك بالاستناد إلى استراتيجية منهجية متكاملة تمكنا من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية في ضوء البيانات والمعلومات التي تحصلنا عليها من الميدان، ويُعدّ هذا الفصل بمثابة نقطة البداية في دراستنا الميدانية حيث نسعى من خلال إلى توضيح أهم الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها في سبيل تحقيق الأهداف السالفة والاجابة على التساؤلات التي طرحتها الدراسة وبناء على هذا سوف نخصص الجزء الأول من الفصل إلى التعرّض إلى مجالات الدراسة الثلاث وهي المجال المكاني والبشري والزمني والعينة وكيفية اختيارها، أما الجزء الثاني فيخصّص لمنهجية الدراسة من خلال التعرّض لنوع ومنهج الدراسة والأدوات المنهجية المستخدمة في جميع البيانات بالإضافة إلى أسلوب تحليلها.

1. مجالات الدراسة:

يتفق الكثير من الباحثين في الدراسات الاجتماعية أن هناك ثلاثة مجالات رئيسية للدراسات الاجتماعية وهي: المجال المكاني أو الجغرافي المجال البشري والمجال الزمني فالنسبة للمجال الجغرافي فهو يعني تحديد المنطقة أو البيئة التي تجرى فيها الدراسة¹، أما المجال البشري فيعني جملة الأفراد المكوّنة لمجتمع البحث، في حين يشير المجال الزمني إلى الوقت الذي تمّ خلاله إجراء الدراسة والفترة الزمنية التي استغرقتها البحث، مع الأخذ يعني الاعتبار القيود الزمنية والقيود التي تعرقل مختلف مراحل البحث.

■ التعريف بالمؤسسة:

1/ المجال المكاني:

بعد التفرّع وإعادة الهيكلة للشركة الوطنية سونطراك sonatrach ولدت المؤسسة الوطنية للتقريب enagor تبعاً لمرسوم رقم 170-81 و ذلك في 1981/08/01 وظهرت للوجود بالتحديد في الفاتح من جانفي 1982 و التوفيق الوزاري 1981/12/31 و الذي يعتبر تخلي شركة سونطراك في مجالات التقريب للمؤسسة الوطنية ، هذه الاخيرة التي تأخذ مجموعة من الوسائل المادية و العتاد بمؤسسة alfor، sedco في عام 1985 تستفيد الوسائل الكلية من شركة سونطراك والمؤسسة الفرنسية total ، وفي حاسي مسعود يوم 26 / 01 / 1989، اعتبرت مؤسسة شعبية و اقتصادية قدر رأسمالها

ب: 20 مليون دينار حسب التوزيع التالي:

40 % صندوق مساهمة المناجم والمحروقات والمياه.

30% مخصص للكيمياء البترولية.

30% مخصص للصناعة الفلاحية والغذائية.

- و في 01 / 01 / 2004 أصبحت شركة Enafor شركة دولية عدد عمالها 4000 عامل².

¹ محمد شفيق ، البحث العلمي ، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، دار المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 2001 ، ص 211.

² مجلة Enafor، 2011، ص 22.

نشاط المؤسسة:

- التنقيب البترولي.
- المناجم وإعادة الحفر.
- الفنادق والإطعام.
- النقل والصيانة.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة: يحتوي الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود على عدة مديريات تختلف من حيث الأهمية و الوظيفة ، وبما أنّ موضوع الدراسة حول حوادث العمل في هذه المؤسسة فإنه من الأجدر اختيار مديرية الحفر كنموذج مثالي وذلك لكثرة الحوادث بها، أين التعامل بشكل كبير مع الآلات والمعدات ذات الحجم الثقيل فهو معرض بصفة دائمة إلى حوادث عمل، و هذا ما استدعى من القيام بهذه الدراسة لمعرفة كل ما يتعلّق بحوادث العمل من أسباب مادية وإنسانية وآثار هذه الحوادث على العامل والحلول المقترحة من أجل ذلك.

2/ المجال الزمني:

يقصد به الوقت الذي استغرق في إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود، حيث تمت فيه زيارة المؤسسة عبر ثلاث مراحل هي:

- **الزيارة الأولى :** هو عبارة عن جولة استطلاعية بتاريخ الخميس 08 / 12 / 2016 وذلك بزيارة المؤسسة حيث قابلنا مدير الشؤون الاجتماعية بكامل الاحترام والتقدير وأطلعنا على الوثائق التي فيها يجب على العامل المصاب أن يقوم بكتابة و تحديد كل البيانات المتعلقة به شخصيا و بالحادث ، هذه الوثائق متنوعة حيث يوجد منها ما يخص العامل في المؤسسة و منها ما يخص الضمان الاجتماعي .

كما قام مساعد المدير مركز التكوين بالمؤسسة بتزويدنا أجريت بمؤسسة Enafor اختلقت بين دراسات ماجستير وليسانس.

- **الزيارة الثانية:** كانت في يوم السبت 14 / 01 / 2017، حيث قمنا بتكرار الزيارة المؤسسة و معنا دليل المقابلة للدراسة وذلك بغية تزويدنا بمعلومات تساعدنا فيما بعد على تحديد مجتمع الدراسة و كذلك بناء الاستمارة التي سيقوم العمال بملء بياناتها في وقت لاحق ولمساعدتنا على ذلك قام رئيس الورشة و هو مسؤول المجموعة 36 بترتيب زيارة

للفروع الأخرى للمؤسسة كفرع work over، وفرع الاعمال التطبيقية للمؤسسة بغية الحصول على معلومات نظرية و في نفس الوقت ميدانية (تطبيقية) حيث كانت هذه الزيارة على الشكل التالي :

- **الزيارة الأولى:** كانت الزيارة الفرع work over ذهبنا لقسم الصحة و الأمن والبيئة حيث قام مجموعة من المراقبين السامين بالدائرة بإعطائنا شروحات حول موضوع الدراسة وقام مدير من الإدارة العليا بالإجابة على دليل المقابلة مع تزويدنا بمجموعة من الوثائق والاحصائيات الخاصة بعدد العمال المتعرضين لحوادث عمل والتي تفيدنا في الدراسة .
- **الزيارة الثانية:** تمت في فرع الاعمال التطبيقية أي مكان تطبيق المتربصين، وكانت هذه الزيارة للوقوف على ما هو موجود في المؤسسة من آلات وأجهزة ومعدات تجسّد خطورة العمل فيها وما يجب على العمال اتخاذه واتجاه ذلك.
- **الزيارة الثالثة:** كانت الزيارة في 15 / 08 / 2017 لميدان الدراسة و ذلك للقيام بتوزيع الاستمارات، على العمال الذين تعرضوا لحوادث عمل من ورشتي التنقيب وإعادة الحفر والبائع عددهم 40 عامل حيث وزعت عليهم الاستمارات كل على حدى ببعض من الشرح الوجيز لأسئلة الاستمارة، و بعد ملئ الاستمارات من طرف العمال تمّ جمعها، وكانت آخر زيارة لميدان البحث .

3/ المجال البشري:

تحتوي المؤسسة الوطنية للتنقيب على العديد من المديریات من بينها الحفر التي تشرف بدورها على عدة ورشات متنوعة حسب المهام المكلفة بها مثل ورشات التنقيب forage وإعادة الحفر work over، وغيرها من الورشات.

ولقد قامت مجموعة البحث باختيار عمال من الورشين السالفتي الذكر والذين تعرضوا لحوادث عمل نتيجة تعاملهم الدائم مع الآلات و الأجهزة الثقيلة والمعقّدة والخطيرة، وعليه تكوّن مجتمع البحث من 198 عامل ، اختارنا منها ما نسبة 20% .

أي $20 \times 198 / 100 = 39.8$ تقريبا 40.

وعليه كانت عينة البحث هي 40 عامل من أصل 198 من العمال المتعرضين لحوادث عمل بالمؤسسة الوطنية للتنقيب.

2. وصف عينة الدراسة:

العينة تقنية تهدف إلى بناء نموذج مصغر من المجتمع الكلي بغية الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم و عينة هذه الدراسة تكونت من 40 عامل بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود حيث تم اختيارها بأسلوب المعاينة القصدية حيث يشير مفهوم العينة القصدية على أنها "انتقاء مفردات هذه العينة بطريقة قصدية من طرف الباحث بعد اعتقاد منه أنها تمثل المجتمع الأصلي خير تمثيل، فالباحث في هذه الحالة قد يختار مناطق محددة تتميز بخصائص ومزايا تمثيلية للمجتمع و تعطي نتائج أقرب مما تكون إلى نتائج التي يمكن أن يصل إليها الباحث بمسح المجتمع كله"¹.

وقد تم اختيار هذه الطريقة في المعاينة نظرا لطبيعة الدراسة ومتغيراتها، خاصة المتغير المستقل وهو حوادث العمل عند العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب، إذ تم تحضير قائمة بأسماء جميع العمال الذين تعرضوا لحوادث عمل والذين يمثلون المجتمع الأصلي للدراسة وكان عددهم (400) عامل وهذا حسب الإحصائيات بين عامي 2010 إلى 2016، و بحكم طبيعة العمل الذي يتميز بالمناوبة الشهرية، فقد تم رصد (198) حالة فقط لتقوم جماعة البحث باختيار 40 عامل كالعينة للبحث لتواجههم في مقر العمل (المقر الرئيسي للشركة) وهي تمثل نسبة 20 % من مجتمع البحث، كما هو موضح في الجدول التالي:

■ خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة
ذكور	40	100%
إناث	00	00%
المجموع	40	100%

¹ فاطمة عوض صابر، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 2002، ص196.

يتضح من خلال الجدول رقم (2) توزيع العينة من حيث الجنس، حيث سجلت نسبة 100% من المبحوثين الذكور وفي المقابل تم تسجيل نسبة 00% من فئة الإناث أي انعدام العنصر النسوي، ويعود ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب جهد عضلي و هو ما يفتقر إليه النساء.

جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
29-20	7	17.5%
39-30	4	10%
49-40	20	50%
59-50	7	17.5%
أكثر من 60	2	5%
المجموع	40	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب السن فيتضح أغلبية أفراد العينة المبحوثة تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة "، وقد قدرت نسبتهم بـ 50% لأنها أكثر خبرة في الميدان للمستوى التعليمي المكتسب ومنه فهي مهمة للمؤسسة في حين تليها تتساوى الفئة العمرية من 20 إلى 29 و 50 إلى 59 في نسبة المبحوثين بنسبة 17.5% من أفراد العينة، ثم تليها الفئة من 30 إلى 39 بنسبة 10% ، أما الفئة الأقل التي تتراوح أعمارهم أكثر من 60 سنة بنسبة 5% وهو عدد ضئيل جدا.

جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب	27	67.5%
متزوج	11	27.5%
مطلق	02	5%
أرمل	00	00%
المجموع	40	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية، أنه بحكم نشاط المؤسسة الذي يفرض الخروج إلى مناطق صحراوية بعيدة عن السكان أي البعد عن المنطقة الصناعية المتواجدة بمدينة حاسي مسعود مما يحدّد موقف العمال واتجاههم الذي يفرض الخروج إلى مناطق صحراوية بعيدة عن السكان أي البعد عن المنطقة الصناعية المتواجدة بمدينة حاسي مسعود مما يحدّد موقف العمال واتجاههم إلى هذا النوع من العمل، فيتضح أغلبية أفراد العينة المبحوثة من العزاب وهذا بنسبة 67.5%، أما نسبة المتزوجين فتقدّر بنسبة 27.5% وتفسّر ذلك أن العزاب ليس لديهم ارتباطات مثل المتزوجين الذين هم يفضلون العمل بالقرب من مقر سكنهم وحتى وإن وجدوا فإن ذلك يكون على أساس الخبرة المكتسبة من طول مدة الخدمة، أما نسبة المطلق والأرمل فهي موجودة بنسبة ضعيفة جداً قد ترجع لالتزامات العائلية لكل من هذين الصنفين.

جدول رقم (5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى
00%	00	أمي
5%	02	يقرأ و يكتب
5%	02	إبتدائي
10%	04	متوسط
30%	12	ثانوي
50%	20.	جامعي
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، فيتضح أغلبية أفراد العينة المبحوثة من ذوي المستوى العالي "جامعي"، وقد قدرت نسبتهم بـ 50% في حين نسبة 12% من أفراد العينة من المستوى الثانوي، إذ يؤثر المستوى التعليمي في اتجاهات الأفراد لأن العلم يكسبهم خبرات تسهم في الرفع من مستوى أدائهم، في حين نجد أنّ نسبة المبحوثين من المستوى المتوسط 10% تليها نسبة العمال ذو المستوى الابتدائي و يقرأ و يكتب بنسبة 5% ، لتتعدى نسبة الأميين وهو دليل قاطع عن حتمية التعليم و التكوين للعمال.

جدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة:

النسبة	التكرارات	مدة الخدمة
22.5%	09	أقل من 5 سنوات
10%	04	من 5-10 سنوات
20%	08	من 10-15 سنة
47.5%	19	أكثر من 15 سنة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة، فيتضح أغلبية أفراد العينة المبحوثة يكتسبون الخبرة بطول مدة العمل، وهو ما أكدته نسبة 47.5% من مجموع المبحوثين للعاملين لمدة أكثر من 15 سنة ، فيما تأتي في المرتبة الثانية الأفراد العاملين لمدة أقل من 5 سنوات و نسبتهم 22.5% ما يترجم السياسة التي انتهجتها المؤسسة خلال السنوات الأخيرة في فتح أبواب التوظيف أمام الفئة الشبابية التي تمتلك مستوى من التأهيل في تأتي في المرتبة الثالثة الأفراد العاملين لمدة من 10-15 سنوات بنسبة 20% و في الأخير فئة العاملين لمدة من 5-10 سنوات بنسبة 10%.

جدول رقم (7) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل:

طبيعة العمل	التكرار	النسبة
بسيط	04	10%
مؤهل	11	27.5%
إطار متخصص	25	62.5%
المجموع	40	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل، فيتضح أغلبية العينة إطارات متخصصة وذلك بنسبة 62.5% من مجمل العمال، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الممارس الذي يعتمد على التخصص و الكفاءة في تسيير الآلات التي تتميز بالكثرة و التعقيد، أما العمال المؤهلين فيشكلون نسبة 27.5% وهذا لأن الآلات المستخدمة في عملية الحفر تحتاج إلى عمال مؤهلين لتشغيلها ،أما العمال البسطاء فهم بنسبة 10% وهم مخصصين للقيام ببعض الأعمال البسيطة كالتنظيف مثلا.

3. المنهج المستخدم في الدراسة:

لم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر وإنما الأساسي هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على الكم واستثماره في أقصر وقت وبأبسط جهد والوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطياته، ولهذا يعتبر المنهج العلمي "الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة، وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية¹.

والمنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع المعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم واستناداً إلى كتب المنهجية فإنّ المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإنّ أول خطوة يقوم بها وصف الظاهرة التي يريد الباحث دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها، فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً².

وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة واعتماداً على جمع الحقائق والبيانات في تصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمها على الظاهرة أو الموضوع محل البحث"، وتماشياً مع أهداف وطبيعة الموضوع فقد تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال تشخيص المعطيات وتحليلها وتفسيرها وإبراز خصائص الظاهرة، حيث أنّه على الباحث وكخطوة أوليّة أن يصنّف الظاهرة ثمّ يجمع البيانات ويعبّر عنها بشكل كمّي³.

¹ حميدة عمير اوي، مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث، الباحث الاجتماعي جامعة منتوري، قسنطينة، ط1، دس، ص 96.

² عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995 ص 129.

³ بشير صالح الراشدي، مناهج البحث التربوي - رؤية تطبيقية-، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص 59.

4. أدوات جمع البيانات

1/ الملاحظة:

وتعرف بأنها " توجيه الحواس و الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من أجل الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر وهي أول ما يستخدمه الباحث لأن تمثل المرحلة الأولى من مراحل المنهج العلمي وربما هي أقدم الطريق في جمع البيانات خاصة في العلوم الانسانية والاجتماعية"¹، وتفيد هذه الطريقة في ملاحظة أفراد مجتمع الدراسة خلال العملية الانتاجية للتعرف على درجة المخاطر التي يسكنها أن تؤدي بالعامل إلى التورط في حوادث العمل والوقوف على الأسباب الحقيقية لذلك والتعرّف إلى السبل الوقائية التي تقلل من وقوع حوادث العمل.

2/ المقابلة:

وهي من أهم أدوات الجمع البيانات حول موضوع معيّن وتعرف تفاعل لفظي يتم بين فردين في موقف المواجهة يحاول أحدهما (الباحث) أن يعرف بعض المعلومات أو التغييرات لدى الآخر (المبحوث) والتي تدور حول خبراته أو آرائه ومعتقداته وتكون ذات صلة بالظاهر قيد الدراسة².

وتعرف المقابلة بأنها عبارة عن المواجهة أو المعاينة أو الاستجواب، وهي تقوم على الاتصال الشخصي والاجتماع وجها لوجه بين الباحث أو معاونيه المتمرنين معه والمبحوثين كل على حدى، وتحت مناقشة موجهة من أجل جمع البيانات التي يريد الباحث الحصول عليها و ذلك لغرض معين³، ويهدف الحصول على بعض المعلومات تتعلق بالدراسة، وقد أجريت المقابلة مع مراقب سامي لمصلحة الأمن والصحة والبيئة حيث وضح لنا بعض الجوانب التي تتعلق بموضوع الدراسة وزودنا بالإجابة عن الأسئلة التي طرحناها عليه.

3/ الاستمارة:

إذ تعتبر هذه الأخيرة من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعا في الحصول على البيانات التي تكون كمنطلق أساسي للباحث من أجل الإجابة والتحليل للأسئلة التي تمّ طرحها في بداية البحث، وتعرف الاستمارة على أنها " وعاء يضم مجموعة من الأسئلة بهدف الحصول على معلومات تدور حول موضوع وموقف ومشكلة معينة من خلال موقف مواجهة يجمع الباحث والمبحوث في آن واحد"⁴.

¹ علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيراكوبي، قسنطينة، 2005، ص 112.

² المرجع نفسه، 2005، ص 112.

³ حسين عبد الحميد رشوان، أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2003، ص 156.

⁴ محمد سعيد فرج، لماذا؟ وكيف تكتب بحث اجتماعيا، منشأة المعارف، مصر، د س، ص 369.

وانطلاقاً من مشكلة البحث فقد تمّ تصميم الاستمارة على أساس متغيّرات الدراسة وأبعادها حيث تمّ تقسيم الاستمارة إلى محاور:

- **المحور الأول:** واشتمل على البيانات الأولية التي تم إدراجها للمساعدة في تحليل عينة الدراسة وهي مجموعة من المتغيرات وهي: الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، طبيعة العمل.

- **المحور الثاني:** تمّ تناول المتغيّر المستقل وهو عوامل حوادث العمل وعدد بنوده 31 بندا مقسمة من 01 إلى 10 تتمحور حول العوامل المادية المساهمة في الوقوع في الحوادث، ومن 11 إلى 20 تتمحور حول العوامل الإنسانية المساهمة في الوقوع في الحوادث، ومن 21 إلى 21 إلى 31 تتمحور حول مجهودات المسؤولين في التقليل من الحوادث.

- **المحور الثالث:** حيث تمّ تناول المتغيّر التابع وهو الأداء الوظيفي وعدد بنوده 11 بندا مقسمة من 32 إلى 35، تتمحور حول كمية العمل، ومن 36 إلى 39 تتمحور حول جودة العمل، ومن 40 إلى 42 تتمحور حول المواظبة في العمل.

جدول رقم (8) يوضّح توزيع بنود الاستمارة

المحور الأول	البيانات الأولية	الجنس - السن - الحالة العائلية - المستوى التعليمي - مدة الخدمة - طبيعة العمل	1 إلى 6
المحور الثاني	عوامل حوادث العمل	العوامل المادية	1 إلى 10
		العوامل الإنسانية	11 إلى 20
		مجهودات المسؤولين	21 إلى 31
المحور الثالث	الأداء الوظيفي	كمية الجهد	32 إلى 35
		جودة العمل	36 إلى 39
		المواظبة في العمل	40 إلى 42

5. أساليب تحليل البيانات:

بعد عملية جمع البيانات والمعطيات بالوسائل والأدوات المذكورة سلفاً، ومن أجل تحويلها إلى قضايا لها مدلولاتها المعرفية والعلمية والسيوسولوجية، عمدت الدراسة الراهنة في عملية عرض وتحليل البيانات والنتائج المتحصل عليها إلى استعمال أسلوبين في البحث هما:

- **الأسلوب الكمي:** وهو الأسلوب الذي تستعمل فيه النسب المئوية في الكشف عن فرضيات ومتغيرات الدراسة وكذلك معامل الارتباط بيرسون عن طريق إحصاء إجابات الفئة المبحوثة حول الفرضيات.

- **الأسلوب الكيفي:** فقد تمثّل في تحويل الأرقام والنسب من معلومات جافة إلى مدلولات كيفية علمية وتحليل النتائج وتفسيرها اعتماداً على الجانب النظري للدراسة.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل توضيح أهم الخطوات التي تم استخدامها في الدراسة والتعرض لأهم الأدوات المنهجية التي استخدمت في جمع وتحليل البيانات الميدانية بالإضافة إلى التعرض إلى مجالات الدراسة الثلاثة ومدى ملائمة المنهج المتبع لموضوع الدراسة.

ولقد شكّلت هذه العناصر والأدوات في مجملها سندا منهجيا ساعد في تسيير ومعالجة الموضوع ميدانية وتوفير بيانات هامة ومتنوعة عنه، وكانت في نفس الوقت بمثابة الجسر الذي يمكّننا من العبور إلى المراحل الأخيرة من البحث الميداني والمتمثلة في مرحلة تحليل وتفسير بيانات الدراسة ومن ثمّ الحصول أو التواصل إلى نتائج صادقة وإجابات مقنعة لأسئلة الدراسة.

الفصل الخامس:

تفريغ وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة.
2. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
3. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
4. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
5. نتائج الدراسة.
6. الاقتراحات والتوصيات.
7. الخاتمة.
8. قائمة المراجع والملاحق.

تمهيد:

بعد جمع البيانات من الميدان، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل ومناقشة نتائج دراستنا المتعلق بحوادث العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود، من خلال الاعتماد على الاستمارة وذلك بتطبيق الوسائل الإحصائية اللازمة في ضوء الفرضيات المصاغة وكذلك الإطار النظري قصد تجميع البيانات وتفسير وتحليل ومناقشة الواقع الدروس.

1. عرض ومناقشة الفرضية العامة:

قبل عرض النتائج نذكر بالفرضية العامة "توجد علاقة بين حوادث العمل والأداء الوظيفي".

والجدول التالي يبيّن النتائج:

جدول رقم (9): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين حوادث العمل والأداء الوظيفي

العدد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
40	0.756	دالة عند 0,01
		عوامل حوادث العمل الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون 0,10 وهي دالة عند 0,01 وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين عوامل حوادث العمل والأداء الوظيفي وهي علاقة قوية وعليه فإن الفرضية العامة متحققة وهي:

توجد علاقة ارتباطية بين العوامل المؤدية لحوادث العمل والأداء الوظيفي ومن هنا نجد أن العاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود، تؤثر الحوادث المهنية على أدائهم. بمعنى أن كلما زاد معدل حوادث العمل كلما انخفض المستوى الأدائي للعامل، فبالرغم من قلة دراسات سابقة مستوفاة تربط بشكل مباشر بين المتغيرين، المتغير المستقل "عوامل حوادث العمل" و المتغير التابع "الأداء الوظيفي"، إلا في بعض الأبعاد الخاصة بالمتغيرين، إلا أن العلاقة بينهما تكون من خلال أحد عناصر العملية الإنتاجية وهو العامل الذي يعتبر همزة وصل تربط بين متغيري الدراسة.

2. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

قبل عرض النتائج نذكر بالفرضية العامة "توجد علاقة بين العوامل المادية المساهمة في الوقوع في حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتقريب".

والجدول التالي يبيّن النتائج:

جدول رقم (10): يوضّح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العوامل المادية المساهمة في الوقوع في حوادث العمل والأداء الوظيفي.

العدد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
40	0.662	العوامل المادية
		الأداء الوظيفي
		دالة عند 0,01

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون 0,662 وهي دالة عند 0,01، وهذا يعني أنّ هناك علاقة ارتباطية بين العوامل المادية المؤدية لتورط العامل في حوادث عمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود، وهي علاقة ارتباطية قوية وعليه فإنّ الفرضية الجزئية الأولى محقّقة وهي:

توجد علاقة بين العوامل المادية للوقوع في حوادث العمل والأداء الوظيفي، بمعنى أنّ للعوامل المادية أثر كبير على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود، وهو ما أكّدت عليه العديد من الدراسات خاصة حول علاقة الظروف الفيزيائية بحوادث العمل، نجد دراسة د.لونيس هوية، علي بعنوان "علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيائية" -دراسة تشخيصية- حيث أكّدت الدراسة على وجود علاقة وطيدة بين العوامل الفيزيائية مثل الإنارة، الضوضاء، الحرارة....، بوقوع العامل في حوادث كما نجد عدة دراسات أخرى نذكر منها:

- دراسة فيرون حول عامل الإضاءة الرديئة في إحدى شركات التأمين والمسؤولة عن 25% من مجموع الحوادث.

- دراسة "أسيون" و"جبرنون" عام 1992 حول علاقة درجة الحرارة بالحوادث بين جماعات عمال المصنع، حيث تبين لهما أنّ معدل الحوادث يكون منخفضاً في حالة وجود درجة حرارة معتدلة وأنّ معدل الحوادث يزداد كلّما ارتفعت درجات الحرارة أو انخفضت.

- دراسة "كير" 1950 حول (قابلية الحوادث) والتي تبين أنّ الأقسام التي بها ضوضاء عالية فإنّ عمالها لديهم قابلية عالية للحوادث.

أمّا عن بيئة العمل المادية فإنّ مؤيد سعيد سالم يرى بأنّ بيئة العمل المادية بما تحتويه من آلات ومعدات وماكينات تؤدي إلى حوادث عمل خاصة إذا كان هناك مواد خطيرة ومتفجرة كما أنّنا لا ننسى في هذا الصدد دراسات "إلتون مايو" في تجارب هاوثورن والمنسوبة على دراسة الظروف المادية للعمل وأثرها على الكفاءة الإنتاجية للعامل.

3. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

قبل عرض النتائج نذكر بالفرضية الجزئية الثانية "توجد علاقة بين العوامل الإنسانية المساهمة في الوقوع في حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب".

والجدول التالي يبيّن النتائج:

جدول رقم (11): يوضّح قيمة معدل الارتباط بيرسون بين العوامل الإنسانية المساهمة في الوقوع في حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب

العدد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
40	0,525	العوامل الإنسانية
		الأداء الوظيفي
		دالة عند 0,01

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون 0,525 وهي دالة عند 0,01 وهذا يعني أنّ هناك علاقة بين العوامل الإنسانية لوقوع العامل في حوادث عمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب، وهي علاقة ارتباطية متوسطة، وعليه فإنّ الفرضية الجزئية متحقّقة وهي:

توجد علاقة ارتباطية بين العوامل الإنسانية المساهمة في تورط العامل في الوقوع في حوادث العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود بمعنى أنه للعوامل الإنسانية أثرها البالغ على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة السالفة للذكر، فيعتبر مثلاً نقص التكوين الأمني والتدريب من العوامل التي تؤدي إلى حوادث عمل الأمر الذي يتماشى مع دراسة شعلال مختار 2008 بعنوان "دور التكوين في تخفيض حوادث العمل" والتي توصلت إلى أنّ التكوين له دور كبير في تطوير قدرات وسلوك العامل كما له علاقة بتحقيق أهداف العامل و المؤسسة معا.

كذلك نجد موضوع الإجهاد البدني والتعب قد تناوله الباحثون بالدراسة حيث أثبتت أنّ للإجهاد البدني دور في تعرض العامل للحوادث خاصة العمل في قطاع النفط ذلك لقلة فترات الراحة والعمل لمدة 12 ساعة يوميا، وهذا راجع طبعا للنظام العمل بالدوريات ما يتماشى مع دراسة ناتش فريد 2010 بعنوان "نظام العمل بالدوريات وتأثيره على حوادث العمل"، كذا عامل الاختيار المهني حيث يرى "قروا" أنّ حوالي 43 % من الحوادث يرجع لسوء تكيف العامل مع عمله، دون أن ننسى الرقابة وما لها من فعالية في رفع مستوى أداء العامل، وهذا ما ذهب إليه "أحمد بن صالح بن هليل الحربي" 2006 بعنوان "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي".

كما نجد الدراسة التي قام بها H.HENIRICH حيث توصل إلى أنّ العوامل الإنسانية تسبّب في 88 % من الحوادث أمّا الظروف البيئية فتتسبب في 12 % تقريبا.

4. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

قبل عرض النتائج نذكر بالفرضية الجزئية الثالثة "توجد علاقة بين مجهودات المسؤولين للحد من الحوادث وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب".

والجدول التالي يبيّن النتائج:

جدول رقم (12): يوضّح قيمة معدل الارتباط بيرسون بين مجهودات المسؤولين للحد من الحوادث وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب

العدد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
40	0,581	دالة عند 0,01
		الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون 0,581 وهي دالة عند 0,01 وهذا يعني أن هناك علاقة بين مجهودات المسؤولين للحد من وقوع الحوادث وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب، وهي علاقة ارتباطية متوسطة، وعليه فإنّ الفرضية الجزئية متحقّقة وهي:

توجد علاقة ارتباطية بين العوامل الإنسانية المساهمة في تورط العامل في الوقوع في حوادث العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود بمعنى أن مجهودات المسؤولين عن الصحة والسلامة المهنية لها دور في التقليل من حدة الحوادث التي تقع بالمؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال البرامج المتبعة

فمثلا البرنامج المخصّص لبيئة العمل فالمؤسسة ترى ضرورة توفير وسائل الأمن والصحة والوقاية في بيئة العمل بالطريقة التي تقي العاملين من أخطار العمل وظروفه كالإضاءة والضوضاء والرطوبة، وهذا ما يتماشى مع ما قاله يوسف جحيم في كتابه حول إدارة الموارد البشرية، كما أنّ التوعية الوقائية وتشجيعهم على المحافظة على أنفسهم واتباع شروط وتعليمات الأمن والصحة المهنية للوقاية من الأخطار وهذا ما أكّدت عليه دراسة ديفيش خندوده بعنوان: "الوعي الوقائي لدى العمال وعلاقته بحوادث العمل بالمؤسسات الصناعية الجزائرية" 2006، في حين نجد البرنامج الخاص بالعلاج و التأهيل الصحي للعامل يهدف على سرعة علاج وتأهيل ورعاية العامل المصاب وضمان عودته إلى العمل كلما أمكن ذلك كما يتضمّن هذا البرنامج أيضا ضمان دخل العامل المصاب طيلة فترة العلاج والتعويض عن الضرر الذي لحق بالعامل وخاصة من الناحية الجسدية.

5. نتائج الدراسة:

سمحت هذه الدراسة بالتعرف على الأسباب الحقيقية والمؤدية بوقوع العامل في حوادث مهنية ومدى علاقتها بالأداء الوظيفي له.

بما أنّ موضوع حوادث العمل وما يحتويه من عوامل مادية وإنسانية تجعل العامل يتورّط في حوادث قد تتجر عنها إصابات (جروح أو كسور) أو عاهات (مؤقتة أو مستديمة) أو حتى وفاة في بعض الأحيان تؤثر كل منها على الأداء الوظيفي بطريقة واضحة، بمعنى أنّ العوامل المادية والإنسانية تسهم في إصابة العامل بأمراض مهنية مما يقلّل في المستوى الأدائي له أو يتسبّب في خسارة منصبه إما بتغييره إلى عمل ذو مستوى أقل أو إلى عمل لا يتناسب مع قدراته العقلية والجسمية، ومن ناحية أخرى فإن المؤسسة مكان الدراسة تسعى جاهدة لتوفير كل الوسائل الوقائية للعامل كالحذات، النظارات، الأحذية، القفازات، الألبسة الخاصة بالعمل وذلك لحمايته ولو بشكل نسبي من حوادث العمل مع وجود إجراءات أخرى تتخذها المؤسسة لها فاعليتها في حماية العامل وأداءه مع كالتوعية الوقائية، كما صرّح به مسؤول مصلحة الأمن والصحة والبيئة بأنّ رؤساء الأفواج يقومون بالتوعية يوميا قبل الشروع في العمل، كما أنّ المؤسسة تقوم بمتابعة العامل صحيا في حالة وقوع حادث عمل من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة وتقديم تقرير طبي بالحادث وتقدير حالة العجز (دائم أو مؤقت ، كلي أو جزئي) مع استكمال الإجراءات المتبقية عن طريق الضمان الاجتماعي.

إضافة إلى هذا فإنّه توجد عوامل أخرى غير مباشرة تجعل من العامل عرضة للحوادث المهنية كالعلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العمال، فعدم توفير مناخ سيكولوجي للعامل يساهم إلى حد بعيد في وقوعه في حوادث عمل وهذا حسب تصريح مسؤول من الإدارة العليا في المؤسسة في إجابته عن أسئلة المقابلة والتي تضمنت ضرورة تنشيط العلاقات الاجتماعية والإنسانية بما يعود بالخير على الإدارة والعمال وبما يضمن أيضا تقليص مشاكلهم وعدم تورطهم في حوادث.

إنّ فالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود بها العديد من العوامل المادية والإنسانية التي تجعل من العامل عرضة للحوادث المهنية والتي تؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي للعامل وما تبذله المؤسسة لأجل الحد من هذه الظاهرة الخطيرة، يظهر من خلال ما توصلت إليه نتائج دراستها في ضوء الفرضيات:

- توجد علاقة بين العوامل المؤدية للوقوع في حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.
 - توجد علاقة بين العوامل المادية للوقوع في حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.
 - توجد علاقة بين العوامل الإنسانية للوقوع في حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.
 - توجد علاقة بين مجهودات المسؤولين للحد من الحوادث وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.
- وبشكل عام تؤثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعاملين وتعتبر عائقاً أساسياً في سيرورة العمل وإلحاق الضرر بأهم عناصر العملية الإنتاجية سواء كان العمل أو العامل و من ثمّ عدم تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة و العامل على حد سواء.

6. توصيات واقتراحات الباحث:

من خلال تناولنا لموضوع علاقة العوامل المؤدية لحوادث العمل بالأداء الوظيفي تطرقنا إلى العوامل المؤدية إلى وقوع العامل في الحوادث سواء كانت المادية منها كالظروف الفيزيائية أو رداءة التجهيزات و المعدات أو البشرية والتي سببها العنصر البشري كنقص التدريب و قلة الخبرة وما تخلفه من نتائج سلبية على صحة العامل من الناحية الفيزيولوجية كإحداث كسور أو جروح أو إعاقات ،أو من الناحية السيكولوجية حيث يتولد لدى العامل إحساس دائم من الخوف ما يفقده التركيز في أداء عمله لذلك و من أجل الوقاية من هذه الظاهرة لابد من إتباع إجراءات الأمن الصناعي و قواعد السلامة المهنية أثناء العمل و المتمثلة في التالي :

- **تحسين بيئة العمل الفيزيائية:** من خلال أنظمة البناء والإضاءة والصوت والتهوية ودرجة الحرارة المناسبة.
- **تأمين وإنشاء أنظمة الأمن والسلامة التقنية:** وتشمل أنظمة الإنذار والإطفاء التقنية وكذلك أنظمة ووسائل وأدوات الحماية الشخصية.
- **المراقبة والتفتيش:** وتتعلق باكتشاف الأخطاء المهنية ومحاولة السيطرة عليها واتخاذ الإجراءات والأنظمة اللازمة لمعالجة هذه الأخطاء.
- **الدراسات والبحوث:** حيث يجب توافر الدراسات والبحوث بشكل مستمر لمعرفة أسباب وقوع الحوادث ومدى فعالية وسائل السلامة سواء كان بحثا فنيا أو سيكولوجيا أو دراسات إحصائية.
- **بحوث فنية:** دراسة الظروف المؤدية إلى القيام بالعمل بطريقة مثلى تكفل تلافي الوقوع في الأخطاء والحوادث، وكذلك مخاطر المعدات وإيجاد الوسائل الوقائية.
- **بحوث سيكولوجية:** دراسة استعداد العامل للقيام بعمله وعلاقتها بحوادث العمل التي يتعرض لها العامل أثناء تأديته لعمله.
- **دراسة إحصائية:** دراسة الحوادث والإصابات وإعداد إحصائيات عنها لمعرفة معدل الإصابات واقتراح أفضل السبل لتلافيها مستقبلا.
- **التدريب:** ويتضمن تنظيم برامج تدريبية لكافة المستويات حيث تركز على العاملين الجدد وذلك لتقوية معرفتهم بأداء العمل بطرق آمنة، بالإضافة لمعرفةهم لأهمية تطبيق وسائل الوقاية من الحوادث والأخطار.

- الاختيار المهني: ويتضمّن العناية باختيار العنصر البشري للصناعة من أجل الحصول على عمل آمن و خال من الأخطار، يعني ذلك تطبيق قاعدة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (السن، الخبرة.....).

خاتمة

إنّ ظاهرة حوادث العمل من بين الظواهر الأكثر شيوعاً وانتشاراً على مستوى المؤسسات الصناعية وخاصة البترولية منها، ولقد عُنِيَ بهذه الآفة مجموعة من العلماء محاولين الكشف عن أهم الأسباب التي تؤوّل إليها، حيث أنّها ظاهرة لها سلبيات وأضرار تُدمّر مستقبل أي مؤسسة مهما كان حجمها، خاصة المورد البشري الذي يعتبر دعامة العجلة الإنتاجية وعليه فإنّ المزيد من دراسة هذه الظاهرة من شأنه إيجاد بعض الحلول التي تردع انتشار حوادث العمل خاصة في الدول المصنّعة للعالم الثالث، كما أنّّه على الجهات المعنية بحفظ السلامة المهنية النظر في هذه الظاهرة والتصدي لها بكل ما لديها من وسائل وقائية، وطالما أنّ الإنتاج مستمر فيستحيل ألا يكون هناك حوادث عمل، وما هذا البحث إلا جزء من الأدبيات التي كتبها نخبة من العلماء المختصين، فنرجو أن يكون في فائدة القارئ الكريم والاستفادة من محتواه دافعا للبحث العلمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

المعاجم:

1. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 14.
2. أحمد زكي بدوي ومحمد كمال، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة الشباب الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، د س ن.
3. فريدريك معتوق، معجم العلوم الاجتماعية، أكاديمية بيروت، د س ن.

الكتب:

4. أحمد ماهر، نظم الأجور والتعويضات، ط1، الدار الجامعية للنشر الإسكندرية 2010.
5. أشرف محمد عب الغني، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي مصر، 2001.
6. أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي مصر، 2001.
7. باطور مصطفى وآخرون، حوادث العمل في الصناعة، بحث أجري في قسنطينة 1977.
8. براون-أ، علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة محمد خيرى، دار المعارف للنشر، مصر، 1960.
9. بشير صالح الراشدي، مناهج البحث التربوي- رؤية تطبيقية -، دار الكتاب الحديث الكويت، 2000.
10. بلقاسم سلاطينة وحسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
11. حسين عبد الحميد رشوان، أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر 2003.
12. حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت، 1996.

13. حميدة عميراي، مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث، الباحث الاجتماعي جامعة منتوري، قسنطينة، ط1، د س ن.
14. حنفي سليمان، الأفراد، دار الجامعات المصرية، 1980
15. خليل محمد حسن الشماغ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، د س ن.
16. راوية حسن(ب)، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية 1999.
17. راوية حسن(أ)، إدارة الموارد البشرية-رؤيا مستقبلية-، الدار الجامعية مصر 2003.
18. سعاد نايف برنوطي، إدارة الموارد البشرية-إدارة الأفراد-، دار وائل للنشر ط3 عمان، 2007.
19. السيد رمضان، حوادث العمل والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
20. صلاح الدين عبد الباقي(أ)، الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، مصر، 2005.
21. عباس محمود عوض، العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، القاهرة، 1971.
22. عباس محمود عوض، سيكولوجيا الحوادث، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1971.
23. عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
24. عبد الرحمان العيسوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 1990.
25. عبد الرحمان العيسوي، سيكولوجيا العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، لبنان.
26. عبد الرحمان العيسوي، علم النفس والإنتاج، ج1، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية د س ن.
27. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الأزاريطة، مصر، 2002.
28. عبد الفتاح دويدار، أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته دار المعرفة الجامعية، 2004.

29. عبد الله بدر عبد الله، **نفسية العامل ودوران الآلة**، مؤسسة الكتاب، مصر، 1969.
30. عبد الله محمد عبد الله، **علم الاجتماع - النشأة والتطورات الحديثة-**، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 1998.
31. عبد المحسن توفيق محمد، **تقييم الأداء**، مطبعة الإخوة الأشقاء للطباعة، ط1 القاهرة، مصر، 1998.
32. علي غربي وآخرون، **تنمية الموارد البشرية**، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2002.
33. علي غربي، **أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية**، مطبعة سيرتاكوبي قسنطينة، 2005.
34. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، **مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث** ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
35. عمر وصفي عقيلي، **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن، 2005.
36. فاطمة عوض صابر، **أسس ومبادئ البحث العلمي**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ط1، الإسكندرية، 2002.
37. فرج عبد القادر طه، **علم النفس الصناعي والإنتاج**، دار القباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط5، مصر، د س ن.
38. فرج عبد القادر طه، **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار النهضة العربية، مصر د س ن.
39. فيصل حسونة، **إدارة الموارد البشرية**، دار أسامة للنشر، ط1، عمان، 2008.
40. قباري محمد إسماعيل، **علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية**.
41. كامل محمد عويضة، **علم النفس الصناعي**، مراجعة رجب البويمي سلسلة علم النفس العدد 13، دار الكتب العلمية، بيروت.
42. مجدي محمد عبد العالي، **علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1996.
43. محمد الصيرفي، **الإدارة الصناعية**، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع مصر 2005.

44. محمد أنور سلطان(أ)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة الإسكندرية 2003.
45. محمد تومي الشبيلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988.
46. محمد ذيب العقيلة، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر والتوزيع الأردن، 2004.
47. محمد سعيد فرج، لماذا؟ وكيف تكتب بحث اجتماعيا، منشأة المعارف، مصر، د س.
48. محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، دار المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.
49. محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية-عرض وتحليل-، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2004.
50. محمد نجيب محفوظ وعبد الله بازعة، العلاقات العامة في الشركات والمؤسسات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، 1996.
51. محمود محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، مطابع جامعة الملك سعود الرياض ط1، 1985.
52. مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية-مدخل لتحقيق الميزة التنافسية-، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
53. مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 1993.
54. مؤيد سعيد السالم وعادل حرحوش صالح، إدارة الموارد البشرية، دار العالم الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
55. النمر سعود محمد، السلوك الإداري، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، 1990.
56. يوسف جسيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي متكامل- ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.

الرسائل الجامعية:

57. دفيش خندودة، الوعي الوقائي لدى العمال وعلاقته بالحوادث في المؤسسات الصناعية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس العمل، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
58. سمير حديبي، حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس العمل، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.
59. شامي صليحة، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي، مذكرة ضمن متطلبات درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، 2009.
60. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة-قياس وتقييم-، رسالة ماجستير، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2002.
61. موسى محمد أبو الحطب، فاعلية نظام تقييم الأداء وآثره على مستوى أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة 2009.
62. النعيان عبد الله بن عبد الرحمان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003.
63. نعيمة فيصل، أهمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر، 2008.
64. نمير ربيعة، استراتيجية الاتصال وأثرها على الأداء المؤسسات، مذكرة ماجستير تخصص الموارد البشرية، جامعة الجزائر، 2006.

المراجع باللغة الأجنبية:

65. Boullache-p " les responsabilité de l'entreprise en matière d'accident du travail" paris, sirey, 1967.
66. Chombonnier . Jacques ،l'accident du travail et le mangement de la prevention، paris edht، 1980.
67. Shaman.l et all, " le gestion des ressource humaines, tendance, Enjeux et pratique actuelles" 3éme édition, 2002.

الملاحق

الملحق رقم (1):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية

سنة: ثانية ماستر

قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

الموضوع: استبيان

عزيزي العامل:

تحية طيبة.....

أضع بين يديك استمارة خاصة لدراسة حول "علاقة العوامل المؤدية لحوادث العمل بالأداء الوظيفي- دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للتنقيب- حاسي مسعود"، أرجو منك الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل بجامعة الوادي، لذا أرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية علما بأن البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستكون دقة إجاباتكم ومساهماتكم عونا كبيرا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية.

إشراف الأستاذ:

تركي عبد الناصر

إعداد:

مشانة رجاء

ولكم مني أسى عبارات الشكر والتقدير

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- السن: ☐ من 20 إلى 29 ☐ من 30 إلى 39 ☐ من 40 إلى 49 ☐ من 50 إلى 59 ☐ 60 سنة فأكثر
- 3- الحالة العائلية: ☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل
- 4- المستوى التعليمي: ☐ أمي ☐ يقرأ ويكتب ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي
- 5- مدة الخدمة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ من 10-15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة
- 6- طبيعة العمل: ☐ بسيط ☐ مؤهل ☐ إطار متخصص

المحور الثاني: عوامل حوادث العمل

العدد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الإضاءة السائدة في مكان العمل تضعف من قدرتك على تمييز حركة المعدات والآلات					
2	وجود ضوضاء بصفة عالية ودائمة تشتت تركيزك أثناء العمل					
3	ارتفاع درجة الحرارة يجعلك في حالة توتر أثناء العمل					
4	تواجدك في بيئة مشحونة بالهواء الراكد يؤثر على صحتك					
5	بيئة عملك هي مصدر قلق بسبب التعامل مع أجهزة ثقيلة ومعقدة					
6	اكتظاظ مكان العمل بالآلات يجعل من عملك مهمة صعبة					
7	توجد ملصقات على الأجزاء الخطيرة في الآلات التي تتعامل معها					
8	طبيعة عملك تفرض عليك التعامل مع المواد الخطيرة والقابلة للانفجار					
9	وجود زيوت وشحوم على أرضية مكان العمل تهدد بوقوعك في حوادث.					
10	الآلات التي تعمل عليها تحتاج إلى صيانة دورية					
11	تمتلك المعرفة الكافية لعوامل الخطر المرتبطة بالعمل ومحيطه					
12	أثناء اشتغالك على الآلات المتحركة والخطيرة تراعي الاحتياطات الضرورية					
13	تتلقى تدريبات حول الكيفية المناسبة لتشغيل الآلات					
14	ظروف عملك السيئة وثقل المهمة الموكلة إليك تجعلك تفقد تركيزك					

					الإجهاد البدني في عملك يرجع إلى السرعة في العمل وقلة فترات الراحة	15
					طبيعة عملك تستدعي مواصفات جسمية نفسية معينة	16
					توجد رقابة وتفتيش بشكل دوري لمواقع العمل	17
					تلتزم بتعليمات العمل بسبب الرقابة الدائمة	18
					تقوم بالتبليغ عن ظروف العمل الغير مأمونة	19
					ترى أن استخدام وسائل الوقاية أمر ضروري	20
					توفر لك المؤسسة وسائل الوقاية والسلامة في محيط العمل	21
					تقوم المؤسسة بتحسين ظروف العمل المادية والتنظيمية بشكل مستمر	22
					تضع لك المؤسسة خطط وإجراءات لحوادث العمل والحالات الطارئة	23
					توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة لجميع المستويات	24
					تقوم المؤسسة بتقديم برامج تدريبية في السلامة المهنية	25
					تقوم المؤسسة بإرشادك من خلال وسائل التوعية الوقائية	26
					تقدم لك نصائح وتعليمات لتجنب الحوادث	27
					تقوم المؤسسة بإشراكك في وضع برامج للوقاية من الحوادث	28
					تحرص المؤسسة على متابعة الصحة البدنية والنفسية للعاملين	29
					تقوم المؤسسة بمراقبة ظروف العمل والتعرف على مسببات الحوادث	30
					تقدم الإسعافات الأولية للعاملين بعد تعرضهم لحوادث عمل.	31

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

العدد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
32	تتجز عملك وفق الكمية المطلوبة					
33	تتجز العمل بالسرعة المناسبة					
34	تعتمد المؤسسة على تطوير طرق وأساليب العمل لتعظيم الإنتاجية					
35	لديك استعداد لتحمل مسؤوليات أكبر					
36	ترضي منتجات مؤسستك احتياجات الزبائن					
37	تتجز عملك بكل دقة وإتقان					
38	تحرص في مؤسستك على تجنب ارتكاب الأخطاء					
39	تتعامل مع مشاكل عملك بكل وعي ودراية					
40	تحرص على إنجاز عملك بكل جدية					
41	تلتزم بإنجاز عملك نتيجة وجود عملية الرقابة المستمرة					
42	تدرك الدور الذي ينبغي عليك القيام به					

وشكرا على حسن تعاونكم

دليل المقابلة

- السؤال الأول: ماهي أنواع حوادث العمل المتكررة بالمؤسسة؟ وماهي أسباب ذلك؟
- السؤال الثاني: ماهي الأضرار الناجمة عن حوادث العمل فيما يخص الأداء الوظيفي للعامل؟ إن وجدت إحصائيات.
- السؤال الثالث: هل هناك تدابير وقائية معينة من أجل الحد من حوادث العمل في المؤسسة؟ وهل هناك حلول لأجل حماية العامل وأدائه الوظيفي معا؟

