



# الموضوع

أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل

دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا-الوادي-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذة المشرفة:

\* د. هند لبصير

إعداد الطالب:

■ أحمد بوجمعة

السنة الجامعية: 2018-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

إلى معلم الإنسانية رسول الهدى والرحمة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من أمرني ربي بالترحم عليهما كما ربياني صغيرا ... أمي وأبي أطال الله في عمريهما

إلى أهلي وأقاربي وإخوتي وأخواتي

إلى كل الأصدقاء الأعزاء الذين أعرفهم

إلى كامل طلبة ثانية ماستر 2018\_2019

إلى كل ذي فضل ومن له حق علي... من أساتذة ومعلمين

إلى من ابتغى العلم طريقا لمرضاة الله

أهدي هذا العمل

بوجمعة أحمد

## شكر وعرهان

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله خاتم الأنبياء والمرسلين

أحمد الله ونشكره على توفيقه لإنهاء هذا العمل

لا يسعني وأنا بصدد وضع اللمسات الأخيرة لهذا العمل إلا أن أتقدم

بجزيل الشكر وأسمى عبارات التقدير إلى الأستاذة المشرفة: الدكتورة

لبصير هند على قبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى توجيهاتها

وحرصها المستمر على إتمام هذا العمل

كما لن أنسى أن أشكر أساتذة لجنة المناقشة ودمتم في خدمة العلم

وأخيراً أسدي عبارات الشكر والعرهان إلى كل شخص مد لي يد المساعدة

لإنجاز هذه المذكرة

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل بأبعاده (ظروف العمل المادية، الموازنة بين الحياة العملية و الخاصة، الصحة و السلامة المهنية، الاستقرار والأمان الوظيفي) على حوادث العمل، وتم تطبيق الدراسة في مؤسسة مطاحن سوفيا -الوادي، واعتمد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية والمكونة من 21 عبارة، حيث وزعت 40 استمارة و استرجع منها 30 استمارة، ثم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي **SPSS** .

توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة حياة العمل في مؤسسة مطاحن سوفيا عالية، إذ أن لجودة حياة العمل أثر إيجابي على عدم وجود حوادث العمل لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، ويرجع هذا الأمر إلى تأثير كل من الابعاد الثلاثة التالية : ظروف العمل المادية والموازنة بين الحياة العملية و الخاصة، الاستقرار والأمان الوظيفي،على تقليص حوادث العمل للعاملين، في حين أن بعد الصحة والسلامة المهنية ليس لها أثر على حوادث العمل. وقدمنا من خلال الدراسة مجموعة من الاقتراحات ذات الصلة بالموضوع.

**الكلمات المفتاحية :** جودة حياة العمل، حوادث العمل،مؤسسة مطاحن سوفيا

## **Abstract :**

The study was designed to test the impact of quality of work life on its dimensions (physical working conditions, balance between working and private life, health and occupational safety, stability and job security) on work accidents. The initial data consisted of 21 words, where 40 samples were distributed and 30 were retrieved. The study data were analyzed using SPSS. The study found that the quality of working life at the Sophia Mills Corporation is high. The quality of working life has a positive impact on the absence of work accidents among the workers in the institution under study. This is due to the effect of each of the following three dimensions: Process and special, stability and job security, on work accidents of employees, while occupational health and safety does not have an impact on work accidents. Through the study, we made a series of relevant suggestions.

### **key words**

Quality of work , work accident , S.A.R.L SOUFIA.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
IV	الملخص
V	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
VIII	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: أساسيات جودة حياة العمل</b>	
09	تمهيد:
10	المبحث الأول: ماهية جودة حياة العمل
10	المطلب الأول: الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل
11	المطلب الثاني: تعريف جودة حياة العمل
12	المطلب الثالث: أهمية جودة حياة العمل
13	المطلب الرابع: أهداف جودة حياة العمل
15	المبحث الثاني: تحليل جودة حياة العمل
15	المطلب الأول: نظريات جودة حياة العمل
16	المطلب الثاني: أبعاد جودة حياة العمل
26	المطلب الثالث: عوائق تطبيق جودة حياة العمل
27	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: دور جودة حياة العمل في تقليل حوادث العمل	
29	تمهد:
30	المبحث الأول: ماهية حوادث العمل
30	المطلب الأول: مفهوم حوادث العمل
32	المطلب الثاني: أسباب الحوادث
34	المطلب الثالث: المتغيرات المرتبطة بحوادث العمل
40	المبحث الثاني: أساسيات حول حوادث العمل
40	المطلب الأول: النظريات المفسرة لحوادث العمل
41	المطلب الثاني: تصنيف حوادث العمل
44	المبحث الثالث: انعكاس جودة حياة العمل على حوادث العمل
44	المطلب الأول: آثار حوادث العمل
46	المطلب الثاني: دور البرامج التقليدية لتحسين جوده حياة العمل في تقليص حوادث العمل
47	المطلب الثالث: دور البرامج الحديثة لتحسين جودة حياة العمل في تقليص حوادث العمل
50	خلاصة الفصل الثاني



الفصل الثالث: انعكاس جودة حياة العمل على حوادث العمل

بشركة مطاحن سوفيا- ولاية الوادي

52	تمهيد
53	المبحث الأول: تقديم عام لشركة مطاحن سوفيا
53	المطلب الأول: نبذة عن نشأة شركة مطاحن سوفيا
54	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة مطاحن سوفيا
56	المطلب الثالث: مراحل الإنتاج بشركة مطاحن سوفيا
58	المطلب الرابع: نشاطات المؤسسة وأهدافها.
60	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
60	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
62	المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة
66	المطلب الثالث: الإطار الوصفي لعينة الدراسة
70	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
70	المطلب الأول: عرض وتحليل عبارات محاور الدراسة
74	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
78	خلاصة الفصل الثالث
80	الخاتمة
	المراجع
	الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان
01	نتائج معاملات الثبات والصدق
02	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الأول والدرجة الكلية
03	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثاني والدرجة
04	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثالث والدرجة
05	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الرابع والدرجة
06	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات المحور الثاني والدرجة
07	اختبار لتوزيع الطبيعي (K-S)
08	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس)
09	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (العمر)
10	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (المستوى التعليمي)
11	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الخبرة المهنية)
12	مقياس ليكارت للحكم على إجابات الافراد
13	يوضح تحديد مستويات الإجابة على العبارات
14	يوضح الإجابة عن عبارات جودة حياة العمل
15	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات حوادث العمل
16	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية
17	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية

## فهرس الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
25	يوضح أبعاد جودة حياة العمل في هذه الدراسة	01
33	يوضح أسباب حوادث العمل	02
39	يوضح المتغيرات المرتبطة بحوادث العمل.	03
43	شكل يوضح تصنيف حوادث العمل	04
49	يوضح البرامج التقليدية والحديثة لتحسين جوده حياة العمل من أجل تقليص حوادث العمل	05
54	يوضح الهيكل التنظيمي والإداري للشركة	06
56	يوضح مراحل الانتاج بشركة مطاحن سوفيا	07
67	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة(العمر)	08
68	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة(المستوى التعليمي)	09
69	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة(الخبرة المهنية)	10

# مقدمة

تنطلق الإدارة الحديثة من اعتقاد علمي سليم أن الإنسان لديه طاقات وقدرات ذهنية تفوق كثيراً ما يتم استغلاله أو الاستفادة به فعلاً في مواقع العمل المختلفة، وأن الاستفادة القصوى من تلك القوة الذهنية هي المصدر الحقيقي لتمييز المنظمات وقدرتها على تحقيق إنجازات باهرة غير تقليدية. وتهدف العديد من المؤسسات إلى تحسين منتجاتها، وتوفير الوقت والإمكانيات المادية من أجل دراسة طرق الوصول إلى الجودة بما يتناسب مع تطورات العصر، بحيث تواجه هذه المؤسسات العديد من التحديات، وتعمل على تطوير ظروف العمل لتتمكن من تحقيق أهدافها وتطوير أداء الأفراد، في إطار ما يعرف بجودة حياة العمل.

وتعتبر جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة في إدارة الأعمال داخل الشركات والمنظمات والتي تركز على توفير وإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة، واتخاذ القرار، إضافة إلى ذلك فإن جودة الحياة الوظيفية تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا والذي بدوره يساعد العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة وسلطة في أداء أعمالهم.

ولا يخلو أي عمل من أخطار قد تنتج عن الإهمال أو السهو أو لأي سبب آخر قد يؤدي إلى تعرض المورد البشري لإصابات مؤقتة أو دائمة، لذا فالوقاية من هذه الحوادث وبالتالي تهيئة بيئة آمنة للمحافظة على صحة المورد البشري وسلامته وكذا المحافظة على بقية عناصر الإنتاج. حيث تعتبر مسألة إدارة المخاطر الناتجة عن حوادث العمل جزءاً هاماً من إستراتيجية المنظمة ككل ومن إستراتيجية إدارة الموارد البشرية بشكل خاص بغرض توفير السلامة والصحة للعنصر البشري، إذ أن هذه المخاطر لا تمس المورد البشري فقط بل تتعداه لتشمل عدة أبعاد، حيث أن ارتفاع معدل حوادث العمل في المنظمة يكلفها أموالاً طائلة تنفقها في علاجها، كما أن ارتفاع هذه النفقات يؤثر سلباً في الناتج القومي.

## 1. اشكالية الدراسة:

إن جودة حياة العمل من الركائز الأساسية لبناء منظمة ثابتة ومستقرة وناجحة على جميع الأصعدة، وتعد بيئة العمل مؤشراً لنجاح أي منظمة ونجاحها مربوط بخلو بيئة العمل من أي حوادث.

لا تخلو أي منظمة من حوادث العمل، وتسعى المنظمات جاهدة للحد منها أو التقليل على الأقل من حدوثها.

وسعيا لبلوغ أهدافها، تبعا لما سبق، تتجلى معالم الإشكالية الرئيسة لهذه الدراسة، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

**هل يوجد أثر لجودة حياة العمل على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" بالوادي؟**

وللوقوف على هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لبيئة العمل المادية على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  ؟
- هل يوجد أثر للموازنة بين الحياة العملية والخاصة على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  ؟
- هل يوجد أثر للسلامة والصحة المهنية على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  ؟
- هل يوجد أثر للاستقرار والامان الوظيفي على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  ؟

## 2. فرضيات الدراسة:

وللإجابة على تساؤلات الدراسة، فإننا نقترح مجموعة من الفرضيات التي نراها تساهم في تحديد معالم الدراسة والمتمثلة في ما يلي:

- الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر لجودة حياة العمل على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$

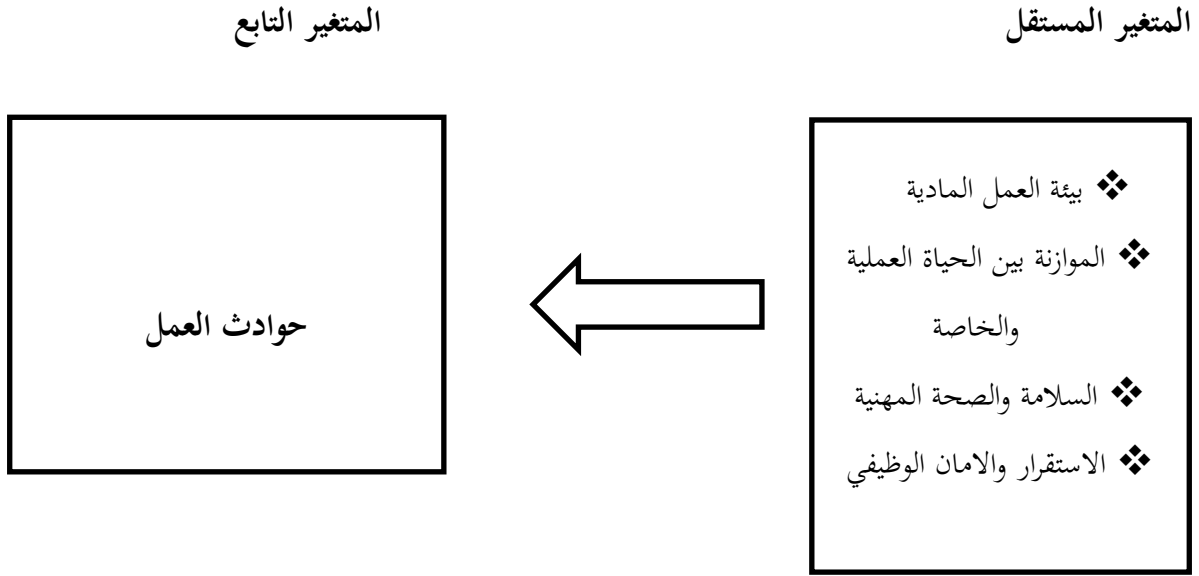
- الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر لبيئة العمل المادية على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$
- يوجد أثر للموازنة بين الحياة العملية و الخاصة على حوادث العمل في شركة مطاحن "سوفيا" عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$

• يوجد أثر للسلامة والصحة المهنية على حوادث العمل في شركة مطاحن " سوفيا " عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )

• يوجد أثر للاستقرار والامان الوظيفي على حوادث العمل في شركة مطاحن " سوفيا " عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )

3- نموذج الدراسة :



المصدر: إعداد الطالب

4- أسباب اختيار الموضوع:

- إعطاء صورة واضحة وشاملة لتأثير جودة حياة العمل على حوادث العمل.
- معرفة مدى انعكاس جودة حياة العمل على حوادث العمل داخل المؤسسات.
- أولا الرغبة في اكتشاف والاطلاع على مدى تأثير جودة حياة العمل على حوادث العمل.
- العمل الميداني للجانب التطبيقي يثير اهتمامي للتقرب من المؤسسات الجزائرية.
- وفرة المراجع والمصادر للبحث والتحري الميداني.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في إثراء المعلومات حول الدور الحقيقي لجودة حياة العمل في تقليل حوادث العمل داخل المؤسسات الجزائرية وشركة " سوفيا " على وجه الخصوص.

## 6-أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي للدراسة هو لتوضيح أثر جودة حياة العمل على حوادث العمل، وذلك من خلال:

1. عرض الأطر والمفاهيم جودة حياة العمل وحوادث العمل؛
2. التعرف على اهم استراتيجيات لتقليل من حوادث العمل من طرف المنظمة.
3. اكتشاف الصعوبات والمشاكل التي تحول دون جودة حياة العمل.
4. الخروج ببعض الاقتراحات التي يمكن للمنظمة موضوع الدراسة أن تسترشد بها لتقليل حوادث العمل.
5. التعرف على مدى توفير أبعاد جودة العمل في المنظمة.
6. والعلاقة بين المتغيرين الرئيسيين جودة حياة العمل وحوادث العمل

## 7-منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع البيانات و المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة (أثر جودة حياة العمل في حوادث العمل)، تصنيفها تحليلها و كشف العلاقة بين أبعادها المختلفة (بيئة العمل المادية، التوازن في الحياة العملية والحياة الخاصة، السلامة والصحة المهنية الاستقرار والامان الوظيفي) من أجل الوصول إلى تفسير نتائج الدراسة كما استخدم أسلوب دراسة حالة و ذلك لإسقاط الدراسة النظرية على الجانب الميداني بشركة صوفيا من خلال الاستمارة المصممة و التي تتضمن مجموعة من العبارات المتعلقة بموضوع البحث، حيث تم توزيع 40 استبيان بنسبة 38,83% من مجتمع الدراسة وهو الأفراد العاملين بشركة صوفيا وتم استرجاع 30 استبانة قابلة لدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمععة نقوم باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية للتحقق من الثبات والاتساق والتبيان والانحدار بين المعاملات ضمن الإحصاء الاستدلالي للدراسة.



## 8-الدراسات السابقة:

## - الدراسات العربية:

- دراسة سهام حجاج، سعيدة حركات (2018) مذكرة بعنوان: دور السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع السلامة المهنية ودوره في التقليل من حوادث العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي، لتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي وعلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة، المقابلة، والاستبيان المكون من 29 بند وزع على عينة عشوائية قدرت بـ 40 عاملا بالمؤسسة محل الدراسة. من خلال تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج SPSS تم التوصل إلى النتائج التالية: -توفر المؤسسة على ظروف عمل جيدة ووسائل وقاية، غير أن العاملين فيها يتعرضون لمخاطر عديدة، وهذا يرجع إلى عدم فعالية برامج التدريب التي يخضع لها العاملون بالمؤسسة، وهو ما توصلت إليه الفرضية الثالثة التي أثبتت أنه "لا توجد لبرامج التدريب حول السلامة المهنية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دور في التقليل من حوادث العمل

نخلص من استعراض هذه الدراسات السابقة إلى إجماع هذه الدراسات على أهمية جودة حياة العمل كمفهوم إداري جديد في المؤسسات التي تسعى إلى التطور والإبداع، حيث تمّ الاتفاق على أهمية جودة الحياة في العمل، وتمّ الاختلاف في تحليل أبعاده، وفي تحليل العلاقة بينه وبين العديد من المؤشرات.

- دراسة هشام عيسى عبد الرحمان أبو حميد (2017) رسالة بعنوان: أثر أبعاد جودة حياة العمل على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر أبعاد جودة حياة العمل على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة الأقصى بغزة وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها ما يأتي: وجود علاقة بين جودة حياة العمل وفعالية اتخاذ القرارات الادارية. إضافة إلى وجود تأثير ايجابي لأبعاد جودة العمل على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

وجود موافقة الى حد ما من قبل افراد مجتمع الدراسة على مجال ابعاد جودة حياة العمل ككل جامعة الأقصى بغزة.

• دراسة مروان حسن البربري (2016) رسالة بعنوان: دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، في شبكة الأقصى للأعلام والإنتاج الفني، غزة.

هدفت الدراسة الى التعرف الى درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك للكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للأعلام والإنتاج الفني، حيث كانت نتائج كالاتي بلغ مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسطة وبوزن نسبي (61.33%) ومستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين كانت (49.64%) ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات الباحثين حول الاحتراق الوظيفي تعزي إلى المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤسسة، الراتب).

– الدراسات الأجنبية:

• دراسة " Barzegar and al " سنة 2012 بعنوان مقال

"Relationship between Leadership Behavior, Quality of Work Life and Human Resources Productivity: Data from Iran"

هذه الدراسة تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين السلوك القيادي وجودة حياة العمل وأداء الموارد البشرية في مستشفى « Hasheminejad Kidney Hospital (HKC) » في إيران، وشملت عينة الدراسة 214 من الممرضين في المستشفى، هذا واستخدم الباحثون الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. حيث قُسم إلى ثلاثة أجزاء رئيسية؛ الجزء الأول تضمّن القيادة الإدارية، الجزء الثاني كان حول جودة حياة العمل والذي قيس من خلال الأبعاد التالية: التغذية، العمل الجماعي، العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، الإستقلالية والرقابة في العمل، التدريب والتطوير، التوازن بين الحياة والعمل، القلق في العمل. الجزء الثالث والأخير كان حول أداء الموارد البشرية، وتمّ استخدام مقياس ليكرت الخماسي. ونتائج هذه الدراسة تتمثل فيما يلي: الرضا عن مستوى جودة حياة العمل هو عامل أساسي يحقق الإنتاجية للمؤسسة، تحسين مستوى جودة حياة العمل هو مرتبط ويؤثر على نتائج المؤسسة هناك علاقة إيجابية وقوية بين القيادة الإدارية وجودة حياة العمل.

• دراسة " Sabarirajan, Geethanjali " في سنة 2011 مقال

"A study on Quality of Work Life and organizational performance among the employees of public and private banks in Dindigul"

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى إدراك العمال في مجموعة من البنوك العامة والخاصة في " Dindigul للأبعاد المختلفة لجودة حياة العمل، وعلاقتها بالأداء، وكذلك دراسة العلاقة بين جودة الحياة في العمل والرضا الوظيفي في هذه البنوك، وقد ركزت هذه الدراسة على الأبعاد التالية لجودة حياة العمل؛ التحدي، المعرفة، التخاطب، التوجيه، العدالة، المرونة، المعلومات، الإبداع، الملكية، تطوير الفرد، وضوح الهدف، المسؤولية، الاحرام، الدعم. وكانت نتائج الدراسة كما يلي: علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والأداء في هذه البنوك. وعلاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي. وأداء المؤسسة يمكن تحسينه فقط من خلال المورد البشري الذي يجب أن يكون ارضيا عن مستوى جودة حياة العمل.

نرى أنّ الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث الأبعاد وفي تركيزها على جودة حياة العمل كمتغير مستقل وتحاول أن تقيس درجة تأثيره من خلال أبعاده التالية (بيئة العمل المادية، التوازن بين الحياة العملية والخاصة، الصحة والسلامة المهنية، الاستقرار والأمان الوظيفي) المتغير التابع وهو حوادث العمل في مؤسسة إنتاجية، وهي شركة مطاحن سوفيا باختلاف عن الدراسات السابقة التي كانت في مؤسسات خدمتية كالمستشفيات والجامعات.

### 9-تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول؛ الفصل الأول بعنوان أساسيات جودة حياة العمل ويتضمن ماهية جودة حياة العمل في مبحث أول وتحليل جودة حياة العمل في مبحث ثان. أما الفصل الثاني: وفيه تم تناول دور جودة حياة العمل في تقليل حوادث العمل، ويتضمن ماهية حوادث العمل وأساسيات حوادث العمل، أما الفصل الثالث: يحتوي على انعكاس جودة حياة العمل على حوادث العمل في ثلاثة مباحث على التوالي: تقديم المؤسسة، الإطار المنهجي للدراسة، اختبار صحة الفرضيات، وخلاصة ما تطرقت له في هذه الدراسة وإلى ما خلصت إليه من نتائج. وفي الختام تم طرح مجموعة من الاقتراحات والتي لعلها تساهم في إيجاد حلول للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة.

# الفصل الأول:

## أساسيات جودة حياة العمل

تمهيد

المبحث الأول: ماهية جودة حياة العمل

المبحث الثاني: تحليل جودة حياة العمل

خلاصة الفصل

## تمهيد:

تعتبر جودة حياة العمل مؤشرا جيدا لتعزيز صورة المؤسسة في الاستقطاب والمحافظة على الموارد البشرية، وهذا أمر مهم لأنه يشير إلى أن المؤسسة قادرة على تقديم بيئة عمل آمنة وتقليص المخاطر التي قد تواجه مواردها البشرية، الأمر الذي يزيد من التزام الموظفين اتجاه المؤسسة ويوثق صلتهم بها، وبالتالي تخفيض التكاليف التي تنكبدها المؤسسة نتيجة لارتفاع مستوى التوتر لدى الموظفين.

ويزداد الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل عندما يتعلق الأمر بحوادث العمل، هناك مجموعة من المسؤوليات والإجراءات القانونية التي تتحملها المؤسسة وفقا لما تنص عليه القوانين السارية المفعول بالمؤسسة وذلك لضمانة الحقوق لجميع الأطراف المعنية.

## المبحث الأول: ماهية جودة حياة العمل

تعكس جودة حياة العمل مدى قيام إدارة المنظمة وقدرتها بتوفير حاجات العاملين الشخصية من حيث الأمن والرضا الوظيفي، لذا فهي تعتبر مصطلحا ذو بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل وأنظمة مكافأة أفضل أداء، وأجر عادل ومنصف.

### المطلب الأول: الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال.<sup>1</sup>

### أولا: المرحلة الأولى نهاية الستينات وبداية السبعينات

زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل، فتعددت الدراسات والبحوث، كما درست إدارة المنظمات الرائدة، ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى.

إلا أن مصطلح جودة حياة العمل قد قدم لأول مرة عام 1976 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ونال هذا المفهوم اهتماما كبيرا بعد أن قامت مؤسسات: **United Auto workers and General Motors** ببرامج لتحسين وإصلاح العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، 2004، ص:3.

<sup>2</sup> Anubhav Singh, A Study on Quality of Work Life and Motivation among Employees in Special Reference of Indian Organizations, fab 2016, p03.

### ثانيا: المرحلة الثانية أواخر السبعينات وبداية الثمانينات

في هذه المرحلة شهدت المؤسسات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية، وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية.<sup>1</sup>

### ثالثا: المرحلة الثالثة منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات

هنا تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية.

ومع التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة Reengineering الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: تعريف جودة حياة العمل

لقد تعددت وتنوعت تعريفات جودة حياة العمل حسب وجهة نظر العلماء والباحثين في هذا المجال

من بينها ما يلي:

<sup>1</sup>عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 3-4.

<sup>2</sup>المرجع سبق نفسه، ص ص: 3-4 .

تشير جودة الحياة الوظيفية إلى "مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يهتم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".<sup>1</sup>

كما تعني جودة حياة العمل "ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومراتب ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل".<sup>2</sup>

ويمكن تعريف جودة حياة العمل على أنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة.<sup>3</sup>

وفي ضوء ما سبق، يمكن تقديم تعريف لجودة حياة العمل بأنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، الذي يعكس بدوره على أداء المؤسسة والأفراد إيجابياً، وبذلك تحقق المؤسسة أهدافها واشبع رغبات موظفيها، مما يضمن نجاحها. ويمكن أن نعرفها أنها: بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.

### المطلب الثالث: أهمية جودة حياة العمل

<sup>1</sup> جاد الرب سيد أحمد، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008، ص: 6.

<sup>2</sup> عيد الحميد عبد الفتاح المغربي مرجع سبق ذكره، ص: 5.

<sup>3</sup> خليل إسماعيل إبراهيم ما عضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة دكتوراه، إدارة الاعمال غزة، 2014، ص: 63.



أن الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل جاء نتيجة التغيرات والاستراتيجيات المختلفة لمواجهة مشكلات العمل بشكل أو بآخر بالإضافة إلى مشكلات الأفراد العاملين والتي تتعلق بأدائهم ومهاراتهم التي يمتلكونها، مما دفع منظمات الأعمال على الاستجابة إلى هذه التغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الأفراد العاملين بما يخدم أهدافها، ويتم ذلك من خلال الاهتمام بإيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والاحترام وتظهر معها مجموعة من الفوائد ونذكر منها ما يلي:

- تساعد العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل، والحياة الخاصة، وتشجيعهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة.
- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز العاملين، وتحسن صحتهم العقلية، وتشجعهم على التعاون في اتخاذ القرارات، وزيادة الإبداع.
- توفير ظروف عمل جيدة ومهمة للعاملين وتوسيع فرص العمل ومن ثم قوة اقتصادية للمنظمة.
- توفر مستوى عالي من الدافعية والارتياح والالتزام في العمل.
- مشاركة العاملين وتقييم أفضل لأداء الأفراد وفقا لأهداف المنظمة واحترام التجربة الفردية في عملهم.
- تحسين أداء العاملين مما يحسن أداء المنظمة.
- حل المشكلات جميعها سواء التي تتوجه نحو العاملين أو المتعلقة بأسلوب المشاركة.
- تصميم أنظمة الأجور والمكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل لكثير رضا للعاملين.
- الاهتمام بحقوق العاملين من خلال إيجاد بيئة عمل آمنة.
- توفير ظروف عمل محسنة، ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- تقليل الصراعات بين العاملين عن طريق مناخ تنظيمي يسود فيه العلاقات الاجتماعية وروح التعاون.

- زيادة التحسينات في السلوك العاملين بشكل ايجابي بما يزول إلى منافع من خلال زيادة كفاءة المنتظمة وجودة الإنتاج وتقليل من حوادث العمل في الإصابات بين العاملين.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: أهداف جودة حياة العمل

إن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.<sup>2</sup>

#### أولاً: الأهداف التنظيمية

أن هذه الأهداف من الممكن حصرها في عدد من الأهداف التنظيمية على النحو التالي:

1. العمل على استقطاب العاملين ذوي الكفاءات العالية.

2. الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة.

3. زيادة الإنتاجية بالمنظمة.

4. خفض التكاليف التنظيمية.<sup>3</sup>

#### ثانياً: الأهداف الشخصية:

<sup>1</sup> سجي نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد(108) المجلد (24) جامعة الموصل، 2018، ص: 225.

<sup>2</sup> ماجدة محسن عبد الرحمن، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد(112) المجلد (35) جامعة الموصل، 2013، ص: 34.

<sup>3</sup> شرين شريف بدوي، أثر التزامات الدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة المارات العربية المتحدة، مجلة الادارة العامة، مجلد(55) العدد4، دورية علمية تصدر عن معهد الدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2015، ص: 745-746.

زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة ولاء العملاء للمنظمة. نستنتج من خلال هذه النقاط أنه يجب على المؤسسة أن تعمل جاهدة في تحقيق أهداف الفرد الشخصية، لأن تحقيقها يعد جزءاً من أهداف المؤسسة، للمحافظة على الموارد الكفاء، ونقص التكاليف في استقطاب العاملين وتدريبهم وكذلك المحافظة على استمرارية حياة المؤسسة.

كما يمكن تحديد أهداف الموظفين من تطبيق جودة حياة العمل في ما يلي:

1 - تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين؛

2 - الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات.

3 - الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات.

4 - إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.

وإجمالاً يمكن القول بأن فاعليه جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل، والعكس صحيح.<sup>1</sup>

ومن هنا نرى أن جودة حياة العمل تهدف إلى إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل توفير الراحة والأمان، وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين، وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة، من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء، ودافعية للعمل.

### المبحث الثاني: تحليل جودة حياة العمل

نظراً لأهمية جودة حياة العمل فقد اهتمت بعض المدارس في تقديم بعض النظريات المفسر لها، من وجهة نظر الباحثين في علم النفس، والادارة، وتقديم بعض المكونات (الابعاد) التي من خلالها يمكن تحديد اهدافها.

### المطلب الأول: نظريات جودة حياة العمل

<sup>1</sup> جاد الرب سيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 13.

إن نظريات جودة حياة العمل تعكس صورة الفرد لذاته من خلال إخلاصه في عمله ما ينعكس على نفسيته في تحقيق الرفاهية والسيطرة على الحواجز والمعوقات الناتجة عن ضغوط العمل، والتأكيد على أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه من خلال العلاقات التي يبنها مع الأفراد باعتبارهم السند الاجتماعي في بيئة العمل لمواجهة المشكلات التي تواجهه لتحقيق جودة عالية في تكاتف الجهود بين الأفراد.

### أولاً: نظرية التحليل النفسي.

صاحب مدرسة التحليل النفسي هو " فرويد: يرى "فرويد" أن جودة حياة العمل في الشعور بالسرور والسعادة، وتخفيف الآلام وهو هدف أساسي لسلوك البشري داخل بيئة العمل، وأيضاً تعني إشباع الغرائز إذ أن مبدأ اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة.<sup>1</sup>

### ثانياً: المدرسة الإنسانية (نظرية الحاجات).

صاحب هذه النظرية هو "إبراهيم ماسلو" (1908-1970) يعد "ماسلو" زعيم المدرسة الإنسانية والمنظر الرئيس فيها. إذ تزعم هذا الاتجاه الجديد في علم النفس أطلق عليها "ماسلو" القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية.<sup>2</sup>

وإن جودة حياة العمل تتوقف على مستوى إشباع الحاجات العليا للفرد لتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية.<sup>3</sup>

- وأكد " فروم" على الجانب الاجتماعي للعامل إذ أنه أساس جودة حياة العمل وسعادتها، إذ يرى أن الإنسان اجتماعي بطبعه وأن غالبية مشكلاته ناتجة عن انفصاله وتفرد في مجتمعه. والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر المتعة النفسية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> فرج صفوت، القياس النفسي، ط، 1 الفكر العربي، القاهرة، 1989، ص: 25

<sup>2</sup> جلال سعد، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر العربي القاهرة، 1985 ص: 115.

<sup>3</sup> زينب خفاجي حياوي بديوي قياس الامن النفسي لموظفي وموظفات الدولة، رسالة ماجستير، علم النفس، كلية الآداب جامعة بغداد 1994، ص: 8.

<sup>4</sup> يحيى محمود سلطان السوداني، قياس التوافق الاجتماعي والنفسي لأبناء الشهداء في المرحلة المتوسطة، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس، كلية التربية جامعة بغداد، 1990 ص: 85.

## المطلب الثاني: أبعاد جودة حياة العمل

بالرغم من وجود توافق بين أغلب الباحثين والمهتمين بموضوع جودة الحياة الوظيفية حول ضرورة الاهتمام بها داخل المؤسسة، غير أن الاختلاف بين هؤلاء تمثل في تحديد أبعادها.

وتعددت آراء الباحثين والكتاب حول أبعاد وبرامج جودة الحياة الوظيفية باختلاف أهداف كل دراسة وطبيعة عمل كل مجال تطبيق يستعين به الباحثين والكتاب، فقد أورد مجموعة من الأبعاد وهي ( مشاركة العاملين، الأمن الوظيفي، الأجور والمكافآت السلوك الإشرافي) بينما أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: ( توازن الحياة الوظيفية والشخصية، نظم الاتصالات التنظيمية، العلاقات مع الزملاء، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي والسلامة المهنية، نظم التعويض، السياسات التنظيمية، نمط الإشراف) في حين يجد أن الأبعاد تتمحور حول كل من الرضا الوظيفي، ثقافة الاستجابة لمتطلبات الأسرة، تحفيز الموظفين، الدعم التنظيمي، التعويض، المرونة في ساعات العمل، السلوك الإشرافي والعاطفي، المكافآت والأجور، الاتصال والتواصل، الالتزام التنظيمي، تطوير السيرة المهنية).

## أولاً: بيئة العمل المادية

إن البيئة المادية المحيطة بالعمل تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعمال moral فإذا سألنا العمال عن سبب انخفاض الروح المعنوية فإنهم في الغالب لا يدركون أن السبب وراء هذا الانخفاض هو ظروف العمل المادية وعلى ذلك فإذا لوحظ أن جماعة معينة روحها المعنوية أخذت في الانخفاض فينبغي أن نبحث في تلك العوامل المادية حتى نعثر على عوامل الخطأ فيها.

## 1- مفهوم بيئة العمل المادية:

تعددت التعاريف التي تناولت ظروف الفيزيائية نذكر منها:

- ظروف العمل في كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسية التي ينتمي إليها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح الشنوني، إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة الطبعة الاولى الإسكندرية، 2004، ص:205.

- وعرف (هلوي سافال) ظروف العمل على ما قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة بسلوكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته).<sup>1</sup>
- ظروف العمل هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن.<sup>2</sup>
- وبناء على هذه التعريفات نستخلص أن ظروف العمل في كل ما يحيط بالعامل من مواقف ومواجهات سواء داخل عمله أو خارجه، مما ينعكس إيجاباً أو سلباً على سلوكيات الفرد وأدائه.

## 2- أهمية دراسة ظروف العمل المادية:

- الآثار السلبية لظروف العمل الشعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسدية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام.
- والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحدياً للمؤسسات التي يعمل بها أيضاً وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.
- ظروف العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفقتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة التطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم معزل عن تفهم تأثير ظروف العمل على العاملين فيها، الأهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلاله.

وبالمقابل توفر ظروف العمل الجيدة قد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أما أساس وجوده، إلا أن دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرة حقيقية لتقسيم سلوك العاملين سواء كان ملياً أو إيجابية، لتقديم التوصيات اللازمة

<sup>1</sup> على موسى حنان، الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، تخصص تسير موارد بشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007، ص: 31.

<sup>2</sup> أحمد دمري، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1990، ص: 69.

لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.<sup>1</sup>

### ثانياً: الموازنة بين الحياة العملية والخاصة

تعتبر الموازنة بين الحياة العملية والخاصة أحد أهم عناصر وعوامل جودة الحياة الوظيفية، أن عناصر جودة حياة العمل تضم كلا من التمسك بقوانين العمل والتوازن بين الحياة والعمل، والعلاقات الاجتماعية في حياة العمل.

**1 - مفهومها:** تعددت وجهات نظر الباحثين حول مفهوم الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تبعاً لأبعاد المفهوم وزوايا النظر نحوه، حيث يعرفه كلارك الموازنة بين الحياة العملية والخاصة على أنها عملية إشباع حاجات البيت وحاجات العمل بحسن انسياب في ظل أقل مستوى من الصراع بينهما.

بينما أكد الباحثان (سبيكمان ومارشنتون) أن مفهوم الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تم نقده من العديد من الباحثين، وقد أشار في دراستهما إلى أن مصطلح الموازنة بين الحياة العملية والخاصة يشير إلى عملية الفصل التامة بين العمل مدفوع الأجر وبين باقي الالتزامات ومجالات الحياة دون أي تداخل بين الحقلين.

### 2 - العلاقة بين الموازنة بين الحياة العملية والخاصة وجودة حياة العمل

تنوعت وتعددت تعريفات الباحثين حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية وطبيعة إسهامها في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها، حيث عرف جاد الرب جودة الحياة الوظيفية على أنها العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

وذهب (كاسيكو) إلى أن جودة حياة العمل هي عبارة عن تصورات الموظفين حول مكان العمل: هل يشعرون بالأمن والرضا؟ هل لديهم القدرة على الموازنة بين حياتهم العملية والخاصة وكذلك القدرة على النمو والتطور كبشر.

<sup>1</sup> عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، الطبعة الأولى، دار المراتب الجامعية، بيروت، لبنان، 1997 ص: 87.

ومن خلال ما سبق ذكره؛ تظهر هناك علاقة ترابط واضحة ما بين جودة الحياة الوظيفية وقدرة الموظف على التوازن بين الحياة العملية والخاصة باعتباره جزءاً لا يتجزأ منها والذي يعطي انعكاسات مؤثرة على جودة العمل وحياة الموظف.

### 3: أهمية الموازنة بين الحياة العملية والخاصة

#### أ - أهمية الموازنة بين الحياة العملية والخاصة بالنسبة للمؤسسة

تساهم إجراءات الموازنة بين الحياة العملية والخاصة في الإبقاء على الموظفين داخل المنظمات وبالتالي تقليل دوران الموظفين والحد من تكاليف عملية التوظيف وجلب الأعضاء الجدد إلى المنظمة حيث تزيد عملية الموازنة بين الحياة العملية والخاصة لدى الموظفين من الأثر الايجابي على الربح والنمو داخل المنظمة زيادة التزام وارتباط الموظفين بعملهم.

ب - أهمية الموازنة بين الحياة العملية والخاصة بالنسبة للموظفين: تساهم الموازنة بين الحياة العملية والخاصة في زيادة قدرة الموظفين على استغلال كفاءاتهم وقدراتهم وتطويرها بالتدريب والتعليم تزيد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم وزيادة شعورهم بالأمان الوظيفي داخل المنظمة، وكذلك تقليل الغياب المتكررة عن العمل لأسباب متعلقة بالحياة الشخصية.<sup>1</sup>

#### ثالثاً: الصحة والسلامة المهنية

تعتبر السلامة والصحة المهنية مسؤولية كل فرد في موقع العمل ومرتبطة بعلاقة متعددة مع من حوله من الأشخاص والآلات والأدوات والمواد وطرق التشغيل وغيرها، فالسلامة المهنية لا تقل أهمية عن الإنتاج وجودته والتكاليف المتعلقة به، وتهدف خدمات السلامة المهنية إلى حماية العاملين في مواقع العمل المختلفة من

<sup>1</sup> خالد جمال أبو سلطان، سياسات وإجراءات العمل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة من وجهة نظر العاملين في

المنظمات غير الحكومية رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، غزة، 2015، ص: 16 - 19.



الأخطار المهنية المتمثلة في حوادث وإصابات العمل ذات الصلة بالمهنية، مع السعي لتوفير علاقة إيجابية بين الفرد العامل وبيئة العمل المحيطة به.

### 1 - مفهوم الصحة والسلامة المهنية

قبل التطرق إلى مفهوم السلامة الصحة المهنية، لابد من شرح بعض المصطلحات.

**السلامة المهنية:** يقصد بها "حماية جميع عناصر الإنتاج من الضرر الذي تسببه لهم حوادث العمل وفي مقدمة هذه العناصر، العنصر البشري".<sup>1</sup>

**أما الصحة المهنية** فيقصد بها "حماية الموارد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل الإصابة في مكان العمل".<sup>2</sup>

إذن فالسلامة والصحة المهنية تعرف على أنها "توفير ظروف عمل آمنة مناسبة لكل من العامل وأداة العمل".<sup>3</sup>

### 1- أهداف الصحة والسلامة المهنية

تتلخص أهداف الصحة والسلامة المهنية في حماية عناصر الإنتاج من الضرر والتلف الذي يلحق بها، من جراء وقوع حوادث وإصابات عمل. وذلك عن طريق تطبيق مجموعة من الإجراءات والاحتياطات الوقائية بهدف تأمين بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر للعاملين على مستوى المؤسسات، وذلك بتطبيق مجموعة من الاحتياطات الوقائية كالاتي:

أ - حماية العنصر البشري من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل، وذلك بمنع تعرضهم للحوادث والإصابات والأمراض المهنية.

ب - الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في المنشآت وما يحتويه من أجهزة ومعدات، من تلف والضياع نتيجة للحوادث.

<sup>1</sup> عبد الفتاح بوخمخم، حنان علي موسى، أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية، الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة مسيلة، 2009، ص:02.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص:02.

<sup>3</sup> خالد فتحي ماضي وأحمد راغب الخطيب، السلامة المهنية العامة، ط1، دار الكنوز، الأردن، 2011، ص:98.

ت - توفير وتنفيذ كافة إجراءات السلامة المهنية، التي تكفل توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من المخاطر للعنصرين البشري والمادي.

تستهدف السلامة المهنية كمنهج علمي، تثبيت الأمان والطمأنينة في قلوب العاملين أثناء قيامهم بأعمالهم، والحد من نوبات القلق والفرع الذي يتتابههم، وهم يتعايشون بحكم ضروريات الحياة، مع مواد وآلات يمكن بين ثناياها، الخطر الذي يهدد حياتهم وتحت ظروف غير مأمونة تعرض حياتهم بين وقت آخر لأخطار فادحة.

ج - التأكد من ملائمة العمل لصحة العامل، أي ملائمة الحالة الجسمانية العقلية للعمل المرشح لأدائه، وإتباع مبدأ العمل المناسب للعامل المناسب.

د - الاكتشاف المبكر والعلاج الفوري المناسب للأمراض والعلل التي تصيب العامل أثناء قيامه بعمله، وتأكيد مبدأ العناية والكشف الروتيني للعاملين.

محاولة تعميق وزيادة المعرفة الطبية في مجال الطب الصناعي، وذلك بالقيام بكل الدراسات العلمية والطبية وتتبع دراسة كل نتائج الأزمات والكوارث التي وقعت والاستفادة منها في المستقبل لتطوير الخدمات الصحية.<sup>1</sup> إذن تهدف السلامة المهنية إلى حماية عناصر الإنتاج وذلك عن طريق تطبيق مجموعة من الإجراءات الوقائية بهدف تأمين بيئة عمل خالية من المخاطر.

## 2 - أهمية الصحة والسلامة المهنية

أ- **تقليل تكلفة العمل:** إن الإدارة السليمة لبيئة العمل تجنب المنظمة الكثير من المشاكل المتمثلة في حوادث العمل والأمراض الصحية هذه التي تكلف المنظمة الكثير من التكاليف المادية والمعنوية المتضمنة التعويضات المدفوعة للعاملين.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص ص: 17-18 .

ب - توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر: إن الإدارة المسؤولة عن توفير المكان المناسب والخالي من المخاطر المؤدية إلى أضرار بالعاملين أثناء عملهم، إن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي.

ج - توفير نظام عمل مناسب: من خلال توفير الأجهزة والمعدات الواقية واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابة أو حوادث أو مرض.

د - التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض المهنية: إذ أن الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية.

د - تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعاملين: إن توفير الحماية للعاملين والاهتمام بهم من قبل الإدارة، يشعرهم بأهميتهم ويبني جسور التعاون بينهم وبين إدارتهم.

هـ - تخلق الإدارة الجيدة السلامة للمنظمة تجاه المنافسين هذه السمعة ينتج عنها استقطاب الأفراد الأكفاء والاحتفاظ بأقل الكفاءات.

من هذا المنطلق تسعى المنظمات بصورة عامة توفير بيئة مهنية ملائمة، ومناسبة للعاملين بها والحفاظ عليها تحقيقاً لأهدافها في تحسين الإنتاجية وتطويرها.<sup>1</sup>

#### رابعاً: الاستقرار والأمان الوظيفي

ويعتبر الأمان والاستقرار الوظيفي من أهم أبعاد جودة الحياة العمل، فهو محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية. فرفع درجة الطمأنينة لدى العامل على مستقبله الوظيفي، وإنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل، ينتج عنه شعور العامل بالراحة والاستقرار النفسي بما يرفع من معنوياته وينعكس إيجاباً عليه.

وهو كذلك " ثبات العامل في عمله وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر، هذا إذا كان ذلك التنظيم يشكل مستقبلاً مهنياً للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية ونفسية متداخلة لتحقيق التكامل والاستقرار".<sup>2</sup>

- ويعرف الاستقرار على أنه ثبات العامل في المصنع حتى التقاعد.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مفتاح عبد السلام الشويهدى، مرجع سبق ذكره، ص: 244.

<sup>2</sup> محمد علي محمد، مجتمع المصنع، الهيئة المصرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 1972 ص: 108.

- هو كذلك إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عملة والعمل على تحرره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكان إنتاجه لا يدعو للقلق كذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وضمان أمنه الصناعي وترقيته.<sup>2</sup>

### 1- أهمية الأمان والاستقرار الوظيفي

يعتبر العمل المصدر الوحيد للدخل، فهو يؤمن للعامل حياته ومعاشه ويظهر فيه إمكانياته وقدراته ويثبت كفاءتها المهنية.

- ولتبات العامل في عمله واستقراره فيه انعكاسات إيجابية عليه وعلى المؤسسة ككل، فالعامل المستقر في عمله متطوع بأنماط الجماعة ومتشبع بثقافة المنظمة، عكس العامل كثير التنقل الذي يبحث دوماً عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل، المقبول منها والمرفوض وبالتالي قد يصعب، عليه الاندماج مع هذا المجتمع الجديد في فترة وجيزة بل يستدعي ذلك وقت طويل هو مضيعة للوقت والجهد، وحتى المال (تكلفة الإنتاج)، هذا بالنسبة لفرد واحد فما بالك بعدة أفراد.

- ومن مزايا استقرار العامل إتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي نقل من عوامل التعب ونخفض من احتمالات الوقوع في حوادث العمل.

- كما أن للعامل المستقر في عمله حظوظاً أكبر في التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدريجي من غيره من العمال بحكم إتقانه لعمله وتنامي خبرته واندماجه داخل المنظمة.

- وإن استقرار أعضاء الجماعة في العمل يزيد من تماسك وترايط أعضائها، فكلما دام انتماء أفراد الجماعة للمؤسسة زاد تماسكها، والعكس صحيح، فكلما ترك فرد من أعضائها المؤسسة زاد احتمال تفككها، لأن المغادر للجماعة حمل معه أفكاره وصفاته الجامعة لجماعة العمل، والوافد الجديد قد يحمل معه من الأفكار

<sup>1</sup> A-Albou Problèmes humains de l'entreprise, DUNO, Pari, 1975, p90 .

<sup>2</sup> عبد الوهاب احمد عبد الواسع، علم إدارة الأفراد، دار القومية لطباعة ونشر، الرياض، 1973، ص: 81.

والأنماط ما يجعل بتفكيك الجماعة أن استقرار المؤسسة ونجاحها من استقرار أعضائها ونماء كفاءاتهم، فبدونهم ليس لها وجود، ومصيرها الاضمحلال والفناء.

فاستقرار الأفراد وتماسك جماعات العمل يجعل من المؤسسة مجتمع صغير تجمع أفراد ثقافة وهدف واحد ( الإنتاج) ، وهوية واحدة هي المؤسسة، يأتونها صباحا للدفع بها من أجل الاستمرار ولا يتركونها مساء إلا من أجل العودة إليها في الصباح، ويتحقق ذلك من خلال توفير المؤسسة لإفرادها عوامل الشعور بالأمان النفسي والجسدي والمادي، إلى أن تكون المؤسسة مصدر سعادة لإفرادها ومستقبلا مهنيا لهم.<sup>1</sup>

## 2 - مظاهر الأمان والاستقرار الوظيفي

- **قلة الشكاوى:** تعتبر ظروف العمل غير المناسبة وعلاقات العمل المتردية بين المشرفين والأتباع من العوامل المولدة للشعور بالغبن والإحساس بالظلم، خاصة في ظل عدم تساوي فرص الترقية والحصول على المكافآت كل هذا يؤدي إلى كثرة الشكاوى كتعبير تلقائي عن السخط وعدم الرضا عما يحدث.

"الشكوى: هي شعور شخصي حقيقي أو متصور من جانب الموظف بالغبن ولا العدالة في علاقاته الوظيفية" والشكاوى أولى المؤشرات التي تعبر عن الرغبة في ترك المؤسسة، وهي توحى بوجود مشاكل ومعانات وظيفية لدى العمال وجب على المشرفين الاهتمام بحلها ومعالجتها للتقليل من حدة تأثيرها على العمال.

وكلما قل معدل الشكاوى عبر ذلك عن مدى استقرار العمال في المؤسسة، فانخفاض نسبة الشكاوى بالمصنع دليل على أن هناك استقرار ورضا عن العمل، وعدم وجود ظلم في المصنع يشعر العامل بالعدالة وبالتالي ترتفع الروح المعنوية عند العمال ويزيد حماسهم لتحسين العملية الإنتاجية.

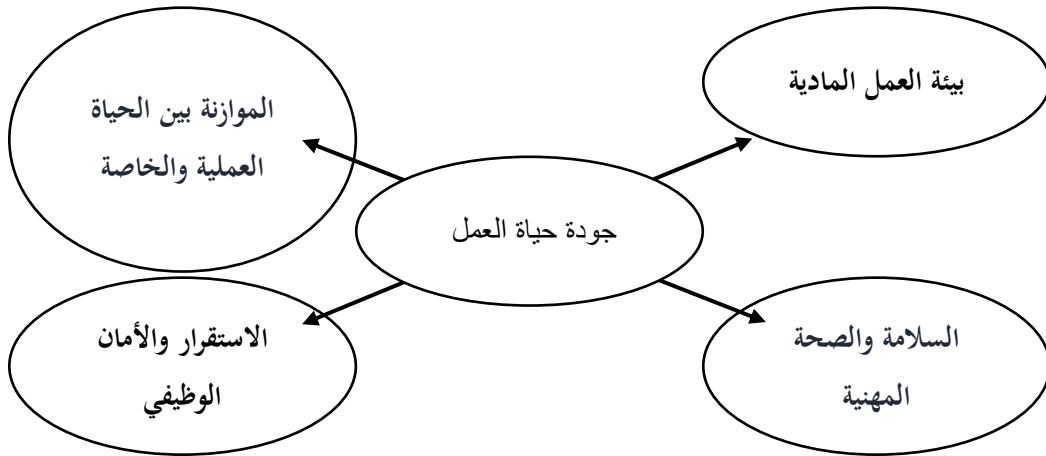
- **الراحة النفسية والانسجام مع جماعة العمل:** الراحة النفسية شعور داخلي ينتج عن الانسجام مع العالم الخارجي، وفي المؤسسة ينتج خصوصا من عدم تعرض العامل إلى عقوبات تأديبية، الشيء الذي يكسبه قوة في الشخصية بين أفراد المؤسسة ويدفعه للعمل أكثر لإثبات قدراته وكفاءته، وعكس ذلك إذا تعرض العامل إلى عقوبات وتأنيب متواصل من طرف مسؤولية، خصوصا إذا كانت ظالمة، تولد لديه الرغبة في الانتقام عن طريق تعطيل العمل بالتغيب أو التمارض ويصل به الحد في بعض الأحيان إلى التسبب في حوادث عمل.

<sup>1</sup> وهيبة ليازيد، فعالية اساليب التحفيز في استقرار الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر، 2014، ص ص: 202 - 203.

- **قلة حوادث العمل:** إن استياء العمال على مشرفيهم، وعلى النظام السائد في المؤسسة ينعكس سلبيا على الحالة النفسية للعمال، فيدفعهم إلى القلق واليأس، والتعب العضلي ذو الأسباب النفسية، والذي يقلل من تركيزهم مما يزيد من احتمال وقوعهم في حوادث مهنية تلحق بهم وبالمؤسسة أضرار كان بالإمكان تفاديها.
- **المواظبة على العمل:** إن انخفاض نسبة الغياب عند العمال وعدم التأخر عن مواعيد العمل، كلها مؤشرات تدل على الاستقرار داخل المؤسسة، فالعامل المواظب على الحضور إلى عمله في المواعيد المحددة لها، يعني أنه لا يشعر بأي تدمير نحو عمله، وأنه يرى فيه مستقبلا مهنيا له.
- **الشعور بالأمان:** تظهر أهمية الشعور بالأمان بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية وتتضمن الحاجة إلى الأمان من الحماية من المخاطر المادية، الصحية والحماية من التدهور الاقتصادي إضافة إلى تجنب المخاطر الغير متوقعة.<sup>1</sup>

والشكل التالي يلخص مكونات أبعاد جودة حياة العمل في هذه الدراسة:

الشكل رقم (01) يوضح أبعاد جودة حياة العمل في هذه الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على ماسبق

نستنتج من الشكل السابق أنه هناك عدة أبعاد لجودة حياة العمل التي من خلالها أن توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية وكذا توفير الراحة والاطمئنان للعاملين في مكان العمل ومراعاة احتياجات العمل سواء إن كانت احتياجات مادية أو معنوية أو أسرية وذلك عند تطبيق برامج جودة حياة العمل.

<sup>1</sup> وهيبه ليازيد، مرجع سبق ذكره، ص ص: 204 - 206.

## المطلب الثالث: عوائق تطبيق جودة حياة العمل

## أولاً: موقف الإدارة

يتطلب تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع مرؤوسيه، ومنحهم فرصة إبداء عن آرائهم، والمشاركة بقوة في جميع الشعلة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقق، لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض من صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون هناك معارضة قوية ضمن مثل هذا برامج.

## ثانياً: موقف الاتحادات والنقابات العمالية

قد يتولد عن الاتحادات، والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الريفية تسعى إلى تسريع من وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية، دون دفع أي عوائد كافية للعاملين. أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء، والإنتاجية، وإزالة هذه المخاوف يجب على الإدارة ترويج برامج جودة الحياة الوظيفية لتفسير أهدافها، والفوائد التي ستعود على العاملين من جراء تطبيقها.

## ثالثاً: التكلفة المالية

ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية، والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المؤسسة، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية، ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو من سماع القرار التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، وتبديد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقة وصول النتائج المرجوة.<sup>1</sup>

## خلاصة الفصل الأول:

<sup>1</sup> بوبكر ساخي، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي رسالة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة وهران 2، 2016 ص: 113-114 .

من خلال هذا الفصل اتضح معنى جودة الحياة الوظيفية وأهم العوامل التي تساهم في تحقيقها، وتعزيزها، وكذا البرامج التي لها أثر ايجابي على سلوك الموظفين، ومدى أهميتها، وما تمثله بالنسبة إلى الموظفين، والمنظمات التي تسعى إلى التقدم والتميز.

إذ تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من تقدير والاحترام، من خلال الاهتمام به والعمل على توفير كل سبل الراحة النفسية والجسدية له، ما يزيد من ولاء وانتماء العنصر البشري لمنظمتة، فيكسر طاقاته وإمكاناته لخدمتها والتضحية من أجل تقدمها وازدهارها.



# الفصل الثاني:

## دور جودة حياة العمل في تقليل

## حوادث العمل

تمهيد

المبحث الأول: ماهية حوادث العمل

المبحث الثاني: أساسيات حول حوادث العمل

المبحث الثالث: انعكاس جودة حياة العمل على حوادث العمل

خلاصة الفصل

## تمهيد:

بعدها تم التطرق في الفصل الأول إلى جودة حياة العمل، والذي سيكون له دور بارز في فهم واستيعاب ما سيأتي من نقاش فصل حول حوادث العمل تعتبر حوادث العمل من بين أكثر المشاكل التي تواجه الدول المتقدمة والنامية وما ينتج عنها من حالات عجز كلي أو جزئي، وكذلك الآثار السلبية على مختلف الأصعدة الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية.

والجزائر كغيرها من الدول النامية تسعى جاهدة للحد من هذه الظاهرة التي أصبحت الشغل الشاغل لمؤسساتها وكذلك التطور السريع لمختلف جوانب العمل وتعقد الصناعات الحديثة ونظرا للأضرار التي تسببها حوادث العمل سواء بالنسبة للفرد أو المؤسسة، فإننا نحاول في هذا الجزء من الدراسة معرفة أسباب الحوادث وأنواعها وكذلك أثارها والنظريات المفسرة.

### المبحث الأول: ماهية حوادث العمل

في ظل التطور السريع الذي شاهده العامل أصبح العنصر البشري يعمل لساعات طويلة وفي ظروف صعبة وفي شروط غير مناسبة لخصائصه وقدراته البدنية والعقلية، وهو ما يؤدي به إلى التعب وعدم الانتباه وبالتالي زيادة احتمالات وقوعه في الحوادث.

### المطلب الأول: مفهوم حوادث العمل

حسب القانون 83-13 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، معدل ومتمم بالأمر رقم 96-19 المؤرخ في 6 جويلية 1996، تم تأسيس نظام وحيد يسري على العمال مهما يكن قطاع النشاط الذي ينتمون إليه، وتشمل تغطية الحوادث التي يمكن أن يتعرض لها العامل أثناء العمل وبسببه.

### أولاً: التعريف القانوني

لقد عرف المشرع الجزائري حادث العمل على أنه: " كل حادث أنجزت عنه إصابة بدنية نتيجة عن سبب مفاجئ طرأ في إطار علاقة العمل".<sup>1</sup>

- القيام خارج المؤسسة بهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقاً لتعليمات المستخدم،
  - ممارسة عهدة انتخابية أو بمناسبة ممارستها؛
  - مزاولة الدراسة بانتظام خارج ساعات العمل.<sup>2</sup>
- يُعتبر أيضاً كحادث عمل، حتى وإن لم يكن المعني بالأمر مؤمن له اجتماعياً، الحادث الواقع أثناء:
- النشاطات الرياضية التي تنظمها الهيئة المستخدمة،
  - القيام بعمل متفاوت للمصالح العام أو لإنقاذ شخص معرض للهلاك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المادة 6 من القانون 83-13 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق 2 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، ج، ر 28.

<sup>2</sup> المادة 7، نفس المرجع.

<sup>3</sup> المادة 8، نفس المرجع.

### ثانيا: تعريف حادث العمل من الناحية الطبية

وتعرف الحادثة بأنها: "كل واقعة تسبب مساسا بجسم الإنسان، وتكون ذات أصل خارجي، وتتميز بقدر من المفاجأة . "والمقصود بالمساس بجسم الإنسان كل أذى يلحق به مثل الجروح والكسور والتشويه، وفقدان القوى العقلية، والوفاة".<sup>1</sup>

ويعرف: " هو ذلك الحادث الذي يطرأ خلال العمل أو بمناسبة مهما كان السبب في كل الحالات التي يكون العامل خاضعا لرب العمل على أن يكون سبب وقوعه خارجيا يلحق أضرار جسدية بجسم العامل ويحدث فجأة".<sup>2</sup>

### ثالثا: تعريف حادث العمل من الناحية الصناعية:

تعرف على أنها "هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقعا حدوثه، مما ينجم عنه ضرر للأفراد والوسائل".<sup>3</sup> وكما تعرف «هي ذلك الناتج عن مركز العمل مباشرة، بسبب خلل في الآلات أو الأجهزة، أو نتيجة عوامل إنسانية غير مأمونة".<sup>4</sup>

وتعرف أيضا: هي " واقعة تؤدي إلى التوقف في سير العمل وتمس بصحة العامل".<sup>5</sup>

تعددت التعاريف المقدمّة لحوادث العمل، وذلك لاختلاف وجهة نظر الباحثين حول أسبابها والنتائج المترتبة عنها، ومن هذه التعاريف نستنتج أن حوادث العمل هي:

- ✓ هي عبارة عن فعل مفاجئ وغير متوقع، ينقص من القدرة الإنتاجية لعوامل الإنتاج المادية أو البشرية؛
- ✓ تقع الحوادث أثناء العمل في مكان العمل أو خارجه، مثل حوادث نقل العمال أو نقل المواد والمنتجات المختلفة.

<sup>4</sup> محمد حلمي مراد، التأمينات الاجتماعية، في البلاد العربية، المطبعة العالمية، القاهرة، ط 1192 ص: 52.

<sup>2</sup> حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط 1 دار الكتاب الحديث، الكويت، (1990)، ص: 19.

<sup>3</sup> Dominique Grand Guillot, Droit du travail et de la sécurité social, 9ème edition, Paris, 2006, p254

<sup>4</sup> MELENNEC, LOUIS et JUTTARD, JEANT, araité de la réparation des accidents du travail, Paris, Librairie générale(1981), p. 27.

<sup>5</sup> عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1991، ص: 440.

✓ ترتبط حوادث العمل بعدة عوامل متداخلة ومتفاعلة فيما بينها سواء كانت مادية مرتبطة بالجانب التقني (الآلات والمعدات) ، أو تنظيمية مرتبطة بالجانب التنظيمي (طرق العمل، أوقات العمل) ، أو بشرية مرتبطة باليد العاملة.

### المطلب الثاني: أسباب الحوادث

لكل سلوك سبب، والسلوك المؤدي إلى الحوادث ليس استثناء لأنه لا سلوك بدون دافع، والاستقصاء الدقيق لأسباب الحوادث، وجمع المعلومات والملاحظات بطريقة منظمة ودقيقة في عدد كبير من المواقف السلوكية أو المجالات الصناعية يساعد الدارسين على معرفة أسباب حوادث العمل، ومن خلال التحليل العام لأسباب الحوادث تبين لنا أن هناك فئتين شائعتين من الأسباب:

#### أولا - الظروف الخطيرة في بيئة العمل . Unsafe condition

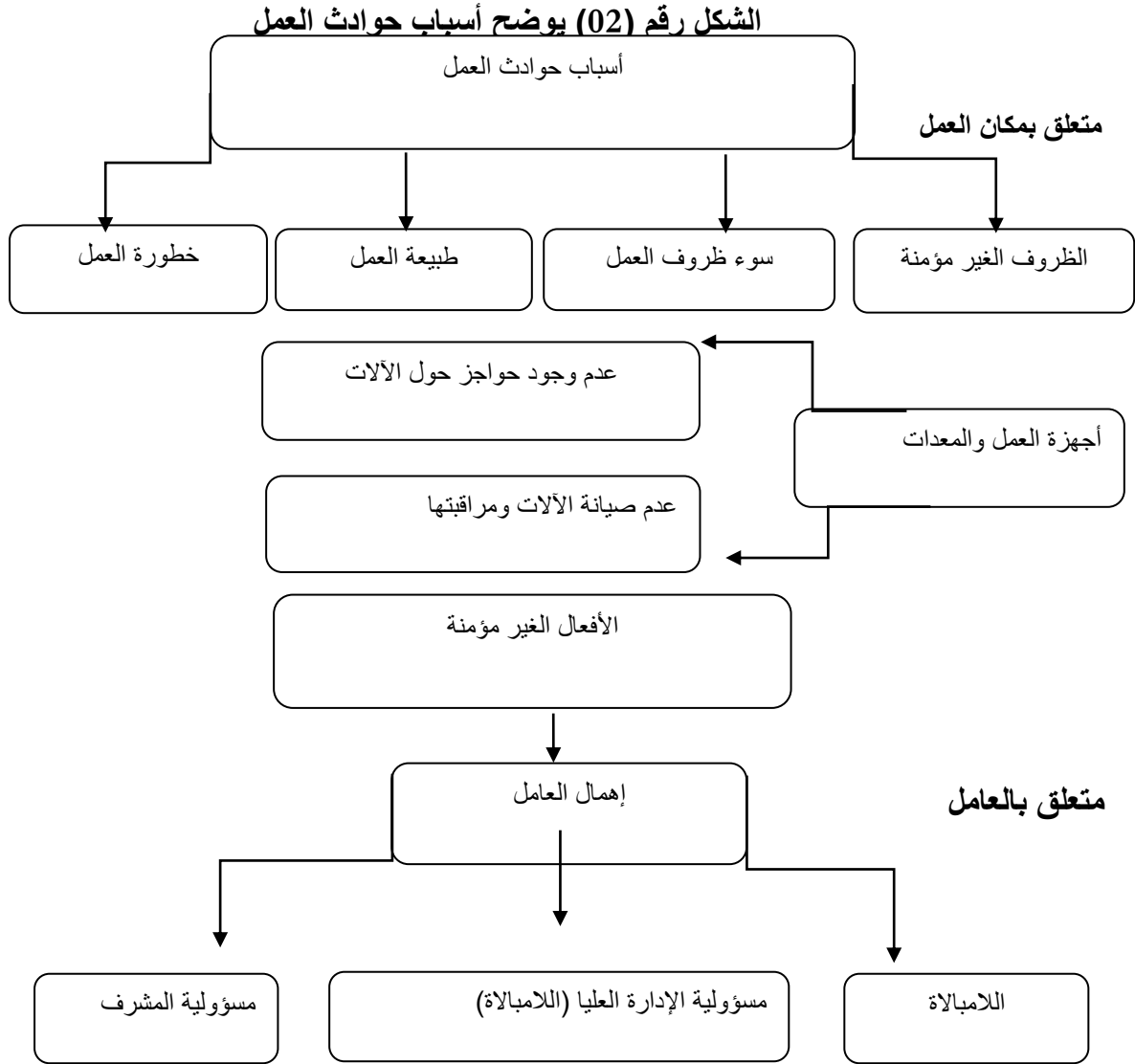
أما الظروف الخطيرة فتتضمن بعض مظاهر البيئة المادية التي تهيج لحدوث حادثة أو تجعل وقوعها محتملا، ومن أمثلة هذه الظروف وضع الآلات والأدوات على نحو غير منتظم والإضاءة الرديئة والآلات المتحركة التي تتحرك دون حراسة أو مراقبة، وكذا وجود أرضية مكان العمل مبتلة بالمياه أو الشحوم مما يسهل من انزلاق العامل والسقوط<sup>1</sup>.

#### ثانيا - الأفعال الخطيرة (السلوكيات غير الآمنة)

أما الأفعال الخطيرة أو السلوكيات غير الآمنة فتتمثل في أنماط السلوك التي تؤدي إلى وقوع الحوادث أو الفشل في أداء العمل الذي ينتج عنه وقوع الحوادث، ومن أمثلة هذه الأفعال تحريك آلة أو الاصطدام .بها حيث تسقط على العامل فتصيبه أو تسقط على آلة أخرى فتدمرها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> MAURICE ET MONMOLLIN، "Vocabulaire de l'ergonomie"، 2ème édition de Octares، (1997) p. 18.

<sup>1</sup> أحمد عزت راجح، علم النفس المواءمة المهنية الهندسة البشرية والعلاقات الإنسانية، الدار القومية للطباعة والنشر، مصر، 1960، ص:354.



المصدر: إعداد الطالب اعتماد على ما سبق

نستنتج من خلال الشكل أعلاه العمل يتأثر بالكثير من الأسباب والمعوقات التي تعرقل العامل أثناء تأدية مهامه من بين هذه المعوقات أسباب متعلقة بمكان العمل الضوضاء سوء الأرضية مما يجعل العامل مواجهة الحوادث،

وهناك أسباب متعلقة بالعامل نفسه وذلك راجع إلى إهمال العامل أو عدم تركيزه وغياب الرقابة الذاتية والرقابة الأمنية للعامل مما يقع العامل في حوادث العمل.

### المطلب الثالث: المتغيرات المرتبطة بحوادث العمل

عندما نتحدث حول موضوع حوادث العمل يجب التطرق الى المتغيرات المرتبطة به والتي نذكر منها ما يلي:

#### أولاً- المتغيرات بيئية الخارجية:<sup>1</sup>

**1 - أرضية مكان العمل:** من المعروف أنه إذا كانت أرضية مكان العمل صالحة، فإن الحوادث تكون ضئيلة كما أن رضا العمال عن عملهم يكون حسن وبالتالي فإن الإنتاج يكون مرتفعاً، وطبعاً هذا يتوقف على مدى توفر عوامل أخرى مساعدة وإذا كانت أرضية مكان العمل تحتوي على حفر وانشاقات أو تكون لزجة، فإن إمكانية سقوط العامل متوقّرة بشكل متفاوت وخطير، خاصة إذا كان الأمر يتعلق بحمل أجسام ثقيلة أو مواد كيميائية. وحتى مثلاً في حالة سماع جرس الإنذار من وقوع خطر مع ضرورة الاحتياطات اللازمة (الخروج بسرعة من أماكن العمل)، فقد يعثر العامل ويسقط ويجري نحو الخارج وهذا نتيجة للحفر والانشاقات الموجودة على أرضية مكان العمل، فهو في هذه الحالة قد يتعرض لحادث في ظرف واحد.

**2 - الحرارة والبرودة:** لقد بينت الدراسات أن أقل معدل للحوادث كان عندما تكون درجة الحرارة في مصانع الذخيرة مرتفعة، ولما انخفضت هذه الدرجة إلى 14 درجة معدل الحوادث زاد، بارتفاع درجة الحرارة عن المتوسط الملحوظ. فعندما يكون العمل في جو حار تنعدم فيه أجهزة تكييف الهواء فإن هذا يخلق من الضيق والتوتر، ويصبح العامل قابل للإثارة مع زملائه لأدنى الأمور ولا يتوقف هنا فقط بل يتعدى بأن يعمل دون شعور بعمله) وهذا طبعاً طيلة فترة توتره فقط) ودون شعور بموضوع يديه أو الطريق الذي يمشي عليه وبالتالي يكون هنا عرضة للسقوط والوقوع في حوادث عمل متعددة وخطيرة.

**3 - الإضاءة:** وتعتبر لأضائه السيئة في وجود زغللة العين وهذا ما يؤثر على الفرد العامل وتصبح رؤيته غير واضحة للألآت الموجودة أمامه فيصطدم بها وانه يمشي على بعض الأجسام المنتشرة في الأرض (قطع حديد، حجارة صغيرة... الخ) فيتعثّر أو ينزلق ويسقط، كما أن لأضائه الشديدة من شأنها ان تسبب ألماً في العين وبالتالي فهي تؤثر على توازن الرؤية بالنسبة للعامل من خلال تعرضه اليومي لها، يعني هذا أن إصابته تكون جد

<sup>1</sup> يحضية سمالي، أثر حوادث العمل على الكفاية الإنتاجية وفاعلية نظام الوقاية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد، جامعة الجزائر، 1994-1995، ص ص: 77 - 78.

محتمله وهذا الأمر يعتبر خطيرا فالعامل بهذا الشكل يتعرض لحوادث دوريه لأنه قد يفقد أحد أجهزه الوقاية من الحوادث والمتمثلة في حاسة السمع.

**4 - الضوضاء والغبار:** إن ارتفاع الضوضاء الدائم والمستمر، يجعل العامل لا يسمع " جرس الإنذار " عندما يكون هنالك خطر ولا يسمح كذلك بأخطار زملائه في العمل باحتمال تعرضهم لحوادث أثناء قيامهم بأعمالهم، وإذا تعرض العمال بصفة دائمة للغبار الكثيف في مختلف المصانع والوحدات الإنتاجية، من شأنه أن يؤثر على رؤية الأشياء والآلات، وعلى إدراك المسالك الأمنية، وبالتالي تكون إمكانية التعرض للسقوط، التعثر أو الاصطدام. ولا يتوقف الأمر على هذه الطريقة فحسب بل يتعداه إلى التأثير على الجهاز التنفسي بصورة خاصة إذا كان هذا الغبار يحتوي على مواد كيميائية سامه.<sup>1</sup>

**5 - التهوية:** ويقصد بها تغيير وتجديد الهواء أثناء العمل وهذا من شأنه إزالة الروائح الكريهة والمضرة وخفض درجة الحرارة ومن ثمة عدم الوقوع في الحوادث، فسوء التهوية يصاحبه الخمول والتعب والذي قد يؤدي إلى الاستجابة الناقصة وإصدار السلوك الغير أمن ومن ثمة الوقوع في شبح الحوادث.

**6 - طبيعة العمل:** يرى فرنون أن معدل الحوادث يتأثر بطبيعة العمل، فإذا كانت صعبة فتكون لها علاقة وتأثير كبير في وقوع الحادث، فإذا كان العمل يتعب العامل نتيجة للصعوبة التي يحتويها هذا العمل، فان هذا الفرد يقوم ببذل مجهودات كبيرة لإنجاز الوقت المحدد. ومقابل هذه الصعوبة والجهد الكبيرين يجد العامل نفسه مرهقا ومتعبا فيصبح غير قادر على القيام بالحركات اللازمة لأداء العمل على أحسن وجه، وهذا ما يجعله عرضة للوقوع في حوادث العمل.

**7 - تغيير نوبات العمل:** مما لا شك فيه فزيولوجيا أن حرارة الجسم تكون في أعلى درجاتها مساء وأقل درجاتها في الصباح، ويلاحظ أن أداء الفرد يرتبط بارتفاع درجة حرارة الجسم، كما أنه ثمة علاقة قوية بين أداء الفرد الذي يتطلب اليقظة والانتباه وبين درجة حرارة الجسم تصبح متطلبا حيويا لأداء العامل فهي تحفز الفرد لانجاز أعماله. وبشكل عام فان أفضل ساعات العمل وأكثر ارتباطا بانعدام الحوادث يكون في نوبة النهار، فوظائف الجسم تخضع لهذه الإعاقات اليومية أو ما يسميها البعض بالساعة لبيولوجية.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص: 349



## ثانيا: المتغيرات الداخلية (الشخصية)

**1 - السن:** لقد بينت الدراسات أن لعامل السن دورا واضحا في وقوع الحوادث في ميدان العمل، فصغار السن يكونون أكثر استهدافا للحوادث ممن هم متوسط السن. بالإضافة إلى هذا نجد في المقابل من يؤكد أن العمال المتقدمين في السن يكونون أكثر عرضه للوقوع في حوادث العمل نتيجة ارتكابهم لأخطاء تكون بداية لتلك الحوادث وبآثار متفاوتة.<sup>1</sup>

**2 - الصحة:** لقد بينت دراسة تشامبر أن ارتباط كبير بين الأمراض وظاهرة وقوع الحوادث، وذلك من خلال الدراسة التي أجراها على 15 ألف حرفي وتلميذ للقوات البحرية الإنجليزية في عام 1929 لقد وجد أن هنالك ارتباط يبلغ 30% بين الأمراض المهنية وحوادث العمل.<sup>2</sup>

**3 - الخبرة:** تبين معظم الدراسات أنه كلما كانت خبرة العامل كبيرة كلما كانت نسبه تعرضه للحوادث ضئيلة. وهنالك علاقة بين السن والخبرة لأن هذه الأخيرة تقاس من خلال الزمن المستغرق في أداء عمل معين لمدة معينه ولقد بينت دراسة " فيشر " في الولايات المتحدة الأمريكية أن معدلات الحوادث تتناسب عكسيا معا الخبرة. ففي 60 يوما الأولى من الاستخدام بلغت النسبة 4.81 من النسبة الكلية للحوادث التي وقعت في الأسبوع الأول من الاستخدام.<sup>3</sup>

**4 - الجنس:** بينت الدراسات أن النساء يعتبرن أكثر تعرضا للحوادث من الرجال، ونجد من بين هذه الدراسات دراسة " ماير " والتي تضمنت مقارنة نسبة حوادث سائق من مثيلاتها عند 40 سائق تكسي وكانت كلتا المجموعتان تعمل تحت ظروف واحده. ولقد بينت نتيجة هذا البحث " أن نسبة حوادث السائقين لمدة 11 شهر بلغت 0.527 حادثه على كل ألف ميل سياقه في حين كانت هذه النسبة لدى النساء السائقات واللواتي

<sup>2</sup> فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1986، ص: 306.

<sup>1</sup> عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971، ص: 46.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص: 45.

اخترن تقريبا وترجع زيادة القابلية للحوادث لدى الإناث عنها لدى الذكور إلى وجود فروق بين النسبتين خاصة التوازن النفسي والفيزيولوجي.

كما بينت أبحاث " انستازي " إن الرجال أكثر ثبات من النساء لأنهم أقل تعرضا للصعاب، والتقلبات التي تحدث في توازن العضوية الداخلية، وهم يمتازون بالثبات النسبي لدرجة الحرارة وبثبات نسبة المواد الحمضية والقلوية في الدم واتزان عمليتي الهدم والبناء، والنقصان الذات تعاني منه الإناث في التوازن، يؤدي إلى نقصان في القدرة على إدراك المخاطر والتحكم في السلوك وبالتالي فإن احتمال الوقوع في الحوادث والتعرض لها يكون متزايد ومستمر.<sup>1</sup>

**5 - الذكاء:** هناك اختلافات بين الباحثين في مجال علم النفس الصناعي حول صلة الذكاء بالحوادث. فنجد البعض يؤكد على وجود علاقة عكسية بين الذكاء ووقوع الحوادث بمعنى لأنه كلما كان العامل ذكيا كلما قلّت الحوادث. بينما نجد البعض الآخر يؤكد على عدم وجود أي علاقة بين الذكاء والحوادث ومرّد ذلك إلى اختلاف العلماء في تحديد تعريف موحد وشامل للذكاء وبالرغم من ذلك فإنّ الصلة بين الذكاء والحوادث ظهرت جلية في إحدى الدراسات، عندما اتّضح للباحثين أن العمال الذين تعرّضوا لامتحانات ذكاء في بداية عملهم وحصلوا على درجات عالية هم أقلّ العمال تعرضاً للإصابات بالحوادث.<sup>2</sup>

**6 - الدافعية:** باعتبار الدافعية أنها بمثابة الطاقة المتحركة لسلوك الفرد فإن إنتاجية يختلف باختلاف الدافعية عنده، وإن نقصت الدافعية عند العامل أثناء قيامه بالعمل يمكن أو تورطه في الحوادث، وفي هذا الصدد تشير دراسة كير عن زيادة الحوادث في الأقسام ذات المرتبات والفرص الترقّي الأقل، إن انخفاض دافعية الفرد في العمل وفشل الإدارة في استشارتها يمكن إن تزيد من توتر الفرد ويوقعه في الحوادث.<sup>3</sup>

**7 - الحالة الوجدانية والانفعالية:** تؤكد بحوث " هيرسي " أن الحالة الانفعالية الشديدة للعمال، من شأنها ان تزيد في التورط بالحوادث، فالحزن والغضب وما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينهما وبين المعالجة الناجحة للموقف الضاغطة، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي إلى التورط في الحوادث، وكذلك الأشخاص الذين يسهل استشارتهم.

<sup>1</sup> فرج عبد القادر طه، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 299 - 209.

<sup>1</sup> طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص: 155.

<sup>2</sup> حمدي ياسين وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 202.

**8 - العوامل اللاشعورية:** تشير بحوث مدرسة التحليل النفسي بأن جملة دوافع لا شعورية تدفع العامل للوقوع في الحادثة ويتمثل ذلك في كراهية العمل والتهرب من المسؤوليات، الانتقام من أصحاب السلطة، لوم الذات وعقاب النفس.

كما يرى أصحاب مدرسة التحليل النفسي أن مضطربي الشخصية من العمال يميلون إلى البحث عن المشكلات واختلاف المتاعب الصحية والمهنية والمالية لأنفسهم وللمحيطين بهم، فهم يجدون اللذة في إيذاء الآخرين وإيذاء أنفسهم، إضافة إلى ذلك فقد ألح أنصار التحليل النفسي على أنّ المستهدفين للحوادث من مضطربي الشخصية يعانون من أزمات نفسية لاشعورية يجعلهم في حاجة موصولة لإيذاء أنفسهم وإيذاء الآخرين.<sup>1</sup>

### ثالثاً: العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

**1- التجانس:** إن زيادة التجانس بين أفراد جماعة العمل من جهة وبين الجماعة الإشرافية الإدارية من جهة أخرى تعتبر من الأمور الضرورية لزيادة الفعالية الإنتاجية وإنّ أي تضائل وضعف لهذا التجانس يمكن أن يؤدي لتصدّع الإنتاج وضعفه ويؤدي أيضاً إلى زيادة معدّل الحوادث، حيث أنّ الفرد المنبوذ اجتماعياً أكثر عرضة للوقوع في الحوادث.

**2- التواصل الاجتماعي:** تؤكّد نتائج دراسات في علم النفس الصناعي أن كثيراً من الحوادث يعزى لنقص المعلومات وسط عملية الاتصال، إضافة إلى ذلك فإنّ شعور العامل ينقص التواصل، وضعف المشاركة في أمور وقرارات تخص العمل قد يضعف دافعيته للعمل ويسبب له الملل، ومن ثمة ضعف التركيز وتشتت الانتباه والوقوع في الحوادث.<sup>2</sup>

### رابعاً: متغيّرات أخرى تسبب الإصابة بحوادث العمل

إلى جانب الأسباب المؤدية للحوادث والوقوع في شبح الإصابات السالفة الذكر هناك ظواهر سلبية أخرى بدأت تأخذ جانباً من الأهمية من طرف الباحثين والمختصّين، تشيع هذه المظاهر السلبية في المجتمعات الغربية وتزداد في الانتشار في المناطق المجاورة لها، ومن بين هذه المظاهر السلبية والتي تعتبر من الأسباب المؤدية للحوادث نذكر:

<sup>3</sup> سملاي يحضية، مرجع سبق ذكره، ص: 15.

<sup>2</sup> جاري ديسلر، ترجمة محمد سعيد عبد المتعال، مراجعة عبد المحسن عبد المحسن جودة إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003، ص: 536.

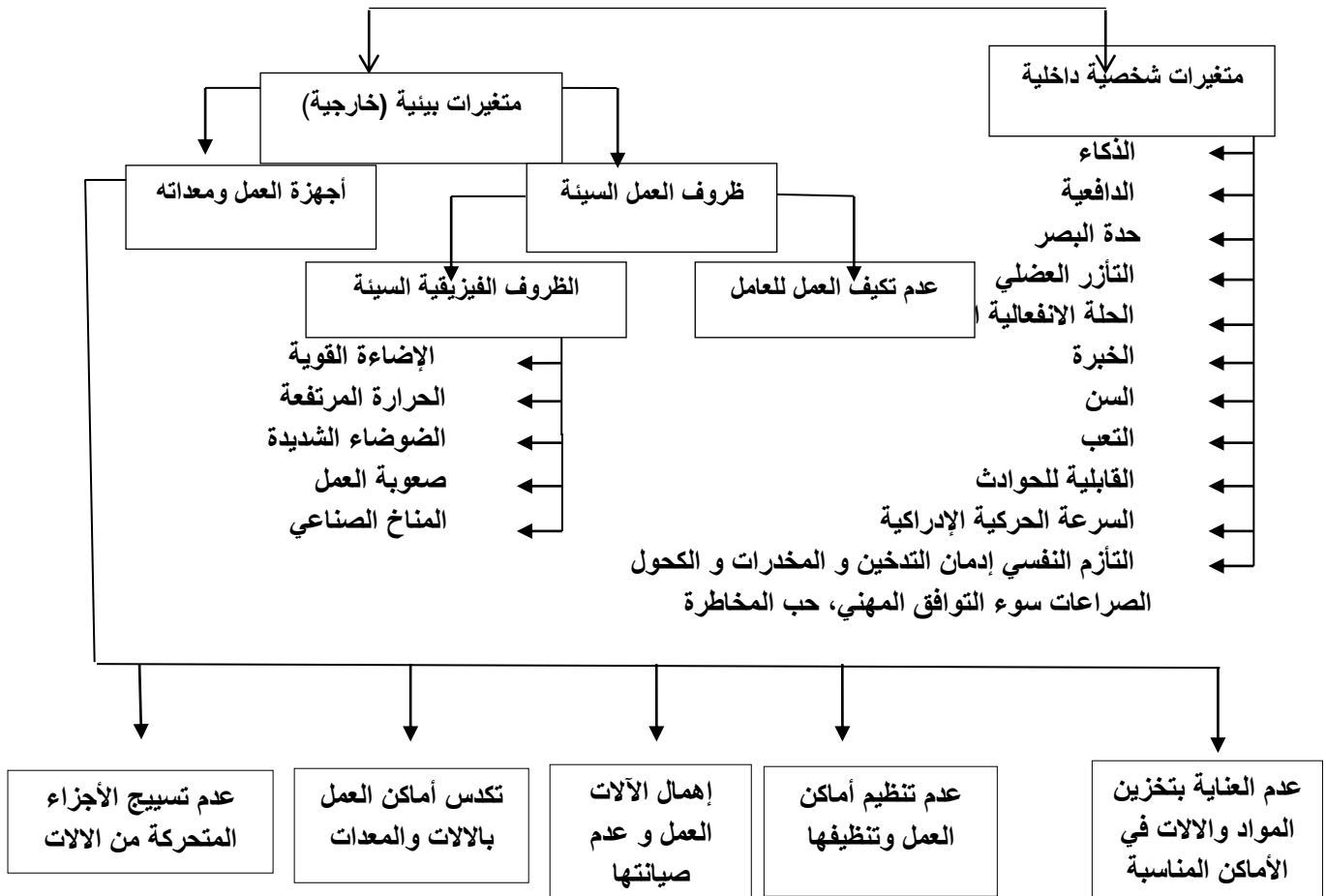
1. الإدمان على الخمر والمخدرات: وهي ظاهرة عصرية خطيرة تنتشر في أوساط العاملين، خصوصا في المستويات الدنيا والوسطى ومن أسبابها المشاكل النفسية والأسرية والاجتماعية والاقتصادية التي يعانون منها العمال، فيجدون في تعاطي الخمر والمخدرات ملجأ للهروب منها.<sup>1</sup>

ونظرا لأن الإدمان على الخمر والمخدرات يؤدي إلى التقليل من تركيز العامل وإعطائه إحساسا خادعا بالثقة بالنفس.<sup>2</sup>

إضافة إلى ضعف التآزر الحركي لديه واختلال الشعور بالزمن والمسافة والرغبة في النوم والشعور العامل بالخمول فإنّ كلّ هذه العوامل التي تنجر عن الإدمان على الخمر والمخدرات خصوصا في مكان العمل من شأنها أن تجعل العامل أسير الوقوع في الحوادث وشبح الإصابات.<sup>3</sup>

### شكل رقم (03) : يوضح المتغيرات المرتبطة بحوادث العمل

المتغيرات المرتبطة بحوادث العمل



<sup>1</sup> عامر خضير الكبسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص: 220.

<sup>2</sup> طارق كمال، مرجع سبق ذكره، ص: 156.

<sup>3</sup> محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 3، 2007، ص: 276.

**المصدر:** سلامة أمينة، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل، أطروحة دكتوراه، علم اجتماع ادارة والعمل، بسكره، 2018

نستنتج من الشكل أعلاه أنه هناك نوعين من المتغيرات المرتبطة بحوادث العمل النوع الأول المتغيرات الشخصية (الداخلية)، حيث تتعلق بقدرات ومؤهلات العامل (الدكاء، الخبرة، السن .... الخ) النوع الثاني المتغيرات الخارجية حيث تتعلق هذه المتغيرات بمكان العمل الظروف العمل بيئية مثل عدم رضا العمل بمكان العمل وعدم القدرة على التأقلم معه.

ويجود أيضا قسم أجهزة العمل ومعداته إن لمعدات العمل دور كبير في تفادي الوقوع في حوادث العمل. إن لوقوع حوادث العمل علاقة أساسية بوجود متغيرات وعوامل مساعدة، وتختلف هذه الحوادث باختلاف طبيعة كل متغير. وهناك حوادث لها علاقة بعوامل داخلية من شخصية الفرد المصاب بالحدث. وخارجية تخص ظروف العمل بما فيها: أرضية مكان العمل الإضاءة الحرارة الضوضاء الغبار... الخ. إضافة إلى طبيعة العمل ونوعية الوسائل والآليات المستعملة لأدائه.

### المبحث الثاني: أساسيات حول حوادث العمل

تعتبر ظاهرة حوادث العمل من أهم مشكلات الصناعة وأفدحها ثمنا نظرا تكاليف الباهظة والخسائر الكبيرة التي تخلفها هذه الأخيرة سنتطرق الى أساسيات حوادث العمل.

### المطلب الأول: النظريات المفسرة لحوادث العمل

إن خطورة حوادث العمل وما تسببه من خسائر مادية وبشرية أدى الى ظهور عدة نظريات تفسر اسباب هذه الحوادث ومن اهم هذه النظريات نذكر منها ما يلي:

أولا- نظرية الضعف والتكيف: ترى هذه النظرية أن طبيعة العمل وبيئته ومناخه تعتبر من بين المحددات الأساسية للحوادث، ومن خلال هذه النظرية فإنّ العمال الذين يقعون تحت ظروف الضغط والتوتر يكونون أكثر عرضة للحوادث بخلاف العمال المتحرّرين من الضغوط والتوترات. كما أن الظروف الفيزيائية الجيدة من إضاءة، حرارة، ... من شأنها إن تساعد على تكيف العامل ومن ثما تجنبه من الوقوع في الحوادث.1

ثانيا: نظرية الطيبة: ترى ههذه النظرية أن الأشخاص الذين يملون إلى الوقوع في الحوادث غالبا ما يعانون من أمراض جسمية أو عصبية.

<sup>1</sup>عبد الرحمان عيسوي، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، 1968، القاهرة، ص:278-277.

ثالثا - نظرية الاجتماعية: ترى هذه النظرية أن الظروف الاجتماعية الصعبة وغير الملائمة والتي يعيشها العامل بتفاعلها مع الظروف البيئية السيئة للعمل، من شأنها أن تجعل العامل أسير الانفعالات والاضطرابات النفسية المستمرة وبالتالي الوقوع في شبح حوادث العمل.

رابعا - نظرية القدرية: ترى هذه النظرية أن الناس يقعون على طرفي خط أحدهما عند طرف السعادة والآخر عند طرف التعاسة، فالسعيد لديه حصانة ضد الحوادث والتعيس هو الأميل للتورط في الحوادث.

خامسا - نظرية التحليل النفسي: ترى هذه النظرية من خلال صاحبها "سيغموند فرويد" أن التورط في الحوادث ما هو إلا تعبير عن الصراعات العصبية وأسباب لا شعورية كالهفوات.<sup>1</sup>

سادسا - نظرية الوظيفية: ترى هذه النظرية أن هناك أسباب عديدة وعوامل مرتبطة فيما بينها تؤدي إلى الوقوع في الحوادث، وأكدت هذه العوامل الإنسانية والتنظيمية في وقوعها.

ومن أهم الدراسات التي تعزز رأي هذه النظرية لصد الدراسة التي قام بها "هنريش" حيث توصل إلى أنّ العوامل الإنسانية تتسبب في 88% من الحوادث، أما الظروف البيئية فتتسبب في 12% تقريبا. إضافة إلى ذلك فهناك دراسة قام بها "مجلس الأمن القومي" بالولايات المتحدة الأمريكية والتي توصلت إلى ما يلي:

- 18% من الحوادث ترجع إلى ظروف تقنية غير مأمونة.

- 63% من الحوادث ترجع إلى خليط من العوامل التقنية والإنسانية غير مأمونة.<sup>2</sup>

وكخلاصة لما تم طرحه من وجهات النظر المختلفة والمتباينة حول تفسير ظاهرة الحوادث، تبقى المشكلة تتطلب المزيد من الدراسات والأبحاث حول الأسباب الحقيقية والرئيسية للوقوع في الحوادث ومحاولة فهمها وإيجاد الحلول الكفيلة للتقليل منها، لاسيما وأن العصر الحديث أفرز مظاهر سلبية كالإدمان على الخمر والمخدرات والتدخين في مكان العمل، والتي من شأنها أن تكون أسباب أساسية في وقوع العديد من الحوادث التي توصل حد الموت أو العجز الكلي عن العمل.

### المطلب الثاني: تصنيف حوادث العمل

هناك عدة تصنيفات لحوادث العمل الشائعة يمكن أن نذكر منها ما يلي:

أولاً- من حيث نوعها:

<sup>1</sup> ياسين حمدي وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، ط1، 1999، ص: 199-200.

<sup>2</sup> خندودة دقيش، الوعي الوقائي لدى العمال المنفذين وعلاقته بحوادث العمل، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص: 61.

إلى حوادث مرور حوادث مناجم، حوادث طائرات وإلى حوادث خطيرة وأخرى غير خطيرة.

#### ثانيا - من حيث أسبابها:

إلى حوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية، كإهمال العامل أو شرود ذهنه، أو ضعف ذكائه أو قلت خبرته أو عجزه عن ضبط نفسه. وحوادث ترجع في المقام الثاني إلى عوامل مادية أو ميكانيكية كسقوط الأشياء على العامل، انفجار بعض المواد أو وجود مادة لجزة على الأرض، أو إلى تلف مفاجئ في بعض الآلات. من الحوادث التي ترجع أسبابها إلى الظروف الفيزيائية. وهي الظروف البيئية، التي يعمل فيها الفرد، وربما تكون ظروف طبيعية شديدة الارتفاع أو شديدة الانخفاض مثل الحرارة والبرودة القارصة التهوية المنعدمة، الضوضاء، الإضاءة المرتفعة أو المنخفضة مما يؤدي إلى انخفاض مستوى اليقظة.

#### ثالثا - من حيث حجم الخطورة:

هذا النوع من التصنيف يعتمد على معيار الخطورة التي تمس بالمكان أو العمل، ففيما يتعلق بالآلات والأجهزة، يكون على أساس حجم التلف والضرر الذي تتعرض له الآلات والمعدات. أما بالنسبة للأفراد فإن خطورة الحوادث تتفاوت نسبها حسب حجم الإصابة التي يتعرض لها الفرد، حيث يمكن أن تصل إلى درجة الوفاة نتيجة للإصابة الجسمية التي تصيها، كما يمكن أن يؤدي الحادث إلي عجز كلي أو عجز جزئي، يمنعه من ممارسة عمله بصفة مؤقتة أو بصفة دائمة.

#### رابعا - من حيث النتائج:

يمكن أن لا تفسر الحوادث عن أي إصابات وتسمى في هذه الحالة بحوادث بريئة كسقوط مطرقة من يد العامل وهو في مكان عال، أو تلتيح ملبسه، أو اصطدامه بآلة. ويمكن أن ينجر عنها إصابات بسيطة كونها لا تحتاج إلى إسعافات أولية، كجروح أو تمزق بسيط في الجلد حيث لا يشكل أي مضاعفات خطيرة ولا يحتاج الفرد خلالها إلا لفترة قصيرة من الراحة. ويعد هذا النوع من الإصابات الأكثر انتشارا في أماكن العمل.<sup>1</sup>

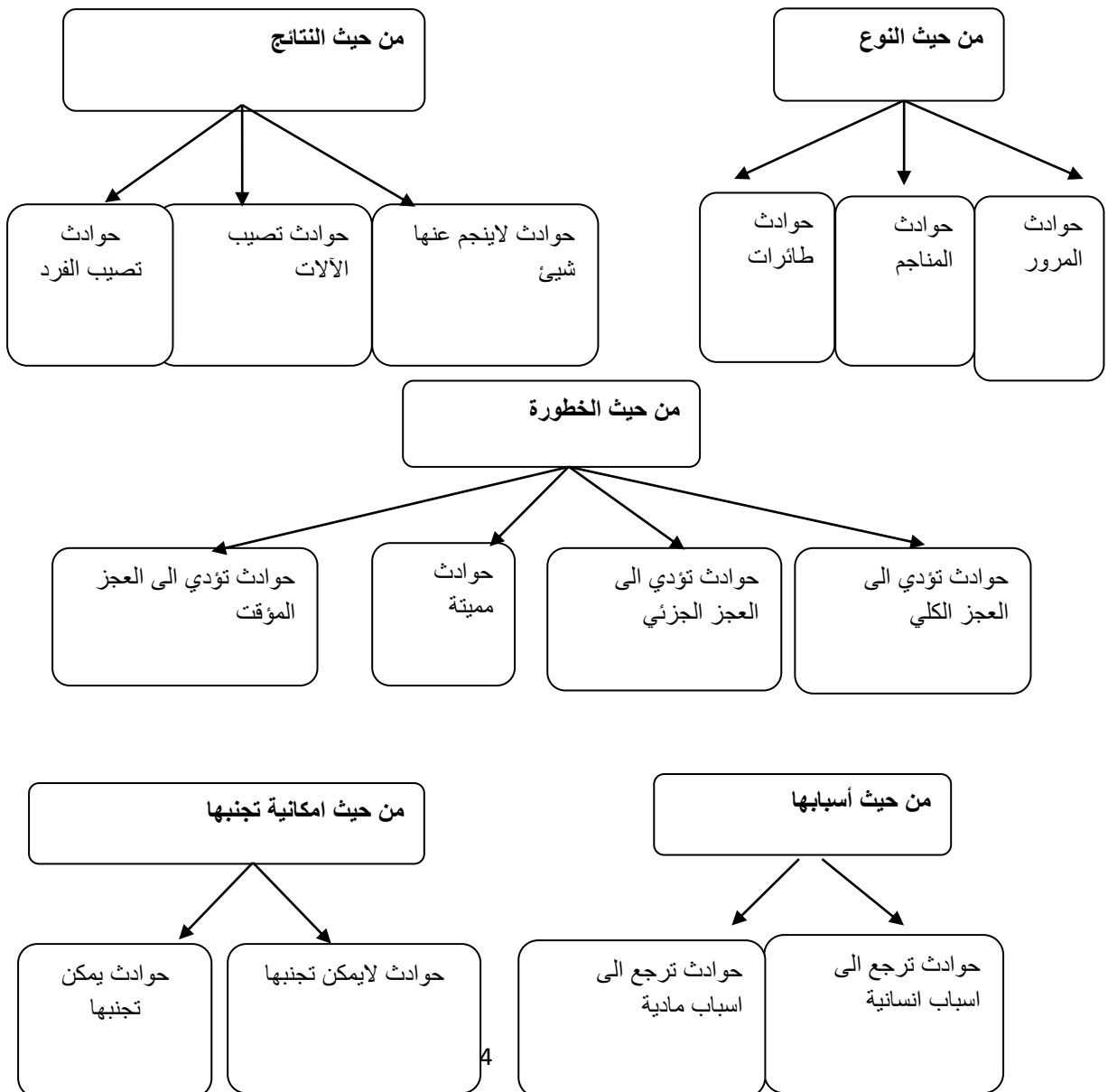
#### خامسا - من حيث إمكانية تجنبها

حوادث يمكن تجنبها: وهي تلك الحوادث المتعلقة بدرجة كبيرة بالوقاية والصيانة ودرجة الوعي لدى العمال  
حوادث لا يمكن تجنبها: وهي تلك الحوادث الخارجة عن نطاق سيطرة العامل أي خارجة على إطار قدراته الجسمية والعقلية والتنظيمية ودرجة التوعية الوقائية لدى العامل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>أمينة سلامة، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل، أطروحة دكتوراه، علم اجتماع ادارة والعمل، بسكرة، 2018، ص ص: 53 - 50.

<sup>2</sup>محمد عبد المتولي، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية لمكتاب طرابلس،: 201 - 202 ص 1984 .

الشكل رقم (04) شكل يوضح تصنيف حوادث العمل





المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على ماسبق

نستنتج من خلال الشكل أعلاه انه يتم تصنيف حوادث العمل حسب نوع الحادث أو درجة خطورته مثل حوادث المرور، وهناك تصنيف حسب سبب الحادث وهذا يرجع إلى قدرة العامل أو خبرته على تأدية العمل وترجع أيضا على بعض من العوامل المادية التي تحدث على العامل أثناء تأدية واجبه وهناك، عوامل تتعلق بيئة العمل التي يعمل فيها الرد، كما تصنف الحوادث حسب النتائج يعد هذا النوع الأكثر انتشارا في أماكن العمل أضرار غير خطيرة بنسبة للعامل مثل أن يقوم العامل بتلطix ملابسه، وأخيرا تصنف حوادث العمل حسب إمكانية تجنبها وهذا النوع من الحوادث متعلق بالصيانة والوقاية لدى العامل، ويكون هذا الصنف من الحوادث خارج عن سيطرة العامل.

### المبحث الثالث: انعكاس جودة حياة العمل على حوادث العمل

ان الاهتمام بجودة حياة العمل ضرورة ملحة لمساعدة الإدارة العليا لمؤسسة على إبقاء الإمكانيات البشرية المؤهلة و حمايتها من المخاطر التي تجنبها فقدان مواردها النادرة.

### المطلب الأول: آثار حوادث العمل

تعددت آثار حوادث العمل إذ نجد من بينها اقتصادية واجتماعية:<sup>1</sup>

#### أولا: التأثيرات الاقتصادية

لا شك أن الحوادث الصناعية تتسبب في إهدار الكثير من المال والوقت، فوفقا لتقديرات المسجلة في فترة الثمانينيات في القرن الماضي في بعض الدول الصناعية، فقد بلغ متوسط التكاليف الشاملة للإصابات والأمراض المهنية ما يعادل

4% من الناتج القومي الكلي، هذا علاوة عن التكاليف الغير ظاهره والتي تتمثل في ما يلي:

- 1 - تكاليف الوقت الضائع الناجمة عن إصابة العامل وتتمثل في حجم ساعات التوقف عن العمل
- 2 - تكاليف الوقت الضائع بالنسبة للعمال الآخرين، حيث أن بعض العمال يتوقفون عن العمل انتقالهم إلى مكان الحادث حبا في الإطلاع عما حدث، كما يتعطل البعض الأخر نتيجة لمساعدته العامل المصاب.
- 3 - تكاليف العلاج التي يغطيها التأمين

<sup>1</sup>أمينه سلامة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 57 - 59.

4- التكاليف الخاصة بتلف الآلات والمعدات المستخدمة في العمل لاستبدالها أو إصلاحها وصيانتها كما تتحمل المؤسسة تكاليف غير مباشره، تتمثل في تكاليف الوقت الضائع بالنسبة للشرفيين عند مساعدتهم للفرد المصاب، أو لتحري أسباب الحادث ورفع التقارير والتوقف الوقتي للعمل الذي تحدث فيه لإصابة، كذلك تدريب عامل جيد محل العامل الذي أنقطع عن العمل.

أ - تكلفه تعطل الإنتاج عند حدوث الإصابة.

ب - تكلفه مواد التنظيف والتسوية بعد الحادث.

ج - تكلفه إحلال عامل محل العامل المصاب.

د - تكلفه غرامات التأخير التي قد يطالب بها العملاء نتيجة لتأخير تسليم الطلبات.

وتكاليف الوقاية من الحوادث تتمثل في

- تكاليف التصميم: مثل التصميمات لوسائل الوقاية لبعض الآلات.

- تكاليف التشغيل مثل تكاليف لجان السلامة والصحة المهنية من رواتب وتدريب؛

- تكاليف التخطيط: وذلك للحد من العواقب التي تتصل بالحماية في المستقبل وترتبط اقتصاديا بالحوادث

ارتباطا وثيقا باقتصاديات الوقاية من الحوادث.

### ثانيا: الآثار المتعلقة بالعامل

ترك الحوادث آثار سلبية على العامل حسب خطورتها، وحسب نوعها، فهناك من الحوادث ما ينتج عنها ضحايا من الموت، وهي تلك التي تمثل درجة عالية من الخطورة، كالحرائق التي تحدث داخل المصانع ويصعب إخمادها، والتي تنوي على الكثير من المواد الخطرة والملتهبة وسريعة الاشتعال.

أو انقلاب أحد مكونات لأله الحادة، مما ينتج عنه إصابة العامل. كما قد تكون هناك حالات وفاه كحاله التسمم بالغازات الضارة والتي تتطور معا مرور الوقت، إلى مرض خبيث سرعان ما يقضي على جسم المصاب.

وغير ذلك من الحوادث التي تسبب فقدان لأحد الأعضاء، أو شلل نصفي أو كلي. فيصبح العامل ذو عاهة

مستديمة، تلزمه ترك العمل كليا، أو تفرض عليه ملازمه الفراش، كما قد تكون عاهة جزئية، كفقدان العامل أحد

الأصابع أو الأطراف، هذه الأخيرة تجعل من العامل يغير عمله في حاله ما إذا كانت عاهته تعيقه عن الاستمرار

عن عمله السابق، نظرا لما تتطلبه طبيعة العمل، كما قد يؤدي تغيير العمل إلى التغيير في الحالة الاجتماعية

للعامل، نظرا لاختلاف الأجر فقد يقل مقارنة، مما قد يكون عليه سابقا قبل وقوع الحادث.

### ثالثا: الآثار المتعلقة بالمؤسسة الصناعية

لحوادث العمل انعكاسات سلبية على المؤسسة تتفاوت هذه الانعكاسات بدرجة خطورة الحوادث وكذا بنسبتها وحجمها، أي بتكرار وتفاقم الحوادث تنهار الروح المعنوية لمجموعه العمال، تتطور نتيجة فقدانهم لإحساس الأمن والشعور الدائم بالخوف وعدم الاستقرار، مما يؤدي إلى البحث عن أعمال أخرى تكون أكثر أمانا سواء داخل المؤسسة ذاتها، أو البحث عن أعمال في مؤسسات توفر ظروف عمل أنه أفضل وأحسن. أد تعتبر نسبة الحوادث من مؤشرات عدم الاستقرار المهني، فالجو الصناعي هو المسئول عن ارتفاع أو انخفاض معدل حوادث العمل، ولهذا يجب توفير كل الظروف الملائمة التي تقلل من إصابات العمل كالألبسة، الأقنعة، معا تخصيص قسم للأمن الصناعي. ومن هنا يشعر العامل بالاهتمام به وشعوره بخوف الإدارة على أمنه وصحته.

كثرة الحوادث وتكرارها تصيب أيضا العمال المدربين وكذا ذوي الخبرة في ميدان العمل وهذا ما يؤثر على إنتاجيه المؤسسة، سواء بالوقت الضائع أثناء تقديم الإسعافات الأولية والتي تتوقف فيها العملية الإنتاجية جزئيا أو كليا، هذا في الحالات البسيط هاما في الحالات الخطرة التي تؤدي إلى الوفاة فإن المؤسسة يلزمها وقت كافي لإعداد عمال آخرين وتدريبهم بالإضافة إلى كل هذا الميزانية التي تخصصها المؤسسة لسد نفقات حوادث العمل للمصابين، بالإضافة إلى إصلاح وترميم الآلات ومكان العمل، وتدريب العمال الجدد بالإضافة إلى الخسائر المترتبة على نقص في الإنتاج.

#### رابعا: التأثيرات الاجتماعية

- 1 - إن هناك دائما تخوف من احتمال وقوع الحوادث في كل مجالات النشاط البشري.
- 2 - إن حوادث العمل ما هي إلا الناتج النهائي لتصرفات وظروف وأخطاء إنسانيه يترتب على وقوع حوادث العمل فقدان العامل لغالبية دخله وقد دلت الدراسات أن التعويضات التي تحصل عنها العامل، لا تعادل الدخل الذي كان سيحصل عليه خلال هذه الفترة ويضاف إلى ذلك ما تعانيه الأسرة لفقدان عائلتها إذا كانت الحادثة مميتة.
- 3 - تكلف الحوادث بالنسبة للمجتمع: تسبب الحوادث فقدان المجتمع لعضو عامل أو أكثر وتعطله. ويترتب على ذلك التزامات اجتماعيه لمساعدته أسرته العامل المصاب.

**المطلب الثاني: البرامج التقليدية لتحسين جوده حياة العمل من أجل تقليص حوادث العمل**

ويقصد بها البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ ستينيات القرن الماضي والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثله بمبادئها المعروفة. كما يقصد بالتقليدية معرفه معرفة كل أو أغلب المنظمات لهذه البرامج وتشمل هذه البرامج على الأتي:<sup>1</sup>

**أولا - برامج تحسين بيئة وظروف العمل:** حيث تقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسيه العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية. وتتضمن هذه البرامج عادة على:

- تهئته مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة التهوية والرطوبة.

- معالجه حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعه منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم عن طريق إعادة النظر لساعات العمل، وتطبيق نظام فترات الراحة، والتركيز على المعاملات الإنسانية للعمال.

- تقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها الآلات والمعدات التي تسبب الضجيج.

**ثانيا - الصيانة البشرية:** تتضمن برامج الصيانة البشرية مجموعه من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين إضافة إلى تطوير مهاراتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار. وتبرز ي مقدمه هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير، إضافة إلى إعادة النظر لسياسات الأجر الحوافز.

**ثالثا - الرفاهية الاجتماعية:** يشير مفهوم الرفاهية إلى حالة السعادة، والرضا الوظيفي، والاحتفاظ بالموارد البشرية وتطويرها، حيث عرفت منظمه العمل العالمية رفاهية العمل بأنها التسهيلات الخدمائية والمرافق المقدمة كالمطاعم، وسائل الترفيه وللإستجمام وترتيب السفر من وإلى العمل ومكان للمبيت للموظفين الذين تبعد أماكن سكنهم عن مكان العمل.

**رابعا - الرعاية الصحية:** تلعب الرعاية الصحية دورا هاما في تحسين نوعية حياة العاملين، لابد أن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات أن تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف بالاهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين.

**خامسا - برامج الأمن والسلامة المهنية:** إن التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءته استخدام معدات الإنتاج.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم محمد منصور، جودة حياة العمل لدى مديرية المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية جامعة الأزهر - غزة 2016، ص، ص: 27-29.

سادسا - **برامج العلاقات الإنسانية:** تظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية لتحسين جوده حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعمالين وفي ما بين مجموعات العمل والعمالين أنفسهم. فبراج العلاقات الإنسانية يتضمن أشاعه حاله التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة هي أهداف واحده.

### المطلب الثالث: البرامج الحديثة لتحسين جودة حياة العمل من أجل تقليص حوادث العمل

ويقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها. وقد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال، مما ألزم المنظمات لأن تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار حماية العنصر البشري من الأخطار والحوادث التي قد تواجهه في حياته العملية ولتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء، ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

**أولاً- إعادة التصميم الوظيفي:** هو الهيكله المخططة الواعية لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل، حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ، وعدد المهام المنفذة، وترتيب المهام قيد التنفيذ، فهدف التصميم الوظيفي هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة والتكنولوجيا، وفي نفس الوقت أيضا تحقيق احتياجات وطلبات الأفراد، حيث تحرص المنظمة أثناء التصميم الوظيفي، على تبسيط المهام الوظيفية للفرد، إضافة إلى توسيع وإثراء مهام العمل وزيادة مجال العمل للعمالين، وإتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين، مما له الأثر الإيجابي على زيادة إنتاجية ومهارة الأفراد وتحسين مستوى الرفاهية للعمال الموظفين في المنظمة.

يتضح مما سبق أن أهم العمليات تفاعلية في المنظمة هو التصميم الوظيفي لأنه حلقة ربط بين تحسين الأفراد وتحسين الإنتاجية، كما أن البعد الجوهرى لجودة حياة العمل في المنظمة تتمثل في مساعد الأفراد على تأدية مهامهم بوضوح وتفادي الوقوع في حوادث العمل.

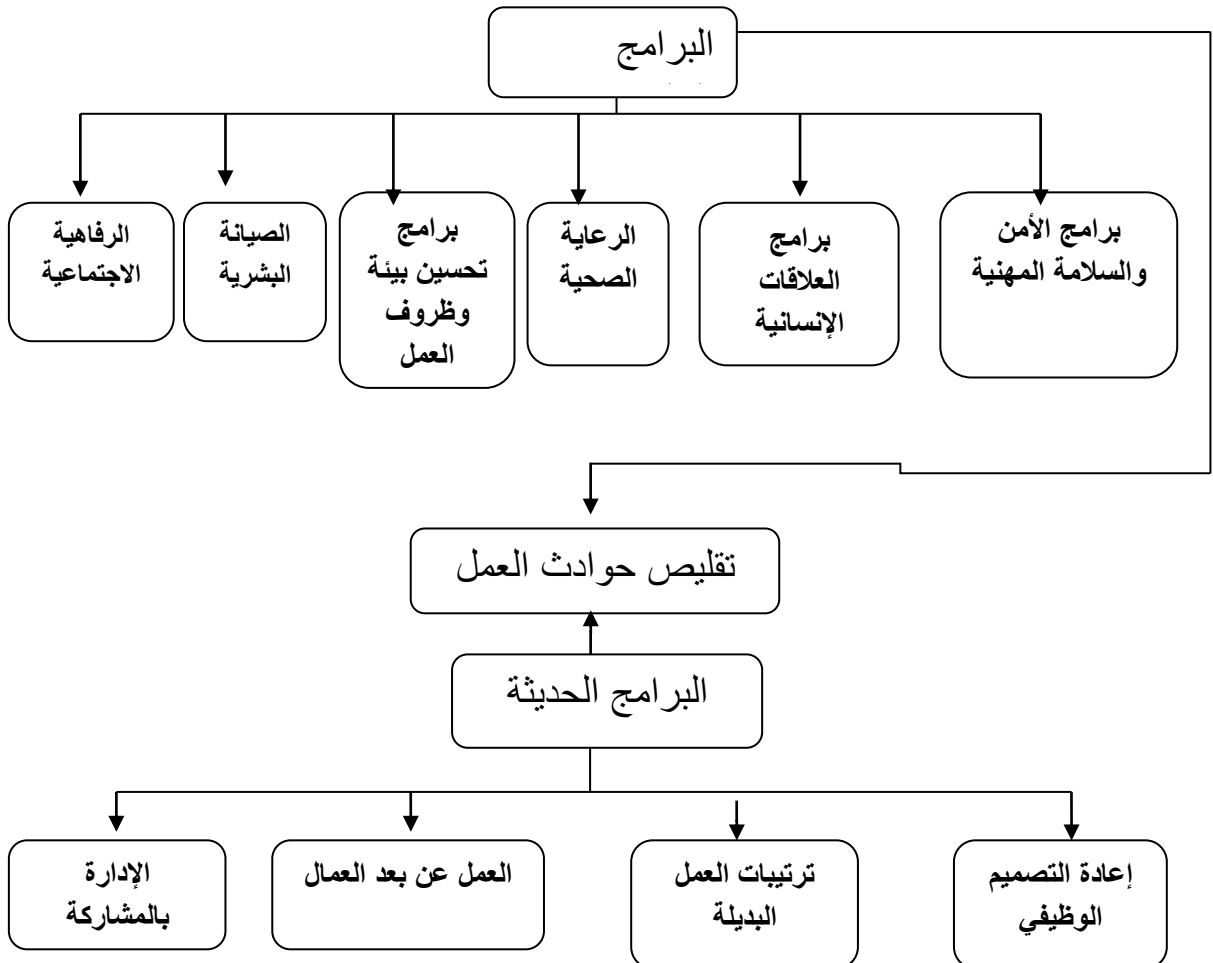
**ثانيا- ترتيبات العمل البديلة:** إن إدارة الموارد البشرية، مع الإدارات الأخرى في المنظمة، تسعى للمساهمة من أجل إحداث المرونة في العمل، وذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعددة أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية ومن بين الترتيبات، جداول العمل المرنة؛ فأحيانا من الصعب العمل طوال فترة الدوام وفي نفس الوقت تلبية الالتزامات العائلية والشخصية، لذلك بدأت الكثير من المنظمات

الاستجابة لاحتياجات موظفيها عن طريق توفير جداول عمل مرنة لهم، مما يعود على المنظمة ايجابية من خلال تقليل الاضطراب في العمل، وزيادة إنتاجية الموظفين، وولاءهم ورضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل والتكاليف الناتجة عنه.

**ثالثاً- العمل عن بعد:** إن هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل من منازلهم أو من أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي، وذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب وشبكة الانترنت أو أي نظام اتصالات آخر. هذا ويلاحظ أن هناك بعض الأعمال التي لا يمكن أداءها عن بعد مثل عمليات الإنتاج والتشغيل والصيانة وغيرها، إلا أنه يمكن إدارتها عن بعد.

**رابعاً - الإدارة بالمشاركة:** يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات الدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم، وبما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة.<sup>1</sup>

الشكل رقم (05): يوضح البرامج التقليدية والحديثة لتحسين جودة حياة العمل من أجل تقليل حوادث العمل



<sup>1</sup> محمد إبراهيم محمد منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 29.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على ما سبق

نستنتج من الشكل أعلاه أن برامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية والحديثة يزيد من اطمئنان ورضا الموظفين، حيث يمكن أن يؤدي إلى مزايا مختلفة للموظفين والمنظمة، إن التنفيذ الفعال لأنشطة جودة حياة العمل مثل تحسين نوعية حياة العاملين الوقت المرن، الإثراء الوظيفي، وتوسيع فرص العمل، تهيئه مكان العمل، توضيح المهام، برامج التوعية الوقائية يعزز مكانة جودة حياة العمل لدى الموظفين، وهذه التدخلات تضمن حماية العمال والاستفادة الكاملة من إمكانياتهم وتجنب الوقوع في حوادث العمل.

### خلاصة الفصل الثاني:

تعتبر حوادث العمل من الموضوعات الهامة التي يوليها الباحثون في علوم التسيير أهمية كبيرة لما لها من تأثير كبير ومباشر على معنويات الأفراد وإنتاجهم من جهة وعلى تكلفة العمل ومعدل دورانه من جهة ثانية، ذلك أن العاملين في مجال الصناعة يتعرضون للعديد من الإصابات والحوادث نتيجة للتقدم الصناعي والتقني، وباتت بيئة العمال الصناعية معرضة للحوادث نتيجة ما تخلفه هذه الأخيرة من أضرار كالعجز المؤقت أو الكلي، ويتسبب كلاهما في ضياع الوقت والجهد والمال وأحيانا ضياع بعض الأسر، فحماية العنصر البشري وخلق جو عمل مناسب يتمتع بالرفاهية ووضع جداول عمل تتماشى مع الالتزامات العائلية فمن خلال توفير جودة حياة عمل جيدة يزيد تركيز العمال إضافة إلى زيادة الرضا لوظيفي وولاء العمال اتجاه المؤسسة وهذا كله يساعد على تخفيض نسبة الوقوع في حوادث العمل وتجنب العوامل التي من خلالها إن تسبب الوقوع في الأخطار.

# الفصل الثالث :إنعكاس جودة حياة العمل

## علي حوادث العمل في شركة مطاحن

### سوفيا بالوادي

تمهيد

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة مطاحن سوفيا

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

خلاصة الفصل



## تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى الإطار النظري لكل من جودة حياة العمل وحوادث العمل وتوضيح المفاهيم الأساسية لكل من المتغيرين والعلاقة بينهما، سنحاول في هذا الفصل دراسة العلاقة على أرض الواقع وذلك بدراسة حالة شركة **سوفيا -الوادي-**، حيث سنحاول تحديد أثر جودة حياة العمل على حوادث العمل للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

### المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة مطاحن سوفيا

تلعب المؤسسة الاقتصادية دورا كبيرا في تنمية وتطوير الاقتصاد الوطني ومن وخاصة القطاع الخاص ومن بين هذه الشركات الخاصة نجد شركة سوف للصناعات الغذائية "مطاحن سوفيا" التي تمول السوق المحلية والمخابز وحتى يتسنى لنا معرفة ذلك قمنا بدراسة عملية وميدانية في تربصنا هذا في هذه المؤسسة

### المطلب الأول: نبذة عن نشأة مؤسسة مطاحن سوفيا

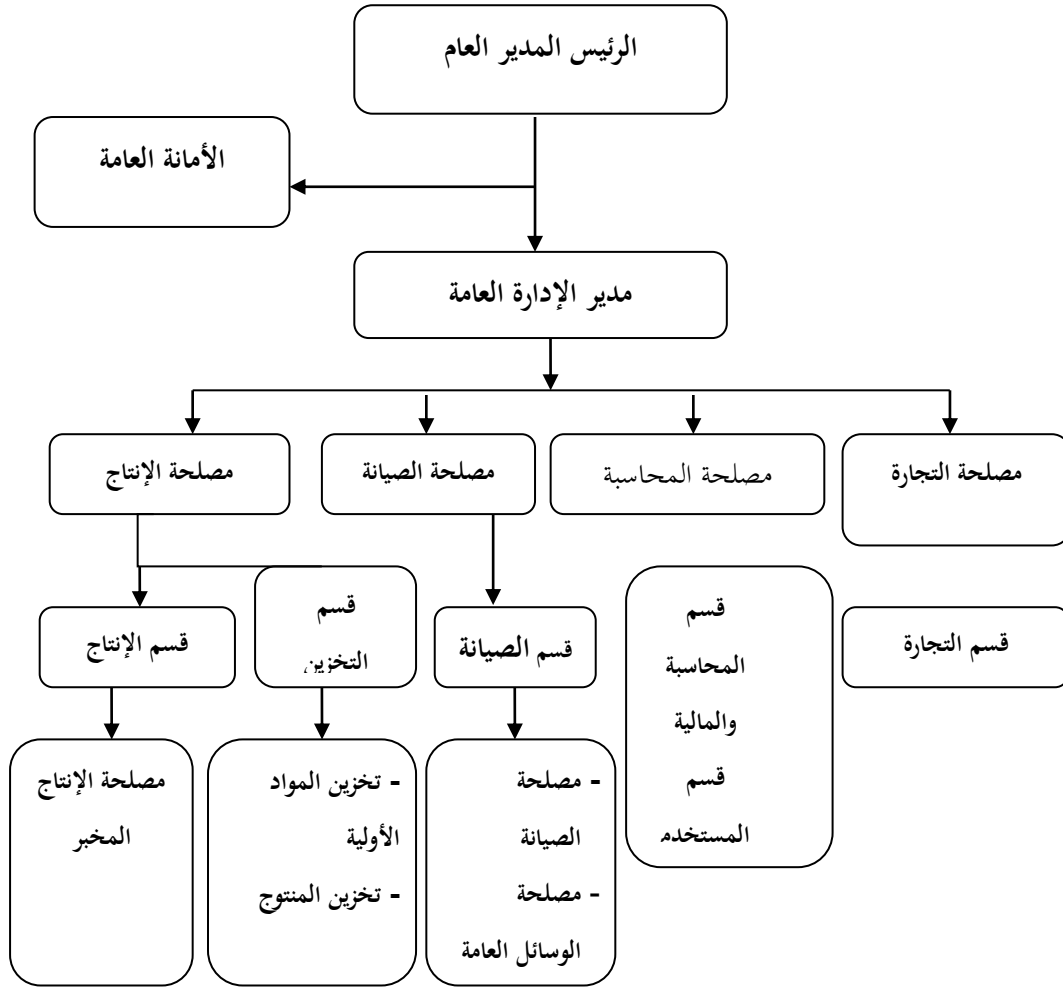
هي شركة ذات قطاع خاص تحمل اسم شركة سوف للصناعات الغذائية "مطاحن سوف" تم افتتاحها في 01 أفريل 2006 إي منذ 14 سنوات، تقع المؤسسة في المنطقة الصناعية بدائرة البيضاء في ولاية الوادي

حيث تقوم بإنتاج مادة الفرينة بحمولات مختلفة أكياس 10 كلغ، 25 كلغ و 50 كلغ، ومادة النخالة في أكياس ذات حمولة 25 كلغ.

أما بالنسبة للموارد البشرية داخل المؤسسة فهي تنشط حاليا 103 عاملا ومؤهلة للزيادة، فجميع العمال يستأنفون عملهم بهذه المؤسسة حسب المدة القانونية للعمل الأسبوعي وهي 40 ساعة أي ما يعادل 33,173 ساعة في الشهر، وهي موزعة على شكل ثماني ساعات في اليوم، ضمن دوام مستمر خلال 5 أيام ونصف، أما أيام الراحة فيتمثل في يوم الجمعة الراحة الأسبوعية والأعياد الوطنية والدنية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة مطاحن سوفيا

الشكل رقم (6): يوضح الهيكل التنظيمي والإداري للشركة:



المصدر: مصلحة المستخدمين

1- الرئيس المدير العام: هو المسؤول الأول عن المؤسسة وتتم اعماله بالتنسيق مباشرة مع مدير الإدارة العامة وكذا المصالح المختلفة.

2- أمانة المدير : وتضم كل من السكرتاريا العام ومساعدته ومن مهامها :

- يتلقي المعلومات مثل: المراسلات والمكالمات الهاتفية.

- يقوم بتسجيل المعلومات على المستندات خاصة لها ثم ترتيبها.

- تبليغ الأوامر والتعليمات الصادرة عن المدير.

- حفظ المراسلات الخاصة بالمدير.

3- مدير الإدارة العامة : يقوم بالتنسيق مع المصالح المختلفة في المؤسسة كما يحدد القرارات مع المجلس اfdاري عبر اجتماعاته الدورية.

4- مصلحة التجارة : وهي المصلحة المسؤولة عن بيع المنتج داخل وخارج الولاية، وتضم قسم التجارة وهو المسؤول عن العلاقة بين الزبائن والمؤسسة.

5- مصلحة المحاسبة والمالية : تعتبر العمود الفقري للشركة، ولها مكانة متميزة وذلك بصفقتها تشرف المؤسسة لتمويل وتجهيز وهي المسؤولة عن تحصيل الحقوق وتسديد الديون وتضم كل من :

\* قسم المحاسبة والمالية: والذي يتولى تحصيل حقوق الزبائن بالتنسيق مع مصلحة التجارة.

\* قسم ادرة المستخدمين: وهو المسؤول عن العمال وكيفية توظيفهم ومعالجة الأجرور والعيابات ومتابعة كل أمورهم وانشغالاتهم وطرحها للمجلس الإداري.

6- مصلحة إنتاج: هدفها الأساسي إنتاج مادتي الفرينة والنخالة وفقا للبرنامج المعد مسبقا، والعمل على تحسين هذا الإنتاج بحيث يتماشى مع المقاييس الدولية المعمول بها وتنقسم هذه المصلحة إلى قسميه هما: قسم الإنتاج، وقسم المخبر.

يتضمن قسم الإنتاج العدد الكبير من العمال الموزعين على مختلف ورشات الإنتاج ويهدف هذا إلى تنفيذ البرنامج المسطر.

أما الخبير مهامه هي أن يأخذ العينات من المواد الأولية ويقوم بتحليلها منه أجل معرفة مدى مطابقتها للمقاييس المعمول بها وإعطاء الإشارة للطاحنة.

7- مصلحة الصيانة : وينقسم قسم الصيانة وقسم الوسائل العامة فقسم يشرف عليها رئيس القيم بإصلاح وصيانة كل وسائل الإنتاج والإشراف على ورشة الميكانيك وإعداد برنامج سنوي للصيانة.

أما قسم الوسائل العامة تعمل على المحافظة على أماكن العمل داخل الشكل والتكلفة بنقل البضاعة أو جلبها وكذلك التكلفة ينقل العمال في مهمات رسمية.

8- مصلحة التخزين : وتنقسم إلى :

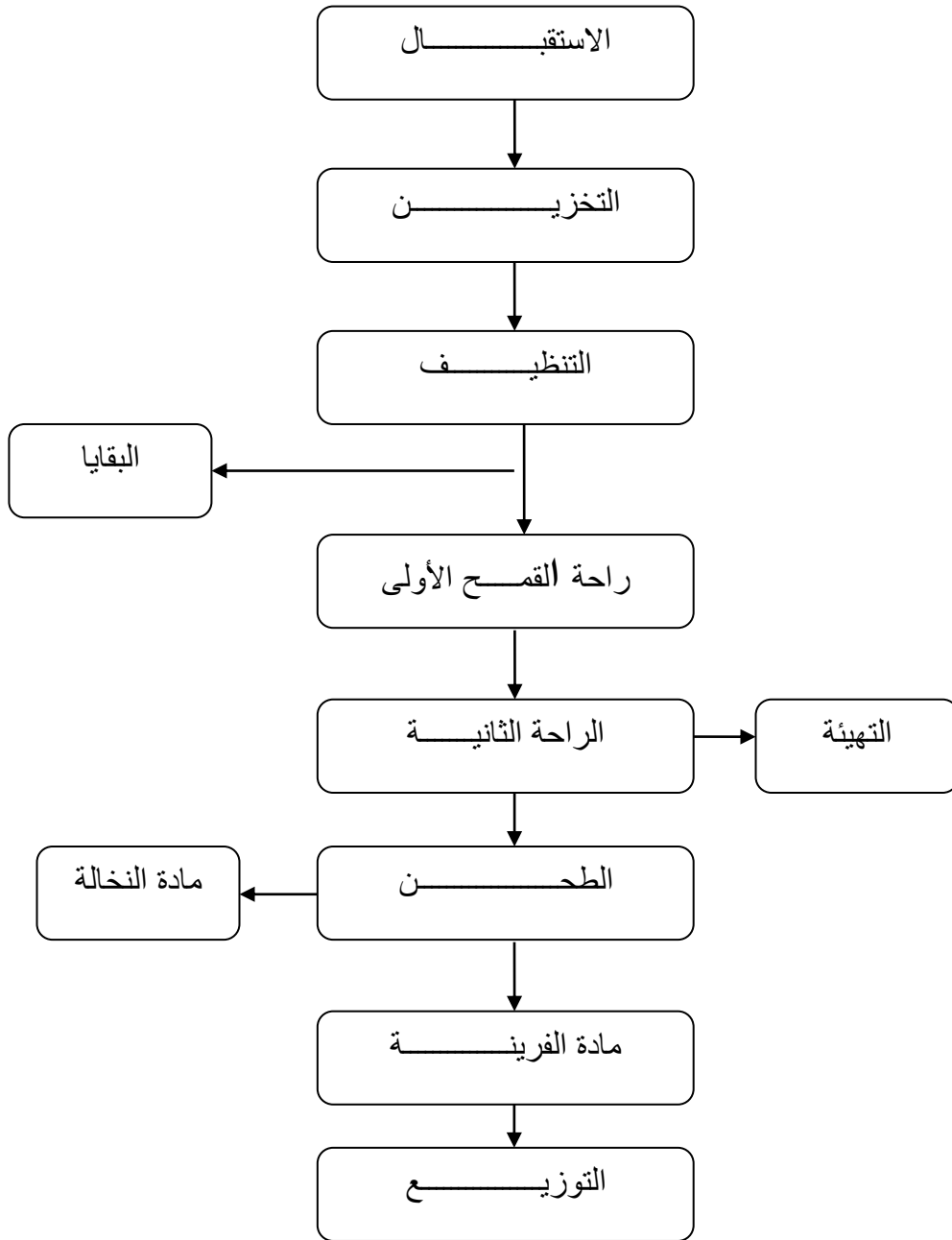
\*تخزين المواد الأولية: حيث تخزن القمح في حاويات كبيرة معينة ثم يوجه إلى الإنتاج.

\*تخزين المنتج: يخزن في مخزون كبير يرأسه مسؤولا عن دخول وخروج المنتج.

المطلب الثالث: مراحل الإنتاج بشركة مطاحن سوفيا

يمكن تلخيص مراحل الإنتاج بمؤسسة مطاحن سوفيا في الشكل التالي

الشكل رقم(7) يوضح مراحل الانتاج بشركة مطاحن سوفيا



المصدر: مصلحة المستخدمين

من خلال الشكل يتضح أن منتجات المؤسسة تتمثل في ما يلي:

#### أولا - تعريف المادة الأولية:

القمح أو الحنطة جنس نبات حولي من الفصيلة النجيلية، وينتج القمح حبوبا مركبة على شكل سنابل حيث تعتبر هذه الحبوب الغداء الرئيسي لكثير من شعوب العالم، لا ينافسها في هذا المجال الا الذرة والأرز، حيث تتقاسم هذه الحبوب غذاء البشر على وجه الأرض يزرع القمح في أكثر بلاد العالم مرة واحدة في السنة وفي بعض البلدان يزرع مرتين، والقمح له أنواع متعددة جدا، فمنها ما يصلح لعمل الخبز ومنه ما يصلح لعمل المعجنات أو المعكرونة يزرع القمح في الكثير من دول العالم بالاعتماد على ماء المطر في السقي، وفي بلدان أخرى يزرع بالاعتماد الري بالواسطة

#### ثانيا - تعريف المنتج النهائي:

ينقسم المنتج النهائي إلى نوعان هما النخالة والفريضة

#### 1- تعريف الفريضة:

وهو مسحوق يصنع عادة من حبوب مثل القمح، الشعير الذرة إلى آخره، وفي بعض الأحيان ويصنع كذلك من البطاطس، الرز أو أي محصول غني بالنشاء. والطحين هو المادة الخام الرئيسية في صناعة المأكولات الأساسية مثل الخبز، الكعك والشعيرات وغيرها من المأكولات. يعتبر الفريضة من المواد الغذائية الأساسية التي يجب توفيرها للجمهور ولو في حالة الطوارئ من أجل منع المجاعة.

#### 2 - تعريف النخالة أو الردة:

هي الطبقة الخارجية الصلبة من الحبوب، ويتكون من ألورون مشتركة مع القشرة. وجنبا الي جنب الجرثومية هي جزء لا يتجزأ من الحبوب الكاملة، وكثيرا ما تنتج كمنتج ثانوي للمطاحن من خلال إنتاج الحبوب المكررة وعندما تتم إزالة النخالة من الحبوب، تفقد الحبوب جزء من قيمتها الغذائية. والنخالة يمكن طحنها من الحبوب، بما في ذلك الأرز، الذرة، القمح، الشوفان، الشعير، والدخن. ويجب أن لا يتم الخلط بين النخالة والقشرة، والذي هو مادة خشنة مقشرة محيطية بالحبوب، ولكن لا تشكل جزء من الحبوب نفسها .

والنخالة غنية بالألياف الغذائية والأحماض الدهنية الأساسية وتحتوي على كميات كبيرة من النشاء، البروتينات والفيتامينات والمعادن الغذائية.

والمحتوى الزيتي المرتفع في النخالة يجعلها عرضة لفساد الرائحة، وهو أحد الأسباب التي غالبا ما يتم فصلها عن الحبوب قبل تخزينها أو مزيد من المعالجة، ويمكن معالجة النخالة بالحرارة لزيادة طول عمرها.

**\*المكلف بالتسويق:** مهمة هذا القسم هي كالتالي

- القيام بعملية التسويق لمنتجات المؤسسة.
- عملية الإشهار لمنتجات المؤسسة.
- دراسة التغيرات في حجم المبيعات وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- دراسة سلوك المستهلك والزبون.
- وضع مزيج تسويق مناسب لكل سوق.
- البحث عن أسواق جديدة لمنتج المؤسسة.

وحتى إن لاحظنا أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة نقائص في تقسيم المهام إلا أن المدير ومساعدة وكذلك عمال الإدارة والعاملين في ورشات الإنتاج يعملون جنبا إلى جنب حتى تسير العملية الإنتاجية والإدارية على كامل وجه.

**المطلب الرابع: نشاطات المؤسسة وأهدافها.**

بما أن المؤسسة إنتاجية فإن لها نشاطات تسعى بها لتحقيق أهدافها

**أولا- نشاطات المؤسسة:**

تتمثل نشاطات المؤسسة في النشاط الصناعي التجاري حيث أنها تقوم بشراء القمح اللين من الواحدة الحكومية لتوزيع الحبوب الكائن مقرها بالماش بسكرة حيث إنها تزودها بالكميات المطلوبة من القمح وإما النشاط الصناعي فيتمثل فيما يلي:

حيث تقوم المؤسسة بعملية الطحن والنخالة (غذاء الأغنام)

وإما النشاط التجاري هو البيع بالجملة ونصف الجملة لمنتجات المؤسسة.

## ثانيا - أهدافها

تسعى المؤسسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف فيما يلي:

- نشوء الحاجة إلى قيام مثل هذا المشروع الإنتاجي وهذا نظرا للاستهلاك الكبير من طرف سكان المنطقة إلى مثل هذه المنتوجات وهذا المشاريع.
- المساهمة في حل مشكلة تأخير تزويد المنطقة بالفريضة.
- رؤية مستقبلية لنشاطات المؤسسة:

نظر إلى حداثة المؤسسة فإن مدير المؤسسة يرى إن تبدأ المؤسسة بالنشاط الإنتاجي للدقيق نظرا للإمكانيات المادية المتوفرة لديها إلا أن هذا لا يمنع إن لدى مسيري المؤسسة رؤية مستقبلية لمؤسسة حيث انه بدأ التفكير جديا في إنشاء مجمع يضم عدة نشاطات وهي: توسيع النشاط الإنتاجي للمؤسسة الأم وهو وكذلك صناعة وتغذية الأنعام بمختلف الأنواع وكذلك أغذية الدواجن وتوسيع لإنتاج بالآلات جديدة.

## 1- أهداف هذه الرؤية:

- . تقليص نسبة البطالة بالمنطقة.
- . محاولة تحسين المنتج والحصول على شهادة الايزو العالمية.
- . إنشاء مجمعات صناعية وتجارية لتصعيد إلى منافسة المنتجات الأجنبية.
- . محاولة جعل منطقة وادي سوف قطب صناعي وتجاري ذو قيمة.
- . إثارة روح المنافسة للمستثمرين المحليين وكذلك الأجانب للاستثمار في المنطقة
- . محاولة إيجاد شراكة أجنبية.
- . رسكلة العمال وتكوينهم.



### المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

من اجل استكمال الدراسة النظرية قمنا ببناء استبيان بالاعتماد على ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، وهذا اعد خصيصا لقياس اتجاهات الإطارات، وفق المحاور الرئيسية للدراسة من اجل اختبار إشكالية الدراسة وفرضياتها حول وجود او عدم وجود أثر بين جودة حياة العمل وحوادث العمل. سنتناول فيما يأتي الإطار المنهجي للدراسة ويتضمن

منهج الدراسة بالإضافة الى الدراسة الميدانية والتي تتضمن الإطار الوصفي لمجتمع الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة.

#### المطلب الأول: عينة وأداة الدراسة

سوف نتناول في هذا المطلب عينة وأداة الدراسة.

##### أولاً: عينة الدراسة :

العينة العشوائية: ويستخدمها الباحث إذا كان أفراد المجتمع الأصلي للدراسة معروفين، وفي هذه الحالة يتم الاختيار العشوائي على أساس تكافئ فرص الاختيار أمام جميع أفراد المجتمع دون تدخل من طرف الباحث. فمثلاً إذا كان مجتمع الدراسة، هو طلاب كليات المعلمين في المملكة. ففي هذه الحالة، الطلاب معروفين؛ لأنهم مسجلين لدى شئون الطلاب في هذه الكليات، وبمقدور الباحث الحصول على قوائم رسمية وحديثة بأعدادهم وبيانات أخرى عنهم، وبالتالي فرصة الاختيار العشوائي من هؤلاء تكون متاحة أمامهم دون تمييز أو تحيز من قبل الباحث.

وبهدف دراسة أثر جودة حياة العمل على حوادث العمل، تم توزيع (40) استبيان، أي ما يعادل 39 % من حجم المجتمع، وتم استرجاع (35) استبيان، وبعد فحصها تم استبعاد (5) استبيانات وذلك نظرا لعدم توفر شروط الإجابة الصحيحة فيها، وبهذا يصبح عدد الاستبيانات (30) استبيان.

ثانياً :. ثبات أداة الدراسة : نتطرق في هذا الفرع لكل من ثبات أداة الدراسة بناء أداة الدراسة واختبار خضوع توزيع الدراسة للتوزيع الطبيعي.

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ **ALPHA DE CRONBACH** حيث طبقت المعادلة على العينة لقياس الصدق البنائي والجدول التالي يوضح معاملات ثبات متغيرات الدراسة.

جدول رقم (01): نتائج معاملات الثبات والصدق

المصدر: اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	معامل الصدق
جودة حياة العمل	12	0.881	0.776
حوادث العمل	09	0.838	0.702
الاستبيان ككل	21	9.11	0.954

ملاحظة: \*يتم حساب معامل الصدق عن طريق جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

يتضح من الجدول السابق ان معامل الثبات العام عال اذ بلغ 0.911 كما ان معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة مقبولة وقد تتراوح ما بين 0.838 الى 0.881، وهذا يدل على ان لجميع متغيرات الدراسة درجة مقبولة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، وهذا ما يتضح من خلال معامل الصدق الذي بلغ معاملته العام حوالي 82% وهو معامل عال في مثل هذه الدراسات.

## 1 - بناء أداة الدراسة

قمنا ببناء استبيان اعتمادا على ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، فأعد خصيصا لقياس اتجاهات الإطارات وفق المحاور الرئيسية للدراسة، اذ قسم هذا الاستبيان الى قسمين، يتعلق القسم الأول بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويشمل كل من الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

اما القسم الثاني فقد خصص للدراسة وهو مقسم الى محورين: المحور الأول بجودة حياة العمل والمحور الثاني يتعلق بحوادث العمل: (الاستبيان يحتوي على 21 عبارة)

• **المحور الأول:** يقيس هذا المحور اتجاهات جودة حياة العمل ويتكون من (12) عبارة مقسمة الى أربعة ابعاد كما يلي:

**البعد الأول:** يقيس هذا المحور اتجاهات العمال حول ظروف العمل المادية في المؤسسة، ويشتمل (3) عبارات.

**البعد الثاني:** يقيس هذا المحور اتجاهات العمال حول الموازنة بين الحياة العملية والشخصية في المؤسسة، ويتكون من (3) عبارات.

**البعد الثالث:** يقيس هذا المحور اتجاهات العمال حول الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة، ويتكون من (3) عبارات.

**البعد الرابع:** يقيس هذا المحور اتجاهات العمال حول الاستقرار والامان الوظيفي في المؤسسة، ويتكون من (3) عبارات.

• **المحور الثاني:** يقيس هذا المحور اتجاهات العمال حول حوادث العمل، ويتكون من (09) عبارات.

صمم هذا الاستبيان حسب سلم ليكرت الخماسي، اذ يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الخيارات التالية "موافق تماما"، "موافق"، "محايد"، "غير موافق"، "غير موافق تماما" وقد تم إعطاء كل خيار من خيارات درجات لتتم معالجتها احصائيا على النحو التالي: موافق تماما 5 "درجات"، موافق 4 "درجات"، محايد 3 "درجات"، غير موافق 2 "درجتان"، غير موافق تماما 1 "درجة واحدة".

## 2-صدق أداة الدراسة

المقصود بصدق الاستبيان التأكد من أنه سوف يقيس ما أعد لقياسه، فقد تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال كل من الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي، فلاختيار صدق أداة الدراسة ظاهريا تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تتالف من (4) أساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة -بسكرة- وأسماء المحكمين بالملحق رقم (02)، وقد تم حذف وتعديل في ضوء الاقتراحات

المقدمة منهم، كما تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) للأداة أيضا بحساب معامل الارتباط **PEARSON** بين كل عبارة من عبارات الاستبيان بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة، ويمكن توضيح ذلك في الجداول التالية:

الجدول رقم(02): معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الأول والدرجة الكلية

معامل الارتباط	العبارة	رقم العبارة
0.889**	يتميز مكان عملي بالهدوء والارتياح	01
0.647	الظروف الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، الحرارة)، متوفرة بشكل كاف في مكان العمل	02
0.739**	أرى أن وسائل الأمن والحماية من الأخطار المهنية متوفرة في مكان العمل	03
** دال عند مستوى الدلالة 0.01		

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

الجدول رقم(03): معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية

معامل الارتباط	العبارة	رقم العبارة
0.758**	الوقت المتبقي بعد دوام العمل يكفيني للقيام بواجباتي العائلية	04
0.838**	أرى أن نظام العطل (الاعتيادية، المرضية، الطارئة) المعمول به في المؤسسة مناسب وكافي.	05
0.891**	تعمل ثقافة المؤسسة على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا	06
** دال عند مستوى الدلالة 0.01		

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

الجدول رقم(04): معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية

معامل الارتباط	العبارة	رقم العبارة
0.932**	نظام التأمين الصحي بالمؤسسة جيد وفعال	07
0.940**	التأمين الصحي بالمؤسسة شامل لكل الحوادث الناجمة	08
0.937**	نظام التأمين الصحي بالمؤسسة يعمل كحافز للأداء الأفضل.	09
** دال عند مستوى الدلالة 0.01		

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

الجدول رقم(05): معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الرابع والدرجة الكلية

معامل الارتباط	العبرة	رقم العبرة
0.847**	تتوفر المؤسسة على برامج للتدريب من أجل الاحتفاظ بالموظفين	10
0.903**	شعوري بالأمان والاستقرار الوظيفي لا يدفعني للبحث عن فرص عمل بديلة	11
0.833**	تستخدم المؤسسة جداول العمل المرنة	12
** دال عند مستوى الدلالة 0.01		

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

الجدول رقم(06): معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية

معامل الارتباط	العبرة	رقم العبرة
0.458*	لا تقع في المؤسسة التي أعمل بها حوادث عمل كثيرة	01
0.366*	للظروف الفيزيائية القوي دور في الوقوع في حوادث العمل	02
0.330	لم أتعرض أثناء فترة عملي لإصابات عمل	03
0.622**	عند دخولي للمؤسسة أول ما أقوم به هو إرتداء بدلة العمل	04
0.606**	تعمل المؤسسة على تقليل من حوادث العمل حتى تبقى في نظر العامل أفضل المؤسسات الأخرى	05
0.816**	المهام المفوضة لي واضحة	06
0.855**	يوجد مراقبين للسلامة والأمن الوظيفي داخل المؤسسة	07
0.658**	تعنى السلامة بأهمية كبيرة داخل المؤسسة	08
0.776**	تهتم المؤسسة بالتوعية الدورية للعمال عن مخاطر حوادث العمل	09
** دال عند مستوى الدلالة 0.01		

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

يتضح من الجداول السابقة ان قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها، موجبة ودالة معنويا عند مستوى من الدلالة يساوي 0.01 فأقل (ما عدا العبارة رقم 02 من المحور الأول والعبارة 03 من المحور الثاني).

ثالثا - اختبار خضوع توزيع الدراسة للتوزيع الطبيعي (Test de la Normalité)

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم(07): اختبار لتوزيع الطبيعي (K-S)

المحاور	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
جودة حياة العمل	0.670	0.761
ظروف العمل المادية	1.035	0.234
الموازنة بين الحياة العملية والشخصية	1.277	0.077
الصحة والسلامة المهنية	1.364	0.048
الاستقرار والامان الوظيفي	0.918	0.368
حوادث العمل	0.775	0.585
الاستبيان إجمالي	0.527	0.944

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

من خلال الجدول لدينا مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك يمكن استخدام الاختبارات المعلمية في اختبار الفرضيات.

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة تم معالجة البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المستخرجة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS. Version23)، وذلك بعد ان تتم عملية جمع البيانات ومن ثم فرزها وترميزها، والأساليب التي تم استخدامها في هذه الدراسة جاءت كالتالي:

1. تم استخدام جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لتمثيل الخصائص الديمغرافية والشخصية لأفراد مجتمع الدراسة؛

2. تم استعمال معامل الارتباط بيرسون لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة؛

3. لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) ومعامل الصدق لقياس الصدق البنائي؛
4. تم استعمال معامل (K-S) لاختبار خضوع توزيع الدراسة للتوزيع الطبيعي؛
5. حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري كمقياس النزعة المركزية، من اجل وصف بعض متغيرات الدراسة؛
6. لمعرفة درجة الموافقة العامة على محاور الدراسة تم حساب المتوسطات المرجحة؛
7. تم استعمال معامل الارتباط بيرسون أيضا لمعرفة مدى وجود اية علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة وأبعادها؛
8. تم استعمال معامل R square لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة وأبعادها.
9. اختبار تحليل التباين الحادي ANOVA

#### المطلب الثالث: الإطار الوصفي لعينة الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في الافراد العاملين بمؤسسة مطاحن سوفيا - الوادي-، حيث ان مجتمع الدراسة قد بلغ (103) فردا، فيما يتعلق بطريقة سحب العينة فقد اخترنا العينة الاحتمالية، أي الاختيار العشوائي لأفراد العينة من مجتمع الدراسة

#### الجدول رقم(08): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة(الجنس)

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكور	30	100
	إناث	0	0
	المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

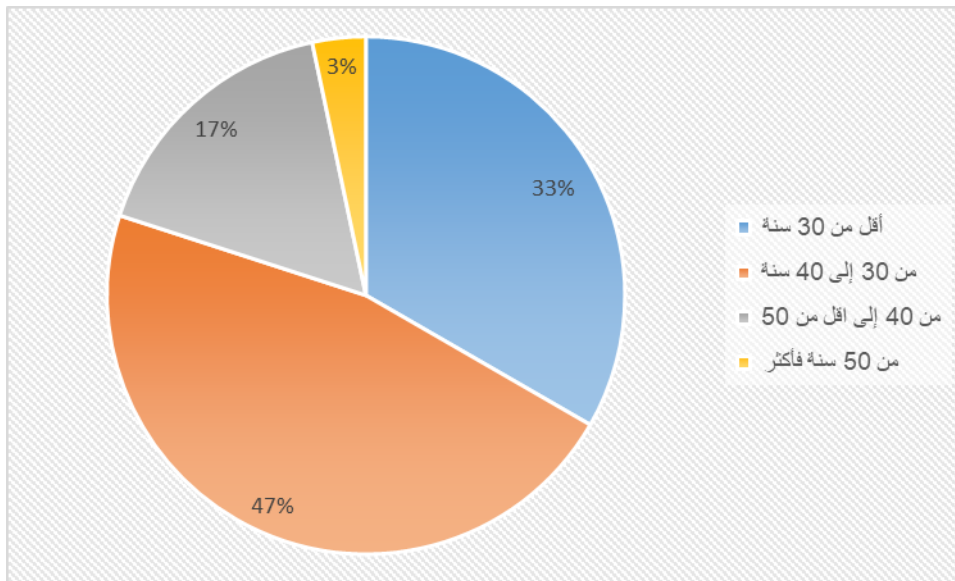
يظهر من الجدول السابق ان كل المبحوثين كانوا من الذكور حيث بلغت نسبتهم (100%) من مجموع افراد عينة الدراسة، ويعود ذلك لأن نشاط المؤسسة في معظمه يتطلب جهدا بدنيا وهذا يتجانس مع الخصائص الجسدية للرجال.

الجدول رقم(09): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة(العمر)

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 30 سنة	10	33.3
	من 30 إلى 40 سنة	14	46.7
	من 40 إلى أقل من 50	5	16.7
	من 50 سنة فأكثر	1	3.3
	المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

شكل رقم (9): يوضح الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة(العمر)



يتضح من الجدول أعلاه ان اغلب افراد العينة كانت أعمارهم من 30 الى 40 سنة وذلك بنسبة (46.7%) في حين ان نسبة (33.3%) أعمارهم أقل من 30 سنة، ونجد ان نسبة (16.7%) تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة، ونسبة (3.3%) كانت أعمارهم تفوق 50 سنة. وهذا يدل على توظيف اليد العاملة الشابة بنسبة أكبر.

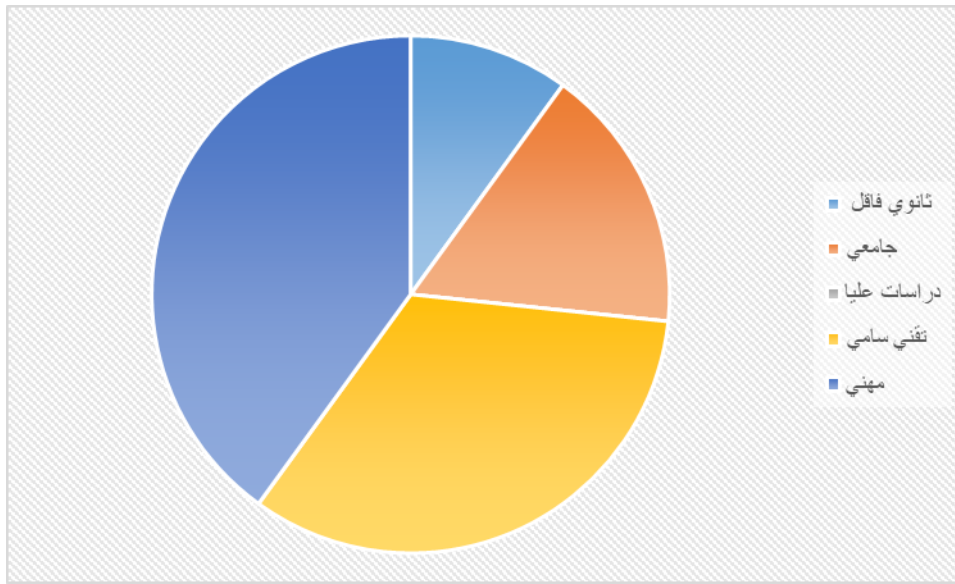


الجدول رقم(10): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (المستوى التعليمي)

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المستوى التعليمي	ثانوي فافل	3	10
	جامعي	5	16.7
	دراسات عليا	0	0
	تقني سامي "معهد"	10	33.3
	التكوين مهني	12	40
	المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

شكل رقم (10) يوضح الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (المستوى التعليمي)



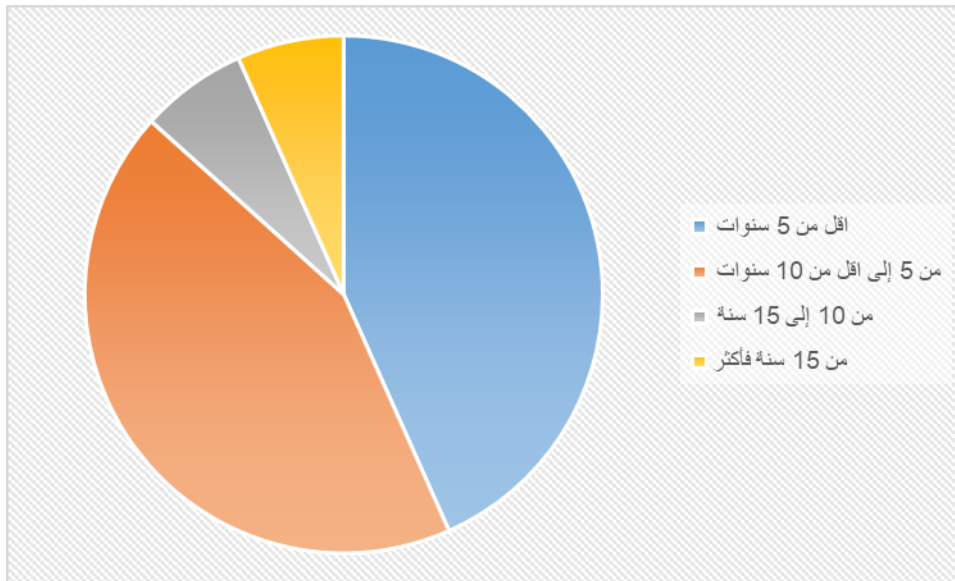
نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أنه 40% من العينة من خريجي التكوين المهني وهذا يتوافق مع طبيعة العمل في ورشات شركة مطاحن صوفيا، كما يلاحظ النسبة المنعدمة لحاملي شهادة الدراسات العليا وهذا طبيعي إذ أن العمل بالمؤسسة لا يتطلب المعارف الأكاديمية عالية المستوى، أما بقية المستويات الدراسية فهي متراوحة بين 10 و 33%.

الجدول رقم(11): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الخبرة المهنية)

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة	اقل من 5 سنوات	13	43.3
	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	13	43.3
	من 10 إلى 15 سنة	2	6.7
	من 15 سنة فأكثر	2	6.7
	المجموع	30	100

المصدر: إعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

الشكل رقم (11) الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الخبرة المهنية)



فعند التدقيق في الخبرة المهنية لدى الباحثين نجد ان من تقل خبرتهم عن 5 سنوات هم الفئة التي جاءت نسبتها (43.3%)، ومثلها لفئة ( من 5 سنوات إلى 10 ) بنسبة(43.3%) من الباحثين. أي ما نسبته 86.6 % من عمال شركة صوفيا لديهم توظيف 10 سنوات فأقل، وما يفسر هذا أن المؤسسة سعت مؤخرًا إلى تجديد فالعمال نظرا للعمل الشاق داخل المؤسسة التي تتطلب التجديد بصفة دائمة بمعنى الطاقات الشابة

## المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا المبحث الى تحليل محاور الدراسة

## المطلب الأول: عرض وتحليل عبارات محاور الدراسة

في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على أسئلة البحث، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكارت "1-5") لإجابات افراد عينة البحث عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمتغيرات "جودة حياة العمل" و"حوادث العمل" وذلك وفق ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم(12): مقياس ليكارت للحكم على إجابات الافراد

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المتوسط الحسابي	1.79-1	2.59-1.8	3.39-2.6	4.19-3.4	5-4.2

وقد تم تحديد الوزن النسبي الفارق من حساب المدى (طرح الحدود العليا والدنيا للفئات) من مقياس ليكارت الخماسي، تم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح، ثم إضافة هذه القيمة الى قيمة في التدرج الخماسي وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لكل فئة.

إذن: يمكن تحديد مستويات الإجابة كما يلي:

الجدول رقم (13): يوضح تحديد مستويات الإجابة على العبارات حسب سلم ليكارت الخماسي

المستوى	مستوى منخفض	مستوى متوسط	مستوى مرتفع
المستوى الحسابي	من 1 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 5.00

## أولا - الإجابة على العبارات

تم الإجابة على التساؤلات والتي تتعلق بالمتغير الأول وهو جودة حياة العمل، والثاني وهو حوادث العمل.

جدول رقم(14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور جودة حياة العمل

الترتيب	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
03	مرتفع	1.52	3.23	يتميز مكان عملي بالهدوء والارتياح	01
01	مرتفع	0.69	4.26	الظروف الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، الحرارة) متوفرة بشكل كاف في مكان العمل	02
02	مرتفع	0.92	3.96	أرى أن وسائل الأمن والحماية من الأخطار المهنية متوفرة في مكان العمل	03
02	مرتفع	0.82	3.82	ظروف العمل المادية	
01	مرتفع	0.99	4.03	الوقت المتبقي بعد دوام العمل يكفي للقيام بواجباتي العائلية	04
02	مرتفع	0.58	4.00	أرى أن نظام العطل (الاعتيادية، المرضية، الطارئة) المعمول به في المؤسسة مناسب وكافي.	05
03	مرتفع	1.27	3.63	تعمل ثقافة المؤسسة على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا	06
01	مرتفع	0.79	3.89	الموازنة بين الحياة العملية والشخصية	
01	مرتفع	1.24	3.66	القيام بفحوصات دورية للأفراد خاصة العمال المتعرضين للمخاطر جراء اداء العمل	07
03	مرتفع	1.35	3.46	التأمين الصحي بالمؤسسة شامل لكل الحوادث الناجمة	08
02	مرتفع	1.27	3.63	. متابعة شروط الصحة وشروط السلامة في العمل.	09
03	مرتفع	1.20	3.58	الصحة والسلامة المهنية	

03	مرتفع	1.24	3.40	تتوفر المؤسسة على برامج للتدريب من أجل الاحتفاظ بالموظفين	10
02	مرتفع	1.30	3.46	شعوري بالأمان والاستقرار الوظيفي لا يدفعني للبحث عن فرص عمل بديلة	11
01	مرتفع	1.18	3.90	أشعر أن جو العمل بالمؤسسة يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل	12
04	مرتفع	1.07	3.58	الاستقرار والامان الوظيفي	
	مرتفع	0.76	3.72	جودة حياة العمل	

المصدر: إعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

يتضح من الجدول أعلاه بلغ المتوسط الحسابي لمحور **جودة حياة العمل** (3.72): وهي تقابل **المستوى المرتفع** والتي تشير الى ان المؤسسة لها مستوى جيد من جودة حياة العمل. فقد بلغ المتوسط الحسابي لبعده الموازنة بين الحياة العملية والخاصة (3.89) وهو يقابل المستوى المرتفع حيث بلغ اعلى متوسط حسابي فيها (4.3) والمتعلق بالعبارة (04) وهي إشارة على اهتمام المؤسسة على تلبية الاحتياجات العائلية للعاملين.

كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده ظروف العمل المادية (3.82) وهو يقابل المستوى المرتفع حيث بلغ أعلى متوسط حسابي فيه (4.26) المتعلق بالعبارة (02) مما يدل على أن المؤسسة تعمل على توفير ظروف العمل الملائمة حسب اتجاهات افراد العينة محل الدراسة.

وبلغ المتوسط الحسابي لكل من بعد الصحة وسلامة المهنية وبعد الامان ولاستقرار الوظيفي بالتساوي (3.58) وهو يقابل المستوى المرتفع وهي اشارة على ان المؤسسة تعطي اهتمام متساوي لكل منها حسب المبحوثين، حيث بلغ اعلى متوسط حسابي لبعده الصحة والسلامة المهنية (3.66) المتعلق بالعبارة (7) وهذا يشير على أن المؤسسة تقوم بالتركيز على الفحوصات دورية للعامل الذين تعرضوا لحوادث عمل، اما بالنسبة لبعده الامان ولاستقرار الوظيفي حيث بلغ أعلى متوسط حسابي فيه (3.90) المتعلق بالعبارة (12) وهذا يشير إلى أن المؤسسة تعمل على تسخير جو عمل ملائم ويتناسب مع العاملين.

ثانيا: الإجابة عن محور حوادث العمل

جدول رقم(15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات حوادث العمل

الترتيب	مستوى الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم العبرة
06	مرتفع	1.18	3.63	لا تقع في المؤسسة التي أعمل بها حوادث عمل كثيرة	01
03	مرتفع	0.97	3.76	للظروف الفيزيائية دور قوي في الوقوع في حوادث العمل	02
09	مرتفع	1.31	3.00	لم أتعرض أثناء فترة عملي لإصابات عمل	03
08	مرتفع	1.18	3.33	عند دخولي للمؤسسة أول ما أقوم به هو إرتداء بدلة العمل	04
01	مرتفع	0.79	3.83	تعمل المؤسسة على تقليل من حوادث العمل حتى تبقى في نظر العامل أفضل المؤسسات الأخرى	05
05	مرتفع	1.02	3.70	المهام المفوضة لي واضحة	06
07	مرتفع	1.06	3.63	يوجد مراقبين للسلامة والأمن الوظيفي داخل المؤسسة	07
04	مرتفع	1.29	3.70	تعنى السلامة بأهمية كبيرة داخل المؤسسة	08
02	مرتفع	1.05	3.83	تهتم المؤسسة بالتنوعية الدورية للعمال عن مخاطر حوادث العمل	09
	مرتفع	0.73	3.60	حوادث العمل	

المصدر: إعداد الطالب على أساس مخرجات SPSS.v 23

يتضح من الجدول أعلاه ان افراد مجتمع الدراسة يوافقون على جميع العبارات حوادث العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور حوادث العمل (3.60) وهو يقابل المستوى المرتفع وباعتبار صياغة العبارات دال على عدم وقوع حوادث عمل؛ فهذا يعني انخفاض في تواجدها في المؤسسة بدليل بيانات الملحق (03)

والتي تبين فقط ستة حوادث عمل خلال 08 سنوات من النشاط الإنتاجي للمؤسسة (2006 إلى 2013). كما بلغ الانحراف المعياري 0.73 للمحور ككل، بمعنى عدم وجود تشتت في اجابات المبحوثين مما يدل على ان هناك تقارب في الإجابات لدى غالبية أفراد العينة، والتي تشير إلى أن المؤسسة تعمل على الحد من حوادث العمل.

فمثلاً؛ سجل أعلى متوسط حسابي في هذا المحور (3.83) والمتعلق بالعبارة (05) وبلغ انحرافها المعياري 0.79 بمعنى عدم وجود تشتت في اجابات المبحوثين مما يدل على ان هناك تقارب في الإجابات، وهذا يعني ان المؤسسة تقوم بالتقليل من حوادث العمل لتربح ثقة العامل. وتليها العبارة (09) حيث بلغ متوسطها (3.83) وبلغ انحرافها المعياري 1.05 بمعنى وجود تشتت في اجابات المبحوثين مما يدل على ان هناك إختلاف في إجابات افراد العينة، وهذا يعني أن بعض المبحوثين يرون عدم كفاية ما تقوم به المؤسسة من التوعية الوقائية.

### المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

#### أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على حوادث العمل للعاملين في مؤسسة سوفيا - الوادي- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج

#### لاختبار الفرضية الرئيسية..

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	6.672	1	6.672	21.109	0.001 <sup>a</sup>
الخطأ	8.851	28	0.316		
المجموع	15.523	29			

		الكلي
--	--	-------

معامل التحديد = 0.409

معامل الارتباط = 0.656

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (16) يتبين لنا التالي:

- ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 21.109 وبقية احتمالية (0.001) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05).
- معامل الارتباط  $R = 0.656$  مما يعني ان هناك علاقة ارتباط ايجابية وقوية ذات دلالة احصائية بين الجودة حياة العمل وحوادث العمل، اي ان ابعاد جودة حياة العمل تؤثر على حوادث العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- يتضح من نفس الجدول ان المتغير المستقل (جودة حياة العمل) في هذا النموذج يفسر ما قدره (40.9%) من التباين في المتغير التابع المتمثل في حوادث العمل، وهي قوة تفسيرية جيدة.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

الجدول رقم (17): نتائج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية

المتغير	B	الخطأ المعياري	Beta	T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
ظروف العمل المادية	0.069	0.204	0.079	0.341	0.033	0.389	0.121
الموازنة بين الحياة العملية والشخصية	0.104	0.145	0.141	0.719	0.026	0.001	0.362
الصحة والسلامة	0.262	0.204	0.315	1.281	0.074	0.603	0.384



							المهنية
0.617	0.818	0.023	0.213	0.045	0.178	0.038	الاستقرار والامان الوظيفي
0.409	0.656	0.001	--	--	--	--	حوادث العمل

### 1. اختبار الفرضية الفرعية 01 :

جاءت صيغتها كالآتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ظروف العمل المادية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا - الوادي- عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (17) نستنتج انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية ظروف العمل المادية على حوادث العمل لعمال المؤسسة محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) اذ بلغ مستوى الدلالة (0.033) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ظروف العمل المادية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا - الوادي-".

### 2. اختبار الفرضية الفرعية 02:

جاءت صيغتها كالآتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الموازنة بين الحياة العملية والشخصية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا - الوادي-. عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (17) نستنتج انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية الموازنة بين الحياة العملية والشخصية على حوادث العمل للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) اذا بلغ مستوى دلالة (0.026) وهي اصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية.

## 3. اختبار الفرضية الفرعية 03:

جاءت صيغتها كالآتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصحة والسلامة المهنية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا -

الوادي - عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

- من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (17) نستنتج انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للصحة والسلامة المهنية على حوادث العمل للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) اذا بلغ مستوى دلالة (0.074) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصحة والسلامة المهنية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

## 4. اختبار الفرضية الفرعية 04:

جاءت صيغتها كالآتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الاستقرار والامان الوظيفي على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا

عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

- من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (17) نستنتج انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية الاستقرار والامان الوظيفي على حوادث العمل لعمال المؤسسة محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) اذ بلغ مستوى الدلالة (0.023) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الرابعة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقرار والامان الوظيفي على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا - الوادي -".

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم تجسيد ما جاء في الفصلين السابقين من مفاهيم نظرية خاصة بمتغيري الدراسة، من خلال التأكد من صحة العبارات، حيث تم ذلك بداية بمعالجة، وترميز بيانات الاستبيان الخاصة بمقاييس المتغيرين، التي تم توزيعها على أفراد العينة المبحوثة، ثم دراسة مدى تمركزها وتمائلها، وقياس ثباتها، وصدقها بمعامل الارتباط أي الصدق الداخلي وبمعامل ألفا لكرونباخ وانتهاءً بالتحليل لنتائج عينة الدراسة باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

على ضوء النتائج المتحصل عليها في هذا الفصل، يستنتج بأن هناك علاقة ارتباط موجبة تجمع بين المتغير المستقل (جودة حياة العمل)، والمتغير التابع (حوادث العمل) أي توافر جودة حياة العمل يؤدي إلى ارتفاع مستوى عدم الوقوع في حوادث العمل، كما أمكننا هذا الفصل من تحقيق الهدف الرئيسي، وهو الإجابة على الفرضيات المطروحة.

# الخاتمة

## الخاتمة:

إن سعي المنظمات إلى توفير بيئة عمل مناسبة وأمنة، لا يقوم على تطبيق مشروع جودة حياة العمل فقط، وإنما لابد من الوعي بأهمية هذا الجانب، وضرورة إدخال التعديلات والتحسينات على برامج جودة حياة العمل ومعداتها، والتكوين المستمر للتقنيين والقائمين عليها، وما يمكن قوله هو أن السلامة في العمل هي ثمرة الوعي المشترك بمدى أهمية عناصر جودة العمل وما تتيحه من فرص وحلول بديلة.

تطرقنا في هذه الدراسة إلى أثر جودة حياة العمل في حوادث في مؤسسة مطاحن سويفيا والتي كانت محل الدراسة، وكذا من خلال اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة في دراستنا والتي كانت تتمحور كيف تؤثر جودة حياة العمل في حوادث العمل والكشف عن العلاقة التي تربط المتغيرين.

وأهم نتائج الدراسة المتوصل إليها مع محاولة تقديم بعض الاقتراحات التي قد تكون حلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة محل الدراسة في ما يلي:

### أولاً: نتائج الدراسة

#### أ. النتائج النظرية:

- تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.
- تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.
- إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
- يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ويتمثل أهمها في المشاركة والجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة، توفير بيئة عمل صحية وآمنة، إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين، توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي، إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- توجد آثار لحوادث العمل سلبية إذ نجد منها آثار اقتصادية وآثار اجتماعية.

- تتنوع الأسباب المؤدية لحوادث العمل نذكر منها أسباب متعلقة بالعامل و أسباب متعلقة مكان العمل.
  - كما تختلف الأسباب حسب المصدر ذاته لطبيعة المهنة والفروق الفردية والخبرة التي تميز كل عامل عن الآخر
- ب. النتائج التطبيقية

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوردتها في مايلي:

- هناك علاقة ارتباطية قوية بين كل من جودة حياة العمل وحوادث العمل
- يكمن الدور الإيجابي لجودة حياة العمل في الحد من مستوى حوادث العمل
- توفر المؤسسة مستوى مرتفع من جودة حياة العمل حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.72).
- بلغ المتوسط الحسابي لمحور حوادث العمل (3.60) هذا يعني أن المؤسسة توفر مناخ عمل آمن من خلال العمل على الحد من وقوع حوادث عمل.
- توفر مؤسسة سويفيا مستوى متوسط من بيئة العمل الملائمة تتمثل في الحرارة والإضاءة لممارسة الوظائف التابعة لعملية الإنتاج.
- لا يوجد قسم الوقاية والامن الصناعي في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- ترجع تقارير المؤسسة أن معظم حوادث العمل إلى العنصر البشري بحد ذاته، إلا أن هذا لا يعفيها من تحمل مسؤوليتها.
- حسب الفرضية الثالثة ضعف أساليب التوعية الوقائية بالمؤسسة.

كما تم اختبار الفرضيات كما يلي:

- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على حوادث العمل للعاملين في مؤسسة سويفيا - الوادي- عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهي مقبولة
- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ظروف العمل المادية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سويفيا - الوادي- عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهي مقبولة

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الموازنة بين الحياة العملية والشخصية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا - الوادي-. عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، إذ بلغ مستوى دلالة (0.026) وهي اصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نقبل هذه الفرضية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصحة والسلامة المهنية على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا - الوادي - عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، إذ بلغ مستوى دلالة (0.074) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية الثالثة.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الاستقرار والامان الوظيفي على حوادث العمل للعاملين مؤسسة سوفيا عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهي مقبولة.

#### ثانيا: الاقتراحات

- العمل على إرساء ثقافة تشديد على السلامة المهنية وإشراك كافة العمال في هذه المهمة.
- . إعادة تصميم الوظائف.
- - تعزيز الاتصال الرسمي ومحاولة تخفيض الاتصال الغير رسمي.
- الاهتمام بالصيانة الدورية للآلات والاستغناء على الآلات التي تعدت العمر الافتراضي لها.
- الاستفادة من الخبرة الكبيرة لعمال المؤسسة في القضاء الروتين والملل في مكان العمل عن طريق تدوير المناصب وإثراء المهام.
- - الاهتمام أكثر بالعمال وانشغالاتهم والعمل على تنمية مهاراتهم من خلال التركيز التدريب المتواصل.
- - الحرص على استخدام معدات ووسائل الوقاية الشخصية والمواظبة عليها أثر إيجابي على سلامة العمال.
- الحرصة على توعية العامل بأهمية جودة حياة العمل.

#### ثالثا: افاق الدراسة

- إن هذه النتائج تعطي الانطلاقة للعمل على اقتراح بحوث تهتم بالأبعاد الأخرى التي من شأنها فتح مجالات أوسع للبحث، فيما يلي بعض الاقتراحات:
- معرفة أثر جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي للإفراد العاملين.

- أثر ضغوط العمل عل حوادث العمل.



# المراجع

أولاً: المراجع بالعربية

أ. الكتب

1. حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1 دار الكتاب الحديث، الكويت، 1990.
2. حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد"، الجامعية للطباعة والنشر، بيروت 1991.
3. دمري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1990.
4. راجح أحمد عزت، علم النفس المواءمة المهنية الهندسة البشرية والعلاقات الإنسانية، الدار القومية للطباعة والنشر، مصر، 1960.
5. سعد جلال، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر، القاهرة، 1985.
6. سيد أحمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.
7. شحاتة ربيع محمد، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 3، 2007.
8. الشنوني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة الطبعة الاولى الإسكندرية، 2004.
9. طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007.
10. عبد الواسع احمد عبد الوهاب، علم إدارة الأفراد، الرياض، 1973.
11. عيسوي عبد الرحمان، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 1968، سوريا، 1991.
12. فرج صفوت، القياس النفسي، ط، 1 الفكر العربي، القاهرة، 1989.
13. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1986.
14. الكبيسي عامر خضير ، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005.

15. لعيسوي عبد الرحمن ا، سيكولوجية العمل والعمال، الطبعة الأولى، دار المراتب الجامعية، بيروت، لبنان، 1997
16. ماضي خالد فتحي، أحمد راغب الخطيب، السلامة المهنية العامة، ط1 ، دار الكنوز الأردن، 2011.
17. محمد حلمي مراد، التأمينات الاجتماعية، في البلاد العربية، المطبعة العالمية، القاهرة، ط 1992.
18. محمد علي محمد، مجتمع المصنع، الهيئة المصرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 1972.
19. محمود عوض عباس، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971.
20. وصفي عقيلي، عمر إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1996.

### ب. المذكرات والاطروحات

1. خالد جمال أبو سلطان، سياسات وإجراءات العمل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية رسالة ماجستير، ادارة الاعمال، غزة، 2015.
2. خفاجي زينب حياوي بديوي، قياس الامن النفسي لموظفي وموظفات الدولة، رسالة ماجستير، علم النفس، كلية الآداب جامعة بغداد 1994.
3. خندودة دقيش، الوعي الوقائي لدى العمال المنفذين وعلاقته بحوادث العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
4. ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي رسالة الماجستير جامعة وهران 2، 2016.
5. السوداني يحيى محمود سلطان، أطروحة دكتوراه قياس التوافق الاجتماعي والنفسي لأبناء الشهداء في المرحلة المتوسطة، كلية التربية جامعة بغداد، 1990.
6. على موسى حنان، الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، تخصص تسير موارد بشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.
7. ليازيد وهيبة، فعالية اساليب التحفيز في استقرار الموارد البشرية، جامعة، أطروحة دكتوراه، أبو بكر بلقايد، الجزائر، 2014.
8. ما عضي إبراهيم خليل إسماعيل، رسالة دكتوراه، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، فلسطين، 2014.

9. محمد إبراهيم محمد منصور، جودة حياة العمل لدى مديرية المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر – غزة 2016.
10. يحضية سملاي، أثر حوادث العمل على الكفاية الإنتاجية و فاعلية نظام الوقاية رسالة ماجستير في المؤسسة الصناعية، غير منشورة، قسم الاقتصاد، جامعة الجزائر، 1994-1995.

### ت. مجالات ومقالات

1. بوخمخ عبد الفتاح، علي موسى حنان، مداخل، أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية، الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة مسيلة، 2009.
2. جاري ديسلر، ترجمة محمد سعيد عبد المتعال، مراجعة عبد المحسن عبد المحسن جودة، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003.
3. سجي نذير حميد الصراف تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية العدد(108) المجلد (24) جامعة الموصل، سنة 2018.
4. شريف بدوي شرين، أثر التزامات الدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة المارات العربية المتحدة، بحث منشور، مجلة الادارة العامة، مجلد(55) العدد4، دورية علمية تصدر عن معهد الدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2015.
5. عبد الفتاح المغربي، عبد الحميد جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، 2004.
6. فروم رايك المجتمع السليم، ترجمة محمد محمود، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة 1960.
7. كيث ديقيز، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة محمد إسماعيل يوسف، القاهرة، مصر، 1974.
8. محسن عبد الرحمن ماجدة، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية، مجلة العلوم الاقتصادية العدد(112) المجلد (35) جامعة الموصل، 2013.

### ث. الجريدة الرسمية

1. المادة 6 من القانون 83-13 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق 2 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والامراض المهنية، ج، ر 28.

ثانيا: المراجع الأجنبية

1. A-Albou, Problèmes humains d l'entreprise? DUNOS, Paris, 1975.
2. Anubhav Singh, A Study on Quality of Work Life and Motivation among Employees in Special Reference of Indian Organizations, fab 2016.
3. Dominique Grand Guillot, Droit du travail et de la sécurité social, 9ème edition paris, 2006.
4. MAURICE ET MONMOLLIN, "Vocabulaire de l'ergonomie", 2ème édition de Octares, (1997).
5. MELENNEC, LOUIS et JUTTARD, JEAN) : "Traité de la réparation des accidents du travail", Paris, Librairie générale (1981).

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة المحكمين

د / لبصير هند	أستاذ محاضر/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د / ألفة مزيو	أستاذ محاضر/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الملحق رقم (02): الاستبيان

**République Algérienne Démocratique et Populaire**

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique**

**Université Mohamed KHIDHER -Biskra**

**,Faculté des Sciences Economiques**

**Commerciales et de Sciences de Gestion**

**Département de Sciences Economiques**



جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

## إستبيان

السادة والسيدات موظفي شركة مطاحن سوفيا - الوادي :

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن بحث علمي تحت عنوان

" أثر جودة حياة العمل في حوادث العمل، دراسة حالة لعينة من الموظفين "

و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة.

تقبلوا منا فائق عبارات الشكر والتقدير

إعداد الطالب: بوجمعة أحمد



### القسم الأول: البيانات العامة

الجنس: ذكر  أنثى

السن: أقل من 30 سنة  من 30 إلى أقل من 40  من 40 إلى أقل من 50  من 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي: ثانوي فأقل  جامعي  دراسات عليا

تقني سامي  مهني

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10 سنوات  من 10 إلى أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

### القسم الثاني: جودة حياة العمل

هنا مجموعة من الفقرات وأمام كل فقرة خمس درجات للإجابة، يرجى وضع إشارة (x) أمام الدرجة المتوافقة مع رأيك.

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يتميز مكان عملي بالهدوء والارتياح					
2	الظروف الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، الحرارة،..) متوفرة بشكل كاف في مكان العمل					

					أرى أن وسائل الأمن والحماية من الأخطار المهنية متوفرة في مكان العمل	3
					الوقت المتبقي بعد دوام العمل يكفي للقيام بواجباتي العائلية	4
					أرى أن نظام العطل (الاعتيادية، المرضية، الطارئة) المعمول به في المؤسسة مناسب وكافي.	5
					تعلم ثقافة المؤسسة على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا	6
					القيام بفحوصات دورية للأفراد خاصة العمال المتعرضين للمخاطر جراء اداء العمل	7
					التأمين الصحي بالمؤسسة شامل لكل الحوادث	8
					متابعة شروط الصحة وشروط السلامة في العمل	9
					تتوفر المؤسسة على برامج للتدريب من أجل الاحتفاظ بالموظفين	10
					شعوري بالأمان والاستقرار الوظيفي لا يدفعني للبحث عن فرص عمل بديلة	11
					تستخدم المؤسسة جداول العمل المرنة	12

### القسم الثالث: حوادث العمل

هنا مجموعة من الفقرات وأمام كل فقرة خمس درجات للإجابة، يرجى وضع إشارة (x) أمام الدرجة المتوافقة مع رأيك.

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
-------	---------	----------------	-----------	-------	-------	------------

					لا تقع في المؤسسة التي أعمل بها حوادث عمل كثيرة	1
					للظروف الفيزيكية دور في الوقوع في حوادث العمل	2
					لم أتعرض أثناء فترة عملي لإصابات عمل	3
					عند دخولي للمؤسسة أول ما أقوم به هو إرتداء بدلة العمل	4
					تعمل المؤسسة على تقليل من حوادث العمل حتى تبقى في نظر العامل أفضل المؤسسات الأخرى	5
					المهام الموضحة لي واضحة	6
					يوجد مراقبين للسلامة و الأمن الوظيفي داخل المؤسسة	7
					تعنى السلامة بأهمية كبيرة داخل المؤسسة	8
					تهتم المؤسسة بالتوعية الدورية للعمال عن مخاطر حوادث العمل	9

شكرا لتعاونكم

الملحق رقم (03): حوادث العمل في المؤسسة

### ***Registre des Accidents de Travail***

الاسم واللقب للعامل المضروب	تصنيف	تاريخ وساعة الحدث	مدة عجز العامل الاحتمالية	الاضرار المثيرة	اسباب وظروف الحادث
Chetouane nadir	Agent d'entremet	24/04/2006 à 00 <sup>h</sup> 45min	30 jours	Imputation traumatique de doigts	En degagant la machine à l'air comprimé, l'imputation de doigts à ue lieu.
Chaouche bilal	Chef maintenance	15/05/2006 à 8 <sup>h</sup> 30	15 jours	Entorse du poignet gauche	L'accident a ue lieu lors de l'ascension de l'échelle jusqu'à l'échelle supérieure.
Cheraït ammar	Agent maintenance	27/05/2006 à 10 <sup>h</sup> 00	21 jours	Entorse du cheville gauche	Lorsque je travaillais, un mouvement inhabituel s'est produit et l'accident a eu lieu
Laïb abdelgani	Agent maintenance	04/03/2009 A 14 <sup>h</sup> 10	30 jours	Entorse du cheville gauche	L'accident s'est produit lors de la réparation de la machine
Cheriet abdelkader	Chouffer	20/07/2009 à 9 <sup>h</sup> 13	15 jours	Une crise cardiaque a conduit à la mort	Insuffisance cardiaque lors de la livraison du produit à un client
Souda ramzi	Agent	08/05/2013	61 jours	Fracture à la main gauche	En raison de soulever la charge plus que le poids spécifié

