

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة عمل وتنظيم



الحوادث المهنية وتأثيرها على الرضى الوظيفي للعامل داخل المؤسسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاجتماعية تخصص علم إجتماع عمل وتنظيم

تحت إشراف الأستاذ:

عويسي كمال

اعداد الطلبة :

الزاوي مراد

حناني الضاوية

الموسم الدراسي 2013-2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلمة شكر

قال تعالى ﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَذِلِّجَنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾

سورة النمل [الآية ١٩]

نحمد الله تعالى الكريم المنان الرحيم والرحمن على فضله العظيم وعلى
جوده و عطائه الكريم و توفيقه لنا لإنجاز هذا البحث البسيط و نحمده
سبحانه أنه يسر لنا طريقنا نلتئم فيه علماً

و عملاً بقوله صلى الله عليه وسلم من لا يشكر الناس لا يشكره الله تتوجه
بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف عويسى كمال الذى لم يبخل علينا
بتقديم النصيح و التوجيهات فى إنجاز هذا البحث كما لا ننسى أساتذة علم
الاجتماع أستاذ رميلى - بنوة - قرليفة - بولعراس - حواطى و شكر جزيل
إلى مدير مؤسسة سونلغاز و إلى كل طلبة قسم علم الاجتماع إلى كل من

بسم الله الرحمان الرحيم

إهداء

أولا وقبل كل شئ أحمد الله
واسع العطاء وأشكره على نعمته هذه في أن جعلني أطوي سهر الليالي وتعب الأيام وأصل
إلى هدي وأحقق حلمي فألهم أشكرك وأحمدك
أهدي ثمرة جهدي هذه إلى التي أنارت لي دري بنورها وعطفت علي بجنانها وكانت لي
بدعاء في صلاتها فجعلت بذلك الجنة تحت أقدامها أمي الغالية "حفظها الله".
إلى الذي علمني أن العلم سلاح, والحياة كفاح, وأن التبات على الأخلاق هو
الصلاح, وتمنيت أن يراني أبلغ أعلى المراتب أبي "حفظه الله".
إلى من شدو من عضدي وآثروني على أنفسهم إلى أعلى من وهبني الله بهم وأقربهم عني
إخواني وأخواتي "محمود, حلیم, لعید, مصطفى, نبيلة, خليدة, وخاصة بهجة فؤادي محمد
عبد السلام.
إلى معاني النبل والوجود وسندي في الوجود فكان لي الأخ الصادق الصدوق "نورالدين"
إلى خالاتي وعماتي وزوجات إخواتي وكل عائلة الزاوي وإلى الكتاكت "عبدالرحمان .
عبد العزيز. فتيحة"
إلى عبق الرياحين الذي قطفته من حديقة المحبين " أمين, حسين, حمزة, عبد الله, حلیم,
عطالله, محمد, عبد الهادي....." وإلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي .
إلى زملائي الذين قاسموني هذا العمل "حناني توهامي عبد الحق".
إلى كل من علمني حرفا فصرت له عبدا: أساتدتي من التعليم الابتدائي الى التعليم الجامعي.
إلى كل من يعرف مراد بإخلاص وخاصة طلبة الثالثة تنظيم وعمل.

مراد

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من امن بالله ربا وبالإسلام دينا وبمحمد صلى الله عليه وسلم
رسولا

اهدي ثمرة جهدي إلى الانسان العظيم صاحب الاسم الكريم إلى من تربع على عرش إعجابي ولا زال
... إلى مثلي الأعلى أبي حبيبي

إلى أنقى واطهر وأروع روح في الوجود إلى القلب الطيب والصدر الحنون إلى من يعجز بحر الكلمات
عن وصفها أمي حبيبي

إلى سندي في الحياة إلى من يمشي في عروقهم دمي إخوتي خالد يحي محمد أمين
إلى من افديهم بروحي أخواتي حورية كلثوم شيخة فضيلة وأزواجهم
والى زوجة أخي الغالية حفيفة

والى الكتاكيت عماد حسين مهدي ندير سفيان مروان سلامة امونة ريتاج محمد
مع كل التقدير والاحترام إلى من يحمل اسم عائلة حناني و بن تاسة
إلى من كانت رفيقة مشوار طفولتي مخوو إلى أروع صديقة إنصاف إلى الحنونة حنان
إلى المجنونة ميمونة والغالية حياة

كما لا انسي الحبوبة إيمان والى صاحبات القلب النقي صفية فاطمة
والحبيبة حدة

والى جميع صديقاتي صفية جهيدة كلثوم أحلام نزيهة خديجة ميرة وفاء
إلى توأم روحي عزووو

إلى كافة عمال الإقامة الجامعية كما اخص الذكر السيد المدير المقبض نور الدين
السيد مسؤول الأمن مسعود الزاوي والى سليمان

إلى من وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي

الصاوية

قائمة الجداول :

عدد الجدول	عنوان الجدول
01	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس
02	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
03	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة
04	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
05	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
06	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية
07	جدول يبين توزيع أفراد العينة سبب وقوع الحادث ومتغير وقوع الإصابة
08	جدول يبين الأسباب المؤدية للحوادث ومتغير السن
09	جدول يبين العلاقة بين أسباب الحوادث ومتغير الأقدمية
10	جدول يبين توزيع أفراد العينة على حسب حجم الإصابة
11	جدول يبين توزيع أفراد العينة بين صعوبات العمل ومتغير المستوى التعليمي
12	جدول يبين توزيع المبحوثين بين وجود مشاكل في العمل ومتغير الأقدمية
13	جدول يبين علاقة أفراد العينة مع زملائهم في العمل
14	جدول يبين أفراد العينة مع رؤسائهم في العمل

قائمة الأشكال :

العنوان	الشكل
يبين أهم العوامل الدافعة والوقائية للحوادث المهنية	01
يبين كيفية تأثير التباعد والعدالة والموقف الشخصي المسبق على عدم الرضا عن العمل	02
يبين الهيكل التنظيمي لتوزيع الكهرباء والغاز بسونلغاز المنيعة	03

لقد صاحب التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في مجال التصنيع بدون ظواهر مرضية لعل أهمها تلك الأخطار المحدقة بالعامِل ِناء تأديته لعمله و المتمثلة في حوادث العمل.

إن الحادث الفجائي الذي يقع دون توقع الذي يؤدي إلى حدوث إصابات للعامِل تمنعه من الاستمرار في العمل هو أقصى الأخطار الذي يتعرض لها في حياته 'حيث يجد نفسه دون حيلة لتجنب آثار ما حدث عاجزا عن العمل ومنقطعاً عن مصدر دخله بمواجهة تلك الآلام الجسدية و النفسية التي تحدثها الإصابة.

وقد واجه الإنسان مخاطر في العمل بحيث كان يعيش في ظل ظروف طبيعية لم يسيطر عليها بعد

ومع تعقد الحياة الاجتماعية وتطور المبتكرات التكنولوجية زادت سيطرت الإنسان على الأشياء وقلة سيطرته على ذاته 'وبدأ في لحظة واحدة يفقد ذاته و أمنه و حرته كإنسان اجتماعي 'ذلك لأن التطور الحضاري ولد معه مشكلات جديدة و دعم وعمق مشكلات قديمة فأصبح عليه التغلب على هذه وذلك كي يحقق أمنه في مواجهة المخاطر التي ولدتها الصناعة ويقدر ما كان التغيير الاجتماعي المصاحب للتصنيع ' كان هناك تقصير بعدم توفير الطرق الكفيلة لمواجهة المخاطر التي يحدثها التصنيع 'ولم يخطط لحماية الإنسان بقدر ما خطط لحماية المشروع 'إذا كان اهتمام صاحب العمل ينصب على زيادة الربح بأي ثمن وكما لا يخفى على أي متابع لهذا الموضوع تتداخل العوامل المسببة لحوادث العمل إلا انه يبقى أهم عنصر محوري وفاعل هو العنصر البشري وعليه فدراسة هذا الموضوع بحجم الحوادث المهنية يتطلب دراسة دقيقة و أكثر عمقا و على هذا الأساس قمنا بتقسيم البحث إلى أربعة فصول:

الفصل الأول : الجانب المنهجي و الذي يتضمن المنهجية المتبعة و التي تحتوي على أسباب اختيار الموضوع و الهدف من الدراسة و الإشكالية ثم الفرضيات و تحديد المفاهيم و المنهج و التقنيات المستعملة ثم صعوبات الدراسة وتحديد مجتمع البحث و أخيرا الدراسات السابقة

الفصل الأول

الإطار المنهجي

خطة البحث :

الفصل الأول

- 1- تحديد الفصل و أهميته
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهداف الموضوع
- 4- الإشكالية
- 5- الفرضيات
- 6- تحديد المفاهيم
- 7- المنهج و التقنيات المستعملة
- 8- صعوبات البحث
- 9- تحديد مجتمع البحث
- 10- الدراسات السابقة

الفصل الثاني : ماهية الحوادث المهنية

تمهيد

- تعريف الحوادث المهنية
- النظريات المفسرة للحوادث المهنية
- نظرية الضغط و التكيف
- النظرية التحليلية
- النظرية القدرية
- النظرية الطبيعية

3-أسباب الحوادث المهنية

- العوامل الذاتية

- العوامل البيئية

4-تصنيفات الحوادث المهنية

5- آثار الحوادث المهنية

الفصل الثالث : ماهية الرضا الوظيفي

- تمهيد

1-تعريف الرضا الوظيفي

2-نظريات الرضا الوظيفي

- مدرسة الإدارة العلمية و العلاقات الإنسانية

- نظرية ذات العاملين

- نظرية ذات القيمة

- شيرانيجتون

3-محدداتالرضا الوظيفي

4-قياس الرضا الوظيفي

5-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

الفصل الرابع :

- تمهيد

1- تعريف المؤسسة

2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

3- كيفية اختيار العينة وإجراء الدراسة

4- تحليل البيانات

- الخاتمة

- قائمة المراجع

1- تحديد موضوع البحث و أهميته

إن الأهمية التي توحى إليها هذه الدراسة هي الوصول إلى حقائق واقعية و علمية عن الحوادث المهنية التي أصبحت أحد الرسائل الهامة لعلاج المشكلات العمالية وزيادة الإنتاج و إدراج أحداث الإحصائيات لآثار المترتبة عن الحوادث المهنية كونها من أهم البنود السلامة المهنية للعامل.

2-أسباب اختيار الموضوع :

إن اهتمامنا باختيار هذا الموضوع لم يأتي من العدم وإنما راجع لعدة أسباب مختلفة وقد ترجع إلى أسباب موضوعية وأخرى ذاتية وهي :

1- الأسباب الموضوعية :

- معرفة دور وأهمية توفر الوسائل الوقائية داخل المؤسسة وتحسين ظروف العمل للحد من وقوع حوادث عمل
- محاولة البحث عن الأسباب الرئيسية داخل المؤسسة الصناعية المؤدية لحدوث هذه الحوادث
- محاولة معرفة دور العاملين في الوقاية من الحوادث

2- الأسباب الذاتية :

- الاهتمام الشخصي بموضوع الحوادث المهنية داخل المؤسسة ومدى تأثير ظروف العمل على العلاقات بين جماعات العمل داخل التنظيم

3-أهداف الموضوع :

- إلقاء الضوء عن إحدى العمليات البشرية الفعالة في مؤسسة صناعية
- محاولة إيواء الجانب النظري الذي يتعلق بموضوع الحوادث المهنية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعامل

- التدريب على البحث العلمي و المنهجي و التعود على معالجة المواضيع بطريقة علمية و موضوعية
- معرفة أسس و قواعد الأمن الصناعي عن طريق مختلف الإجراءات الإدماجية الخاصة بالحوادث المهنية.
-

4-الإشكالية :

تعتبر مشكلة الحوادث المهنية من أكثر المشاكل التي تسبب خسائر فادحة لكل من العمال و أصحاب الأعمال ولا شك أن الخسائر المالية فادحة أكثر ولكن إذ نظرنا إلى قيمة الحياة التي يفقدها الإنسان لوجدنا أن الموقف لا يمثل شكله فحسب بل يمثل مأساة كبرى.

إن ما تتعرض له صناعة من ضرر نتيجة الحوادث لا يقتصر فقط على زيادة تكاليف الإنتاج بل ضف إلى ذلك مصاريف و تعويضات للعمال و نفقات علاجهم وبالرغم من الحوادث تحمل من طياتها خسائر أخرى. فقد عمل الامن الصناعي على تقليل منها من خلال إنشاء المعاهد و المجالس و تكوين اللجان و إصدار القوانين . وهذا كله بغرض حماية العمال و زيادة الكفاية الإنتاجية و عليه يأتي طرح إشكالي كالآتي :

الإشكالية العامة :

إلى أي مدى تؤثر الحوادث المهنية على الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة؟

التساؤلات الجزئية :

- 1 هل عدم الاستخدام الجيد للآلات يؤدي إلى الوقوع في حوادث المهنية ؟
- 2 هل الضغوط المهنية تؤدي إلى الوقوع في حوادث مهنية ؟

5- الفرضية العامة :

مدى تأثير الحوادث المهنية على الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة

الفرضيات الجزئية :

1- عدم الاستخدام الجيد للآلات يؤدي إلى وقوع حوادث مهنية

2- الضغوط المهنية تؤدي إلى الوقوع في الحوادث المهنية

6_ تحديد المفاهيم :

❖ التعريف اللغوي للحوادث المهنية :

الحادث كلمة مرادفة للمخاطر جمع خطر ومنها الفعل يخاطر ويدور معناه حول التعرض للهلاك أو الإشراف عليه ويقصد المخاطر في مجال الأعمال وما يتعرض له الشخص من أشياء وتصرفات أو نوائب تعرض نفسه للهلاك مثل الحريق ' العجز ' و المرض و الوفاة¹.

❖ التعريف الإجرائي للحوادث المهنية :

كلما يقع دون ان يكون متوقع الحدوث 'مما ينجم عنه في العادة ضرر للناس و للأشياء أو تترتب عليها إصابة أحد العمال سميت حادثة.

أو هي وقوع الحادث فجأة بمعنى لا يستغرق حدوثه برهة زمنية يسير مثل الوقوع على الأرض ' أو الاصطدام بألة أو جسم صلب ' أو حدوث انفجار

¹ حسين حسن شحاتة .تأمين رجال لمخاطر الأعمال .دار الكلمة للتوزيع مصر ط2 2000 ص 25

❖ التعريف اللغوي للضغط المهنية :

هي أحداث أو مواقف تشعر الفرد العامل بعجز أو صعوبة القيام بأداء مهام وظيفته الموكل إليه القيام بها وما ينتج عن مواجهة هذا الحدث أو الموقف حالة من التوتر والقلق.

❖ التعريف الإجرائي للضغط المهنية :

وعليه يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها تلك الأعباء التي تقع على العامل المرتبطة بوظيفته والتي لها انعكاسات سلبية على سلوكياته ومن بين هذه السلوكيات السلبية التورط في حوادث العمل

❖ التعريف اللغوي للإصابة :

أن يلحق بجسم العامل سواء كان ظاهر أم خفيا كالجروح وفقد النظام و الاختلال العصبي و الاضطرابات المخية

❖ التعريف الإجرائي للإصابة :

هي النتيجة الحتمية لحادث يترتب عليه إزاء عضوي 'يعوق قدرة الفرد الإنتاجية عن العمل يوما كامل فأكثر أو دورية عمل كامل خلاف الزمن الذي وقعت فيها الإصابة.

❖ التعريف الإجرائي للأساليب الوقاية :

تعني ضبط أداء العامل و أداء الآلة و الظروف الفيزيائية لأحوال البيئة الاجتماعية ومن ذلك فإن العمل منع الحوادث في أي منشأة بعد عمل أساسيا فإذا أهمل أدى إلى خسائر.

6- المنهج و التقنيات المتبعة : في الجانب المادي لمنشأة وقوة العاملة .

6- المنهج :

هو مجموعة من العمليات تسعى لبلوغ هدف¹، فالمنهج يعني مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم و بشكل عام فإن المنهج يمكن وصفه فإنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون جاهلين بها و إما من أجل البرهنة عليها للآخرين حيث نكون عارفين بها و علي فغن المنهج الذي استخدمناه في دراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي

7- الأدوات و التقنيات المستعملة :

تعتمد البحوث على أدوات منهجية جديدة التي من خلالها يمكن الحصول على معلومات دقيقة وهي مكملة لبعضها البعض و استعملنا في دراستنا هذه تقنية الاستمارة تقنية رئيسية دعمت ببعض الأدوات المكملة كالملاحظة و البحث الميداني².

8- الملاحظة :

وهي تقنية من تقنيات جمع المعطيات و توجيه الحواس و الانتباهاتجاه ظاهرة معينة محل الدراسة وهي عدة انواع مباشرة بسيطة و منظمة وهي وصف منظم لأحداث او سلوكا او حقائق التي تظهر في مواقف اجتماعية ثم اختيارها لدراسة و فحص³

¹- مريس المجلس .منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية . تدريبات علمية . ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون
دار القصبه للنشر الجزائر 2004 ص 261

² محمد عاطف غيث 'قاموس علم الاجتماع' الهيئة العامة للكتاب الإسكندرية 1979 ص 486

³- ماجد الخياط' أساليب البحث العلمي ' دار الراية للنشر الأردن . عمان ط1 2011 ص 93-173

أ- الملاحظة المباشرة :

تمثل في الذهاب الى الوحدة الإنتاجية وملاحظة المؤسسة بما فيها القسم الإداري و قسم الإنتاج الخاص وأيضا قاعة الاستقبال للعمال في بداية و قبل العمل و ذلك لاستعدادهم وإعطائهم برامج العمل و الرقابة الموجودة.

أ- الاستثمار : تعد بمثابة الخطوة الأولى في تنفيذ البحث الميداني و تحتاج الكثير من الجهد و التقصي من أجل التصميم الجيد لها و إخراجها في الصورة الحالية¹ ، الاستثمار هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المبنية في محاور معينة يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب طلب البحث و قد كان اعتمادنا لهذه التقنية لأنها الأداة الملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين².

ب- العينة : إن الهدف من باحث الوصول إلى الاستنتاجات سليمة عن مجتمع البحث ويتم ذلك عن طريق اختيار فئة ممثلة تمثيل واضح و صحيحا لهذا المجتمع³ فا العينة هي عبارة عن مجموعة من الأشخاص ينتمون لمجتمع البحث³.

8- صعوبات الدراسة :

إن الباحث الاجتماعي يستمد قوته بدرجة كبيرة من الدراسة الميدانية التي يتم القيام بها و التي لا تسلم من الكثير من الصعوبات تتضاءل أمامها الصعوبات النظرية

العراقيل التي اعترضت كمايلي :

¹- عبد الرزاق جليلي .تصميم البحث العلمي .دار المعرفة الاجتماعية الأرابطية 1995 ص486

²-د.دوقان عبيدات و آخرون .البحث العلمي مفهومه و أدائه و أساليبه .دار الفكر للنشر .عمان .الأردن ط1 2011 ص

³-رشيد زرواتي .منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية .دار الكتاب الحديث .

-الصعوبات النظرية :

- قلة المراجع النظرية في هذا الميدان خاصته في مكتبة المركزية وصعوبة الحصول عليها وخاصة الدراسات السابقة ذات العلم بالموضوع

- صعوبات لم نستطع من خلالها إيجاد إحصائيات جديدة للسنوات الأخيرة لهذا الموضوع

-الصعوبات الميدانية :

- طول المدة الزمنية لدراسة الميدانية

- عدم توفير الإحصائيات الخاصة بتطور درجة الحوادث إضافة لوجود العديد من الحالات غير مصرح بها

- صعوبات في معرفة الأشخاص المصابين

- صعوبة في إقناع الباحثين بأهمية البحث و أن هدفه علمي لا أكثر رغبة في الحصول على إجابات موضوعية

9- تحديد مجتمع البحث :

عينة من مجتمع عمالي مؤسسة سونلغاز بالمنية

10- الدراسات السابقة :

1- هذه الدراسة كانت من إعداد عائشة بوعرغور بعنوان " حوادث العمل في المؤسسة

الصناعية " وانطلقت هذه الطالبة في دراستها من التساؤل الرئيسي التالي :

ماهي العوامل المؤدية إلى وقوع حوادث العمل في المؤسسة الصناعية ؟

ويتفرع هذا السؤال إلى جملة من التساؤلات الفرعية :

- هل العوامل الشخصية والنفسية هي المسبب الرئيسي للحوادث المهنية ؟
- هل للعوامل الفيزيائية دخل في وقوع الحوادث ؟
- هل تساهم العوامل الاجتماعية في بيئة العمل في وقوع الحوادث ؟

ولاختيار هذه التساؤلات في الواقع استعانت صاحبة البحث بالمنهج الوصفي التحليلي لأنه أكثر المناهج ملائمة للمواقع الاجتماعية كسبيل لفهم الظواهر واستخلاص النتائج. وكذلك استخدمت المنهج الوصفي الكمي في عملية تفرغ وتبويب البيانات المتحصل عليها وقد اختارت العينة القصدية التي خصت عدد عمال هذه العينة 101 عامل مقيمين كالتالي :

2 إطار , 18 عامل , 81 عامل منفذ , وقد استخدمت في دراستها الميدانية مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات حول الموضوع وهي :

الملاحظة, المقابلة, الاستمارة, وسجلات وثائق

واهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي مايلي :

- هناك بعض العوامل الشخصية والنفسية التي تعتبر عامل مساعد في وقوع الحوادث
- العوامل الفيزيائية ليست سببا في وقوع الحوادث
- لكل من الحوافز والترقية والمشاركة العمالية دورا كبيرا في تقليل من تعرض العمال إلى حوادث.

¹ - عائشة بوعز عور. حوادث العمل في المؤسسة الصناعية. مذكرة ليسانس. علم الاجتماع تنظيم وعمل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة بسكرة. 2005. 2006 ص 7

2- باعتبار الحوادث المهنية من المواضيع الهامة في العصر الحديث تمكنا من الحصول على دراسات سابقة في ذات الموضوع تمثل في بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و هي دراسة بعنوان فعالية النظام الأمن الصناعي للوقاية من الحوادث المهنية "من إعداد شراق براهيمى وهي عبارة عن دراسة حالة ميدانية أجريت في مديرية الصيانة التابعة لمجمع سونطراك و هدف الباحث من هذه الدراسة معالجة الإشكالية التالية :

- ماهو واقع النظام السلامة في المؤسسة الاقتصادية وماهي المؤشرات الأساسية لقياس فعاليته في مجال الوقاية من مخاطر مهنية ؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- ماهي المؤشرات الأساسية لقياس الحدث
- هل للظروف السيكولوجية للعامل تأثير على استهداف الحادث
- هل تعتبر ضغوط العمل من الأسباب المباشرة لوقوع الحادث
- ماهي تكاليف الحوادث المرتبطة بصيانة الموارد البشرية
- ماهي الإجراءات الأساسية لآمن والوقاية من مخاطر العمل

إما الفرضيات التي اعتمد عليها :

- النسبة الغالبة من الإصابات المهنية ترجع إلى التصرف الإنساني غير الآمن بالدرجة الأولى
- ناثر تكاليف الإنتاج بصفة مباشرة بالحوادث المهنية
- الوقاية من الحوادث ضرورة توجهها اعتبارات إنسانية عالية
- فعالية برنامج الأمن الصناعي أداء الأطراف الأساسية والثانوية للمهام : كما استخدم الباحث

في دراسته المنهج الاستكشافي الوصفي إضافة إلى منهج الإحصائي واستعمل تقنية الملاحظة والمقابلة لصياغة أسئلة الاستمارة وبنائها بدقة وموضوعية¹.

¹ شرف إبراهيمي. فعالية النظام امن الصناعي للوقاية من الحوادث المهنية. رسالة ماجستير. قسم علوم التسيير. جامعة الاغواط. 2004 ص 8

الفصل الثاني

ماهية الحوادث المهنية

الفصل الثاني الحوادث المهنية :

تمهيد

- 1- تعريف الحوادث المهنية
- 2- النظريات المفسرة للحوادث المهنية
- 3- نظرية الضغط والتكيف
- 4- النظرية التحليلية
- 5- النظرية القدرية
- 6- النظرية الطبية
- 7- أسباب الحوادث المهنية
- 8- العوامل الذاتية
- 9- العوامل البدنية
- 10- تصنيفات الحوادث المهنية
- 11- آثار الحوادث المهنية

تمهيد

يتعرض العامل في مهنته العديد من الحوادث المهنية بعضها جسيم والبعض الآخر بسيط من الخطورة والخسائر التي تترتب عنها في الأرواح والمعدات والإنتاج وغي ذلك حيث ترجع أسباب الحوادث إلى العديد من الأسباب التي تتخذ وتتداخل مع بعضها البعض وتسبب في النهاية بطريقة مباشرة أو غي مباشرة وقوعها في الإصابة ومنه سوف نتعرض في هذا الفصل إلى معظم الأسباب المؤدية إلى الحوادث المهنية وتصنيفاتها والنظريات المفسرة لها ومحمل الآثار الناتجة عنها

1- تعريف الحوادث المهنية :

بعد توضيح أهمية العنصر البشري في وقوع حوادث العمل 'نسأل ما هو المقصود بالحادثة؟ إن المشتغلين بميدان الأمن الصناعي يعرفون الحادثة بتعريفات مختلفة وكذلك يعرفها كل من : محمود حلمي مراد : "بأنها كل واقعة تسبب مساسا بجسم الإنسان و تكون ذات أصل خارجي وتتميز بقدر من المفاجأة "

-والمقصود بالمساس بجسم الإنسان كل أذى يلحق به مثل الكسور و الجروح و فقدان القوى العقلية و الوفاة و غير ذلك ¹.

ويعرفها "جيزللي و براون " : "بأنها كلما يحدث دون أن يكون متوقع مما ينجم عنه ضرر للناس و الأشياء " و يضيف كل منهما " إن الإصابة يمكن أن تعد كحادثة عندما يصاب احد الأفراد أو العمال و نتيجة لها تسبب في ضياع وقت العمل " ² و حسب المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية :

-إصابة أو فعل يضر بصحة العاملين و يقع فجأة نتيجة لمسببات خارجية و يرتبط بأداء العمل المدفوع و قد يكون متضرر بعجز أو وفاة. ³

إما حسن شحاتة " فيعرف " الحادثة بأنها كلمة مرادفة للمخاطر ويدور معناها حول التعرض للهلاك و يقصد بالمخاطر في مجال العمل ما يتعرض له رجل العمل من الأشياء وتصرفات ونواب تؤدي به للهلاك مثل حالات المرض أو الوفاة ⁴.

¹ - محمد حلمي مراد. التأمينات الاجتماعية في البلاد العربية. بدون طبعة.. 1971. ص 52.
² -محمد سلامة غياري. أميرة منصور. يوسف علي. مدخل إلى علاج المشكلات العمالية الاجتماعية. وكيل كلية الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية، 1991. ص 119.
³ -شرف إبراهيمي. فعالية الأمن الصناعي للوقاية من الحوادث المهنية رسالة ماجستير قسم العلوم التسيير جامعة الاغواط. 2003. 2004. ص 24
⁴ -حسن حسن شحاتة. تأمين مخاطر رجال الأعمال. دار الكلمة للنشر والتوزيع. مصر. ط 1. 2000 ص 25

والحادثة بمعناها الواسع في كل ما يحدث دون أن يكون متوقع وخاطئ يؤدي إلى عرقلة النشاط "أوت استكماله"¹.

يعرف المشروع الاجتماعي الجزائري : حادث العمل في المادة رقم 2 من الأمر الصادر بتاريخ 21 جوان 1966 كما يلي : "كل حادث ينجز عنه ضرر جسماني راجع إلى أسباب خارجية و غير متوقعة تحدث للعامل أثناء آداه لعمله 2

أما مؤيد سعيد سالم : فقد ركز تعريفه لحادث العمل على الأسباب التي تقف وراء حصوله "حيث ذهب إلى أن "حادث العمل ينشأ مباشرة في موقع العمل أما بسبب العمل" أو بسبب الأجهزة المستخدمة أو بسبب العامل نفسه لسوء آداه أو استعداده"³.

وهناك تعريف اجتماعي يعرف الحادثة بأنها : "كل حادث أ إصابة أو خلل يصيب العامل "سواء كان يعمل لحسابه أو لغيره .

¹- محمد سلامة غباري، أميرة منصور، يوسف علي، مرجع سابق ص 119
²- محمد عبد المولى . علم الاجتماع في الأمن الصناعي، دار العربي للكتاب، طرابلس، ليبيا، 1984، ص 198
³- مؤيد سعد و عادل حرشوش صالح، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عالم المكتبات الحديث عمان 2002 ص 46-47

2- النظريات المفسرة للحوادث المهنية .

أهم النظريات التي تفسر الحوادث و إصابات العمل هو كالاتي :

■ أولاً: نظرية الضغط و التكيف :

هذه النظرية تؤكد أهمية و طبيعة العمل و المناخ كعامل محدد و أساليب للحوادث المهنية وتبعاً لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط و التوتر يكون أكثر عرضة للتورط في هذه الحوادث¹ وتشير هذه النظرية كذلك إلى التكيف العادي للضغوط الناتجة عن الظروف الوقتية مثل الإضاءة¹ درجة الحرارة أو مرض العامل أو الضغط الناتج عن إدمان الخمر¹ ولقد أشار كير إلى نظرية اليقظة ونظرية الضغط كذلك إلى نظرية الحوادث التي تكمل بعضها البعض لأن هذه النظريات ليست متعارضة و إنما هي متكاملة و في نظره فقد حدد معدل الحوادث وإصابات العمل في المجالات الصناعية على النحو الآتي

- نظرية استهداف الحوادث 15%

- نظرية اليقظة 45-60%

و الواضح إن نظرية الضغوط تعد مسؤولة عن أكبر نسبة من الحوادث 1 .

■ ثانياً النظرية التحليلية :

أكد أصحاب هذه النظرية أن الدافعية اللاشعورية هي التي تدفع إلى وقوع الحوادث حيث يرى أصحابها أن الحوادث وإصابات العمل التي تؤذي الجسم وتصيبه بالآلام شديدة ماهي إلا عدوان لاشعوري موجه إلى الذات , ويعتبر فروي دان عقاب الذات هو تعبير عن صراعات عصبية كدافع لاشعوري وراء الكثير من الحوادث وإصابات العمل .

¹ - عبد الرحمان العيسوي . سيكولوجية العمل والعمال . دار راتب الجامعية . ص 106.107

■ ويذكر جيز ذكر وزملائه أن الخوف والقلق العصبي وما ينتج عنه من عملية سلوكية وجسدية ومن مرتبطة ببعضها البعض ومالها من تأثير على الوظائف الجسمية والسلوك والكفاءة الإنتاجية وانعكاس كل ذلك على أهمية المرض على وقوع الكثير من الحوادث وإصابات العمل، وكما أكدنا على أهمية المرض الجسمي كأحد العوامل الهامة المسببة للحوادث، فإننا نؤكد أيضا على الدوافع النفسية اللاشعورية كدافع لاشعوري هام يسبب هو كذلك الحوادث ولكن ليس بمفرده لأنه يعتبر عامل هام يشترط مع الكثير من العوامل الهامة الأخرى سواء كانت ذاتية أو عوامل بيئية.¹

■ ثالثا : النظرية القدرية

ينسبون أصحاب هذه النظرية الحوادث إلى سوء الحظ ويقسمون الناس إلى قسمين :

- قسم لديه مناعة ضد الحوادث ومن حسن حظه انه لا يصاب بالحوادث ولا يتعرض إلى إصابات العمل

- أما القسم الثاني من الناس سيئ الحظ وليس لديه مناعة ضد الحوادث ولديه قابلية تزيد من الحوادث تزيد من الحوادث ومستهدفا لها بصورة مستمرة ولقد أثبتت أصحاب هذه النظرية

واستشهدوا على ذلك بدراسات "جريت" و"وودز" آخرون الذين قامت **vitales** بتلخيص أبحاثهم ودراساتهم وأثبتت أن الحوادث تقع دائما للأفراد المستهدفين لكن قد أخطأ أصحاب هذه النظرية في اعتقادهم بالرغم أننا نؤمن بالله والقدر بخيره وشره لكن الله يسبب الأسباب ونحن بدورنا نبحت عنها نخضعها للدراسة والتقدير عن طريق المناهج البحث العلمية المختلفة والتي توصلنا إلى أسباب كثيرة

¹ - محمد سلامة. أميرة منصور يوسف علي. مرجع سابق ص 123

■ رابعا النظرية الطبية :

إذا كانت النظرية القدرية ترجع الحوادث إلى سوء الحظ والقدر , فان النظرية الطبية ذكرت أن الفرد الذي يعاني من الأمراض التي تؤثر على جانب الجسمي مثل :أمراض السمع والبصر وضغط الدم هو الذي يصاب بالحوادث وإصابات العمل لما هذه الأمراض من صلة مباشرة للعمل ونحن لا نذكر تأثير المرض وما يصيب به الجسم من ضعف وخلل وما يترتب من حوادث وإصابات العمل , ولكن ليس بتلك الأهمية التي يوليها أصحاب هذه النظرية لهذا السبب ولكننا نقول أن المرض عامل هام ولكن ليس بمفرده بل بجانبه عوامل كثيرة أخرى.

وفي دراسته لحوالي خمسة عشر ألف عامل حرفي وجد كل من "فالمر" و "تشمير" أن هناك ارتباط يبلغ حوالي 30 بالمائة بين الحوادث والأمراض ويقول "فلاندر" أن المستهدفين للحوادث لهم سجلات طبية وفي دراسة قام بها "سلوكمين" و"وينجهام" وجد أن السائقين الذين يعانون من ضغط الدم المرتفع تبلغ حوادثهم ضعف حوادث الذين لا يعانون من ضغط الدم وبالرغم من هذه الأبحاث تثبت علاقة بين المرض والحوادث إلا انه ارتباط بنسبة قليلة لا تتعدى نسبة 30 بالمائة وهذا يعني أن نسبة 70 بالمائة ترجع إلى عوامل أخرى بجانب المرض¹

¹-حمدي حسن زويلق.إدارة الأفراد .دار وائل للنشر .عمان ط1. 1991 ص 108

3- ثالثا: أسباب الحوادث المهنية

إن الحادثة كالموت لا تنشأ عن سبب واحد فقط بل تفاعل عدة عوامل متداخلة مع بعضها ومتكاملة فيما بينها ,هي التي تسبب وقوع الحوادث وكثرتها فهناك العوامل الشخصية والداخلية والبشرية التي ترجع إلى الشخص نفسه , وهناك العوامل البيئية الخارجية التي تنشأ من ظروف العمل .

1-العوامل الذاتية :

المقصود بالعوامل الذاتية المسببة للحوادث هي تلك العوامل المتعددة المرتبطة بالجوانب الشخصية الأربعة ,وهي الجانب النفسي والجسمي والعقلي والجانب الاجتماعي وما يرتبط بها من عوامل متفاعلة ومتكاملة .

العوامل المتصلة بالجانب الجسمي كثيرة ومتعددة منها :السن وقد أثبتت الدراسات علاقته بوقوع الحوادث ,حيث اتضح أن عمال صغار السن أكثر عرضة للحوادث من غيرهم باعتبارهم اقل خبرة ودراية بمخاطر العمل

إلى جانب السن فالبصر أيضا له ارتباط ككثرة الحوادث كبير بالحوادث لأنها من العوامل الجسمية التي تسبب الحوادث وخاصة لضعاف البصر .¹

وهناك عامل آخر هو سوء الحالة الصحية للعامل حيث يقل الجهد المبذول في العمل ويصبح بذلك دائم التوعك والتعب , ويكثر تعرضه للحوادث وإصابات العمل .

¹ -محمد احمد بيومي .علم الاجتماع والقضايا السياسية الاجتماعية وتشريعها .دار المعرفة الجامعية .الإسكندرية 1987

2- أما العوامل البيئية :

إن العوامل البيئية تتصل اتصالاً وثيقاً بحدوث الكثير من الحوادث فمثلاً المشاكل الاجتماعية داخل الأسرة والمشاكل الأسرية والاقتصادية وما يترتب عليه من اضطراب و تفكك أو انهيار . كلها تنعكس على توافق العامل في عمله , وإذا ربطنا بين سوء التوافق الأسري وعلاقته بالمنشأة فان هرسى يؤكد هذه العلاقة فيما تبدو من إصابات¹ , والتي يبرز تفسيرها للخوف والضييق وهما من أعراض سوء التوافق الأسري ويتفق دونلد هنتر مع هذا الرأي الذي يعتبر من العوامل التي تعرض العمال للإصابات العمل ويؤكد ذلك ما يشير سوء التوافق الاجتماعي وسيطرة المشاكل الأسرية ومشاكل العمل تؤدي إلى زيادة سنة معدلات الإصابة لدى العمال إما عضو الأسرة ومشاكل العمل تؤدي إلى زيادة سنة معدلات الإصابة لدى إلى عمال أما عضو الأسرة والتكيف وهو أصل النظام ودو قدرة للعمل الاجتماعي , وبالتالي فهو اقل تورطاً في الوقوع في الحوادث إما العوامل الخارجية فالمقصود بها كل العوامل البيئية الأخرى التي تحيط بالأسرة وأهمها المنشآت الصناعية التي ترتبط بكثير من العوامل مثل نوعية العمل ودقته وعدد ساعاته وما يصاحب ذلك من إجهاد وتعب

والتي تسبب الكثير من الحوادث فعلى رأسها الإضطرابات النفسية التي ستدل عليها عن طريق أسلوب العامل في التكيف الاجتماعي مع البيئة الاجتماعية ' أو بيئة العمل ' حيث يظهر عليه ما يعانيه من الشعور بالعجز النفس وعدم الثقة وكلها عوامل تؤدي إلى تعرض العمال لمخاطر العمل .

وهناك عامل آخر يضاف للعوامل النفسية وهو عدم الرضا المهني وما يترتب عليه من صراع و إحباط 'فا المهنة عندما تفشل في تحقيق درجة معقولة من الإشباع و الارتياح 'وما يترتب عليه من العوامل النفسية ذات ارتباط كبير بالحوادث ومخاطر العمل².

وسوف نشير إلى أهم هذه العوامل من الناحية الإنسانية و أثرها في وقوع الحوادث و إصابات العمل

¹محمد علي محمد : علم الاجتماع التنظيم مدخل الثرات المشكلات : دار الكتب الجامعية . 1982 . ص34.
²محمد سلامة غياري . أميرة منصور يوسف علي يوسف.مرجع سابق ص 265.266

-فا الحالة الصحية للعمال : وجد أن لها علاقة وثيقة بالحوادث ومن ذلك ما ظهر عند سائق السيارات مثلا .

-التأزم النفسي : يقصد به حالة من التوتر النفسي تنشأ عنه أسباب في نطاق العمل كوجود رئيس مستبد أو متاعب أسرية أو اجتماعية أو اقتصادية أو يمكن أن تكون من العوامل الشخصية كوجود مرض أو عاهة لدى الفرد .

-العوامل الانفعالية و الحوادث : أوضحت في هذا الأمر الدراسات النفسية أن هناك عاملين انفعاليين متصلين بالحوادث التي تقع للعامل في المؤسسة.

-العوامل اللاشعورية في الحوادث :أوضحت في هذا الأمر الدراسات النفسية أن هناك عاملين انفعاليين متصلين بالحوادث المهنية منها ميل لاشعوري إلى التهرب من المسؤوليات أو الابتعاد عن أداء بعض الأعمال أو إلى الظفر بتعويض مالي كبير ومثل هؤلاء العمال الذين يتهيؤن بطبيعتهم للحوادث يطلق عليهم اسم المستهدفين للحوادث فالاستهداف استعداد عام أو سمة عامة يتسم بها بعض الأفراد فتجعلهم أدنى إلى التورط في الحوادث بوجه عام بصرف النظر عن نوع الحادثة أو نوع العمل¹.

-كذلك العوامل العقلية :وما يرتبط بها من عوامل هامة تسبب الكثير من الحوادث وإصابات العمل ,فمثلا الشرود وأحلام اليقظة وانخفاض درجة الذكاء وكل العمليات العقلية من خلل في التفكير أو ضعف التذكر مع النسيان كلها عوامل تعرض صاحبها إلى وقوع الحوادث.

-الذكاء :يميل التفكير الشائع إلى افتراض أن الشخص الغير ذكي يتعرض للحوادث أكثر من الشخص الذكي ,أي انه كلما ارتفع مستوى الذكاء قل عدد الحوادث , ومما يجدر ذكره ما دلت عليه بعض الدراسات التي قام بها علماء النفس حول هذه المشكلة والتي لم يصلوا إلى نتيجة أكيدة تستكمل بمفهوم الذكاء إلى ما افترضوه على أن هناك ارتباط دلالة بين انخفاض الذكاء وبين الحوادث.

¹- اشرف محمد عبد الغني . علم النفس الصناعي . أسس وتطبيقاته . المكتب الجامعي الحديث . الإسكندرية 2001 . ص 257

4- تصنيف الحوادث المهنية :

بعد أن أتضح لنا مما سبق 'حجم و ضخامة مشكلة الحوادث في الصناعة و الخسائر المادية و البشرية التي تلحق بالمؤسسات و العمال الصناعيين' نتيجة لذلك 'وبعد إن تم تحديد معنى الحادثة و معدل تكرارها و شدة جدوتها. فإنه يجدر بنا أن نتناول أنواع الحوادث أي تصنيفها إلى فئات حسب وقت حدوثها أو أسبابها أو نتائج الحادثة نفسها .

فبالنسبة لنتائج الحوادث يمكن تصنيفها إلى تلك التي ينتج عنها تلف في المواد الخام أو تلف في المعدات أو تلك التي ينتج عنها حوادث أو خسائر بشرية كفقْد الحواس أو الجروح أو الكسور .

كما يمكن تصنيف الحوادث حسب نوع الصناعة نفسها 'ففي صناعة الزجاج ينتشر فيها حوادث كقطع الأصابع و الأطراف وفي صناعة الصهر كصهر المعادن المختلفة فإنه يكثر فيها حوادث دخول المعدن المتطاير عن عملية الصهر نفسها في العين ¹ .

كما نصف الحوادث حسب الوقت الضائع الناتج عن الحادثة 'أي نتيجة غياب العامل عن العمل أكثر من اليوم .

ونصنف الحوادث كذلك إلى أسبابها كالأَسباب الميكانيكية أو الأسباب الراجعة لطول العامل وكسله أو هما معا ² .

كذلك يتخذ مكان الإصابة أساسا نضيف لأغلبية الحوادث كالإصابة التي تحدث داخل المؤسسة لكن بعيدا من مكان العمل أو أثناء الانتقال من مكان العمل إلى أي مكان آخر في المصانع يمكن كذلك تصنيف العمل بطرق مختلفة نوعا ما :

-من حيث نوعها على حوادث مرور ' وحوادث مناجم ' و حوادث طائرات أو أي حوادث خطيرة و أخرى غير خطيرة .

¹ -احمد عزت رايح 'علم النفس الصناعي' دار القومية للطباعة و النشر 'ط2' 1965' ص.153 .
² -مهدي حسن زويلق .مرجع سابق .ص 40 .

- من حيث الكسور أو فقد البصر أو الأعضاء أو التشوهات المختلفة أو الموت¹. من حيث خطورتها على حوادث مميتة أو خواطر تؤدي إلى عجز كلي دائم 'كفقد العين أو اليدين' وأخرى تؤدي إلى عجز كلي مؤقت أي يمنع العامل من العمل لفترة معينة و أخرى تحتاج إلى إسعافات أولية من حيث أسبابها إلى الحوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية كإهمال العامل أو شرد ذهنه أو ضعف ذكائه أو قلة خبرته أو عجزه عن ضبط نفسه .

وحوادث ترجع في المقام الأول على عوامل مادية أو ميكانيكية كسقوط الأشياء 'على العامل أو انفجار بعض المواد' أو وجود مادة لدرجة على الأرض أو تلف مفاجئ في بعض الآلات².

خامسا: آثار الحوادث المهنية :

تساهم حوادث العمل بصورة مباشرة في بروز عدد من المشاكل التي تواجه المصاب . ويتجلى بعضها في مظاهر مادية ويظهر الأخير النفسية الاقتصادية والاجتماعية لذلك في حوادث العمل ليست ظواهر عابرة تتعرض لها من حين إلى آخر بل لقد أصبحت في بعض المؤسسات تعرقل عملية الإنتاج مما سبب خسائر مادية وبشرية ومالية وبالرغم من أن الخسائر تنقل ميزانية الدولة إلا أنها تهون بالنظر إلى ما تخلفه من خسائر التي تفقد المؤسسات العديدة من الطاقة الفعالة المؤهلة دون إن تنسى بعض المشاكل الاجتماعية التي تضعف بنية المجتمع أبرزها الفقر بسبب الاختلال التي تعرض له ميزانية هؤلاء الذين يتعرضون لحوادث العمل فيصبحون عاجزين عن التكفل بضروريات العيش هذا من جهة ومن جهة أخرى فان هذه الحوادث بسبب حالة الخوف والإحباط الذي يأتي للعمال فالأمر الذي يجعلهم منها خوفا كل لحظة .

¹-محمد حسن قاسم 'التأمينات الاجتماعية الإسكندرية' دار الجامعة الجديدة 1997 ص 242'244 .

²- اشرف محمد عبد الغني شريف .مرجع سابق. ص 25

ومن هذا المنطق كان لابد من أن تقام سياسة وقائية ضد الحوادث الخاصة من قبل المؤسسات , وذلك باتخاذ كافة التدابير لمواجهة هذه الظاهرة المهددة باستمرار العمل وذلك بواسطة البحث بصورة مستثمرة عن ظروف عمل أفضل ومن هنا فان حوادث العمل تلحق ضررا لصاحب العمل¹.

التكاليف الناجمة عن الحوادث :

تتسبب حوادث العمل في إلحاق الضرر بمصلحة العمل, ويشمل التكاليف المباشرة والغير مباشرة وهذا بدليل على مدى فداحة التكاليف التي يتحملها صاحب المشروع وكالأيام الضائعة التي تلحقها الخسائر التي يمكن تجنبها بالوقاية منها .

تكلفة الحوادث بالنسبة للعامل :

يترتب على وقوع حوادث إصابة فقدان العامل لغالبية دخله وان التعويضات التي يتحصل عليها العامل لاتعادل الدخل الذي كان يحصل عليه خلال هذه الفترة ويضاف على ذلك ماتعانيه الأسرة من فقدان احد أفرادها إذا كانت الحادثة معينة

تكلفة الحوادث بالنسبة للمجتمع :

تتسبب الحوادث في فقدان المجتمع كعضو كامل أو أكثر وتعطله ويترتب على ذلك التزامات اجتماعية لمساعدة أسرة العامل المصاب وفقدان المجتمع لإنتاج العامل وخاصة إذا كان من النوع الماهر وليس من السهل تعويضه خلال فترة قصيرة².

كما ذكرنا سابقا أن حوادث العمل تتسبب في إلحاق الضرر الأشخاص والخسائر بالممتلكات أو كلى الاثنين وبالتالي التأثير على تكاليف التشغيل بمقدار التكاليف المباشرة والغير مباشرة للحوادث , وبالتالي هنا يمكننا أيضا تبين الآثار المترتبة عن حوادث العمل التي تنجم عنها.

¹ - احمد محرز . الخطر في تأمين إصابة العمل . دار الهناء للطباعة ص 39
² عبد الغفار حنفي . السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية . دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ط1 2004 ص 109 .

تكاليف مباشر وتكاليف غير مباشرة:

إما يترتب على وقوع الحادث بإصابة بسيطة بحيث تستدعي فقط إسعافاً أولياً وفي هذه الحالة يتوقف العامل لفترة زمنية معينة ليذهب إلى غرفة الإسعافات الأولية لتضميد جرحه ثم يعود إلى العمل مرة أخرى وإذا لم يحل عامل آخر محل العامل المصاب خلال فترة توقفه عن النتاج من النوع الأخر المستمر فيجب إحلال عامل آخر فوراً وإلا تعطل باقي العمال وقد يكون هذا العامل اقل كفاية من العامل المصاب وتكرر هذا الحادث يؤدي إلى ضياع جزء من وقت العمل وتعطل الإنتاج وبالتالي انخفاض حجمه خلال الفترة القصيرة وزيادة تكاليف التشغيل .

خلاصة الفصل:

حادث العمل ليس حادثا احتياطيا يأتي به القدر لكنه نتيجة ظروف يمكن التعرف عليها وتحليلها إلى عوامل أولية فالحوادث ينتج عن مجموعة من العوامل المادية وهو بعد ذلك كيفية من كفاءات تصرف الانسان في الأشياء

بحيث يعد احد المخاطر التي يتعرض لها العاملون من أبعاد خطيرة على حياة العامل والمجتمع على سواء فمن الناحية الصحية تؤدي إلى إصابة العامل بعاهة تفقده القدرة على العمل وتؤثر على حياته العادية أما من الناحية الاقتصادية فتؤدي إلى خسائر جسيمة

أى ! افظ غ!

ط ظ! م ط! لا

أ.ل.؛

يمثل العمل جزءا هاما من حياتنا أو بمرور الوقت داخل هذا العمل يشكل الفرد مجموعة من الآراء والمشاعر حول هذا العمل وهذا ما يطلقه عليه الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي .

ويبدأ الأمر بقيام الفرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول العمل , ومنها يتصرف سلوكيا وبشكل معين يظهر في أسلوب تعامله مع زملائه غيابه وتأخره أو تركه لعمله أو طريقة احترامه لرئيسه والأنظمة الخاصة بمنظمته

'مطل! لا ؛

يعتبر الرضا الوظيفي احد العوامل المهمة التي تحرك العاملين في انجاز مهامهم الوظيفية بكفاءة ولاهية هذا العنصر في مجال انجاز الأعمال فان جهودا جادة توجه لفهمه ودراسته كعامل مؤثر.

من أهم الاتجاهات في المنظمات هي اتجاهات الرضا الوظيفي وتجدد الإشارة إن نفرق بين إصلاح الرضا الوظيفي والروح المعنوية للموظف لأنهما يستعملان كمترادفين في بعض الأحيان فالرضا الوظيفي يعود اتجاهات الشخص بمفرده بينما يستعمل إصلاح الروح المعنوية ليصف المشاعر الكلية لمجموعة من العاملين.

فالرضا الوظيفي يعبر عن درجة المشاعر الايجابية أو السلبية للفرد اتجاه الجوانب المختلفة للوظيفة المتمثلة في مهام العمل ظروفه العلاقات مع الزملاء مدى الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم..... الخ.

ونظرا لتحقيق هذه العوامل في تحقيق الرضا عن العمل تمثل مهارة المدير دورا رئيسيا في تهيئة بيئة العمل التي تساعد على تحقيق الرضا .

كما يشير الرضا عن العمل إلى مجموعة من الاتجاهات الفرد ناحية عمله حيث يمكن أن نفرق بين جانبين على الأقل من الرضا الوظيفي يتمثلان في:¹

أولا : الرضا بوجه خصوص وهو ميل الفرد لان يكون راضي بدرجات متفاوتة عن مختلف الجوانب الخاصة بالعمل ومن أمثلها : العمل ذاته ظروف وشروط العمل -التنقيات -الدفع -التقدير والاحترام بين مختلف زملاء العمل والسياسة التنظيمية.

ثانيا: الرضا بوجه عام ويعتبر كمؤشر لاتجاه الفرد ناحية عمله بصفة عامة دون تخصيص جوانب الرضا المختلفة .ومثال على الرضا العام .قول الفرد (بصفة إجمالية أحب عملي بالرغم من وجود بعض الجوانب التي تقف حائلا لتحقيق بعض التحسينات كما يمثل الرضا العام للفرد متوسط أو

¹-راوية حسن ،إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية الدار الجامعية ، ب ط 2000، ص 169

مجموع اتجاهات ناحية الجوانب المختلفة للعمل وبهذا يمكن للفردين التعبير عن نفس المستوى العام للرضا. ولكن لأسباب مختلفة .

2- عم !ميط! لا !;

وفيما يلي نعطي بعض التعاريف لمصطلح الرضا عن العمل:

1- تعريف أول : إن الرضا عن العمل يعبر عن مشاعر العامل نحو مقدار الائتمان الذي يشعر به العامل كشاعر للوظيفة وعضو في المنشأة هذا المفهوم الذي يربط بين الروح المعنوية للعامل بقدر إشباع حاجته¹.

2- تعريف ثاني : يعرف الرضا الوظيفي عل أنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجته النفسية -بحيث يكون ممثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية².

3- تعريف ثالث: يقول احمد عسكر أن سلوك الرضا عن العمل يعبر عن المستوى الإشباع التي تتيح له العناصر والجوانب المختلفة عن للعمل³.

يبدو من مراجعة الدراسات السابقة بأن موضوع الرضا عن العمل قد ارتبط كمتغير مستقل تارة وكمتغير تابع تارة أخرى بعدة مواضيع ومفاهيم أخرى وهي :

الرضا و الأجرة الرضا والترقية -الرضا وظروف العمل - الرضا والقيادة وزملاء العمل - الرضا ونظام التسيير - الرضا والحوافز - الرضا والأداء.

¹ - المنجد في اللغة والإعلام، بيروت، دار الشرق 1986، 246

² - سمير أحمد عسكر، أبعاد الرضا الوظيفي، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد 1-3 مارس 1985، ص 207.

³ - خالد وهيب الراوي، الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة،

'لا ط! ظ!؛ ولا مط!؛ م! ط! لا

لقد استخدمت العديد من المداخل النظرية التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا عن العمل . وتنطلق تلك المداخل من أسس اقتصادية , اجتماعية , تنظيمية , نفسية , وسلوكية وفيما يلي عرض لأهمها وذات الصلة بموضوع الدراسة الحالي التي نحاول تقديم تفسير لمسببات رضا الأفراد عن عملهم واستيائهم منه . كما أنها تساعد على التنبؤ بهذا الرضا ومحاولة التحكم والسيطرة عليه

'م!؛ 'أ؛! ل ه ظ!؛ ك!؛ 'ظ!؛ 'ط!؛ 'ط!؛ ظ!؛ ه!؛ 'ع! - ط!؛ (؛

في البداية كان المفهوم الاقتصادي مسيطرا لمدة طويلة يؤكد على الحوافز المادية كأساس في الزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي .

وجاءت هذه النظرية كإفراز لمدرسة الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين على يد تايلور في العام 1911. ثم تلي ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة مايو في العام 1924. التي توصلت إلى عوامل أخرى محركة ودافعة للعاملين وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية والانتماء للمنظمات في عام 1927 قام "التون" مايو بمجموعة من التجارب لزيادة المعرفة في حب العمل وزيادة الإنتاجية منها عوامل عاطفية كشعور العاملين تجاه بعضهم البعض وكذلك الاحترام الذي يجده المرؤوسين اتجاههم من رؤسائهم¹ .

لامظ!؛'! ط! -؛!

في عام 1959 قام "هيرز بارج" بدراسة شاملة لمعرفة دوافع العاملين ومدى رضاهم الوظيفي اتجاه الأعمال التي يمارسونها وسميت نظريته باسمه ذات العاملين والتي تعتبر من أكثر النظريات الدافعية انتشارا وقد اقترح مجموعتين من العوامل العمل التي تؤثر على سلوك الفرد في التنظيم وهي عوامل وقائية التي تنتمي إلى محتويات العمل وبيئته وتعمل للمحافظة على العامل من عدم الرضا عن العمل . أما النوع الثاني من العوامل فتتخفف بحفز العامل وتمثل في الانجاز والمسؤولية والتقدير ووجود فرص

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار الجامعة، ص225.

التقدم.... الخ وهذه العوامل تنتمي إلى محتويات العمل أو الوظيفة فإدما ما توفرت للفرد فإنها تحفزها وتجعله راضيا عن عمله وتظهر أهمية هذه النظرية عندما أكد عل النمو النفسي الذي يسهم في تحقيق الرضا عن العمل وان فرص ذلك النمو تتحقق من خلال العمل الذي يؤديه الفرد كما تكمن أهمية في الفصل بين النوعين من مشاعر الدافعية الرضا والاستياء .وان العوامل المادية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية لاستياء

فيما يلي عرض لأهم هذه العوامل



أمثلة

- أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة

- الانجاز وأداء العمل

- ظروف العمل المادية

- مسؤولية الفرد عن عمله وعمل الآخرين

- الإشراف

- تقدير الآخرين واحترامهم

- سياسات المنظمة

- فرص التقدم والنمو في العمل

- الأجر والعلاقات مع الرؤساء أو المرؤوسين

- أهمية العمل للمنظمة

من خلال المخطط نلاحظ أن العوامل الوقائية هي التي تؤدي إلى خلق الحماس وبمعنى أدق فان توفر هذه العوامل الدافعية يؤدي إلى سلوك يعكس الشعور بالرضا إلا أن عدم توفر هذه العوامل الدافعية سيؤدي إلى اختفاء الدافعية والرضا ولكن ليس بالضرورة إلى عدم الرضا والاستياء .أما بالنسبة للعوامل الوقائية فان توفرها بشكل صحيح سيؤدي إلى اختفاء مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

كما أن عدم توفرها أو توفرها بشكل سيء سيؤدي إلى ظهور مشاعر استياء وإلى عدم الرضا لدى الأفراد.

كما يوضح المخطط الفرق بين العاملين الدافعي والوقائي حيث أن العوامل الدافعية تمس العمل ذاته الفرد وكيانه وهي موجود في محتوى العمل أما العوامل الوقائية تمس بيئة العمل وما يحيط به

ظظظ!؛؛!لامظ!؛؛ظو¹!

يرى اودين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي القدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا . وانه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كامل كان راضيا عن العمل وان العوائد التي يرغبها الفرد ليست نفسها الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو

وإنما تعتمد هذه النظرية بالدرجة الأولى على إدراك شعور كل فرد بما يوده من عوائد يرى أنها تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي

فاحد الكبار المديرين مثلا وفقا لنظرية ماسلو يجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات بينما وفق لنظرية القيمة فان العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية والأمان وأي عوائد أخرى يراها مناسبة.

¹ - احمد ماهر , مرجع سبق ذكره ص 229

ظط؛ و؛ ه ' فـ¹ - !!

قسم شيرانيجتون النظريات الخاصة برضا العاملين أو عدم رضاهم عن موقف معين إلى أربع نظريات وهي :

'؛ !لاظ! ' ظلا؛ و؛ وبموجبها فان الرضا الوظيفي يعتمد عل إشباع حاجات الفرد أي درجة الانسجام أو التوافق بين الحاجات الفرد والمدى الذي تشبع فيه هذه الحاجات

أ؛ !لامظ! ' اطش؛ و؛ ومؤدي هدي النظرية أن الرضا الوظيفي وإنما يحدث نتيجة لما يتسلمه الأفراد من المكافآت وان مقدار المكافأة وتوقيتها على مستويات الرضا

ژ؛ !لامظ! ' ؛!؛ أن الرضا الوظيفي يتأثر بتوقعات العاملين وتقول النظرية بان الرضا الوظيفي ينتج من المقارنة بين ما هو كائن وما يتوقع أن يكون وتؤكد النظرية عل أهمية فهم توقعات العاملين عندما يراد التعرف على مقدار رضاهم الوظيفي

گ؛ !لامظ! ' مل'ظ؛ و؛ وتركز هذه النظرية على المقارنة النسبية بين مدخلات ومخرجات الفرد بمدخلات ومخرجات فرد آخر . فيحس الأول بعدم العدالة ويظهر استيائه عندما يستلم فرد آخر مكافأة أعلى منه يماثله بنفس الجهد والانجاز من خلال تحليلنا لهذه النظريات حول الرضا الوظيفي . يتضح لنا بان السلوك الإنساني للفرد داخل منظمته يتأثر بالاتجاهات التي يكسبها والاهتمامات الدائمة والفورية التي يتبناها والعوامل الأخرى المؤثرة التي تحفزها في حياته اليومية فالدافع يتضمن السببين ويتصل بالتعاقب والاستمرارية فالخبرة تتضمن عاملا مسببا يؤدي إلى نوع من الاستجابة.

¹ - خالد وهيب الراوي . الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية ص100

'لا! ظ! حظ! غنباك! ا! م! ع! لا' ¹

هناك بعض المحددات التي تؤدي إلى تحقيق الرضا عن العمل. ومن ضمن هذه المحددات

الوضع الشخصي المسبق للفرد: فقد تؤثر شخصية الفرد على مدى شعوره بالرضا عن العمل فبالرغم من إمكانية تأثير على مستوى الرضا من خلال تغيير بيئة العمل مثلا. إلا انه الوقف الشخصي المسبق للفرد قد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا بالرغم من التغيرات الايجابية في بيئة العمل.

'ل! ظ! أي أن شعور الفرد بالعدالة عندما يحصل على ما يعتقد أنه يستحقه من العمل .

'ظ! ل! أي أن الرضا عن العمل يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلا في مجال العمل .

والشكل الذي سيتم عرضه يلخص النتائج التي توصلت إليها الأبحاث في ما يتعلق بمحددات الرضا عن العمل. فالرضا هو دالة في بعض العوامل التي تعكس الشخصي المسبق للفرد والتباعد بين نواتج العمل التي يرغب في تحقيقها والنواتج التي يحصل عليها فعلا .

وبصفة أكثر تحديدا : فان الفرد يحقق درجة أكبر من الرضا عندما

- يحقق نواتج العمل التي يريدها , أو يحقق مستوى أعلى منه .

- يدرك عدالة نواتج العمل مقارنة بما يحصل عليه الآخرين .

- يدرك عدالة إجراءات التي يتم على أساسها تحديد نواتج العمل .

أما النواتج التي يرغب الأفراد في تحقيقها من العمل , فهي دالة في نظام القيم الشخصي واعتبارات العدالة المساومات . فالنواتج التي يدرك الأفراد حصولهم عليها من العمل تمثل معتقداتهم عن طبيعة ما يؤدونه من أعمال .

¹ - راوية الحسن، المرجع السابق، ص173

'للأ ط! ط! ط! ;! ط! .! م! ط! لا

بالرغم من وجود اتجاهات متعددة لدى الفرد تجاه الجوانب المختلفة لعمله , إلا انه من الصعب تقييمها وقياسها . ويرجع هذا إلى صعوبة الملاحظة المباشرة لاتجاه وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال السلوك الخاص بالفرد , فتعتمد في قياس الرضا الوظيفي على ما يذكره الفرد , وعادة لا يفصح الفرد بصورة صادقة عما بداخله وهنا أساليب متعددة لقياس الرضا الوظيفي ومنها:

2 'لط ن! م! ط! ' ض! ' ن! ع! ط! ;

تعد قوائم الاستقصاء المدخل الشائع لقياس الرضا الوظيفي . وهي تتضمن بعض الأسئلة التي يجب عليها الأفراد المعبرين من خلالها عن ردود أفعالهم اتجاه عملهم

3-1 ن! أ! ' قل! ج! ' ثم! ط! ;

وهو أسلوب أو إجراء آخر يمكن من خلاله قياس وتقييم رضا الفرد عن وظيفته . وهنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله والتي حققت له الرضا أو عدمه ثم يتم اختبار فحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا.

ومثال على ذلك ذكر عديد من الأفراد مواقف من العمل والتي تم بها معاملتهم بطريقة سيئة من المشرف . أو عندما يمتدحون المشرف لمعاملته الطيبة يظهر أن جانب الإشراف يمثل دورا هاما في الرضا الوظيفي عند الأفراد¹.

4- 'لط! پ! ' هكي! ط! ;

وهي الطريقة الثالثة لقياس الرضا الوظيفي للأفراد وتتضمن مقابلة الأفراد بصفة شخصية وجها لوجه, كما يتم فيها سؤال الأفراد عن اتجاههم المتعلقة بالعمل . فيفصح الموظف بصورة أكثر تعمقا

¹ - مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، ص137.

عن استخدام قوائم الاستقصاء فبالحصول على إجاباتهم يمكن التعرف على الأسباب المختلفة التي سببت الاتجاهات المتعلقة بالعمل .

ولا تختلف مقاييس الرضا عن مقاييس الاتجاهات ذلك لان الرضا نفسه عبارة عن اتجاه يمكن تعريفه بأنه إحساس واعتقاد . والمعروف أن مقاييس الاتجاهات تقيس إحساس الأفراد واعتقادهم بخصوص موضوع ما.

يستعمل الباحثون عدة تقنيات لقياس الرضا وأبسطها تقنية القياس الاسمي وهو أبسط مستويات القياس وذلك بأن يسأل الباحث العمال عدة أسئلة تتعلق برضاهم عن العمل والأجرة وظروف العمل , ونوعية الإشراف ولا تتطلب هذه الأسئلة إلا الإجابة بنعم أو لا¹.

ط ١٠! م.پ.و!

في سنة 1932م نشر ليكرت موضوعا تحت عنوان تقنية لقياس الاتجاهات وذلك في مجلة أرشيف علم النفس , اقترح فيه أسلوبا جديدا يعتمد على مقياس الفئة المتساوية يعتمد هذا الأسلوب عند قياس أي اتجاه نحو موضوع المراد دراسته وتتبع كل عبارة بخمسة آراء وذلك على الشكل التالي :

- موافق جدا
- موافق
- بدون رأي
- معارض
- معارض جدا

إذن فإن استعمال مقياس ليكرت يتطلب الخطوات التالية:

1_بناء مقياس يحتوي على عبارات مختارة صمم بعضها بصيغة الإيجاب والبعض الآخر بصيغة السلب . حيث تتبع كل عبارة آراء متزاوجة بين الموافقة القوية والمعارضة الشديدة

¹ - مصطفى عشوي، المرجع السابق، ص137.

2_ اختيار عينة لجمع البحث والإجابات المختلفة

3_ جمع كل النقاط لمجموع العبارات والأفراد المكونين للعينة

4_ استبعاد العبارات غير المنسجمة مع مجموع العبارات الأخرى

5_ فحص بانسجام النقاط لمجموع العبارات والأفراد المكونين للعينة.

6_ تحديد العبارات النهائية للمقياس , وإعادة حساب مجموع النقاط التي يحصل عليها أفراد العينة بعد

استبعاد العبارات الغير ملائمة

وللقيام بمهمة اختيار العبارات الملائمة والمنسجمة يكون الباحث ملما بتقنية التحليل الفقرات وبحساب صادق الاختبارات وبشروط القياس بصفة عامة .

وأخيرا فإن قياس الرضا عن العمل ليس بالأمر الهين خاصة عندما يتعلق الأمر بقياس رضا الجماعة من العمال إذ قد تلعب الفروق الفردية دورا أساسيا في تحديد الايجابية الجماعية مما لا يمكن وضع البرامج الضرورية لمعالجة عدم الرضا الذي قد يعاني منه بعض الأفراد لأسباب مختلفة , وذلك لأن الاتجاه العام قد يكون ايجابيا عند حساب مجموع إجابات العينة , وبناء على هذا فلا يمكن في مثل هذه الحالات الاكتفاء بالقياس الجماعي بل يستدعي الأمر اعتماد تقنيات أخرى أكثر فعالية وذلك كإجراء المقابلات الحرة أو الاستجابات ودراسة الحالات¹.

'لا ط! ط! ن: ذ! ' ! طرغم! ! م ط! لا²

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد إلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا وهذه المجالات في حقيقتها عوامل الرضا الوظيفي .

¹- مصطفى عشوي، المرجع السابق، ص138

²- سالم تيسير شرايدة، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، ص98

وكون الرضا الوظيفي مفهوما متعدد الأبعاد فقد اختلفت الدراسات في تسمية هذه الأبعاد فقد ذكرها البعض الآخر على أنها محددات الرضا الوظيفي فيما ذكرها الآخرون أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي . ونظرا لاختلاف هذه التسميات مع أنها تتفق في المضمون فإنه سيتم معالجتها من خلال استعراض العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي .

لقد حدث كيت ديفز والمشار إليه في الياسمين ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي تتصل منها بالعمل مباشرة والثلاثة الأخرى تتصل بظروف أو جوانب أخرى ذات علاقة

أ_ الجوانب التي لها صلة بالعمل مباشرة :

- 1_ كفاية الإشراف المباشر : فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له أكبر الأثر في ما يقومون به من أنشطة يومية
 - 2_ طبيعة العمل نفسه : فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعا لهم إلى إتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة للقيام به
 - 3_ العلاقة مع الزملاء في العمل : فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزماله الآخرين والاتصال بهم .
- ب_ الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل :

- 1_ تحديد الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد بأن يكونوا أعضاء في تنظيم له هذه
- 2_ تحقيق العدالة والموضعية في العمل وبخاصة توزيع الأدوار
- 3_ الحالة الصحية والبدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية وأثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته أما (بدر) فقد صنف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى خمسة عوامل هي¹:

¹ - فاطمة علي ياسين، الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن، ص65.

1_عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها : تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة أشغاله لوظيفة مثل : الإجازات _ التأمين , الصحي , السكن ,الراتب , والترتيب في الخدمة , وفرص الترقية والعلاقات مع الآخرين (زملاء-رؤساء_مرؤوسين)

2_عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها :تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة ودرجة إثرائها وتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسيا وعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا ,وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة علو الوظيفة (التخطيط , الرقابة , التنفيذ)والنظرة الاجتماعية لمشاعلها ومدى شعور الفرد بالإنجاز واستغلال قدرته في وظيفته ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها والمستوى الإداري للوظيفة

3_عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة فيما يتصل بساعات العوامل وظروفه وإجراءاته وتضم الاتصال بالمؤسسة

4_عوامل المتعلقة بالفرد نفسه:مثل شخصية الفرد ودرجة استقراره في حياته والسن المؤهل العلمي وجنسه وأهمية العمل بالنسبة له

5_عوامل بيئية : وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

وفي الاتجاه نفسه يرى(عبد الخالق)أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاما مباشرا وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه إلا أنه اعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محددة لهذا الرضا هي¹ :

1- العوامل الذاتية :

وهذه العوامل قسمت إلى قسمين:

الأول : عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر والمؤهل والخبرة .

¹ - حامد بدر، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية، ص65.

الثاني :قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين .

2_العوامل التنظيمية :

تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من أجواء وعلاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف ومن أهم العوامل :

أ_الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل

ب_الرضا عن الوظيفة وما تتيحه من إشباع لحاجاته .

ج_العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (الرؤساء وزملاء ومرؤوسين)

3_العوامل البيئية:

وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله ,ومن هذه العوامل : الانتماء الاجتماعي و الانتماء البيئي لبعض العاملين (إلى الريف أو إلى المدينة) لها أثر واضح على درجة التكيف والاندماج في العمل ونظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره وما يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه كل ذلك يعكس تأثيره إيجابا وسلبا على اندماج الموظف وتكامله مع وظيفته.¹

أما (العديلي) فيشير إلى تسعة عوامل للرضا الوظيفي هي :

1_الراتب والضمانات

2_ المسؤولية والاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين .

3_النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة بالعمل.

4_أساليب الإشراف.

¹- حامد بدر، المرجع السابق، ص66

5_ ظروف العمل وبيئته المادية (إضاءة_تكييف _ أثاث....الخ)

6_ فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

7_ متطلبات العمل (ساعات العمل وظروفها وغيرها).

8_ الحالة الاجتماعية.

9_ المكانة الاجتماعية.¹

¹- حامد بدر، المرجع السابق، ص66

الفصل الرابع

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع :

1- تمهيد

2- تعريف المؤسسة

3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

4- كيفية اختيار العينة وإجراء الدراسة تحليل البيانات

5- تحليل البيانات

1- تمهيد :

نحاول من خلال ماتعرفنا عليه في القسم النظري حول الحوادث المهنية وتأثيرها وانعكاساتها على العامل الذي مكنتنا من فهم عناصر هامة حول الموضوع اذ قمنا بإسقاط النظرية على الفصل التطبيقي بمؤسسة سونلغاز محاولين تقديم عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج حيث هذا التحليل يهدف أساسا إلى تلخيص كل البيانات التي عمل بها الباحث على جمعها وتحويلها من معطيات جزئية إلى نتائج كلية

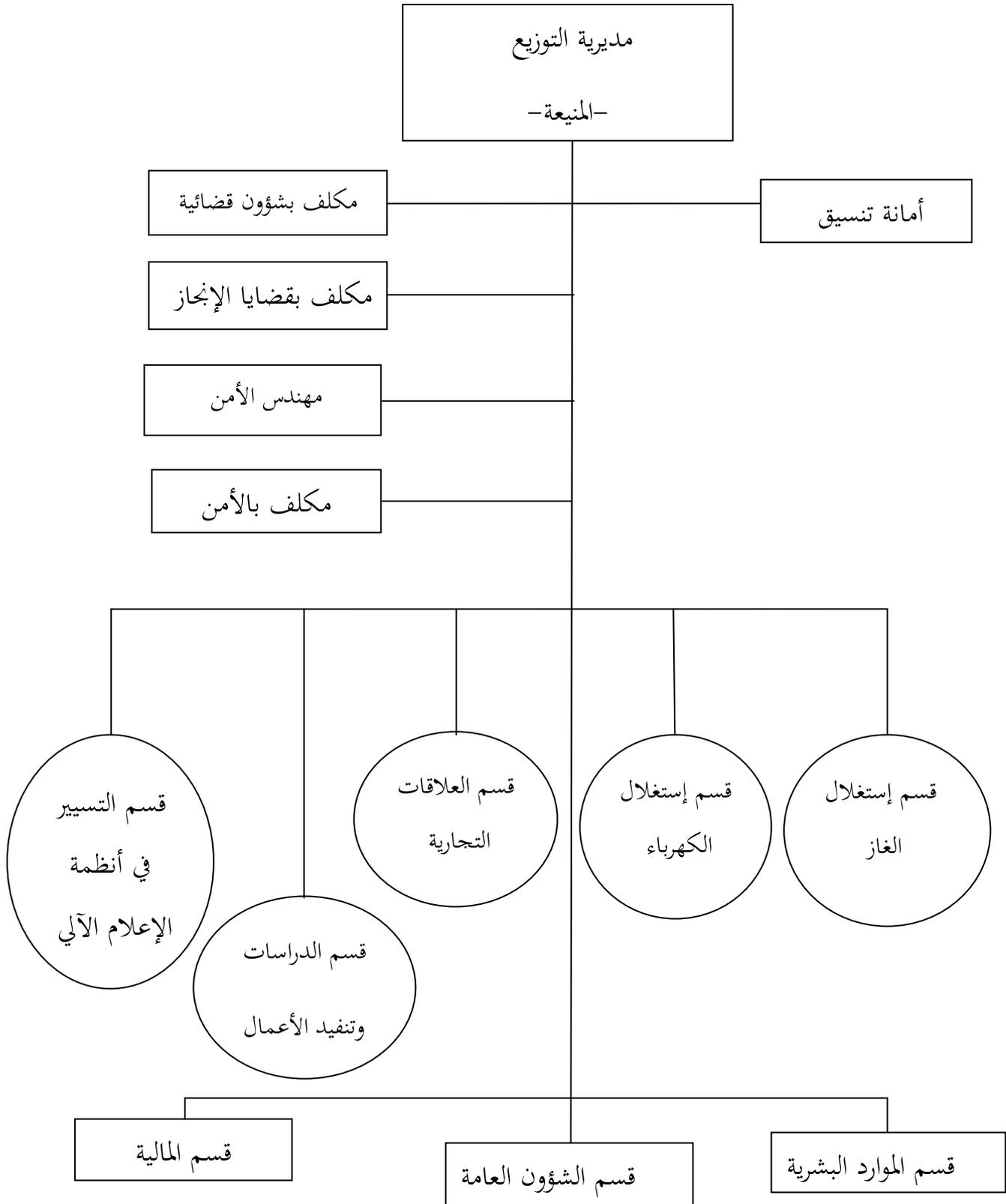
2- تعريف المؤسسة :

دخلت المحطة الجديدة لتوليد الكهرباء عامة بترينيات الغاز بالمنيعة 275 كلم جنوب غرداية حيز الخدمة بعد استعمال المرحلة التجريبية وقد أنجزت هذه المنشأة الطاقوية والتي تطلبت استثمارا ماليا تجاوزت قيمته مليارين دج بطاقة 40 ميغاوات بغرض تدعيم قدرات إنتاج طاقة الكهرباء مايسمح بالاستجابة للحاجيات المتزايدة للنسيج العمراني ولإنشاء مدينة المنيعة الجديدة وأيضا لحاجيات القطاع الاقتصادي الذي يشهد تطورا لاسيما مايتعلق منه بالاستثمار في الفلاحة والصناعة كما أوضحت ذات مصالح .

تعوض هذه المنشأة الكهربائية المحطة القديمة التي كانت تعمل بالوقود بطاقة 20 ميغاوات حيث تتوفر محطة توليد الكهرباء والغاز الجديد إلى إمكانية توسيع قدراتها إلى 60 ميغاوات خلال أفاق مستقبلية من خلال أنبوب الغاز (عين صالح ,حاسي الرمل) العابر لمنطقة المنيعة .

تعتبر صورة مصغرة للمديرية العامة لوسط البلاد لأنها تقوم ببعض المهام المديرية العامة في نطاق ومجال اصغر وبصلاحيات اقل وهذا حسب الشروط الموكلة إليها والمتمثلة في أعمال بيع وتوزيع الطاقة كهرباء وغاز واستغلال الشبكات وتسييرها طبقا لبرنامج وخطط مستقبلية على مختلف المستويات (المدى القريب أو البعيد) من المديرية العامة التي تندرج تحتها المديرية الجهوية والتي كانت فيما سبق تعرف بمركز توزيع الكهرباء والغاز .

الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع الكهرباء والغاز



-مصدر مهندس الأمن 2013-

❖ الأمانة :

وتلعب دورا هاما بالمركز حيث تهتم بجميع الإجراءات متابعة البريد الوارد والصادر من المركز , وتقوم بوسائل الاتصال مستعملة كل الأجهزة .

❖ مهندس الأمن :

المهمة الرئيسية له هي المشاركة في تجسيد الصحة والنظافة والأمن والمحيط في مؤسسة سونلغاز وذلك عن طريق تطوير وتسيير أنظمة التسيير الذاتية , وذلك من اجل تقليص اثر المهنية على الصحة وامن العمال .

❖ مكلف بالشؤون القانونية :

يختص بمتابعة شؤون المؤسسة من الناحية القانونية مثلا متابعة ملفات المنازعات

❖ مصلحة الدراسات والأشغال :

تقوم بدراسة الأشغال المتعلقة بعملية توصيل الكهرباء والغاز للزبائن (عاديين و مؤسسات) ومن مهامها:

- _ دراسة طلبات الزبائن مثلا طلبات التوصيل
- _ تقييم الأشغال ومتابعة خطوات عملية التوصيل
- _ تعيين مختصين لمراقبة تنفيذ المشروع ومدى احترام الموصفات المعمول بها
- _ بعد انجاز الأشغال العمومية يتم تحرير محضر تسليم العملية من طرف المقاول

❖ مصلحة الموارد البشرية :

تتم بتسيير شؤون الموظفين وكل مايتعلق بحياتهم المهنية من طلبات العمل إلى توظيفهم داخل المركز بما فيه ذلك من تكوين أجور , ترقية , تقاعد

يتم تكوين بطاقة العامل والتي تحتوي على ما يخص العامل إلى غاية خروجه من المؤسسة وتتألف مصلحة الموارد البشرية من :

_ رئيس مصلحة ومكلف بالدراسات

_ عون رئيسي مكلف بتسيير المستخدمين

عونين إداريين

يقوم مدير المصلحة بإعداد الموازنة السنوية للاحتياجات من الموارد البشرية (توظيف , تحمیل) ويعرض على المديرية للمصادقة وعند الموافقة تقوم مصلحة الموارد البشرية بعملية اختيار المرشحين عن طريق المسابقة كتابية أو شفوية .

❖ مصلحة استغلال الشبكات :

وهي المسؤولة عن التسيير الجيد للتوزيع للكهرباء والغاز وصيانتها وتعمل على استمرار التوزيع بطريقة عقلانية وتتفرع هذه المصلحة إلى مايلي :

6- فرع الأشغال

7- فرع القياسات

8- فرع رسم الخرائط

ومن بين مهامها :

- 9- اكتشاف أي تسرب للغاز على مستوى الشبكة
 - 10- مراقبة المحولات الاقتصادية
 - 11- تموين الوكالات بأجهزة القياس
 - 12- مراقبة العدادات وإصلاحها (كهرباء , غاز)
 - 13- وضع خرائط هيكلية للكهرباء والغاز
- ❖ مصلحة العلاقات التجارية :

تعمل على تلبية طلبات الزبائن وربطهم بشبكة الكهرباء والغاز ومن مهامها :

- 14- حساب الفواتير المتعلقة بالطاقة المستهلكة
 - 15- متابعة مختلف الديون مع الزبائن
 - 16- المحاسبة
 - 17- مراقبة قواعد وإجراءات التسيير
- ❖ مركز الحاسوب :

ويقوم ب معالجة المعلومات التي يتم جمعها من المقاطعات الثلاثة وتمثل في :

- 18- استهلاكات الزبائن
 - 19- اندماج مشتركين جدد
 - 20- حساب المبيعات والمشتريات من الطاقة.
- ❖ فرع الإمكانيات :

يسير هذا بمختلف العمليات المتعلقة بشراء مستلزمات المكتبية بالإضافة إلى تسيير المعدات وحظيرة السيارات (استهلاكات والوقود الخ ...)

❖ شعبة التسيير :

تعتبر المحور الأساسي في تسيير الموارد المالية للمديرية كما تقوم به من متابعة لمختلف المشاريع كالاستغلال والاستثمار ومن مهامها :

- 21- متابعة القروض
- 22- المواد الميزانية السنوية للمديرية
- 23- إعداد الموازنة الخاصة بالاحتياجات من الأموال التي تخصص لانجاز مشاريع الاستهلاك والاستثمار
- 24- المتابعة الشهرية التي برمجت خلال الفترة
- 25- إبرام الاتفاقيات مع الخواص للقيام بعمليات الرصد

❖ المقاطعة :

وهي الصورة المصغرة لمديرية التوزيع وذلك لأنها تشرف على عملية متابعة وصيانة الشبكات الكهربائية والغازية على مستواها المحلي (البلدية , الدائرة) .

3- كيفية اختيار العينة وإجراء الدراسة :

لجانا في بحثنا هذا إلى استعمال العينة القصدية التي تكون معينة ومقصودة لأنها ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا لتكون موجهة إلى الفئة التي تعرضت إلى الحوادث المهنية

عينة بحثنا تشمل عمال مؤسسة سونلغاز ممن تعرض بعضهم لحوادث مهنية من خلال دراستنا الميدانية تبين لنا أن عدد المصابين في المؤسسة هم 60 عامل وهذا العدد مناسب لعينة بحث سيولوجي وهذه هي طريقة اختيار العينة وهو أخذ كل العمال المصابين بالحوادث المهنية

وبعد توزيع الاستمارة استرجعنا 40 استمارة فانحصرت عينة بحثنا على 40 فرد أي نسبة 16 % .

4- تحليل البيانات الشخصية :

تحليل بيانات جداول الخاصة الحوادث المهنية

جدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

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

يتضح لنا من خلال الجدول أن المبحوثين من جنس ذكور وهم يمثلون 100 % وهذا راجع لطبيعة العمل الممارس في المؤسسة الذي يتطلب قوة رجالية لان الأناث تمارس أعمال بسيطة اقل خطورة واقل قوة

جدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

فئة عمرية	التكرار	النسبة
34_25	14	% 35
44_35	13	% 32
54_45	10	%25
64_55	3	%7.5
المجموع	40	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن سن العمال يتراوح بين 25_64 سنة وان أكبر نسبة تتركز في الفئة العمرية 25_34 سنة بنسبة 35% ثم تليها نسبة 32% بالنسبة للفئة العمرية 35_44 سنة ونسبة 25% بالنسبة للفئة العمرية التي تتراوح بين 45_54 سنة وتليها نسبة 7.5% بالنسبة للفئة العمرية التي تتراوح بين 55_64 سنة ومنه نستنتج أن فئة الشباب هي التي تمثل أعلى نسبة بين العمال وهي المرحلة التي تحتاجها المؤسسة في أعمالها

جدول رقم 03 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة :

نوع مهنة الممارسة	التكرار	النسبة
استقبال	3	7.5%
موظف	2	5%
عون عالي التأهيل	8	20%
مهندس دراسات	1	2.5%
عامل يدوي	4	10%
كهربائي	12	30%
كهربائي توزيع	7	17.5%
غازي	2	5%
غازي توزيع	1	2.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول انه يوجد 12 عامل من الكهربائي ناي نسبة 30% و8 مبحوثين من عمال العون العالي التأهيل بنسبة 20% و7 مبحوثين من العمال الكهربائي توزيع نسبتهم 17.5% و4 مبحوثين من عمال يدويين بنسبة 10% و3 عمال استقبال

بنسبة 7.5% و2% مبحوثين من فئة الموظفين و2 من المبحوثين من فئة عمال غازي بنسبة 5% و1 غازي توزيع ومبحوث 1 مهندس دراسات بنسبة 2.5%

ومن خلال تحليلنا للجدول نستنتج أن اغلب المبحوثين من العمال الذين تعرضوا للحوادث هم من فئة الكهربائي وهذا راجع لصعوبة المهام التي يقومون بها والمخاطر التي قد يواجهونها في الظروف الصعبة

جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية :

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	8	20 %
متزوج	22	55 %
أرمل	06	15 %
مطلق	04	10 %
المجموع	40	%100

من خلال الجدول نلاحظ اغلب المبحوثين متزوجين بلغ عددهم 22 عامل بنسبة 55% حيث نجد أن هذه الفئة تكون أكثر عرضة للمخاطر المهنية نتيجة المسؤوليات الملقاة عاتقهم كمسؤولية الزوجة الأبناء , أما بالنسبة للعزاب فبلغ عددهم 8 مبحوثين أي بنسبة 20% ونجد بالنسبة لعدد الأرملين وهم 6 عمال أي بنسبة 15% وهذا يقلل من مشاكلهم وتعرضهم للمخاطر نظرا لعدم انشغالهم بالأمر العائلية

أما بالنسبة لفئة المطلقين فنجد 4 مبحوثين بنسبة 10%

كما نلاحظ من خلال الجدول أن المتزوجين أكثر عرضة للحوادث وهذا راجع لمشاكل والضغطات الأسرية ومختلف الانشغالات التي ترضوا له

جدول رقم 05: يبين توزيع أفراد العينة على حسب المستوى التعليمي :

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أمي	3	7.5 %
ابتدائي	1	2.5%
متوسط	13	32.5%
ثانوي	5	12.5%
جامعي	18	45%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول إن أغلبية المبحوثين لهم مستوى جامعي بنسبة 45 % وهذا راجع لمسايرة التطور والتكنولوجيا الذي يستجوب مستوى تعليمي عالي ثم تليها فئة التعليم المتوسط 13 عامل بنسبة 32,5 % في حين نجد مستوى الثانوي 5 عامل بنسبة 12,5 ثم تليه ادني فئة وهي الابتدائي بنسبة 2.5 % .

الجدول رقم 06: يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية :

الأقدمية	تكرار	النسبة
5-0	15	37.5
10-6	10	25
من 11 فما فوق	15	37.5
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين توزيع أفراد العينة على حسب الأقدمية أن أكبر نسبة للعمال تتراوح الأقدمية من 5-0 وفئة من 11 فما فوق بنسبة 37.5 بالمئة بالمقابل 10 من العمال مدة الأقدمية من 10-6 بنسبة 25 بالمئة .

جدول رقم 07: يبين توزيع أفراد العينة بسبب وقوع الحادث ومتغير وقوع الإصابة :

المجموع		الآلة		الضوضاء		الحرارة		الإضاءة		سبب وقوع الحادث وقوع الإصابة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%100	40	%45	18	%30	12	%20	8	%5	2	نعم
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	لا
%100	40	%45	18	%30	12	%20	8	%5	02	المجموع

من خلال معطيات الجدول يتضح لنا أكبر نسبة وقعت لها الإصابة من العمال بسبب الآلة ب 45 % ثم يليها الضوضاء بنسبة 30 % وبعدها الحرارة بنسبة 20% وفي الأخير الإضاءة بنسبة 5 % ومنه نستنتج إصابة العمال كان السبب الأكبر في وقوع الحادث هو الآلة .

جدول رقم 08: يبين الأسباب المؤدية للحوادث ومتغير السن :

المجموع		الآلة		الضوضاء		الحرارة		الإضاءة		أسباب لحوادث السن
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%100	15	46.66	7	33.33	5	13.33	2	6.66	1	34-25
%100	12	58.33	7	25	3	8.33	1	8.33	1	44-35
%100	10	.40	4	20	2	40	4	0	0	54-45
%100	3	0	0	66.66	2	33.33	1	0	0	64-55
%100	40	45	18	30	12	20	8	5	2	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر فئة وقعت لها الإصابة من العمال بسبب الضوضاء حيث بلغت نسبتها ب 66.66% ومن ناحية أخرى نجد ب 58.33 % هم فئة من

35-44 التي وقعت لهم الإصابة بسبب الآلة ثم تليها نسبة 46.66% هم من فئة 25-
34 أيضا من فئة الآلة كما بلغت نسبة 40% فئة 45_54 في جميع الأسباب المؤدية

جدول رقم 09 : يبين العلاقة بين أسباب الحوادث ومتغير الأقدمية :

المجموع		الآلة		الضوضاء		الحرارة		الإضاءة		أسباب الحوادث الأقدمية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%100	15	53.33	8	20.66	4	20	3	0	0	5-0
%100	10	70	7	30	3	0	0	0	0	10-6
%100	15	.20	3	33.33	5	33.33	5	13.33	2	من 11 فما فوق
%100	40	45	18	30	12	20	8	5	2	المجموع

من خلال معطيات الجدول نلاحظ الأسباب المؤدية إلى وقوع الحوادث وان أكبر نسبة بسبب الآلة مقابل اقل نسبة ب 5% تمثلها الإضاءة

وعند إدخالنا للمتغير المستقل السن لمعرفة تأثيره على وقوع الحوادث نلاحظ أن العمال من فئة 6-10 تقع لهم الحوادث بسبب الآلة بنسبة 70% بينما العمال من فئة 11 فما فوق تقع لهم الحوادث بسبب الآلة بنسبة 20% وهنا يمكن أن نستنتج أن الأقدمية لها تأثير على أسباب الحوادث وهذا يرجع إلى الخبرة .

جدول رقم 10 : يبين توزيع أفراد العينة على حسب حجم الإصابة :

حجم الإصابة	تكرار	نسبة
خطيرة جدا	4	10%
خطيرة	7	17.5%
متوسطة	10	25%
خفيفة	19	47.5%
مجموع	40	100 بالمائة

من خلال الجدول نلاحظ أن حجم الإصابة التي تقع فيها العمال وان أكبر نسبة تقدر ب 47.5 % وهي إصابة خفيفة وتليها الإصابة المتوسطة ب 25% وفي المقابل نلاحظ أدنى نسبة الإصابات هي الخطيرة ب 10 %

جدول رقم 11 :

يبين توزيع أفراد العينة بين صعوبات العمل ومتغير مستوى التعليمي

المجموع		لا		نعم		الصعوبات المستوى التعليمي
%	ك	%	ك	%	ك	
100	3	0	0	100	3	أمي
100	1	0	0	100	1	ابتدائي
100	13	53.84	7	46.15	6	متوسط
100	5	20	1	80	4	ثانوي
100	18	33.53	6	66.66	12	جامعي
100	40	35	14	65	26	المجموع

من خلال معطيات الجدول نلاحظ ارتفاع نسبة 65% من العمال الذين يعانون من صعوبات في العمل مقابل نسبة 35% لا يعانون من صعوبات وعند إدخالنا للمتغير المستقل المستوى التعليمي لمعرفة مدى تأثيره على الصعوبات المواجهة للعمال نلاحظ أن العمال ذو المستوى الأمي والابتدائي لديهم صعوبات بنسبة 100% بينما نجد العمال ذو المستوى المتوسط لا يعانون من إصابات بنسبة 53.84% مقابل 46.15% لديهم صعوبات

من خلال الجدول نستنتج أن المستوى التعليمي له دور في مواجهة العمال لصعوبات داخل المؤسسة

جدول رقم 12 :

يبين توزيع الباحثين بين وجود مشاكل في العمل ومتغير الأقدمية :

المجموع		لا		نعم		وجود مشاكل في العمل الأقدمية
%	ك	%	ك	%	ك	
100	12	66.66	8	33.33	4	5-0
100	17	29.41	5	70.58	12	10-6
100	11	54.54	5	54.54	6	من 11 فما فوق
100	40	54	18	55	22	المجموع

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن هناك ارتفاع نسبة وجود المشاكل في العمل ب 55% مقابل 45% ليست لديهم مشاكل

وعند إدخالنا للمتغير المستقل الأقدمية لمعرفة تأثيره على المشاكل الموجودة في العمل نلاحظ أن العمال الذين أقدميتهم من 10-6 سنوات لديهم مشاكل بنسبة 70.58% مقابل

29.41 ليست لديهم مشاكل في العمل مقابل 45.45 % ليست لديهم مشاكل مقابل

33.33 % لديهم مشاكل في العمل

من هذا الجدول نستنتج أن مدة الأقدمية لها دور في مشاكل العمل لان كلما زادت اقدمية

العمال في العمل تزيد المشاكل لديهم

جدول رقم 13 : يبين علاقة أفراد العينة مع زملائهم في العمل :

العلاقة مع الزملاء	تكرار	النسبة
حسنة	25	65 %
متوسطة	14	35 %
سيئة	00	00 %
المجموع	40	100 %

من خلال الجدول الذي يبين علاقة أفراد العينة مع زملائهم في العمل نلاحظ أن أكبر نسبة

للمبحوثين علاقتهم حسنة بنسبة 65 % ثم تليها بنسبة 35 % علاقتهم متوسطة بينما

العلاقات السيئة منعدمة ومن خلال هذا نستنتج أن العلاقة التي تسود العمال علاقة حسنة

جدول رقم 14 : يبين توزيع أفراد العينة مع رؤسائهم في العمل :

العلاقة مع الرؤساء	تكرار	نسبة
حسنة	14	35 %
متوسطة	20	50 %
06	06	15 %
40	40	100 %

من خلال الجدول الذي يبين علاقة أفراد العينة مع رؤسائهم في العمل نلاحظ أن أكبر نسبة 50% وهي العلاقة المتوسطة مع الرئيس ثم تليها نسبة 35% علاقات حسنة بينما العلاقات سيئة بنسبة 15%

نستنتج من هذا الجدول أن العلاقة التي تربط العمال مع رؤسائهم علاقات متوسطة على عكس العلاقة مع الزملاء

تحليل بيانات جداول الخاصة بالرضا الوظيفي

جدول رقم 15 : يبين توزيع المبحوثين بين الرضا الوظيفي وكتغير الأقدمية

المجموع		لا		نعم		رضا الوظيفي
%	ك	%	ك	%	ك	الأقدمية
100	15	66.66	10	33.33	5	5-0
100	10	60	6	40	4	10-6
100	15	66.66	10	33.33	5	من 11 فما فوق
100	40	65	26	35	14	المجموع

من خلال معطيات الجدول الذي يبين العلاقة بين الرضا الوظيفي وكتغير الأقدمية أن أكبر نسبة للعمال ليسوا راضين عن عملهم بنسبة 65% في المقابل 35% راضين عن عملهم وعند إدخالنا للمتغير المستقل الأقدمية لمعرفة تأثيره على الرضا الوظيفي نجد فئة 5-0 أكبر نسبة ليست راضية عن العمل تم تليها نسبة 60% بالنسبة للفئة منة 10-6 ليست راضية عن العمل

ويمكن أن نستنتج من خلال هذا الجدول أن الأقدمية ليست لها دور في الرضا الوظيفي فأكبر نسبة من العمال ليسوا راضين عن عملهم ومنه نستخلص أن العامل مهما كانت الأقدمية بالمؤسسة فيشكون من مشكل الرضا الوظيفي

جدول رقم 16 : يبين العلاقة بين الأجر ومتغير ساعات العمل :

المجموع		لا		نعم		الأجر ساعات العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
100	19	52.63	10	47.36	9	مناسبة
100	17	88.23	15	11.76	2	متعبة
100	4	0	0	100	4	قليلة
100	40	62.5	25	37.5	15	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين علاقة الأجر مع ساعات العمل إن ارتفاع نسبة عدم الرضا عن الأجر بنسبة 62.5 بمقابل نسبة 37.5% راضين عن الأجر الذي يتقاضونه

وعند إدخالنا للمتغير المستقل ساعات العمل لمعرفة تأثيره على الرضا عن الأجر نلاحظ أن

نسبة 88.23% من المبحوثين يرون أن ساعات العمل متعبة ثم تليها نسبة 52.63

% يرون ساعات العمل مناسبة بالمقابل تنعدم النسبة بالنسبة للعمال الذين يرون أن ساعات

العمل قليلة

نستخلص من هذا السبب أن الأجر الذي يتقاضاه العمال لا يتناسب مع ساعات العمل

المطبقة

جدول رقم 17 : يبين علاقة المبحوثين بين الرضا الوظيفي ومتغير الغياب :

المجموع		لا		نعم		رضا الوظيفي الغياب
%	ك	%	ك	%	ك	
100	11	100	11	0	0	معظم الأحيان
100	13	69.23	9	30.76	4	بعض الأحيان
100	16	37.5	6	62.5	10	نادرا
100	40	65	26	35	14	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين علاقة الرضا الوظيفي بالغياب يتجه نحو ارتفاع عدم

الرضا الوظيفي بنسبة 65 % مقابل 35 % من العمال راضين عن عملهم

وعند إدخالنا للمتغير المستقل الغياب لمعرفة تأثيره على الرضا الوظيفي فنلاحظ أن العمال

الذين يكثرون الغياب ليسوا راضين عن عملهم بنسبة 100% مقابل انعدامهم بالنسبة

للذين راضين عن عملهم

جدول رقم 18 :

يبين العلاقة بين ترك العمل المتغير الأقدمية

المجموع		لا		نعم		ترك العمل الأقدمية
%	ك	%	ك	%	ك	
100	15	0	0	100	15	5-0
100	10	30	3	70	7	10-6
100	15	46.66	7	53.33	8	من 11 فما فوق
100	40	25	10	75	30	المجموع

من خلال معطيات الجدول الذي يبين علاقة ترك العمل بالأقدمية نجد نسبة التفكير في ترك العمل بنسبة 57% مقابل 25% من العمال لا يفكرون في ترك العمل

وعند إدخالنا المتغير المستقل الأقدمية لمعرفة تأثيره علي ترك العمل فنلاحظ أن العمال الذين مدة أقدميتهم من 0 إلى 5 يفكرون في ترك العمل بنسبة 100% علي عكس الذين لا يفكرون منعدمون ثم تأتي فئة العمال الذين مدة أقدميتهم من 6 إلى 10 سنوات بـ 70% يفكرون في ترك العمل مقابل 30% لا يفكرون في ترك العمل ثم تليها فئة من 11 فما فوق بنسبة 53.33% يفكرون في ترك العمل مقابل 46.66% لا يفكرون في ترك العمل .

و من هذا الجدول نستنتج أن للأقدمية علاقة بترك العمل حيث نلاحظ انه كلما زادت الأقدمية للعامل داخل المؤسسة قل تفكيره بالخروج من العمل علي عكس العمال الذين تقل أقدميتهم في مؤسسة فكانت نسبتهم كبيرة في ترك العمل و هذا راجع لتفكيرهم في عدم وجود ترسيم في المؤسسة .

و من هذا نستخلص أن للأقدمية علاقة بالتفكير في العمل .

✓ الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى :

من خلال البيانات الجداول التي تعرضنا لها والخاصة بالفرضية الأولى تبين لنا أن هناك أسباب لوقوع الحوادث المهنية وان من هذه الأسباب عدم استخدام الجيد للآلات يؤدي بالعامل لوقوعه في حوادث مهنية وهذا ما كنا نلاحظه من الجداول السابقة الأسباب المؤدية للحوادث وعلاقتها بالسن وكذلك لاحظنا أسباب الحوادث وعلاقتها بالمستوى التعليمي حيث استنتجنا أن المستوى التعليمي له دور كبير في مواجهة العمال لصعوبات داخل المؤسسة وارتباط أسباب الحوادث المهنية بمتغير الأقدمية حيث لهذه الأخيرة تأثير كبير وهذا راجع للخبرة كما لاحظنا أن الإصابات كانت أغلبيتها متوسطة وخفيفة الحجم ومنه نستخلص من خلال التحليلات السابقة أن الحوادث المهنية أدى الوقوع فيها بعدم التمكن في الاستخدام الجيد للآلات وعليه فان العلاقة التي اقترحناها في فرضيتنا الأولى قد تحققت في دراستنا الميدانية .

✓ الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية :

بعد استطلاعنا في الجداول الخاصة بالفرضية الثانية والتي تنص على الضغوط المهنية تؤدي إلى حوادث مهنية أثبتت الدراسة أن المستوى التعليمي له دور كبير في مواجهة الصعوبات العمل وكذلك وجود مشاكل في العمل وللاقدمية علاقة معها حيث أن كلما زادت اقدمية العمال كانت هناك وجود مشاكل .

وكذلك استنتجنا مصادر للضغوط تتمثل في العلاقات الاجتماعية حيث توصلنا إلى إن للعلاقة مع الرئيس دور في الحوادث المهنية لان أغلبية علاقة العمال مع رؤساء كانت متوسطة لان مراقبة الرئيس المستمرة وتطبيقه لإجراءات يتسبب في ضغط المهني ويؤدي ذلك استنتجنا من علاقة العمال مع زملائهم له تأثير على الضغط المهني حيث أغلبية العمال مع بعضهم علاقة حسنة لان العلاقة إذا كانت سيئة تكون هناك وحدة وعزلة وهميش يزيد من القلق وبالتالي تكثر مشاكل والتي بدورها تقلل من الانتباه والحذر مما تزيد معدلات الحوادث المهنية ومن هنا نستخلص أن الضغوط المهنية تؤدي إلى وقوع حوادث مهنية وبالتالي الفرضية الثانية التي اقترحت تحققت في الميدان .

✓ الاستنتاج العام :

من خلال عرضنا للنتائج المستوحاة من تطبيق دراستنا الميدانية التي تم إعدادها بهدف التحقق من تأثير الحوادث المهنية على الرضا الوظيفي بمؤسسة سونلغاز بالمنفعة وبعد مناقشة النتائج حسب متغيرات الدراسة وتوصلنا إلى الإحاطة بإشكالية الدراسة والتحقق من صحة الفرضية العامة .

ومن خلال ماسبق ارتأينا إجراء هذه الدراسة والتي تتمحور أساسا على حوادث العمل اخترنا زاوية محددة فكانت أشكاليتها تتمحور إلى أي مدى تؤثر الحوادث المهنية على الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة

ووضعنا فرضيتين لإجابة على هذا التساؤل المحوري للدراسة وقمنا بربطهما مع الرضا الوظيفي حيث استخلصنا أن العمال يشكون من الرضا الوظيفي , وكذلك الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع الجهد الذي يبذلونه خلال ساعات العمل .

كذلك قمنا بربط متغيرين بين الرضا الوظيفي والغياب واستخلصنا أن معظم العمال الذين ليسوا راضين عن العمل أكثر غيابا وان معظم العمال هذه المؤسسة يفكرون في ترك عملهم .

ومن نستنتج من هذا أن استمرار هذا المشكل والنتائج المترتبة عنه يؤدي إلى خسائر مادية وبشرية والتي تؤدي إلى انخفاض معدلات الإنتاج .

الخاتمة:

إن أهم مشكل يواجه المؤسسات الصناعية الجزائرية مشكل الحوادث المهنية فاستمرار هذا المشكل و النتائج المترتبة عنه معناه استمرار الخسائر المادية و البشرية التي تؤدي حتما إلى انخفاض الإنتاج و تدهور الاقتصاد الوطني و ارتفاع نسبة الحوادث المهنية ما هو إلا دليل على عدم توفير بيئات عمل ملائمة سواء من حيث الجانب المادي الفيزيقي أو الجانب المعنوي كاحترام والتعاون بين العمال أو بين عملية فنية محضنة لأن جميع المقاييس الفنية أصبحت عاجزة في حل مثل هذه المشاكل التي ينشأ كثير منها عن مجموع الضغوط التي تفرضها بيئة العمل كظروف العمل الصعبة و طول ساعات العمل إلى المتطلبات الوظيفية التي تتلاءم مع قدرات العامل و استعداداته البدنية و الذهنية حيث و جدنا أن أغلب المصابين غير متحكمين جيدا في الأعمال التي يقومون بها و ذلك لأسباب عديدة تتعلق بسوء العلاقة التي بين الأفراد و الوظيفة التي يمارسها نتيجة نقص التدريب و تدني مستوى التعليمي للعمال و غيرها.

و يبقى هذا الموضوع يعاني من نقص البحوث الجادة التي تعالج هذه الظاهرة معالجة موضوعية علمية هادفة ولعل هذا النقص يرجع إلى ضعف الاتصال و التواصل بين المؤسسات البحثية كالجامة مثلا و المؤسسات الصناعية أنه يبقى من المفيد النظر إلى موضوع حوادث العمل من عدة جوانب و زوايا مختلفة فلا تكفي دراسة واحدة عن مؤسسة معينة تم تعميم هذه الدراسة على جميع المؤسسات الأخرى بل يجب تحقيق التنوع في الدراسات عن هذا الموضوع بالذات لأن بيئة العمل وطبيعة النشاط تختلف من مؤسسة لأخرى.

قائمة المصادر والمراجع :

- 1- احمد عزت رايح. علم النفس الصناعي. دار القومية للطباعة والنشر. ط2. 1965 .
- 2- احمد ماهر. السلوك التنظيمي. الإسكندرية الدار الجامعية
- 3- احمد محرز. الخطر في التأمين إصابة العمل. دار الهناء. للطباعة .
- 4- اشرف محمد عبد الغني. علم النفس الصناعي .أسس وتطبيقاته.المكتب الجامعي الحديث .الإسكندرية 2007.
- 5- حسن حسن شحاتة.تأمين رجال مخاطر الأعمال . دار الكلمة للتوزيع .مصر . ط1 2000.
- 6- حمدي حسن زويلق. إدارة الأفراد. دار وائل للنشر. عمان. ط1. 1999.
- 7- دوقان عبيدات وآخرون .البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع .عمان الأردن. ط1. 2011 .
- 8- دمري احمد.مساهمة في دراسة ظروف العمل. ديوان المطبوعات الجامعية .الجزائر. 1987.
- 9- راوية حسن .إدارة الموارد البشرية .الدار الجامعية .الإسكندرية .ب ط. 2000 .
- 10- رشيد زرواتي. منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية . دار الكتاب الحديث.الجزائر . 2004.
- 11- زكي بدوي.دراسات تطبيقية .تشريع العمل والتأمينات. دار الفكر العربي. 1973 .
- 12- سالم تيسير الشرايدة .الرضا الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات عملية .
- 13- سمير احمد عسكر .أبعاد الرضا الوظيفي .مجلة الاقتصاد والإدارة .العدد 1-3 . 1985 .
- 14- عبد الرزاق جليل تصميم البحث العلمي . دار المعرفة الاجتماعية .الأزرايطة . 1995 .
- 15- عبد الرحمان العيسوي .سيكولوجية العمل والعمال . دار راتب الجامعية. بدون سنة .
- 16- عبد الغفار حنفي. السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. دار الجامعة الجديدة للنشر. الإسكندرية .
- 17- ماجد الخياط .أساليب البحث العلمي. دار الراية للنشر.الأردن. عمان. ط1. 2005 .
- 18- محمد احمد بيومي .علم الاجتماع والقضايا السياسية الاجتماعية وتشريعها. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية. 1987 .

- 19- محمد حسن قاسم. التأمينات الاجتماعية في الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة للنشر. الإسكندرية.
- 20- محمد حلمي مراد. التأمينات الاجتماعية في البلاد العربية. 1971 .
- 21- محمد سلامة غياري. أميرة منصور يوسف علي. مدخل إلى علاج المشكلات العمالية الاجتماعية. الإسكندرية. المكتب الجامعي الحديث. 1991 .
- 22- محمد عاطف غيث. قاموس علم الاجتماع. الهيئة العامة للكتاب الإسكندرية. 1979 .
- 23- محمد عبد المولى. علم الاجتماع في الأمن الصناعي. دار العربي للكتاب. طرابلس. ليبيا. 1984 .
- 24- محمد علي فهمي محمد. علم الاجتماع التنظيم. مدخل لتراث المشكلات. دار الكتب الجامعية. 1982 .
- 25- محمد علي محمد. علم الاجتماع التنظيمي. مدخل لتراث المشكلات. دار الكتاب الجامعية. 1982 .
- 26- محمد فاتح صالح. إدارة الموارد البشرية. دار الحامد للنشر والتوزيع. ط1. 2004 .
- 27- مريس أبلجس. منهجية البحث العلمي. في العلوم الإنسانية. تدريبات علمية. ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون. دار القصبه للنشر. الجزائر. 2004 .
- 28- مصطفى عشوي. أسس علم النفس الصناعي التنظيمي.
- 29- مؤيد سعد وعادل حرحوش صالح. إدارة الموارد البشرية. مدخل استراتيجي. عالم المكتبات الحديث. عمان. 2002.

الرسائل الجامعية :

- 30- حامد بدر. الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية.
- 31- خالد وهيب الراوي. الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة مجلد 14 العدد 2 .
- 32- شرف إبراهيمي. فعالية. النظام الأمن الصناعي للوقاية من الحوادث المهنية. رسالة ماجستير. قسم علوم التسيير. جامعة الاغواط. 2004 .

33- عائشة بوعزور. حوادث العمل في المؤسسة الصناعية. مذكرة لسانس. علم الاجتماع تنظيم

وعمل. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة بسكرة. 2005. 2006.

34- فاطمة علي ياسين. الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

تحت اشراف الأستاذ:

*كمال عويسي

اعداد الطلبة :

*الزاوي مراد

*حناني ضاوية

إستمارة

نتقدم إليكم إخواني بطلب المساعدة وذلك بالإجابة عن أسئلة الإستمارة والتي هدفها تسليط الضوء على الحوادث المهنية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة .
راجين منكم أعزائي الدقة والموضوعية في الإجابات علما أن هذه الإستمارة سرية لا تستعمل إلا لأغراض علمية .والإجابة تكون بوضع العلامة في الخانة المناسبة أو تقديم وجهة نظرك إذا طلب منك ذلك.

***البيانات العامة :**

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن:.....

3-الوظيفة :

4-الحالة الاجتماعية:أعزب متزوج مطلق أرمل

5-المستوى التعليمي:أمي ابتدائي متوسط ثانوي

جامعي

6- مدة الأقدمية في العمل:أقل من 5 سنوات من 5سنوات الى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

***المحور الأول:الحوادث المهنية**

7-هل وقع لك حادث أثناء القيام بعملك؟ نعم لا

8- في أي فترة وقع لك الحادث؟ في بداية العمل في وسط العمل

في نهاية العمل

9- ما حجم الاصابة؟ خفيفة متوسطة خطيرة خطيرة جدا

10- ما هو سبب وقوعك في الحادث؟عدم التحكم في الآلة الحرارة

الضوضاء الاضاءة

11-أثناء وقوعك في الحادث هل كنت متعبا؟ نفسيا بدنيا غير متعب

12-هل تواجه مشاكل في عملك؟ نعم لا

13-هل توجد صعوبات في عملك؟ نعم لا

- إذا كانت الاجابة ب نعم ماهي هذه الصعوبات؟ عدم تمكن في استخدام الآلات
- قدم الآلات ونقص ادوات العمل
- نقص الوسائل الوقائية

عوامل أخرى أذكرها:

.....

- 14-هل تشعر بالارتياح أثناء عملك؟ نعم لا
- إذا كانت الاجابة ب لا هل هذا راجع الى؟ سوء التفاهم مع الزملاء
- ظروف خاصة
- عدم الارتياح في هذه المؤسسة

-عوامل أخرى أذكرها:

.....

- 15- ما نوع العلاقة التي تربطك مع زملائك في العمل؟ حسنة متوسطة سيئة
- 16- مانوع العلاقة التي تربطك برئيسك في العمل؟ حسنة متوسطة سيئة

*المحور الثاني: الرضا الوظيفي

- 17-هل أنت راض عن مركز الوظيفي؟ نعم لا
- إذا كانت الاجابة ب لا هذا يرجع الى: عدم التأقلم مع الزملاء
- عدم توفر ظروف عمل مناسبة
- عدم ملائمة العمل مع الكفاءة

شئ آخر أذكره:

.....

- 18- كيف ترى العمل في المؤسسة؟ عمل صعب عمل عادي
- عمل ممل عمل مرتاح فيه
- 19-هل كمية الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي تبذله؟ نعم لا

20- هل تتغيب عن العمل ؟ في معظم الأحيان في بعض الأحيان نادرا

21- كيف هي كمية العمل المطلوبة مع ساعات العمل ؟ كمية مناسبة
كمية متعبة
كمية قليلة

22- ماهي الأشياء التي تزعجك في عملك؟ عدم توفر الأنشطة الترويجية
الوحدة والعزلة أثناء العمل
التهميش وعدم الاهتمام
23- هل فكرت في تغيير مكان عملك الى مؤسسة أخرى؟ نعم لا