

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الرقم : 2015 /

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي

دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الدكتور:

■ علوطي عاشور

من اعداد الطالبة:

■ طيباوي سعدية

السنة الجامعية: 2015-2014

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الرقم : 2015 /

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي

دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الدكتور:

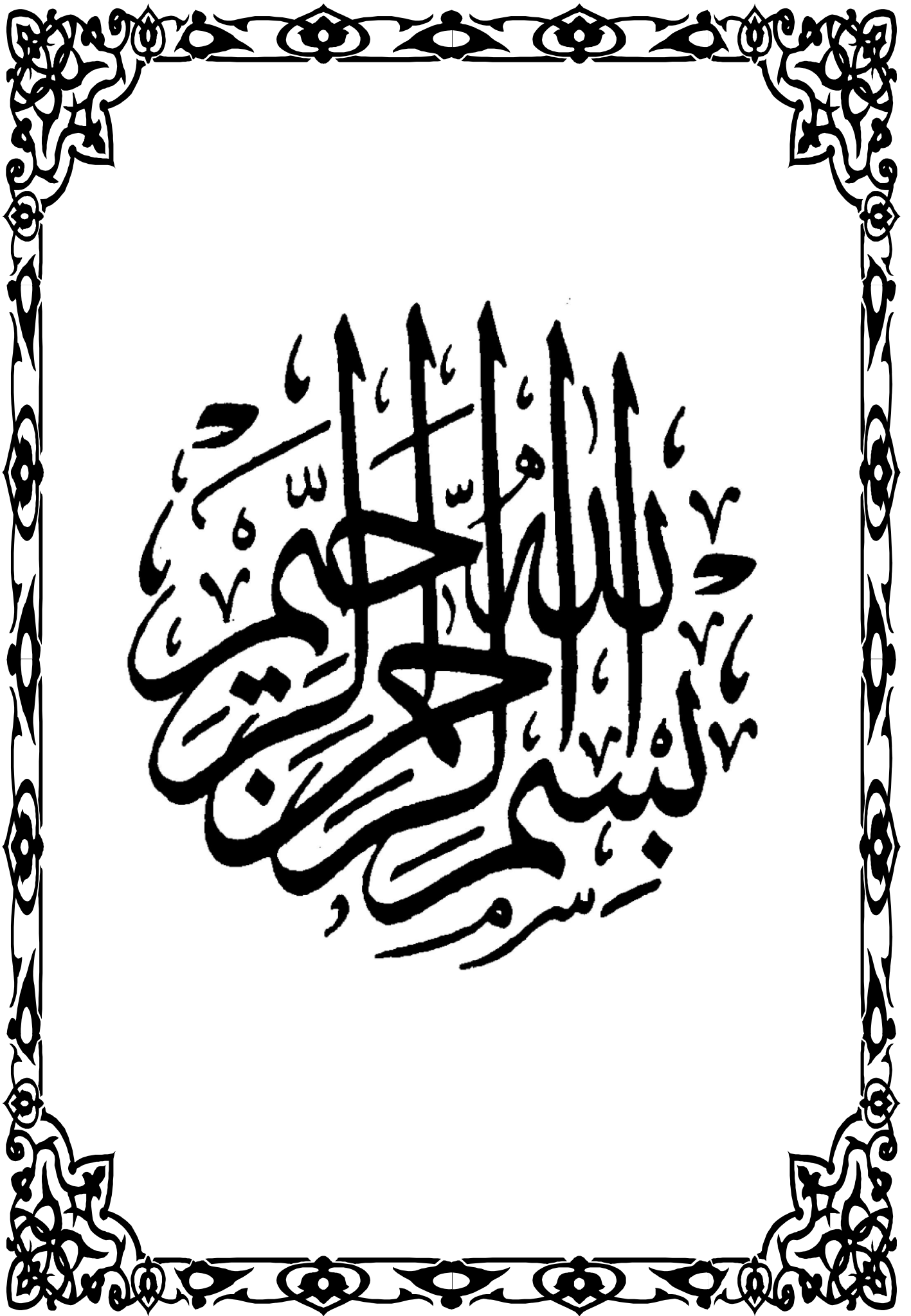
■ علوطي عاشور

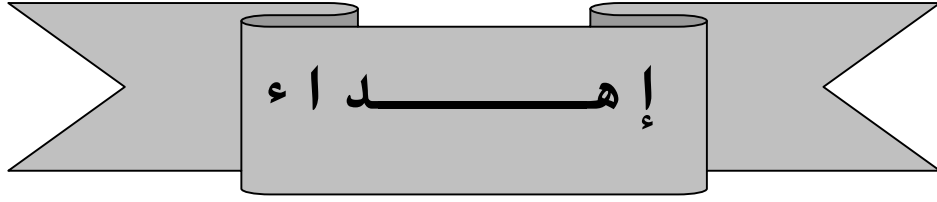
من اعداد الطالبة:

■ طيباوي سعدية

السنة الجامعية: 2015-2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

أهدي هذا العمل إلى والدي منيع الحنان ، رعاها الله بفضله وجعلنا ذخرا
لهما.

وإلى إخوتي وأخواتي الأعزاء وأبنائهم كل باسمه

إلى كل الأقارب والأحباب والأصدقاء

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل ،

إلى كل من أساتذة وطلبة قسم علم النفس خاصة علم النفس العمل والتنظيم

إلى كل من يحب الله ورسوله والعلم والوطن.

شكر وتقدير

كل الشكر وأعظمه وأتمه، ووافره على النعم الجليلة، عظيم الشأن الذي يسر وبارك وأعان على إتمام هذا البحث.

إلى الذي بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة حبيبنا المصطفى صلى الله عليه وسلم ومن وفى و وفا وسار على هديه واقتدى.

أفضل بشكري الخالص وجزيل الامتنان إلى الأستاذ المشرف على هذا البحث الدكتور: علوطي عاشور الذي لم يبخل علي بجهده المتواصل وأفكاره النيرة وتوجيهاته وإرشاداته الشديدة وأرائه القيمة من أجل إثراء هذا العمل جزاه الله خير الجزاء وأكرمه ورفع شأنه.

إلى كل عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة على كل المعلومات المقدمة من طرفهم في سبيل إكمال البحث وكل من ساعدنا

من قريب أو من بعيد في إتمام هذه المذكرة.

سعدية

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي في مؤسسة البحث والكشف عن المعوقات التي تواجهها ، محاولة تقديم بعض الاقتراحات التي نأمل أن تسهم في تحسين الاتصال التنظيمي .

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استعملنا المنهج الوصفي الارتباطي وتم استخدام استبيان مكون من 60 فقرة لقياس متغيرات الدراسة وزع على عينة بلغت حجمها (49%) أي 80 فردا واستخدمت الباحثة في تحليل البيانات والمعلومات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS) والأساليب الإحصائية لتعميم نتائج الدراسة . كما استعنا بجمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة فتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

✓ وجود اتصال كتابي عن طريق الرسائل المكتوبة التي تعتبر الأدق والأفضل ولا يمكن تحريف معلوماتنا .

✓ وجود اتصال شفوي يعتمد فيه العمال على الاتصال المباشر بالمشرف وذلك لإيصال اقتراحاتهم وانشغالاتهم وكل ما يتعلق بأداء مهامهم وذلك لان الفهم الخاطيء للكلمات والعبارات قد يؤدي إلى الصراعات والمشاكل داخل العمل .

✓ وجود اتصال الكتروني يستخدم في إجراء المراسلات الرسمية عن طريق الهاتف وجهاز الكمبيوتر ، وذلك لتبادل وتناقل المعلومات بين المصالح والأقسام والعمال

وقد تبين لنا من كل هذا أن نمط الاتصال المستخدم في مؤسسة مطاحن الحضنة بين العمال والإدارة هو المزج بين الاتصال الكتابي والشفوي والالكتروني ، وذلك طبقا لطبيعة العلاقة الموجودة بين الإدارة والعمال في المناخ التنظيمي من اجل تحقيق أهداف المؤسسة والعمال .

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي لدى عينة الدراسة فبعد المعالجة الإحصائية تبين :

✓ وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي لدى العمال

✓ وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي لدى العمال

✓ كذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاتصال التنظيمي الالكتروني والأمن الصناعي لدى العمال .

وهذا ما يوحي إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي لدى العمال ، وهذا ما تؤكدته قيمة معاملات الارتباط الخاصة بأبعاد الاتصال التنظيمي الكتابي والشفوي والالكتروني .

Résumé de l'étude :

Le but de cette étude est d'identifier la nature de la relation entre la communication organisationnelle et sécurité industrielle et la détection des obstacles auxquels font face les, essayez quelques suggestions qui je l'espère contribuera à l'amélioration de la communication organisationnelle.

Pour atteindre les objectifs de cette étude, nous avons utilisé le descriptif relationnel questionnaire a été utilisé 60 un pour mesurer les variables de l'étude de l'échantillon a été distribué en taille (40 %), dont 80 personnes et le chercheur utilise des données programme analyse et d'information des paquets de statistiques sociales (SPSS) et des méthodes statistiques pour la diffusion des résultats de l'étude. Comme asana dans la collecte et l'analyse de la littérature de livres et de la recherche pour construire les bases théoriques de l'étude, les résultats de groupe d'étude, y compris :

- Communication écrite par le biais de messages écrits qui sont exacts au meilleur de nos connaissances ne peuvent pas être déformée.

- Orale communication est adoptée à un contact direct avec le superviseur pour communiquer leurs suggestions et préoccupations et tout ce qui concerne l'exercice de leurs fonctions parce que l'incompréhension des mots et des phrases peut conduire à des conflits et des problèmes dans le travail.

- La présence d'une communication électronique utilisée dans les communications officielles par téléphone et ordinateur pour l'échange et le transfert d'informations entre services et employés.

Nous avons trouvé tout du motif de ce mode de communication à câlin Mills entre syndicats et patronat, c'est une combinaison de communication écrite et orale et le courrier électronique, selon la nature de la relation entre direction et travailleurs sur le climat organisationnel pour la réalisation des objectifs de l'entreprise et les travailleurs.

En ce qui concerne la relation entre les dimensions de la communication organisationnelle et de la sécurité industrielle de l'échantillon après traitement montrent les statistiques :

- A une corrélation positive entre la sécurité industrielle de travailleurs d'écritures et aux règlements

- A une corrélation positive entre les ouvriers de la communication orale et organisationnels de la sécurité

-A une corrélation positive entre la communication organisationnelle et de la sécurité industrielle des travailleurs.

Ceci suggère une corrélation positive entre la communication organisationnelle et les travailleurs de la sécurité industrielle, et ceci est confirmé par la valeur des coefficients de corrélation pour les dimensions organisationnelles de la communication écrite et orale et de courriel.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتوى | الرقم |
|--|------------------------|-------|
| | إهداء | |
| | شكر وعرقان | |
| | ملخص الدراسة | |
| | فهرس المحتويات | |
| | قائمة الجداول | |
| | قائمة الأشكال | |
| أ | مقدمة | |
| الجانب النظري للدراسة | | |
| الفصل التمهيدي : الإطار العام للدراسة | | |
| 6 | إشكالية البحث | 01 |
| 11 | فرضيات البحث | 02 |
| 14 | أهمية الدراسة | 03 |
| 15 | أهداف الدراسة | 04 |
| 15 | أسباب اختيار الموضوع | 05 |
| 16 | تحديد المصطلحات | 06 |
| 18 | الدراسات السابقة | 07 |
| الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي | | |
| تمهيد | | |
| 30 | تعريف الاتصال | 01 |
| 34 | عناصر عملية الاتصال | 02 |
| 38 | الاتصال التنظيمي | 03 |
| 41 | أهمية الاتصال التنظيمي | 04 |

| | | |
|-------------------------------------|---|----|
| 44 | أهداف الاتصال التنظيمي | 05 |
| 46 | وظائف الاتصال التنظيمي | 06 |
| 47 | أنواع الاتصال التنظيمي | 07 |
| 65 | شبكات الاتصال التنظيمي | 08 |
| 68 | أساليب وطرق الاتصال التنظيمي | 09 |
| 82 | نظريات الاتصال التنظيمي | 10 |
| 86 | معوقات الاتصال التنظيمي | 11 |
| 91 | خصائص ومقومات الاتصال التنظيمي الفعال | 12 |
| خلاصة الفصل | | |
| الفصل الثالث : الأمن الصناعي | | |
| تمهيد | | |
| 97 | مفهوم الأمن الصناعي | 01 |
| 100 | أهمية الأمن الصناعي | 02 |
| 103 | أهداف الأمن الصناعي | 03 |
| 105 | تشريعات وقوانين الأمن الصناعي | 04 |
| 110 | مظاهر الصحة والسلامة المهنية | 05 |
| 113 | برامج الأمن الصناعي | 06 |
| 119 | لجان الأمن الصناعي | 07 |
| 127 | إجراءات الأمن الصناعي | 08 |
| 128 | إدارات الأمن الصناعي | 09 |
| 135 | تحقيق الأمن الصناعي | 10 |
| 139 | الأمن الصناعي في الجزائر | 11 |
| 143 | وصايا وتعليمات مقترحة لزيادة الأمن الصناعي وتخفيض الحوادث | 12 |
| خلاصة الفصل | | |

الفصل الرابع : حوادث العمل

تمهيد

| | | |
|-----|---|----|
| 155 | تعريف الحادثة | 01 |
| 156 | تصنيف الحوادث | 02 |
| 157 | أسباب الحوادث | 03 |
| 174 | صفات مرتكبي الحوادث | 04 |
| 175 | نتائج الحوادث | 05 |
| 179 | النظريات المفسرة لحوادث العمل | 06 |
| 183 | الاحتياجات والإجراءات الكفيلة لمنع الحوادث وتقليلها | 07 |
| 186 | قواعد ونظم عامة للوقاية من حوادث العمل | 08 |
| 187 | الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي | 09 |

خلاصة الفصل

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الخامس : منهجية البحث والإجراءات الميدانية

تمهيد

| | | |
|-----|---------------------------------|----|
| 194 | الدراسة الاستطلاعية | 01 |
| 195 | مجالات الدراسة | 02 |
| 206 | العينة ومواصفاتها | 03 |
| 209 | المنهج المستخدم | 04 |
| 210 | أدوات جمع البيانات | 05 |
| 212 | الخصائص السيكمترية لأداة القياس | 06 |
| 218 | الأساليب الإحصائية المستخدمة | 07 |

خلاصة الفصل

الفصل السادس: عرض وتحليل النتائج

تمهيد

| | | |
|-----|-------------------------------|----|
| 222 | عرض وتحليل النتائج | 01 |
| 231 | تفسير النتائج في ضوء الفرضيات | 02 |
| 236 | تحليل عام للنتائج | 03 |
| 243 | خلاصة النتائج | 04 |
| 244 | الاقتراحات | 05 |
| | خاتمة | |
| | قائمة المراجع | |
| | الملاحق | |

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال

| الصفحة | المحتوى | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| 13 | نموذج الدراسة | 01 |
| 34 | عناصر عملية الاتصال | 02 |
| 50 | الاتصال التنظيمي الرسمي واتجاهاته | 03 |
| 52 | الاتصال التنظيمي الرسمي النازل | 04 |
| 55 | الاتصال التنظيمي الرسمي الصاعد | 05 |
| 58 | الاتصال التنظيمي الرسمي الأفقي | 06 |
| 64 | الاتصالات الغير رسمية العنقودية | 07 |
| 67 | الاتصال على شكل السلسلة | 08 |
| 67 | الاتصال على شكل العجلة | 09 |
| 68 | الاتصال على شكل الدائرة | 10 |
| 68 | الاتصال على شكل النجمة | 11 |
| 68 | الاتصال على شكل عناقيد العنب | 12 |
| 68 | شبكات الاتصال التنظيمي | 13 |
| 83 | مفهوم المعبر أو الجسر للاتصالات الجانبية | 14 |
| 206 | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 15 |
| 208 | توزيع أفراد العينة حسب متغير السن | 16 |
| 209 | توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل | 17 |
| 226 | استجابة أفراد العينة حول بنود الاتصال الكتابي | 18 |
| 228 | استجابة أفراد العينة حول بنود الاتصال الشفوي | 19 |
| 230 | استجابة أفراد العينة حول بنود الاتصال الالكتروني | 20 |
| 232 | العلاقة بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي | 21 |
| 233 | العلاقة بين الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي | 22 |
| 235 | العلاقة بين الاتصال التنظيمي الالكتروني والأمن الصناعي | 23 |
| 236 | العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي | 24 |

قائمة الجداول

| الصفحة | المحتوى | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 160 | طول مدة الخدمة وعلاقته بالحوادث | 01 |
| 183 | نسب معدلات الحوادث بين النظريات | 02 |
| 206 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 03 |
| 207 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن | 04 |
| 208 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل | 05 |
| 214 | درجات أفراد العينة الاستطلاعية | 06 |
| 215 | نتائج الصدق التمييزي للعينة الاستطلاعية (صدق الاستبيان) | 07 |
| 217 | ثبات الاستبيان | 08 |
| 222 | وصف استجابات الأفراد على محاور الاستبيان | 09 |
| 225 | استجابات أفراد العينة حول بنود الاتصال الكتابي | 10 |
| 227 | استجابات أفراد العينة حول بنود الاتصال الشفوي | 11 |
| 229 | استجابات أفراد العينة حول بنود الاتصال الالكتروني | 12 |
| 231 | معامل الارتباط R بين الاتصال الكتابي والأمن الصناعي | 13 |
| 232 | معامل الارتباط R بين الاتصال الشفوي والأمن الصناعي | 14 |
| 234 | معامل الارتباط R بين الاتصال الالكتروني والأمن الصناعي | 15 |
| 235 | معامل الارتباط R بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي | 16 |

مقدمة

مقدمة :

يلعب الاتصال دورا فعالا في حياة الفرد والمجتمع والمنظمة على حد سواء، حيث لا يمكن ان يقوم المجتمع الإنساني دون وجود الاتصال الذي اعتبره البعض شرطا من شروط بقاء الكائن البشري، فالاتصال ضرورة حتمية لتفاعل الإنسان مع البشر والطبيعة من حوله حتى يستطيع الاستمرار والبقاء، ويعيش في سعادة وتفاهم وسلام.

ومع ازدياد موجات التطور والتقدم الإنساني والتكنولوجي وتطور وسائل وسبل الاتصال الإنساني أصبحت الحاجة ملحة لازدياد عملية الاتصال بين بني البشر في مختلف أرجاء المعمورة وتطورت تبعا لتلك الأهداف الاجتماعية والثقافية والدوافع النفسية والحضارية والاقتصادية من وراء زيادة موجة الاتصال الإنساني وتبادل ونقل الأفكار والبيانات والفهم الكامل والملم لمحتوى أطر وعمليات الاتصال الإنساني .

كما أن الاتصال عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع، تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر، أو من جماعة إلى أخرى ، وأن مكونات هذه العملية تتغير حسب الزمان والمكان والمجال والمواقف المختلفة وذلك تبعا لاختلاف عملية الاتصال .

وقد جلب التطور الكبير في وسائل الاتصال مميزات عديدة غير مسبوقة، حيث ساهمت سهولة انسياب المواد الاتصالية والمعرفية في العالم إلى تضاؤل الحدود والحوجز ، وأصبح العالم أشبه بقرية صغيرة مترابطة الأجزاء ، مما زاد فعالية الرسائل الاتصالية واختصار الوقت والجهد والمال وأتاح الفرصة للاستفادة من مميزات الاتصالات بصفة عامة ، والاتصالات في المنظمات بصفة خاصة أو ما يعرف بالاتصال التنظيمي داخل المنظمات .

وتزداد أهمية الاتصالات التنظيمية في المنظمة نظرا للدور الحيوي التي تقوم المنظمات بصيغتها الاقتصادية أو الخدماتية في تحقيق الرفاهية وتوفير حاجات المجتمع المتطورة والمتزايدة دوما ،فضلا عن الإحاطة بكل المشكلات وتطوراتها والمعوقات التي

تحد من قدرة العاملين في أدائهم، حيث يساعد الاتصال التنظيمي على إحاطة الإدارة بالمشكلات التي تواجه العاملين ومقترحاتهم وشكاويهم للحد منها ومعالجتها، ويسهم في زيادة التقارب والتواصل بين الإدارة والعمال وكذلك في جلب وحدة الفهم والهدف وروح الجماعة المعنوية للعمال في مواجهة المشكلات التي تتعلق بأدائهم وزيادة التقارب في وجهات نظرهم وكذلك مع الإدارة ويقلل من سوء التفاهم والاختلافات في أوجه النظر مما ينعكس بصورة ايجابية على أداء العمال .

ولذلك أصبح الاتصال التنظيمي الأداة المهنية الصحيحة التي تضمن بقاء المنظمات واستمرارها ، واستقرارها ، ونموها، وتحقيق التنمية الاقتصادية لها، وفي ظل تحقيق الأهداف التنموية الاقتصادية لا بد من حماية القوى البشرية العاملة لديها ، إذ تعتبر هي المصدر الحقيقي لزيادة فعالية الإنتاج وتحقيق التقدم والتطور في هذا المجال ، فمن واجب إدارة المؤسسات تقديم الأمن والحماية لعمالها من أجل ضمان بقائهم واستقرارهم في العمل، فهو قبل أي شيء واجب إنساني ومسؤولية حتمية تلتزم بها هذه الإدارات اتجاه عمالها، في سبيل تحقيق فعالية الأفراد فيها بأقل التكاليف المادية والبشرية ، ولعل هذه التكلفة البشرية المتمثلة في أمن وسلامة الأفراد في مؤسساتهم هي أولى اهتمامات هذه المؤسسات التي تسعى إلى تحقيقها في العصر الحديث ، نظرا لحجم التكلفة المادية والخسائر في الأرواح التي تسجل في الكثير من المؤسسات والشركات.

وتشير مختلف الدراسات بالتحليل لمختلف الحوادث الواقعة في مجال الأمن الصناعي بأن أغلب أسبابها تعود إلى نقص أو غياب كلي إلى عنصر الاتصال التنظيمي بمختلف أنواعه وبشتى أدواته.

غير أن هناك عدة عوامل تحدد مقدار الاتصالات وأشكالها وأدواتها التي يستخدمها الفرد ، حيث تتأثر هذه العملية بشعور الفرد بالانتماء للمنظمة التي يتصل بها ، ومدى مساهمته في تطويرها من خلال إدراكه لمعاييرها وخضوعه لسياستها التنظيمية والأمنية.

وحتى تكون عملية الاتصال التنظيمي فعالة لا بد أن تراعى فيها الأدوات المستعملة، لأن عدم وجود أدوات اتصال واضحة في المنظمة من شأنه أن يعرقل عملية

الاتصال داخل المنظمة، كما يعرقل تفاعل الأفراد فيها وتفاهمهم ، وصولاً إلى تحقيق أهداف المنظمة المادية والبشرية من تحقيق سلامة وأمن الموارد البشرية من الحوادث والإصابات الصناعية ، فالإتصال في المنظمات مهما كان سواء كتابياً أو شفهيًا ، رسمياً أو غير رسمياً فهو موجه نحو الأهداف ويراد به ضمان الأداء ، والذي يؤدي بدوره إلى تنفيذ القرارات التنظيمية وتطبيق السياسات الأمنية المنتهجة في مجال الأمن الصناعي .

ومن هنا كان منطلق الدراسة التي سنتناول فيها علاقة الإتصال التنظيمي بالأمن الصناعي في إحدى مؤسساتنا وهي مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة للتعرف على علاقة الإتصال التنظيمي بالأمن الصناعي من وجهة نظر العمال ، وتحديد معوقات الإتصال التي تحول دون تحقيق الأمن الصناعي داخل هذه المؤسسة ، وتحقيقاً لذلك فقد قسمت الدراسة إلى قسمين أساسيين بعد الفصل التمهيدي للدراسة ، قسم نظري وآخر ميداني .

الفصل التمهيدي : وقد اختص بطرح إشكالية الدراسة مع الإشارة إلى جملة من التساؤلات، كما تضمن ذكر الفرضيات التي احتوت منها الدراسة بالإضافة إلى عنصر أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة ، وكذا أهم المفاهيم المتداولة في البحث ، كما شمل هذا الفصل بعض الدراسات السابقة.

أما الجانب النظري للدراسة فقد تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول ،تناولنا فيه مايلي:

الفصل الثاني : وقد جاء بعنوان الإتصال التنظيمي : تطرقنا فيه إلى مفهوم الإتصال وتعريفه ، العملية الاتصالية، الإتصال التنظيمي، وظائفه ، أهميته و أهدافه ، طرق ووسائل الإتصال التنظيمي، أنواعه ، شبكاته ، نظرياته، كما حاولنا أن نقف عند خصائص ومقومات الإتصال التنظيمي الفعال.

الفصل الثالث : بعنوان الأمن الصناعي:وقد تضمن مفهوم الأمن الصناعي ، أهميته وأهدافه، تشريعات وقوانين الأمن الصناعي وكذلك مظاهر الصحة والسلامة المهنية ، ثم برامج ولجان الأمن الصناعي وإجراءاته وإدارته ، بعدها آليات تحقيق الأمن، وفي الأخير

عنصر الأمن الصناعي في الجزائر ووصايا وتعليمات لزيادة الأمن الصناعي وتخفيض الحوادث .

الفصل الرابع : وكان بعنوان حوادث العمل : حيث تم التطرق فيه إلى تعريف الحادثة ، تصنيف الحوادث وأسبابها ونتائجها، معاينة وتحليل الحوادث وصفات مرتكبي الحوادث وكذلك النظريات المفسرة للحوادث ثم في الأخير آليات التقليل من حوادث العمل .

أما فيما يخص الجانب التطبيقي للدراسة فقد شمل كذلك فصلين :

الفصل الخامس: بعنوان منهجية البحث والإجراءات الميدانية فقد تضمنت الدراسة الاستطلاعية التي كان فيها التعريف بميدان الدراسة، ذكر المنهج المستخدم في الدراسة ، وكذلك تحديد عينة الدراسة ومواصفاتها، ذكر الأداة التي ستستخدم في هاته الدراسة وهي المقابلة والملاحظة البسيطة والاستمارة بعد التحقق من صدقها وثباتها ، وكذلك تضمن الفصل ذكر الطرق الإحصائية التي ستعالج بها نتائج الدراسة .

الفصل السادس: بعنوان عرض وتحليل النتائج : فقد تمحور على تفريغ البيانات وتحليلها على ضوء فرضيات الدراسة ،وجملة من التوصيات والاقتراحات ، كذلك خاتمة نهائية تنهي الدراسة وتركز على أهم ما جاء من النتائج الميدانية الخاصة بالبحث.

وقد اعتمدت الباحثة في انجاز هذا البحث على المنهج الوصفي مستعينة بمجموعة من المراجع العربية والأجنبية في حدود المستطاع، وكذا بعض المعاجم والدراسات السابقة في مجالات وطنية وعربية وعالمية وبعض البحوث والرسائل الجامعية .

الجانب النظري للدراسة

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

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

أولاً: الإشكالية :

يعد الاتصال من المواضيع التي لقيت اهتماما واضحا وجليا من طرف الباحثين والمختصين في مجال السلوك الإنساني عموما ، والسلوك التنظيمي خصوصا، ويمكن القول بأن الاتصال بوصفه نشاط إنساني على جانب كبير من الأهمية قد رافق الحياة الإنسانية منذ البداية وهذا انطلاقا من مسلمة أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يمكنه أن يعيش بمعزل عن الآخرين ، فهو قديم قدم وجود الإنسان على سطح البرية وإن اختلفت السبل والوسائل التي استخدمها في اتصاله كالطبول، الإشارات، وكل ذلك من أجل تلبية حاجياته الأولية ولتحقيق الأمن والاستقرار.

ويقول المؤرخون أن هناك اهتماما واضحا بالاتصال ودوره في الشؤون الإنسانية ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد في كتابات البابليين والمصريين. ويعد كل من أرسطو ومعلمه أفلاطون من المؤسسين لفن الاتصال. وقد توصل كل منهما إلى أن الاتصال فن وصناعة يمكن تعليمها بالتمرين. (ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوياسي، 2005، ص34).

إذن فالاتصال ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية ،لذلك يؤكد ليفيت Leavitt أن الاتصال هو الشرط الضروري لكل تنظيم اجتماعي. (لوكيا الهاشمي ،2006، ص211).

وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيدا من ذي قبل مع تطور المجتمعات والرقى الحضاري والتكنولوجي،ومع الانفجار المعرفي الذي يشهده عالمنا اليوم،كما أن العصر التصنيعي الذي نعيشه اليوم ما هو إلا في واقعه عصر المعلومات،فالكومبيوتر والهاتف وأجهزة معالجة المعلومات والأقمار الصناعية ليست ثورة صناعية فحسب بقدر ما هي ثورة معلوماتية ساهمت في إغراق إنسان هذا العصر في عمق الدهشة من خلال الكثافة المعرفية التي تحاصره.فتخطى الاتصال من كونه ضرورة اجتماعية للتعامل ليصبح يمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماتها المختلفة،ويتنوع بتنوع هذه

المؤسسات، ولهذا نجد أنواعه مختلفة فمنها الاتصال الذاتي والشخصي وكذلك الجماهيري والتنظيمي.

هذا الأخير الذي يتم في المؤسسات والشركات يلعب دور هام داخل المنظمات فلا يمكن دراسة سلوك الأفراد في المنظمات دون التعرض إلى مفهومه فهو بمثابة العمود الفقري للتنظيم وفعاليته، لأنه يحافظ على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات، ويشمل الاتصال التنظيمي كل الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التنظيمية وتتبع القنوات التي حددها التنظيم الرسمي، ويقول **كاتزكان** أن الاتصال التنظيمي هو تبادل المعلومات ونقل المعنى وبالتالي فهو محور وجود المنظمات. (علي شريف، 2006، ص 345).

والإتصال التنظيمي يعتبر من أهم الأسس التي تقوم عليها المنظمة، غايتها التنسيق بين أفراد التنظيم الذي تربطهم علاقات تنظيمية تتم بين العمال والإدارة، فهو ليس مجرد تبادل في المعاني ولكنه تبادل يؤدي إلى أعمال متوقعة تتصل بطبيعة العلاقات التنظيمية والإدارية. فهو يحدد تماسك الجماعة عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها، وقد أكدت الدراسات الحديثة أن نجاح الإنسان في عمله مرهون بقدرته على الاتصال، وأثبتت أن، نسبة 85 % من هذا النجاح يعزى إلى مهارات وفنون الاتصال بينما 15 % فقط من النجاح يعزى إلى المعرفة بالعمل والتمكن من التخصص. فنجاح الإدارة هنا يتوقف إلى حد كبير على مقدرة المدير على فهم الأشخاص الآخرين وعلى مقدرة الآخرين على تفهم المدير، بالإضافة إلى وضوح وسائل الاتصال وحسن سيره وفعاليته داخل المؤسسة. فهو الوسيلة التي يتم بواسطتها توحيد النشاط المنظم، تعديل السلوك، إحداث التغييرات وتحقيق الأهداف للعمال والمؤسسة على حد سواء ومن هنا أدركت المؤسسات أهمية برامج الاتصالات داخل هيكلها خاصة المؤسسات الصناعية، وعلى اختلاف أنواعه سواء شكله الرسمي أو الغير رسمي، وهذا ما أدى إلى اختلاف النماذج التحليلية

للاتصال التنظيمي تبعا للتراكم التاريخي المعرفي وحسب منظور التخصص الذي عولجت من خلاله ، ممثلا للإدارة العلمية التي تحدثت عن الاتصال عن كونه أسلوب للتوجيه ولتحديد طريقة الأداء فمثلا في الاتصال من الرئيس إلى المرؤوسين ، أما نظرية التكوين الإداري بزعامة "هنري فايول" فقد اقترح نظام الاتصالات الجاذبية أي تلك التي تتم بين العاملين في المستوى الإداري أو الوظيفي الواحد. (فضيل دليو، 2003، ص 95).

وعليه فهذه النظريات ركزت أساسا على الشكل الرسمي للاتصالات اعتمادا على التسلسل الوظيفي والرقابة المغلقة والقنوات الرسمية للاتصال، معتبرة إياه الجانب الأهم في بناء المنظمة وازدهارها، أما النظريات الكلاسيكية المعدلة ومنها نظرية العلاقات الإنسانية فقد أولت الاتصال غير الرسمي أهمية بالغة نظرا لوجود جماعات غير رسمية داخل التنظيم، كما ركزت على الاعتبارات السلوكية لأطراف الاتصال من جوانب سيكولوجية واجتماعية والمتمثلة في جملة الميول، النزاعات المزاجية والانفعالية.

ومن خلال كل هذا يمكن القول أن الاتصال التنظيمي يؤثر على العنصر البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي لعمل المنظمات وباعتباره جزءا لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية التنظيمية والإنتاجية للمنظمة مهما كانت وظيفتها أو أهدافها ، فالأفراد هم العنصر التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية، وهذا من خلال أدائهم الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسة في تحقيق أو الوصول إلى أهدافها والحفاظ على بقائها في ظل المشهد التنافسي الذي تعرفه المنظمات اليوم.

وباعتبار العنصر البشري أهم مورد في المؤسسة وجب المحافظة عليه وحمايته من حوادث الأمن، فهي تكلف مبالغ كبيرة من الناحية الاقتصادية وتنقص

الروح المعنوية للعمال، وتعرقل الإنتاج، فضلا على أن ما يتعرض له العامل من إصابات وأخطار يعتبر مأساة في حد ذاته.

لذلك تسعى المؤسسات وفي ظل تحقيق أهدافها التنموية والاقتصادية إلى توفير الحماية والأمن للقوى البشرية العاملة لديها، وذلك من خلال برامج الأمن الصناعي الذي يعتبر من مهام إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة والتي تتضمن تصميم العمل بشكل مناسب وزيادة درجة الأمان الوظيفي في المعدات والآلات المستخدمة في العمل ، والتي تهدف إلى التعرف على جوانب العمل ذات المخاطر المرتفعة والعمل على استبعادها أو تقليل مخاطرها، سواء أكانت تلك الجوانب سلوكية أو ظروف عمل مادية أو بيئية ،حيث يتضمن نظام الأمن الصناعي في المؤسسة العديد من الإجراءات والتي تعتبر عملية التدريب على الوقاية من حوادث العمل أحد الجوانب الرئيسية له وهي من الأسباب المساعدة على منع الحوادث والإصابات ،فقد أكدت دراسة الدكتور **منجل جمال عام 1996 م** حول الأمن الصناعي وحوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية أن نقص التكوين المهني وغياب التقاليد الصناعية هو المؤدي بالدرجة الأولى لحوادث العمل وأسفرت نتائج دراسته إلى أن العمال الذين حصلوا على تكوين مهني مناسب للعمل الذي يقومون به في المؤسسة هم أقل عرضة للحوادث من العمال الذين لم يتحصلوا على تكوين مهني مناسب.

وقسم الأمن الصناعي قسم وقائي يتخذ مسؤولة عدة تدابير من شأنها التقليل من مخاطر الحوادث المهنية وتهيئة كامل الظروف التي تساعد العامل في التركيز على عمله وبذله أقصى جهد في سبيل زيادة إنتاجية المؤسسة وتجنبها تلك الخسائر الفادحة في الأرواح والآلات ،وهذا بالتقيد بإجراءات الأمن الصناعي، حيث تتجسد إستراتيجيته في تلك الخدمات التي يقدمها من خلال لجانته التي عادة ما تتكون من الإداري ، الفني، المشرف، السيكلوجي، مهندس الأمن الصناعي ، الطبيب المهني ، الأخصائي الاجتماعي . وتكمن وظيفة هاته اللجان في البحث عن مواطن الخطر وإرشاد العمال إليها لتجنبها والعمل على تصحيح الأخطاء قبل وقوعها ، العمل على توفير وسائل الأمن والصحة والوقاية في بيئة العمل ، وكذا العمل على توعية العاملين

عن طريق النشرات المطبوعة ، والتقارير المكتوبة، وحملات الإعلان، وتدريبهم وتشجيعهم على تنمية قدراتهم ومهاراتهم في تأدية المهام بصورة سليمة والتعامل مع الآلات والمعدات والمواد المختلفة بشكل يجنبهم الوقوع في الحوادث وذلك للحفاظ على سلامتهم وسلامة عناصر الإنتاج .وعلى الرغم من اتخاذ العديد من الإجراءات الأمنية للتخفيض من معدلات الحوادث إلا أن العديد من الهياكل الصناعية لازالت تعاني من هذه الظاهرة الخطيرة ،وهذا ما أكده الرئيس - المدير العام - لشركة سوناطراك، حيث أشار في حصة حول الأمن الصناعي والتي انعقدت في يوم 20 ديسمبر 2005 على مستوى المركب البيتروكيميائي لمدينة سكيكدة على خلفية الانفجار الذي وقع في مصنع تكرير النفط المتواجد بهذه المدينة والذي خلف 27 قتيلا وعشرات الجرحى أن الأسباب الرئيسية التي أدت إلى هذا الحادث هي تسجيل نقائص معتبرة في مجال تقييم الأخطار ، وغياب وسائل التدخل المناسبة، وتنظيم عمليات التدخل السريعة والمكيفة.ولتدارك الوضع قامت هذه المؤسسة بتخصيص 1.5 مليار دولار لاستثمارها في مجال الأمن الصناعي لتكثيف التكوين المتخصص للإطارات والعمال من أجل تحقيق الزيادة في الإنتاج، وتقليل الخطر الصناعي .كما خصصت تشريعات من قانون العمل الذي جعل منها أهم محاور الحقوق الاجتماعية، حيث دعت هذه القوانين لجملة من التدابير الوقائية الأمنية لحماية العاملين في محيط العمل وذلك بتوفير بيئة عمل أكثر استقراراً وأماناً، وبالتالي استقرار المؤسسة ونجاحها .

ومهما تعددت الاستراتيجيات المتبعة لمواجهة الحوادث الصناعية فإن هناك أدلة كثيرة في السنوات الأخيرة تؤكد أهمية إشراك العمال في إثارة اهتمامهم وتشجيعهم في تنفيذ الأوامر التي يقصد بها حمايتهم ورعايتهم. وعلى سبيل المثال فقد أكد بعض الباحثين أننا إذا شجعنا العمال على الاشتراك والمساهمة في تحديد متطلبات الأمن الصناعي لوظائفهم من خلال فتح كل قنوات الاتصال التنظيمي وتفعيل أدواته فإنهم سوف يضعون بأنفسهم القواعد، وسوف يقبلونها ويحترمونها وينفذونها لأنها تكون نابعة منهم.

ولمحاولة معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي عند العاملين محور دراستنا هذه التي ننف فيها على واقع الاتصالات التنظيمية في مؤسسة البحث والتي تعتبر إحدى العمليات الأساسية التي تتركز عليها إدارة المؤسسة في توجيه الأفراد العاملين ، وتحديد مدى علاقتها بالأمن الصناعي في هذه المؤسسة ، من خلال معرفة إسهام الاتصال التنظيمي في حل مشكلات الأمن الصناعي التي تواجه العمال ، واكتشاف معوقات الاتصال التي تحول بصفة مباشرة أو غير مباشرة دون تحقيق الأمن الصناعي والسلامة المهنية للعمال .

وعليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي

والأمن الصناعي ؟

التساؤلات الجزئية : ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي أدرجنا التساؤلات الجزئية التالية:

❖ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي

الكتابي والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة؟

❖ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الشفوي

والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة؟

❖ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي

الالكتروني والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة؟

ثانيا : الفرضيات :

تطرقنا في دراستنا هاته إلى العلاقة بين الاتصال التنظيمي و الأمن

الصناعي من وجهة نظر العمال ، و حاولنا أن نعرف طبيعة العلاقة بين نمط

الاتصال التنظيمي السائد بمؤسسة البحث والأمن الصناعي لدى عمالها، وعليه كانت فرضياتنا المراد التأكد منها كالتالي:

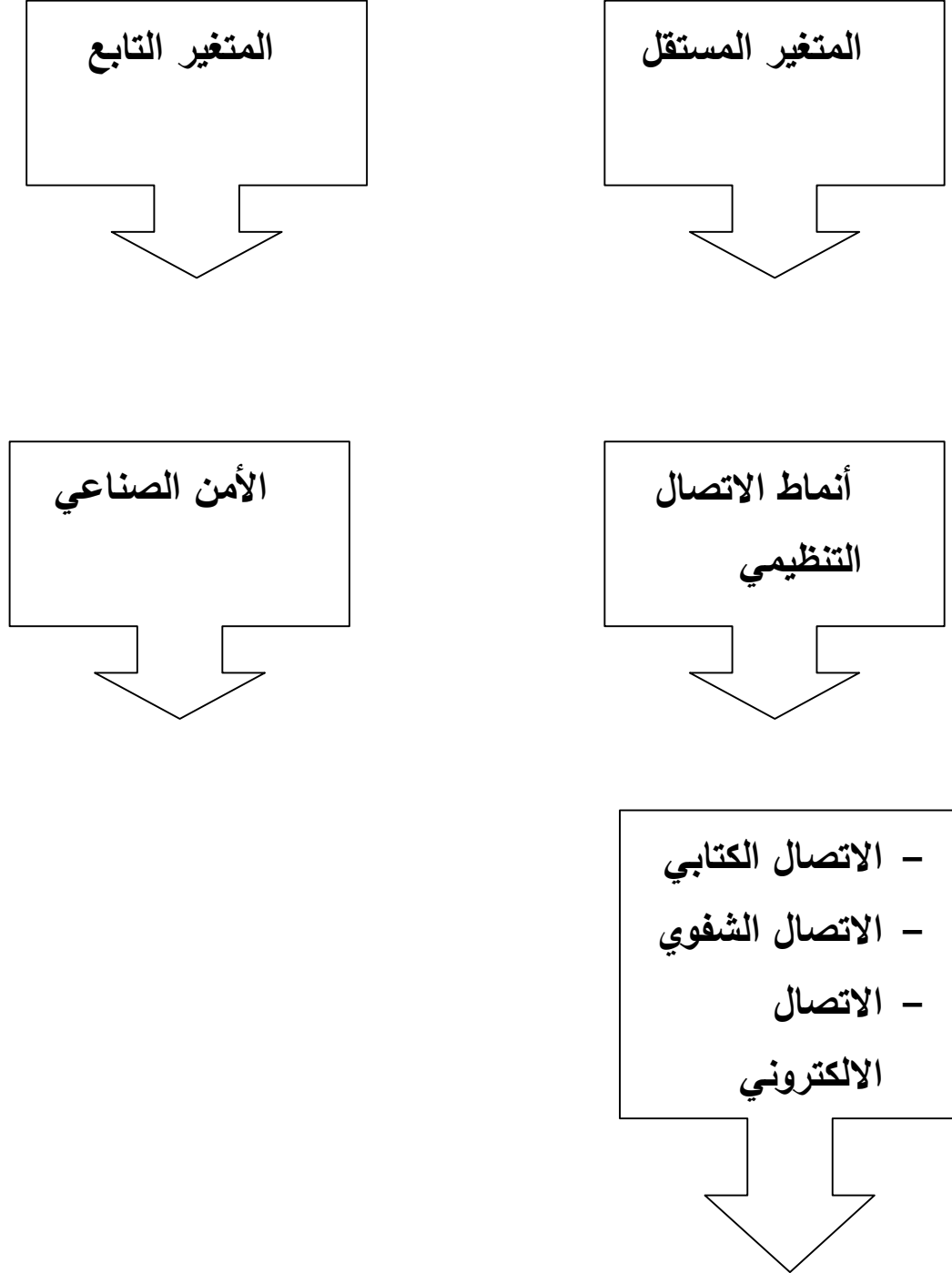
الفرضية العامة :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة.

الفرضيات الجزئية :

- ❖ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة.
- ❖ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة.
- ❖ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الإلكتروني والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة.

متغيرات البحث :



الشكل رقم (01) نموذج الدراسة من إعداد الطالبة

ثالثا : أهمية البحث :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه .فعلى المستوى التسييري تتمثل أهمية الدراسة في تسليط الضوء على أهم العناصر الإدارية وهي الاتصالات التنظيمية نظرا لما تكتسبه من جوانب سلبية إذا لم تعطى لها الأهمية ولم تراعى فيها الشروط الواجب توفرها والذي ينعكس على المنظمة بشكل عام. فمن خلال هذه العملية الاتصالية تتخذ المؤسسة التدابير اللازمة لتهيئة الجو المناسب للعمال وضمان الأمن والسلامة لهم من خلال تطبيق برامج الأمن الصناعي ، وبالتالي تصبح المؤسسة أكثر مردودية من ناحية الإنتاج ، كما يكتسب أفرادها ذهنية قوية للقيام بوظائفها على أحسن ما يرام .

- ❖ إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع والذي يعتبر من المواضيع الهامة في مجال السلوك التنظيمي.
- ❖ الوعي والمعرفة بأهمية ومكانة العنصر البشري في نجاح المؤسسات واستمرارها وبالتالي الحفاظ عليه وحمايته في توفير الأمن له، وذلك بفتح قنوات المشاركة في المعلومات وتبادلها مما يساعد على استثمار طاقته.
- ❖ أهمية الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية وانعكاساته عليها حيث يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وهذا يتوقف على مدى فاعليته.
- ❖ أهمية الأمن الصناعي داخل المؤسسة بوضع الوسائل والأساليب الناجعة لحماية العمال وتجنبيهم مخاطر ومشاكل الحوادث ، حيث يؤدي الاحترام والامتثال لقواعد الأمن الصناعي في توفير مناخ آمن للعمل والتقليل من معدلات الحوادث أو الحد منها، كما يعتبر الأمن الصناعي الركيزة الأساسية لنجاح المشاريع الصناعية واستمرارها .

رابعاً: أهداف البحث:

إن أي بحث علمي لا بد من وجود هدف منشود يسعى به إلى تزويد المجتمع والساحة العلمية بالمعرفة والعلم والمساهمة الايجابية والفعالة في تقديم الحلول لمشكلاته، بمعنى آخر أن كل دراسة علمية تضع أهدافا محددة تساعد الباحث على رسم وتحديد المسار الذي يسلكه وينتهجه للوصول إلى إثبات صحة فرضيات هذا البحث من جهة ومن جهة أخرى لكي يلفت الانتباه إلى أهمية بحثه العلمي ، ونتطلع نحن من وراء هذه الدراسة إلى :

❖ التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي للعاملين في المؤسسة.

❖ الكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة .

❖ الكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة .

❖ الكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي الالكتروني والأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة .

❖ محاولة التعرف على نمط الاتصال التنظيمي الموجود داخل مؤسسة البحث .

❖ الكشف عن أنجع أنماط الاتصال والتقنوات المتبعة في العملية الاتصالية التي تحقق الأمن الصناعي.

خامساً : أسباب اختيار الموضوع :

لقد قمنا باختيار هذا الموضوع لعدة اعتبارات منها :

❖ الرغبة في دراسة الموضوع نظرا للأهمية الكبيرة التي يلعبها كل من الاتصال والأمن الصناعي في المؤسسات الاقتصادية.

- ❖ جدة الموضوع نسبياً، لاسيما في موضوع دراسة الاتصال التنظيمي في تحقيق الأمن الصناعي للعاملين في المؤسسات الصناعية.
- ❖ معرفة موقع ومكانة الاتصال باعتباره إحدى مرتكزات وأسس التنظيم ضمن الإطار العام للمؤسسة.
- ❖ الواقع المعاش وما نلاحظه من عدم الرضا لدى بعض العاملين على العملية الاتصالية المتبعة داخل المؤسسة.
- ❖ وجود حوادث عمل وإصابات بالمؤسسات والمصانع الناجمة عن استخدام آلات ومعدات خطيرة ومعقدة.
- إضافة إلى اعتبارات شخصية ترجع إلى طبيعة التكوين الأكاديمي في حق علم النفس العمل والتنظيم، والاهتمام الشخصي بمجال السلوك التنظيمي والأرغوميا (الهندسة البشرية) ، والرغبة في محاولة الكشف عن دور الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الجزائرية ومدى أهميته في تحقيق الأمن الصناعي للعمال.

سادساً: تحديد المصطلحات:

تحديد المصطلحات أو المفاهيم من المسائل الهامة والضرورية في أي بحث، وذلك لتشعب الكثير من المفاهيم في معانيها ودلالاتها لذا يجب تحديد مضامينها لإزالة اللبس والغموض لدى القارئ، وقد حددنا مفاهيم الدراسة فيما يلي: (الاتصال التنظيمي، أنماط الاتصال التنظيمي، الأمن الصناعي) وقد وضعنا لكل مفهوم تحديداً إجرائياً .

التعريف الإجرائي للاتصال التنظيمي : هو عملية إدارية واجتماعية ونفسية داخل المنظمة تساهم في نقل المعلومات و المعاني والأفكار والآراء والمستويات ووحدات التنظيم داخله وخارجه باستخدام الأساليب والوسائل المختلفة لتحقيق أهداف المؤسسة، وقد يكون بشكله الرسمي وغير الرسمي.

* أو هو الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة مطاحن الحضنة على مقياس الاتصال التنظيمي المستخدم في الدراسة والمتمثل في البنود من 01 إلى 30 ، حيث أدنى درجة هي 30 وأعلى درجة هي 90 .

التعريف الإجرائي لأنماط الاتصال التنظيمي : هو الأسلوب أو الطريقة أو الوسيلة التي يتم عبرها نقل المعرفة والأفكار والقرارات من شخص إلى آخر أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص أو الجهة، أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار معه أو إقناعه بأمر ما سواء بـ:

- **الاتصال الكتابي :** وهو أسلوب من الاتصال الذي يتم من خلال تبادل المعلومات والبيانات عن طريق المادة الموثقة والمدونة لتكون مرجعا يعود إليه كلما اقتضت الحاجة.

- **الاتصال الشفوي :** ويتم هذا الأسلوب من الاتصال بصورة شفوية عن طريق اللغة المنطوقة المتمثلة في كلمات وجمل وعبارات على معنى مفيد

- **الاتصال الإلكتروني :** وهو أسلوب مبتكر للتواصل مع الآخرين ويمكنهم من تبادل كميات هائلة من المعلومات والبيانات بطريقة فورية وفعالة ودون تكاليف مثل شبكة الانترنت.

* أو هو الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة مطاحن الحضنة على مقياس أنماط الاتصال التنظيمي المستخدم في هذه الدراسة والمتمثل في المؤشرات التالية :

- الاتصال الكتابي ويتمثل في البنود من 01 إلى 10 وتتراوح درجته بين 10 و 30
- الاتصال الشفوي ويتمثل في البنود من 11 إلى 20 وتتراوح درجته بين 10 و 30
- الاتصال الإلكتروني ويتمثل في البنود من 21 إلى 30 وتتراوح درجته بين 10 و 30 .

التعريف الإجرائي للأمن الصناعي : هو سلسلة من الأساليب والسياسات والإجراءات والنشاطات التي تتم وفق تخطيط تنظيمي والخاصة بتوفير ظروف العمل الآمنة اللازمة بهدف حماية والمحافظة على عناصر الإنتاج الثلاثة الإنسان ، الآلة و المادة

وإحاطتها بجو خال من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها ومن أماكن العمل التي تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث، والعمل على توفير التأمينات الاجتماعية التي تحمي حقوق العمال في مواقع العمل.

* أو هو الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة مطاحن الحضنة على مقياس الأمن الصناعي المستخدم في هذه الدراسة والمتمثل في البنود من 31 إلى 60 ، حيث أدنى درجة هي 30 وأعلى درجة هي 90 .

التعريف الإجرائي للعمال : هي الطبقة التي تقع في أدنى وقمة التسلسل الهرمي للتنظيم وتقوم بتنفيذ وإعطاء الأوامر.

سابعا : الدراسات السابقة :

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على الدراسات السابقة أو البحوث التي سبقت بحثه، لأنها تعد بمثابة إطار أو مرجع نظري يعود إليه الباحث، فالاطلاع على ما سبق يجنب التكرار، ويمكن من تفادي أخطاء الآخرين ، ومعرفة الصعوبات التي يضعها في الحسبان، والاستفادة مما وصلت إليه البحوث العلمية الأخرى، كما يسمح بفهم موضوع البحث أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة للدراسة، المناهج المستخدمة وأدوات البحث وكيفية توظيفها.

ولذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أ، مشابهة لهذه الدراسة

، ولقد تمكنا من الحصول على الدراسات التالية :

أولا : الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى : دراسة مكملة لنيل شهادة "الماجستير" تخصص علم النفس

العمل والتنظيم والتي تحمل عنوان "الوعي الوقائي لدى العمال وعلاقته بحوادث العمل بالمؤسسات الصناعية الجزائرية"

من إعداد الطالبة "دفيش خندودة" تحت إشراف الأستاذ الدكتور "شليبي محمد"،

جامعة منتوري - قسنطينة - 2006 م ، وتعتبر الدراسة السبيل الذي يجيب على

الأسئلة والتي تمثل

إشكالية البحث:

- هل يؤدي وجود الوعي الوقائي لدى العمال إلى عدم الوقوع في الحوادث المهنية ؟

- إلى أي مدى يمكن اعتبار النوعية الوقائية المصممة والطرق الأمنية المتخذة آلية فعالة لتطوير الفكر الأمني والنهوض به، ومن ثمة التقليل أو الحد من تعرض العمال لحوادث العمل على مستوى المؤسسات الصناعية الجزائرية ؟

وقد رصدت الباحثة لهذه التساؤلات إجابات مؤقتة تتمثل في الفرضية العامة :

- يتعرض العامل للحوادث المهنية لغياب التوعية الوقائية

وفرضية إجرائية واحدة :

- كلما زاد تواجد الوعي الوقائي لدى العمال كلما قلت حوادث العمل.

- اعتمدت الباحثة المنهج "الوصفي التحليلي" وذلك كونه الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق جديدة، أو التأكد من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تصلها بها وتفسيرها والكشف عن الجوانب التي تحكمها.
- أما العينة فكانت مختارة قصديا، حيث شملت كل العاملين لمصلحة الميكانيك بجميع ورشاتها، حيث يبلغ عد عمال هذه المصلحة 54 عاملا يتوزعون على مناصب مختلفة .

نتائج الدراسة : أتى تحليل نتائج البحث على ضوء الفروض كما يلي :

بالنسبة للفرضية الإجرائية القائلة بأنه "كلما زاد تواجد الوعي الوقائي لدى العمال كلما قلت حوادث العمل"، تبين أنه توجد فروق دالة احصائيا بين مختلف البنود وفق المحور الأول المتعلق بالحوادث التي أكد بعض أفرادها (21 فرد من 54) أنهم

تعرضوا لحوادث العمل لأسباب شخصية وتنظيمية (قلة الانتباه ، ظروف عمل غير

مناسبة) غير مرتبطة بعمليات التوعية الوقائية أو الوسائل الأمنية بقدر ما هي مرتبطة بعامل "الصدفة"، ذلك أن النشاطات الممارسة على مستوى مناصب الدراسة تتضمن عدة مخاطر يتعرض لها العمال مرة كل ثلاث ممارسات تقريبا، وهذا يتدعم بنتائج

الملاحظة الخاطفة والمقابلة ويؤدي قلة الحوادث بهذه الورشات، ومنه فإن الفرضية الجزئية قد تحققت.

أما فيما يخص الفرضية العامة ومن خلال تحقق الفرضية الإجرائية فإنه توجد درجة عالية من الوعي لدى عمال مناصب الدراسة.

يترجم هذا أن أفراد العينة يقومون بأداء أعمالهم بوقاية أنفسهم من خلال الالتزام بتطبيق الإرشادات الوقائية والتعليمات الأمنية التي تتضمنها وسائل وأساليب التوعية المتبعة وهذا ما يؤكد على وجود

وعي وقائي، إذن فالفرضية العامة محققة وهي القائلة: "يتعرض العمال للحوادث المهنية لغياب التوعية الوقائية".

الدراسة الثانية: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "فعالية أدوات الاتصال التنظيمي وعلاقتها بتحقيق الأمن الصناعي" دراسة ميدانية بمؤسسة عين صالح (سونطراك، بتيروبش، بنزوليوم، ستاتويل هيدرو) بولاية تمنراست، من إعداد الأستاذ "علوطي عاشور" وإشراف الدكتور "لوكيا الهاشمي"، جامعة قسنطينة 2، 2013-2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية أدوات الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأمن الصناعي، والكشف عن المعوقات التي تواجهها، ومحاولة تقديم التوصيات التي يأمل أن تسهم في تحسين الاتصال التنظيمي في مؤسسة عين صالح غاز. حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة قوامها من أفراد المجتمع، واعتمد الباحث في تحليل البيانات والمعلومات ببرنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS).

كما استعان بالمنهج الوصفي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب و أبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة، فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- استعمال الاتصال الشفوي بدرجة أكبر، حيث يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم، رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة.

- وجود اتصالات الكترونية تعتمد عليها الشركة بمختلف أشكالها كالحساب الالكتروني والانترنت والاكسترنيت والاتصالات الهاتفية السلكية واللاسلكية.
- استعمال لغات متعددة بين الأفراد تبعاً لتعدد الثقافات بحكم أن الشركة مختلطة بين شركة وطنية وشركتين أجنبيتين .

وقد تبين للباحث ان نمط الاتصال المتبع في مؤسسة سونطراك بين الإدارة والعمال هو المزج بين أدوات الاتصال الكتابي والشفوي والالكتروني والمرمز والمصور وغير اللفظي طبقاً لطبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال في المناخ التنظيمي العام من أجل تحقيق الأمن الصناعي .

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي الفعال وتحقيق الأمن الصناعي لدى عينة الدراسة فبعد المعالجة الإحصائية تبين أن :

- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال الكتابي و الأمن الصناعي.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاتصال الشفوي و الأمن الصناعي.
- كذلك وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاتصال غير اللفظي و الأمن الصناعي.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاتصال الالكتروني و الأمن الصناعي.
- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد اللغة المستعملة و الأمن الصناعي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال أدوات الاتصال التنظيمي تعزي لمتغير الأقدمية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال أدوات الاتصال التنظيمي تعزي لمتغير الوظيفة .

وهذا ما خلص إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاتصال التنظيمي الفعال و الأمن الصناعي، وهذا ما تؤكدته قيمة معاملات الارتباط الخاصة بأبعاد الاتصال التنظيمي الفعال الكتابي والشفوي وغير اللفظي ، الالكترونى واللغة المستعملة.(علوطي عاشور ،2014،ص).

ثانيا : الدراسات العربية :

الدراسة الثالثة : دراسة الشمراني (1999 م) بعنوان "وعي المرضى بإجراءات السلامة المهنية الوقائية بالمستشفيات " دراسة مسحية للمستشفيات بمدينة الرياض ، بهدف التعرف على مدى إسهام الوسائل المختلفة ،ومنها الوسائل الإعلامية والاتصال،في زيادة وعي المرضى بالأمر المختلفة التي تؤثر في السلامة المهنية الوقائية بالمستشفيات ، والتعرف على مدى أهمية العوامل المختلفة ومنها الدور الوقائي الذي يقوم به القائمون على السلامة المهنية الوقائية بالمستشفيات في زيادة وعي المرضى بها. وقد تم استخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي باستخدام استبانة خاصة بهذا الغرض ، أجريت الدراسة على عينة عشوائية من (360) من المرضى وفي النتائج اقتنع الباحثين بإجراءات السلامة المهنية الوقائية بالمستشفيات ، وتبين أن أهم هذه الوسائل فائدة للمرضى هي وسيلة "اللوحات الإرشادية"،كما تبين إدراك الباحثين بدرجة كبيرة للمعوقات التي تؤثر سلبا في توعية المرضى بإجراءات السلامة المهنية الوقائية بالمستشفيات ،وظهرت أهم الأسباب التي تؤدي إلى وقوع حوادث للمرضى بالمستشفيات هو عدم تقيد المرضى بتعليمات السلامة المهنية أثناء تواجدهم في المستشفى .

وقد اتفق الباحثون بدرجة كبيرة على أهمية الدور الوقائي من قبل القائمين على السلامة المهنية بالمستشفيات في زيادة وعي المرضى بإجراءات السلامة المهنية وظهر أن اختيار أماكن اللوحات الإرشادية والملصقات داخل المستشفى يساعد على توعية المرضى بإجراءات السلامة المهنية (طلال بن عايد الأحمدى،2010، ص25).

الدراسة الرابعة : دراسة محمد بن علي المانع(2006) "تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء " دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام في منطقة الرياض.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوافرة في الأمن العام والكشف عن المعوقات التي تواجهها ومحاولة تقديم التوصيات التي يأمل الباحث أن تسهم في الحد من هذه المعوقات، وبالتالي تسهم في تحسين واقع تقنيات الاتصال في الأمن العام..

لكي يتمكن من تحديد العلاقة بين تقنيات الاتصال وتحسين مستوى الأداء في جهاز الأمن العام، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، كما تم استخدام أسلوب العينة العشوائية حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة حجمها يمثل 40% من أفراد المجتمع ثم قام باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية لتعميم النتائج على أفراد المجتمع، كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز المن العام هو واقع متدني ومتأخر .
- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيحقق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.
- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا على أن من أهم هذه المعوقات التي تواجه استخدام التقنية ما يلي :

هو قلة هذه الأجهزة والقدر المتوافر منها وانخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها، بالإضافة إلى عدم صيانتها الصيانة الوقائية مما يؤدي إلى كثرة أعطالها (طلال بن عايد الأحمد، 2010، ص 23).

الدراسة الخامسة : دراسة الدكتور طلال بن عايد الأحمد (2010) بعنوان "مدى فعالية إجراءات السلامة المهنية بالمستشفيات التابعة لوزارة الصحة في مدينة الرياض" يهدف هذا البحث إلى بيان مدى فعالية إجراءات السلامة المهنية بالمستشفيات التابعة

لوزارة الصحة في مدينة الرياض من حيث التعرف على مدى توثيق وتحديث هذه الإجراءات، ومدى معرفة ووضوح هذه الإجراءات لدى القوى العاملة في هذه المستشفيات، ومدى التزام القوى العاملة بتطبيق هذه الإجراءات، وكذلك التعرف على طريقة تزويد القوى العاملة في هذه المستشفيات بإجراءات السلامة المهنية وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الاجتماعي باستخدام الاستبانة، إذ قام باستطلاع آراء (408) فرد منهم (232) من العاملين بقسم السلامة المهنية في المستشفيات محل الدراسة، و (176) فرداً من مديري الإدارات والأقسام في تلك المستشفيات.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن أفراد الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على مستوى توثيق وتحديث إجراءات السلامة المهنية بوجه عام في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمدينة الرياض هو مستوى جيد، وأن مستوى معرفة القوى العاملة ووضوح إجراءات السلامة المهنية في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمدينة الرياض هو مستوى جيد أيضاً .

كما أنهم يميلون بدرجة كبيرة على أن درجة استخدام طرق تزويد القوى العاملة بإجراءات السلامة المهنية في المستشفيات محل الدراسة هي درجة متوسطة، وأن أهم هذه الطرق هي صحف ومجلات الحائط في المستشفيات، النشرات والدوريات الخاصة، وتوزيع كتيبات لكل موظف، توزيع الإجراءات الخاصة بالأقسام في كل قسم، الاجتماعات الدورية، التعليمات والإرشادات الشفوية، توزيع نشرات الدفاع المدني . (طلال بن عايد الأحمدى، 2010، ص 3).

ثالثاً : الدراسات الأجنبية :

الدراسة السادسة : دراسات أو تجارب هاوثورن (1927) بدأ في عام 1927 سلسلة من الدراسات والتجارب في مصنع "هاوثورن" بولاية شيكاغو التابع لشركة (وستيرنا ليتريك) حيث أضافت أبعاد جديدة لعملية الإدارة.

أولى هذه الدراسات اعتمدت على افتراض الإدارة التقليدية ينصب على أن الظروف المحيطة بالعمل تؤثر على أداء العاملين الذين يتحسن بزيادة مستوى الإضاءة في مكان العمل. وقام فريق من الباحثين يقودهم "التون مايو" و "رثلبرج" من جامعة هارفارد باختيار ذلك الافتراض عن طريق عزل عدد من العاملين في إحدى غرف المصنع، وهو ما سمح بملاحظة ردود أفعال هؤلاء العمال إزاء التغييرات في مستوى الإضاءة. وقد فوجئ الباحثون بأن أداء العاملين لم ينخفض مع تخفيض مستوى الإضاءة بل زاد بنسبة منخفضة (ولكنه ازداد) وهو ما سمح باستخلاص العديد من النتائج الهامة نذكر منها ما يلي:

- بروز أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل للفردية.
- لقد اتضح للباحثين أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط، بل يتوقف أيضا على نمط الإشراف والاتصالات، وكذا قناعة العاملين بأن المنشأة تتعامل معهم باعتبارهم أشخاصا لهم قيمة وتميز وأهمية ومن هنا تظهر أهمية الاتصال باعتباره وسيلة تسمح برصد مختلف تطلعات وحاجات العاملين غير الاقتصادية من تقدير واعتراف وتشجيع ومحاولة الاستجابة لها، وهو ما يسمح برفع الأداء إلى مستويات أعلى، باعتباره محصلة جداء القدرة في العمل والرغبة في العمل.
- كما توصلت الأبحاث إلى أن العامل في المنشأة يعمل داخل جماعة لها عاداتها وتقاليدها وهي غالبا ما تنشأ دون اعتراف أو تقدير الإدارة، ويطلق على هذا النوع من الجماعات، الجماعات غير الرسمية، وهو يعني ضمنا وجود اتصال غير رسمي ومحبز ومرغوب فيه بين الأفراد المنضمين لها (جاري ديسلر، ترجمة محمد عبد القادر، 1992، ص 42).

الدراسة السابعة: دراسة " كاتز كوبي وموريس (1950) بعنوان ا: "دور الاتصال لتنظيمي في رفع الإنتاجية" خلاصة هذه الدراسة هو أن الشركة التي تم فيها البحث

استطاعت من خلال الاتصال الفعال أن تقنع العاملين بضرورة إحضار وجباتهم ومشروباتهم إلى مكان العمل، وأن يقضوا فترات الراحة بجوار آلاتهم بدلا من الذهاب إلى الكافتيريا وتضييع الوقت، وكان مسؤولي الشركة صريحين في هذا المجال بحيث بينوا وأوضحوا كيف أ، منحى الإنتاج ينخفض إلى أقل من نصف المعدل خلال 15 دقيقة السابقة واللاحقة

لفترة تتأول المشروبات والوجبات وكذلك الخرائط التي أوضحت هذا التذبذب في الإنتاج مقنعة، مما أدى إلى أن يقتنع ويتقبل العاملون الاستغناء عن الذهاب إلى الكافتيريا عن طيب خاطر واقتناع. (كيف ديفير ، ترجمة سيد عبد المرسي ، محمد اسماعيل يوسف، 1974، ص 50).

مناقشة الدراسات السابقة :

من خلال عرض الدراسات السابقة وتحليل عناصرها الأساسية حاولنا تحقيق التواصل والتراكم المعرفي من خلال إجراء هذه الدراسة.

وقد تم الاستفادة من هذه الدراسات السابقة فيما يلي :

- تطوير وتعديل أهداف البحث.
- التعرف على كيفية تحديد الباحثين للمفاهيم المستخدمة في دراساتهم.
- الاستقرار على اطار نظري ومنهجي ملائم للبحث.
- رصد نتائج الدراسات السابقة ومناقشتها ومقارنتها مع الدراسة الحالية. فقد تم رصد العديد من جوانب التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية والتي كان لها أثر كبير في بنائها .

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

- **من حيث الموضوع :** يتشابه موضوع هذه الدراسة إلى حد كبير مع بعض الدراسات السابقة الذكر في محاولة لتعرف على أهمية موضوع الاتصال التنظيمي ودوره في العمليات الادارية وكذا المعوقات التي تواجهه وتحد من فعاليته ،كما تطرق بعضها لموضوع الأمن الصناعي باعتباره أساس نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها والتقليل أو الحد من تكاليف حوادث العمل والتي تنجز عن عدم تحقيقه ،أ، نتيجة لعدم الامتثال لقواعده وإجراءاته. مما ينعكس على الأداء والإنتاجية.

- **من حيث المنهج والأداة المستخدمة في الدراسة:** اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وكذا استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من الميدان عن موضوع الدراسة الحالية .
 - **العينة وكيفية اختيارها :** تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في طريقة اختيار العينة ، حيث تم اختيارها بطريقة عشوائية.
- أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :**
- تختلف الدراسة عن ما سبقها من الدراسات السابقة الذكر من خلال تناولها لموضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي أي في كونها تصف طبيعة الاتصال التنظيمي بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة وتهدف إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي ، فهذه الدراسة تميزت عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة وزمن التطبيق.
- وعليه يمكن القول أن الدراسات السابقة أفادتنا في بيان أهمية الدراسة، اختيار المنهج المناسب، وتصميم الأداة وإعدادها بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية المناسب للدراسة لاستخلاص النتائج وعرضها وتفسيرها ومناقشتها والإجابة عن تساؤلاتها وتقديم التوصيات وكذا المراجع.

الفصل الثاني

الاتصال التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الاتصال
 - 2- مكونات عملية الاتصال
 - 3- الاتصال التنظيمي
 - 4- أهمية الاتصال التنظيمي
 - 5- أهداف الاتصال التنظيمي
 - 6- وظائف الاتصال التنظيمي
 - 7- أنواع الاتصال التنظيمي
 - 8- شبكات الاتصال التنظيمي
 - 9- طرق و أساليب الاتصال التنظيمي
 - 10- نظريات الاتصال التنظيمي
 - 11- معوقات الاتصال التنظيمي
 - 12- خصائص و مقومات الاتصال التنظيمي الفعال
- خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع التي تناولها الباحثين بالدراسة ، وهذا في جميع الميادين العلمية نظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع ذلك لأنه يعتبر أساس النظم الاجتماعية و أساس العلاقات التي تنشأ بين الأفراد مهما كان غرضها أو هدفها ، فهو ضرورة حتمية للتعامل و التواصل بين الأفراد و الجماعات التي لا يمكن أن تتطور و تستمر بدونها ، وهكذا أصبح الاتصال عنصر حضري جوهري دخلت برامجه في سائر مؤسسات المجتمع و تنظيماته المختلفة .

و ما يهمنا هنا هو الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات أو المنظمات سواء كانت اقتصادية أو خدمية . فهو يعتبر أمر ضروري و أساسي جدا ، لأنه يمكن الأفراد من تادية مهامهم بالكفاءة اللازمة ، كما يساعد على نشأة التعاون في العمل ، يوجه و يحفز العاملين و يؤثر في سلوكهم ، و يساعدهم على التعرف على محيطهم الذي يعملون فيه .

ونحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى المفهوم العام للاتصال ، و إبراز عناصره ، و الوقوف بشيء من الشرح و التفصيل على الاتصال التنظيمي محور دراستنا من خلال تعريفه ، أهميته و أهدافه ، و نتطرق كذلك إلى وظائف الاتصال و أنواعه ، شبكاته ، كما نحاول تسليط الضوء على طرق و أساليب الاتصال التنظيمي ، و في الأخير نحاول إعطاء بعض معوقات الاتصال التنظيمي التي تحول دون تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة ، و خصائص الاتصال الفعال التي تقلل من هذه المعوقات و تجعل الاتصال أكثر فعالية .

1- تعريف الاتصال :

إن تحول الإنسانية إلى الحياة الاجتماعية هو تحول يدين في أساسه إلى صفات التفاعل و إلى قدرات الاتصال المتطورة التي يتمتع بها الإنسان على سائر الحيوانات ،فالالاتصال يعتبر العمود الفقري للمجتمع ، وبدونه يعيش الإنسان منعزلاً عن أخيه الإنسان في بقية المجتمع ، و نظراً لأهميته فقد حظي باهتمام العديد من الباحثين و المفكرين وفي مجالات متعددة كعلم النفس ،علم الاجتماع ، الأنثروبولوجيا ،حيث تناوله كل علم حسب ما يتناسب مع اهتماماته و بحوثه .

ويمكن تعريف الاتصال من وجهين أساسيين هما :

الاتصال لغة :

نجد لفظ الاتصال من القواميس معناه :

اتصل الشيء- بمعنى التام - ولم ينقطع ، و اتصل بفلان بمعنى بلغه و انتهى إليه .

كما يقال :اتصل به بخبر بمعنى اعلمه.(منجد الطلاب في اللغة العربية المعاصرة، 2001 ص 73) .

ويقال كان على اتصال به أي على علاقة ،ارتباط وصلة ،كما يرد بمعنى التصاق ، تقارب واشتراك . يقال اتصلت الأشياء أي تتابعت ، واتصل به الخبر أي علمه ،

واتصل فلان بفلان أي خابره هاتفياً .(جوزيف الياس ، معجم مدرسي ، 2000 ، ص 12) .

وكلمة اتصال في اللغة العربية مشتقة من الفعل الثلاثي للاتصال وهو "وصل" على شكل " وصلت " بمعنى الشيء ، من باب وقد " وصله " أيضا ، و " وصل إليه " ، " وصولاً " أي بلغ ، ووصل بمعنى " اتصل " وتوصل إليه أي تلتطف ضد التصادم .(فاروق عبد الله فليح ، 2009،ص165) .

فالالاتصال عكس الانفصال (قاله بن سيده) ، أوصله من (وصل ، يصل) عكس (هجر) ، واتصل الشيء بالشيء بمعنى لحق به ولم ينقطع عنه . ثم تطور المعني فصار للعلاقات المشتركة بين الناس .

ويعود أصل كلمة communication في اللغات الأوروبية والتي ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم إلى جذور الكلمة اللاتينية communis التي تعني " الشيء المشترك " ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة commune التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر " الجماعة المدنية " بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة المعني السياسي والإيديولوجي فيما عرف بـ " كومونة باريس " في القرن الثامن عشر .

أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة communicare فمعناه " يذيع " أو " يشيع " . ومن الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت communique الذي يعني " بلاغ رسمي " أو بيان أو توضيح حكومي . (لزهر حسناوي ، 2010 ، ص 9) .

وبالتالي نصل إلى أن أي من هذه التعاريف توضح لنا أن لفظ الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة معينة بغية تحقيق هدف ما .

الاتصال اصطلاحاً :

نجد أن لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل واحد نظريته ومفهومه لهذا المصطلح ، ويرجع ذلك الاختلاف إلى طبيعة ميدان كل من يتناول هذا المصطلح .

- فهناك من تناوله على انه " عملية نقل المعلومات من طرف لآخر " . (جمال الدين المرسي ، ثابت عبد الرحمن ادريس ، 2002 ، ص 601) .

- يعرفه ناصر محمد العديلي بأنه " تبادل المعلومات من شخص أو أكثر . وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه " . (ناصر محمد العديلي ، 1995 ، ص 164) .

-يعرفه اندروي سيزلاقي ، مارك جي والاس بأنه " العملية التي تم بموجبها نقل وتبادل المعلومات "

كما عرفه قاموس أكسفورد بأنه " نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة ". (محمود المساد ، 2003 ، ص 178) .

- كما يعرفه عبد الغفار على انه " نقل الرسالة بين فردين أو أكثر باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير . (محمد محمد عمر الطنوبي ، 2001 ، ص 15) .

فالالاتصال هنا يشير إلى تبادل وانتقال للأفكار والمعلومات ما بين الأشخاص داخل نسق معين .

-ويعرف أيضا بأنه عملية نقل وتبادل للمعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفين يطلق على احدهما مرسل والآخر مستقبل ، من اجل توصيل رسالة من احدهما إلى الآخر لتحقيق أهداف معينة ، ويتم ذلك داخل بيئة محيطة يطلق عليها بيئة الاتصال . (عصام عبد العظيم احمد ، 2001 ، ص 17) .

- و يرى مريهيو (Merrihue) أن الاتصال هو " أي سلوك مقصود من جانب المرسل لنقل المعنى المطلوب إلى المستقبل و يؤدي إلى الاستجابة بالسلوك المطلوب منه . (صلاح الدين عبد الباقي ، 2003 ، ص 276) .

- ويعرف الاتصال عند علماء الاجتماع بأنه :ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية .

أما في مجال علم النفس فيعتبر نسق اجتماعي يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة و آرائهم و اتجاهاتهم . (سلوى عثمان عباس الصديقي و أميرة منصور يوسف على ، بدون سنة ، ص 14) .

- تعرف الجمعية القومية لدراسة الاتصال بأنه " تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس ، مما يتطلب عرضا و استقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة

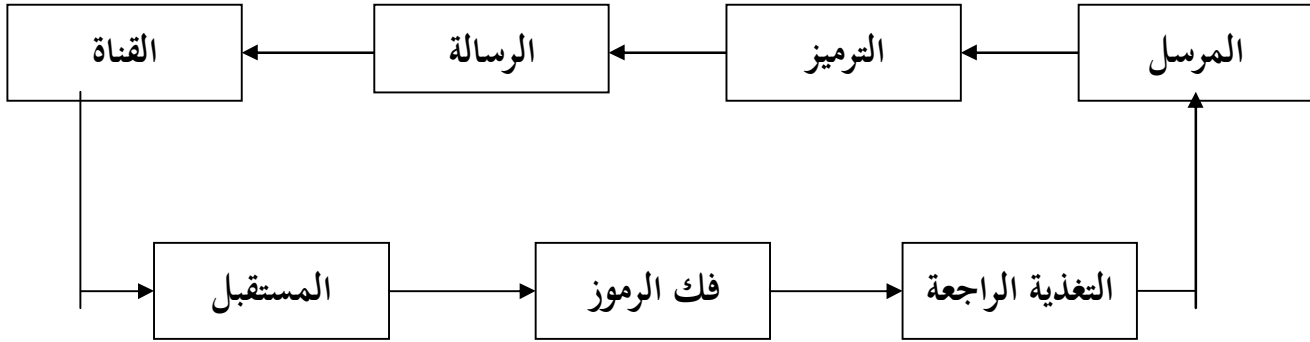
الأطراف ،يسرف النظر عن وجود انسجام وتمني " .(ناصر دادي عدون ،2004 ،ص19) .

وينظر علماء نظم المعلومات على الاتصالات من وجهة النظر الرياضية والإحصائية و الهندسية فالشيء محل الاتصال هو المعلومات ، ووفقا لنظم المعلومات فإن الاتصالات هي " استقبال وترميز و تخزين وتحليل و استرجاع و عرض وإرسال المعلومات ."(احمد ماهر 1997،ص352) .

من خلال كل التعاريف السابقة الذكر يتضح لنا أن الاتصال عملية تبادل للمعلومات و إرسال للمعاني و الأفكار بين طرفين أو أكثر ،وذلك بغية إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير فيهم ،أو تعديل أو تعزيز أو تغيير سلوكهم وتوجيهه الوجهة السليمة من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة .

2- عناصر عملية الاتصال :

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته أو عناصره الأساسية حتى يمكن فهمها و زيادة فعاليتها وتتألف عملية الاتصال من عدة عناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي :



الشكل رقم (02) عناصر عملية الاتصال

(خواجة عبد العزيز، 2005، ص 180).

وسنقوم بتسليط الضوء على هذه العناصر بنوع من الشرح كالاتي :

1-2 / المصدر (المرسل) **source**: وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركه في أفكار أو اتجاهات أو خبرات معينة . (محمد بهجة كشك، 1993، ص14) .

وتتأثر عملية الاتصال بصدى فهم المرسل و إدراكه للأمور و خلفيته وخبرته المكتسبة ، وقد يكون المرسل فردا أو جماعة أو مؤسسة . أو مصدر آخر كالتلفزيون ، أو الراديو ، الصحف ، المجالات و غيرها . (علي غربي، 2004، ص130) .

لإيصال الرسالة إلى الجهة المستهدفة منها لابد للمصدر من إيجاد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها إلى الجمهور المعني .وهنا يمكن للمرسل استخدام إشارات أو مفردات ،كلمات ،أو صور أو أي رموز أخرى لتمكين المستقبل من فهم الهدف المطلوب من الرسالة.كما يجب عليه اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة -موضوع الاتصال شكل

يحقق الهدف من وراء إيصالها و دون عراقيل تحد من وصولها للمستقبل المستهدف
(محمد إبراهيم عبيدات ، 2004 ، ص 255).

فالمرسل هنا يقوم بوظيفتين هما :

أ- تحديد الفكرة أو المهارة أو غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها وتحديد واختيار الأسلوب أو الوسيلة أو اللغة المناسبة

ب- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن لهم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين . (لو كيا الهاشمي ، 2006 ، ص 214) .

2-2 الترميز: encoding وهي وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم باستعمال اللغة والرموز أو أية تعابير يتم الاتفاق عليها تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال . ومن أبرزها نجد :

أ- اللغة اللفظية .

ب- التعبير الرمزي والدرامي .

ج - اللغة دون اللفظية .

د- نظام الإشارات والرموز المستخدم في مختلف مجالات الحياة (المرور ، البرق) . (لو كيا الهاشمي ، 2006 ، ص 217) .

2-3 الرسالة message . هي عبارة عن الأفكار والمبادئ والمفاهيم والإحساسات التي يرغب المرسل في نقلها للمستقبل بوسيلة ما . (محمد عبد الحميد ، 1997 ، ص 25) .

وهي جوهرية عملية للاتصال ، أي انه بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال . ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ، ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة ، وان تكون لغة الرسالة

سليمة وتتناسب مع مقدرة المسلم اللغوية. (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص241).

وبالطبع تتعدد أنواع الرسالة بتعدد أنواع الاتصال وغاياته وأطرافه وتوجد أربعة أنواع من الرسالة هي :

أ- الرسائل الوظيفية : وهي تنقل معلومات عقلانية ، فنية ، علمية ، قانونية ، اجتماعية ، إدارية

أو اقتصادية... الخ ، كما هو شأن القائد العسكري أو قسم الإنتاج الذي يعطي أوامر وتعليمات محددة ، أي أن الرسائل الوظيفية هي التي تنقل الجانب الموضوعي من المعلومات وتتركز حول العمل أساسا .

ب- الرسائل الواقعية : وهي مجموعة الأخبار والمعلومات التي تدور حول الأحداث ونشرها في الصحف وتذيعها الإذاعات المسموعة والمرئية .

ج- الرسائل العاطفية : وهي التي تعبر عن المشاعر والانفعالات وتوجه إلى العلاقات أساسا . ففي

المنظمة مثلا تكون وظيفة الرسائل العاطفية استهلاكية ، أي أنها لا تعطي إنتاجا مباشرا ، إنما تستعمل

بفرض تمتمين العلاقات التي تنعكس بدورها على الإنتاج إيجابا أو سلبا .

د- الرسائل الخيالية : ويقصد بها القصص والمسرحيات والتمثيلات والأغاني وما إلى ذلك من الأساليب الفنية . (مصطفى حجازي ، 1982 ، ص 28.29).

2-4 القناة أو الوسيلة : medium : هي عبارة عن الأسلوب أو المنهج الذي تنقل به الرسالة من المرسل إلى المستقبل سواء كانت إشارات ، رموز ، حركات ، تماثيل ، أو غيرها من الوسائط الأخرى . (صلاح الدين محمد عبد الباقي ، 2001، ص308).

وتوجد عدة أنواع للقنوات من بينها :

أ-القناة اللفظية : يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه ، أو مباشرة .

ب-القناة الكتابية : يتم فيها نقل المعلومات كتابة.

ج-القناة التقنية : الهاتف بنوعيه الثابت والنقال ، التلفزيون ، الراديوالخ

د- القناة التصويرية : مثل الملصقات ، لوحة ، الإعلانات.(مصطفى حجازي ، 1982 ، ص 14).

2-5 المستقبل **receiver** : هو الطرف الذي يستقبل الرسالة وهو إما أن يكون فردا أو جماعة حيث يقوم بتنظيم المعلومات ويفسرها ، وتتوقف الرسالة على مدى وعيه وإدراكه وكذا الخبرات السابقة له ومدى إحساسه بالرسالة وحاجته إليها أو شعوره بأهميتها. بالإضافة إلى ظروفه النفسية والصحي والاجتماعية. (الدسوقي ، بدون سنة ، ص 27) .

أما الإشعار باستلام الرسالة بين شخصين فيمكن التعبير عنه بعدة طرق مثل حركات الجسم ، إشعار بالقبول ، ابتسامه عريضة ، أو غضب أو من خلال توجيه كلام جارح أو نقد شخصيالخ .

(محمد إبراهيم عبيدات ، 2004 ، ص 256).

2-6 فك الرموز **décoding** :من اجل استكمال عملية الاتصال ، فإن الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل ، وينطوي ذلك على التفسير أو محاولة الفهم ، والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الاتصال ، و ادراكاته نحو المرسل .

2-7 التغذية الراجعة **feed back** : وهي عبارة عن ردود فعل أو استجابة المستلم لرسالة المرسل ، وتعطي التغذية الراجعة انطباعا عن مدى فهم و ادراك المستلم لمضمون الرسالة ، ويتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح ، وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة عليها من قبل المستقبل . (محمود سليمان العمليان ، 2005 ، ص 242) .

ويضيف بعض الباحثين عناصر أخرى لعملية الاتصال هي :

• **الهدف :** وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الاتصال . (**خواجة عبد العزيز ، 2005 ، ص 180**).

فالمرسل عندما يصب رسالة في محتوى ما . ويرسلها إلى المستقبل فإنه يسعى إلى تحقيق أهداف معينة من العملية الاتصالية ، فقد يكون لتأثير على أفكاره أو مشاعره أو اتجاهاته أو لتحقيق طلب وتلقي معلومات . (**صالح خليل أبو أصبح ، 2004 ، ص 14**) .

• **بيئة الاتصال :** حيث يحيط بعملية الاتصال بيئة غزيرة في مكوناتها فهناك أشخاص آخرون محيطون بكل من المرسل والمستقبل . وهناك أحداث ووقائع ثم أثناء الاتصال وأصوات ورموز وأماكن وعلاقات . كل هذا قد يسهل أو يعيق أو يضيف أو يبسر أو يشوش على عملية الاتصال . (**احمد ماهر ، 2004 ، ص 30**) .

• **المعوقات :** وهي العوامل المؤثر في فعالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء في المرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الإدارة . (**خواجة عبد العزيز ، 2005 ، ص 181**) .

3- الاتصال التنظيمي :

إن الفرد في التنظيم في اتصالات دائمة مع غيره ، فهناك الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين ، والاتصال مع الزملاء ، والاتصال مع العملاء حيث يعتبر الاتصال عملية رئيسية ومزورة حيوية في بناء علاقات إنسانية طيبة داخل المشروع ، وتشكل المنظمة مكانا جيدا لدراسة الاتصال ، فكثيرا من الباحثين يرون بأنه من غير الممكن فصلها عن بعضها عند القيام ببحوث حول التنظيمات بحيث تتحقق هذه الأخيرة من خلال الرسائل المكتوبة والشفوية وغير اللفظية ، ويعتبر الاتصال داخل التنظيم عملية أساسية ومستمرة بحيث أنها لا تتوقف عند مرحلة معينة وإنما تستمر طوال حياة المؤسسة .

مفهوم الاتصال التنظيمي :

إن الاهتمام بالاتصال التنظيمي كان له سابقين في أوائل القرن العشرين ، حيث برزت مدرستان هما المدرسة الكلاسيكية ومدرسة العلاقات الإنسانية اللتان اعتبرنا

الاتصال عنصرا تنظيميا .فترى المدرسة الكلاسيكية بأن المنظمة عبارة عن بنية شكلية يمثلها هيكل تنظيمي مقدمة الخصائص التالية :

تقسم العمل ،سلسلة قيادية ، مركزية السلطة ، تحديد ساعات العمل الخ .

إن هذا التصور لـ " فايول " الذي يعتبر من أوائل المنظرين للمنظمات ، كما يركز على السلطة والانضباط . أما ثاني أهم المنظرين في هذا المجال فهو " تايلور " فكان يركز على برمجة العمل والعمل بالسلسلة ، كما اقترح تحديد أجره العامل تبعا لمردوبيته ، ومن هنا اقتصر الاتصال على التعليمات والأوامر وإنجاز العمل .

أما دراسة العلاقات الإنسانية فقد تطورت في الأربعينيات مقابل المدرسة الكلاسيكية تخص هذه النظرية المؤسسة بنسبة غير رسمية ، ويشير مصطلح " غير رسمية " إلى العلاقات الغير مفروضة التي تتكون بين العمال ، وهكذا فإن تسيير المنظمة بأخذ بعين الاعتبار أهمية الأفراد في التنظيم إلى جانب الإنتاج .

وبالرغم من الأهمية التي أوليتها هذه النظرية للاتصال لكنها جملته يتجاوز القيادة والتعليمات ، وعليه فالالاتصال عندها اقتصر على التفاعل الرأسي النازل . (الرئيس / المرؤوس) وبأخذ شكل النصائح حول تقنيات الاتصال التي من شأنها إثارة التعاون بين العمال ومع ذلك فقد كان لها دور إيجابي في انطلاق دراسات الاتصال التنظيمي . (لارامي /ب قالي ،ترجمة فضيل دليو ، 2004 ، ص 65-69).

تعريف الاتصال التنظيمي :

-يعرفه هوكنزويرستون : هو العمليات التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات .

-هو عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين . (لوكنيا الهاشمي ، 2006 ، 226).

-يعرفه ويليام سكوت Scot Wiliam " هو العملية التي تتضمن نقل المعلومات ، ثم تلقي الردود عنها ، عن طريق نظام عام للمعلومات المرتدة feedback بغرض التوصل

إلى أفعال محددة تؤدي إلى تحقيق أهداف التنظيم " (محموش فضيلة ، 2009 ، ص 19).

-تشكل عملية الاتصال في المؤسسات جوهرية وأساس العمليات والوظائف وعن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المؤسسة ببعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها إذ لا يمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الأجزاء. (نعيم إبراهيم الظاهر ، 2009، ص 151) .

هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة ، وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد ، بمعنى التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة ، وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات. (p67 ، Alex Muchielli (a) , 2011).

كما يشير بار ناد أن " الاتصال التنظيمي من الوظائف الهامة لأي منشأة والذي يتطلب التنسيق بين الإطار الرسمي وتقبل الجانب الغير رسمي مع اختيار الأشخاص.(Taieb hafsi .1990.p221)

ولقد أكدت دراسات كانت (1977) وكلاوس وباس (1982) أن عمل المدير هو الاتصالات ، فالفاعل المباشر مع العاملين والزملاء والمديرين والاجتماعات المتعددة والمختلفة تمثل 80 % من نسبة الوقت المخصص لنشاط المدير في التنظيم " (لوكنيا الهاشمي ، 2006 ، ص 226-227).

ومن خلال ما سبق ذكره من تعاريف للاتصال التنظيمي يتضح لنا أن الاتصال التنظيمي في عمومه هو " عملية يتم فيها نقل التعليمات والأوامر الإدارية إلى أعلى أو أسفل المستويات التنظيمية من خلال قنوات خاضعة للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة الموجودة بالمؤسسة .

فالاتصال التنظيمي كعملية :

- نشاط إداري ،اجتماعي ، ونفسي داخل التنظيم ، يساهم في نقل وتحويل الأفكار عبر القنوات الرسمية بهدف خلق التماسك بين وحدات التنظيم وتحقيق أهداف المنظمة.

- يعتبر وسيلة ضرورية وعامة في توجيه وتغيير السلوك على المستوى الفردي والجماعي في المنظمة .

- وسيلة أساسية لإنجاز المهام والوظائف وكل الأنشطة المختلفة في المنظمة .

4- أهمية الاتصالات التنظيمية :

في الواقع لا يوجد خلاف حول أهمية الاتصال الجيد بين الأفراد سواء داخل المنظمات أو خارجها ، لأن من طبيعة الاتصال الفعال أنه يساعد على تنمية العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة ، كما يحسس العاملين بأهميتها ودورهم في إنجاح كافة المشاريع التي قامت بها المنظمة من أجلها ، لأن تجاهل العامل الإنساني في التنظيم من شأنه أن يؤدي إلى الإحساس بالاستياء والإحباط من قبلهم ، وعدم الرضا عن عملهم ، مما ينعكس في النهاية على الكفاية الإنتاجية للمنظمة ككل ، لذلك اعتبرت الاتصالات الفعالة بمثابة حياة أي تنظيم ، فقد أشارت الدراسات والأبحاث بأن الاتصالات تقارب 85 % من نشاط المنظمة ، إذ بدون الاتصالات تضر الحركة الدائمة للمنظمة وجميع أنشطتها الأخرى . (صلاح الدين محمد عبد الباقي ، 2001 ، ص 227) .

فالالاتصال هو مفتاح نجاح المنظمة ، وعليه يتوقف بقاؤها لأنه بدون الاتصال لا يعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم ، وما هو مطلوب منهم من مهام وكيفية تأديتها ، ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات من المدخلات التي تحتاجها ، ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة حول العمل ، وبدون الاتصال يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلا .

ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها لان الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم و رغباتهم ومشاعرهم للآخرين وهذا كله يؤدي حتما إلى انهيار المنظمة . إذ أن أي عمل في الاتصال يؤثر على المنظمة بطريقة ما . فالالاتصالات وسيلة وليست غاية ، ولكنها وسيلة في غاية الأهمية والحيوية ، لما يمكن أن تلعبه من دور بالغ الخطورة والحساسية في نجاح المنظمات ، فهي عملية اجتماعية ذات علاقة واسعة في عمل الجماعة والمنظمة . ويشبه أحد الكتاب الاتصالات التنظيمية بالهوى النقي الذي لا نشعر بأهميته وقيمه إلا إذا افتقدناه وكذلك الاتصالات تبرز وتوضح أهميتها حين ظهور مشكلة معينة ويرى

العديد من الكتاب أن أغلبية المشكلات والصعوبات التي تواجه المنظمة في العصر الحالي أساسا ناشئة عن مشكلات في الاتصال ، فالكثير من المشكلات الفردية والجماعية هي نتيجة اتصالات خاطئة أو غير مناسبة . (حسين حريم ، 2009، ص 250).

ويمكن إيجاز الأهمية التي تنطوي عليها الاتصالات التنظيمية كعملية حيوية وأساسية لكل منظمة في الآتي :

❖ **تفهم الأفراد لطبيعة عملهم** : يسهم الاتصال في نقل الأوامر والتعليمات التي تصدرها الإدارة العليا والمتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة لذا يتم اطلاعهم وإحاطتهم بموقف وسلوك الإدارة العليا اتجاههم بما يساعد العاملين على تفهم أعمالهم المختلفة والأهداف التنظيمية التي يسعون إليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها حتى يتم تعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضائهم وارتفاع معنوياتهم.

❖ **التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العمل**: يساعد الاتصال في إحاطة الإدارة العليا

بمجريات الأمور المتعلقة بالعمل وذلك بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوى

، وبالتالي يمكن الإدارة من معايشة الظروف المحيطة بهم، والعمل على تحسين مستوى أداء العاملين في المنظمة.

- **تنمية العلاقات الإنسانية**: يسهم الاتصال في خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية، مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية بين العاملين فيما بينهم وبين العاملين والإدارة، وبالتالي تحقيق نتائج إيجابية للمنظمة و العاملين.

❖ **تحقيق التنسيق في العمل**: يعمل الاتصال على تقريب وجهات نظر العاملين المختلفة مما يسهم في تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الإدارية، ويقلل من سوء الفهم والاختلافات التي تظهر في محيط العمل.

❖ **توعية الأفراد في المجتمع بأهداف المنظمة ونشاطها:** بحيث يساعد الاتصال الجيد في المنظمة على توطيد العلاقة بين الإدارة وأولئك الأفراد، وتعريفهم بالظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تعمل المنظمة في إطارها وتزويدهم بنوعية العناصر البشرية المتوفرة وفرص التدريب المتاحة، وكل ذلك يؤدي إلى كسب تأييدهم للمنظمة والحد من الشائعات.

❖ **تحقيق الفاعلية لوظائف الإدارة:** تأتي أهمية الاتصال لعلاقته المباشرة والقوية بوظائف الإدارة المختلفة كالتهيئة والتوجيه والرقابة واتخاذ القرار.

❖ **يساعد الاتصال على تكوين علاقات إنسانية سليمة:** بين الرؤساء والمرؤوسين وبعضهم البعض، فمقدرة الفرد العامل على التعبير عن وجهة نظره وتوصيل رأيه للإدارة يضمن إلى حد كبير حلا لمشاكله . (حسين حريم ،2006، ص 15-18).

❖ **يعمل الاتصال الإداري على تدعيم العلاقة بين المنظمة وبين القوى الاجتماعية:** التي بإمكانها فرض تأثيرها على المنظمة وعلى تحديد أهدافها وسياستها وقرارها، حيث يمكن عن طريق الاتصال الفعال مع هذه القوى لكسب تأييدها و تشجيعها .

❖ **ممارسة مختلف العمليات الإدارية بالمؤسسة:** وهذا انطلاقا من عملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والقيادة والمراقبة وغيرها من الأنشطة التي تتوقف على الاتصال المرتبط بشكل كبير بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، الذي يوضح المهام ومواقع المسؤولية وغيرها.

❖ **إيصال مختلف المشاكل التي قد تنشئ نزاعات بين الأفراد والجماعات في المؤسسة:** وكذا عملية حل لهذه النزاعات، بالإضافة إلى ربط المؤسسة كنظام مفتوح بالمحيط الخارجي كنظام أكبر وضرورة لتوفير شبكة اتصال تقوم باستقطاب المعلومات، التي تعتبر متغيرة ومستمرة، والتي تفيد في التخطيط الاستراتيجي وفي أداء مختلف الأنشطة في المؤسسة . (ناصر دادي عدون ،2004، ص 32).

❖ **تحقيق السرعة في تبادل المعلومات:** إن وجود نظام الاتصال الإداري والتنظيمي يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال، ذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال، وبأي أسلوب، ومن الأطراف المشتركة.

❖ **توفير معلومات متكاملة:** تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية والإدارية إلى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب للعاملين والمديرين، بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرارات السليمة . (أسامه خيري، 2013، ص 149).

5- أهداف الاتصال التنظيمي :

يمكن إعطاء جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال لتحقيقها والتي نبرزها في الآتي :

❖ **تحقيق التنسيق بين التصرفات والأفعال :** يقوم الاتصال بالتنسيق بين التصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة ، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة الإدارية إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب الأهداف العامة ، فسير العمل بالمنظمة يعتمد على الرقابة والتنسيق والضبط حيث يستلزم وجود سياسات وقرارات لتوضيح ما يجب إتباعه وتجنبه وهذا لا يتم إلا بالاتصال .

كإبراز دور العاملين بالأقسام الأخرى ، ودرجة مساهمتهم في الجهود الكلية للمنظمة ، وإعطاء معلومات محددة حول التعليمات الخاصة بأداء الوظيفة وكذا إعطاء معلومات مرتدة للعاملين عن مستوى الأداء ، واتخاذ اللوازم كتغيير الأداء في حالة عدم إيجابيته أو عدم صحته . (حمدي ياسين ، 1999 ، ص 138) .

❖ **المشاركة في المعلومات :** إن الاتصال الفعال من شأنه ان يساهم في خلق الكفيلة في تبادل الآراء والمعلومات بين العمال فيما بينهم ، وبينهم وبين الإدارة وهذا من شأنه أن يعزز الدور الهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة . (خضير كاضم حمود ، 2010 ، ص 35) .

وتساعد هذه المعلومات المتبادلة بين العمال والإدارة بدورها على :

- توجيه سلوك الفرد ناحية تحقيق الأهداف .
- توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوب منها .

• تعريف الأفراد بنتائج أدائهم . (راوية حسن ، 2000 ، ص 190) .

• تمكين المرؤوسين من التعرف على الأهداف والغايات المطلوبة من التنظيم تحقيقها من خلال البرامج والخطوط والسياسات التي تم وضعها من اجل ذلك ، إضافة إلى المسؤوليات الموكلة للموظفين والصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل تحقيقها . (محمد قاسم القريوتي ، 2009 ، ص 220) .

- **اتخاذ القرارات** : يلعب الاتصال دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات ، فاتخاذ قرار معين يحتاج فيه الموظفين إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقسيم البدائل وتنفيذ القرارات وتقسيم نتائجها ، فالاتصال يسهل عمليات اتخاذ القرارات على المستويين التخطيطي والتنفيذي من خلال توفير المعلومات للأفراد والجماعات .

- **التعبير عن المشاعر والأحاسيس** : يساعد الاتصال الموظفين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم ، و أحزانهم ، ومخاوفهم ، و ثقتهم بالآخرين . كما يمثل الاتصال جزءا هاما في عمل المدير ، فهو يساعد على الاتصال بالموظفين في جميع المستويات الإدارية ، وترجع أهمية الاتصال للمدير إلى ان كل جوانب وأنشطة العمل مثل التدريب ، وتقييم الأداء ، تتم من خلال الاتصال ، إذن يتغلغل الاتصال في جميع وظائف وأنشطة المنظمة ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفسية المستقبل أي الفرد العامل . (مي العبد الله ، 2006 ، ص 27) .

- **تعاون الفرد والجماعات** : إن الاتصال يدي إلى خلق الأطر الواسعة لآفاق التعاون بين الأفراد والجماعات على حد سواء . (خضير كاظم حمود ، 2010 ، ص 35) .

فالالاتصال ينمي روح التعاون بين العاملين والشعور بالترابط والهدف المشترك ، الأمر الذي له تأثير في الإنتاجية والروح المعنوية بينهم وكذا تعزيز الدافعية لديهم وزيادة تحمسهم . (حمدي ياسين ، 1999 ، ص 138) .

- **تحسين صورة المنظمة** : إن الاتصال الفعال يساهم في إعطاء صورة إيجابية عن طبيعة المنظمة ودورها البناء في تحقيق المكانة السوقية الملائمة في ظل المنافسة السائدة

في الأسواق العالمية والإقليمية والمحلية على حد سواء . (خضير كاظم حمود ، 2010 ، ص 35) .

6- وظائف الاتصال التنظيمي :

يقصد الباحثون الأمريكيون مثل " فراس وموتج وراسل " 1977

بوظيفة الاتصال مدى استعمال هذا الأخير في مختلف الظروف لتحقيق عدة أغراض معينة وتأثير الاتصال في عملية التنظيم بصفة عامة ، ويمكن ملاحظة هذا التأثير في عدة جوانب تنظيمية وسلوكية في مختلف المستويات التنظيمية .

وترتبط وظائف الاتصال في متلف المستويات التنظيمية حسب إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة والذي يقتضي تبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف الجهات في المؤسسة ، مما يبرز القول بأن الاتصال وفق ذلك عدة وظائف يمكن تلخيصها في الميادين الثلاثة التالية .

- **الإنتاج** : إذا لا يمكن الاستغناء عن الاتصال التنظيمي الرسمي في المؤسسات وخاصة منها الاقتصادية عن عملية الإنتاج ، وذلك لأن عملية الاتصال هي التي تتحكم في سيرورة الإنتاج من حيث كميته ونوعيته . (لوكيا الهاشمي ، 2006 ، ص 203) .

ويرى " كيث ديفير " في هذا المجال أن الاتصال الجيد يؤدي إلى إنجاز أفضل للعمل مع وجود الإشباع المهني اللازم ، فهو يعمل على الإمداد بالمعلومات الضرورية لإنجاز العمل ومن هنا يتضح أن تواجده بالمنظمة ضروري فهو يحدد التوجيهات المرتبطة بالأداء والتنفيذ ، كتوجيه الإنذارات مثلا بسبب التغيب عن العمل ، أو إبداء الإعجاب بعمل ما ، أو الإعلان عن مكافأة مقابل أداء جيد ، إضافة إلى إرسال المذكرات وعقد الاجتماعات لمناقشة المشاكل ورفع الإنتاجية وتحسين ظروف العمل ، فالفاعلين داخل النسق التنظيمي بحاجة ماسة إلى كل المعلومات التي تخص عملهم كنوعية الإنتاج مثلا ، وقواعده وضوابط العم والأرباح والمكافآت وغير ذلك من المعلومات التي تجعل من معرفة التنظيم قاسما مشتركا فيما بينهم . (بن زروق جمال ، 2000 ، ص 50) .

- **الإبداع** : وهو إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة وتطويرها. وتعتبر هذه الوظيفة أقل وظائف الاتصال ممارسة نظرا للمقاومة الشديدة التي تبديها مختلف الأطراف ضد التغيير التنظيمي . فالروتين والنمطية والتقنين باعتبارها تقنيات تنظيمية لتسهيل الأداء إلا أنها تعتبر من أهم العقبات التي تقف في وجه الإبداع ومن أسباب هذه المقاومة شعور الفرد والجماعة بصعوبة التكيف مع الوضع الجديد الذي يهدد التوازن الفردي أو الجماعي الذي قد يكون في مجال العمل نتيجة جهود وتفاعلات سابقة. وترتبط وظيفة الإبداع في الاتصال التنظيمي ببعدين يجسدان وظيفته الأساسية ، يتمثل الأول في تقديم الأفكار والمقترحات والمشاريع الجديدة ، ويتمثل الثاني في عملية تطبيق البعد الأول ، فبطبيعة الحال فإن الاتصال يدي دورا هاما في تحقيق كلا البعدين أي وضع برامج وتصورات في ميدان العمل والتنظيم وابتكار طرق جديدة للإنتاج وتحفيز محيط المؤسسة .

- **الصيانة** : يتمثل دور الاتصال المتعلق بالصيانة في أداء ثلاث مهام رئيسية هي:
 - حفظ الذات أو حماية السلوك الفردي والجماعي القويم للمؤسسة ، أي حفظ الذات وما يرتبط بها من العواطف والمشاعر .
 - تغيير موقف الأفراد القيمة التي يولونها للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم على مستوى أفقي وعمودي .
 - ضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية للمنظمة .

وباختصار فإن الإنتاج والإبداع والصيانة وظائف تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال الاتصال التنظيمي ، والتأثير في توجيهها على المستوى التنظيمي والإداري وعلى مستويات الإشراف الأخرى ، ومهما يكن فإن وظائف الاتصال لا يمكن أن تتفصل عن هيكل الاتصال . (مصطفى عشوي ، 1992 ، ص 144-142) .

7- أنواع الاتصال التنظيمي :

يتكون كل نسق من عدة وحدات ومستويات مختلفة ، وهذه الوحدات والمستويات تشكل هيكل المنظمة أو النظام الإداري لها الذي يحدد بصفة رسمية مكانة ودور كل

فاعل داخله ، ولا يمكن فصل الهيكل التنظيمي عن هيكل السلطة إذ أن هذا الأخير هو الذي يحدد حدود المهام التنظيمية التي ترتبط بمناصب العمل .

حيث وجد صلة عضوية بين التنظيم الإداري وعملية الاتصال ، إذا نجد التنظيم الرسمي هو الذي يعمل على تقسيم العمل ويحدد السلطات والمسؤوليات والواجبات ، وكذلك العلاقات الوظيفية وبجواره التنظيم غير الرسمي والذي يتحدد بين العاملين أعلى أساس شخصية تفاعلية ، ولكلا النوعين من التنظيم صلة وثيقة بعمليات الاتصال ، فنتيجة للتفاعل الحاصل بين الفاعلين في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي بتبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف المستويات والأقسام ، فقد أصبح من الضروري وجود مسالك لهذه العملية والتي نعبر عنها بالهيكل الرسمي الذي يتميز بأنماط وأشكال رسمية لحركة المعلومات .

وبهذا يمكن الحديث عن اتصال رسمي مرتبط بالتنظيم الرسمي للنسق ، كما يمكن ربط الاتصال التنظيمي اللارسمي بجماعات معينة داخل التنظيم الرسمي نفسه . (مصطفى عشوي ، 1992 ، ص 144) .

وسنتطرق في الآتي إلى كل نوع بشكل مفصل .

7- 1 الاتصال التنظيمي الرسمي :

7-1-1 * تعريفه :

- يقصد بالاتصال التنظيمي الرسمي الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتم من خلال القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي . (منا طلعت محمود ، 2002 ، ص 173) .

- " هو ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة ، ويكون خاضعا في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة . (عبد المعطي محمد عساف ، 1997 ، ص 221) .

- " هو يتم من خلال شبكة الاتصالات الرسمية عبر خطوات السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة ببعضها البعض ، وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات وتوجيهات من المستويات الإدارية المختلفة الأعلى للمستويات الأدنى . (عمر وصفي عقيلي ، 1997 ، ص 404) .

- " هو ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية ويكون متماشيا مع التنظيم الرسمي من خلال الخريطة التنظيمية للمؤسسة ، وفي إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي وجود اتصال رسمي يقوم بتبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف الجهات المعنية . حيث يتم نقل هذه المعلومات والأوامر من خلال السلطة الرسمية والاتصال الرسمي . (ماجدة عطية ، 2003 ، ص 174) .

ومن خلال ما سبق ذكره من تعاريف نستخلص تعريف شامل وعام مفاده أن **الاتصال التنظيمي الرسمي** هو " عملية يتم فيها نقل التعليمات والأوامر والتوجيهات إلى أعلى أو أسفل المستويات التنظيمية عن طريق القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة وتوجد في الهيكل التنظيمي ، وتخضع للاعتبارات التي تحددها القوانين واللوائح الموجودة داخل التنظيم .

7-1-2 مهامه :

ويمكن إجمال وتوضيح بعض مهام الاتصال التنظيمي الرسمي في النقاط التالية

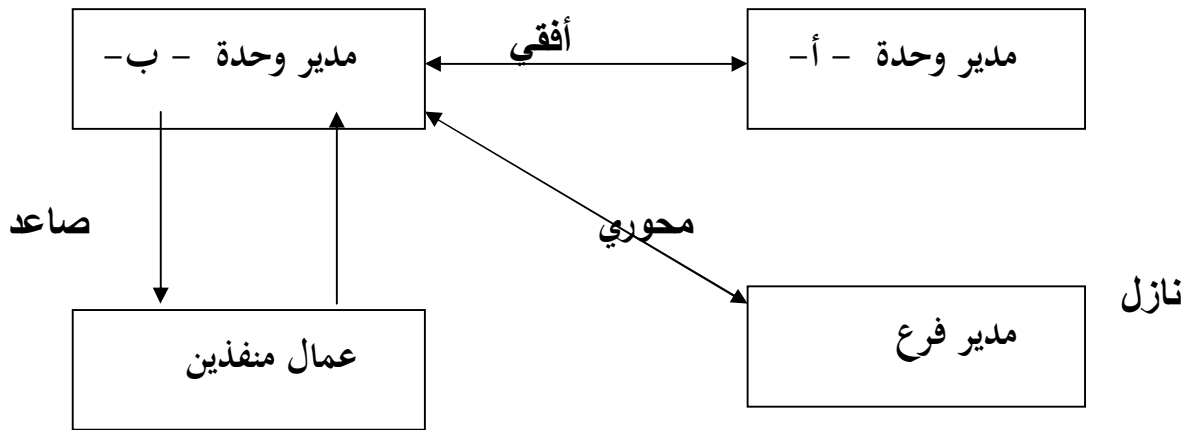
- نشر أهداف المنظمة وقيمتها وفلسفتها
- إعلان أعضاء المنظمة بخطط المنظمة ، وإمكانياتها وتطلعاتها .
- إبلاغ التعليمات والتوجيهات والأوامر إلى العاملين .
- الحصول على المعلومات والبيانات والاستفسارات والتوقعات والمقترحات والمشكلات والشكاوي
- توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات .
- تطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال .

ومن خلال هذه المهام يمكن أن نستكشف أهمية الاتصال التنظيمي الرسمي كنشاط إداري في :

- نقل المفاهيم والأفكار وخلق التماسك بين مكونات المنظمة وتحقيق أهدافها .
- ضرورة أساسية في توجيهه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين داخل المنظمة .
- يعتمد عليه في عملية اتخاذ القرارات التي تمثل المحور الأساسي التي يقوم عليه أي منظمة .
- توطيد الثقة بين المنظمة والموظفين ما يخدم المصالح المشتركة ويسير بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها . (هالة منصور ، 2000 ، ص 54) .

7-1-3 أشكاله :

يتخذ هذا النوع من الاتصال التنظيمي أربع اتجاهات أو أشكال ، ويمكن إبراز ذلك في الشكل التالي :



شكل رقم (03) يوضح الاتصال التنظيمي الرسمي واتجاهاته

وسنعرض بالتفصيل كل شكل على حدى فيما يلي :

7-1-3-1 الاتصال النازل : (من الأعلى إلى الأسفل)

ويطلق عليه البعض الاتصال المتجه إلى أسفل، وبناءاً عليه تتدفق الرسائل من قمة التنظيم أو أعلى التنظيم إلى أدناه ، وقد تكون هذه الاتصالات من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى ، وقد تكون من الإدارة الوسطى إلى الإدارة الدنيا ، أو من العليا إلى الدنيا مباشرة ، وذلك فإن هذا النوع من الاتصال يستخدم في الأوامر والتوجيه والتعليم . (عبد الغفار حنفي ، 1990 ، ص 547) .

- هو نقل التوجيهات والمعلومات من المستويات الإدارية العليا في التنظيم إلى المستويات الدنيا ، وهذا البعد هو الذي يركز عليه إنجاز الأهداف الرسمية ، إذ عن طريقه يتم نقل القرارات والتوجيهات الخاصة بسياسة المنظمة . (محمد علي محمد ، 1986 ، ص 445) .

- ويعرف أيضا بأنه الاتصال الذي يكون من المستويات العليا باتجاه المستويات الدنيا في التسلسل الهرمي . (Charles – Henry Besseyre , 1990, p175) .(des horse

- هي تلك الرسائل التي يبعث بها الرؤساء إلى المرؤوسين ، وتحمل تعليمات وتوجيهات خاصة بالأداء المهني أو معلومات تشرح سياسات المؤسسات والإجراءات التنظيمية ، أو تغذية راجعة بشأن أداء الفرد لوظيفته ، أو معلومات تساعد على التنسيق بين واجبات العمل المختلفة .

فهي عبارة عن رسائل تحمل قرارات الرؤساء أو المستويات الأعلى إلى المستويات الأدنى . (روتالديريجيو ، ترجمة فارس حلمي ، 1999 ، ص 333) .

وعليه فالالاتصال النازل أو الهابط هو الاتصال المتجه إلى الأسفل وبناءاً عليه تتدفق الرسائل من أعلى التنظيم إلى أدناه ، أي من الرئيس أو المسؤول إلى المرؤوسين . ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي :

| |
|-----------------|
| الإطارات العليا |
| المشرفون |
| العمال المنفذون |



شكل رقم (04) يوضح الاتصال الرسمي النازل

وللاتصال النازل هدفان هما :

- توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة وواضحة حتى يمكن إدراكها وفهمها .
- قبول المتلقين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس إلى المرؤوس .
(محمد يسرى إبراهيم دعبس ، 1999 ، ص 183) .
- ومن أكثر الطرق المستخدمة في هذا النوع من الاتصال التنظيمي الاجتماعات الرسمية ، والنشرات الخاصة بالموظفين ، كتيبات التنظيم ، مجالات التنظيم ، مجالات الحائط ، التقارير النمطية... الخ .

ويمكن التطرق إلى مزايا ومعوقات هذا النوع من الاتصال في مايلي :

1- مزايا الاتصال النازل : للاتصالات النازلة مزايا عديدة منها :

- تعليم الموظفين وتوجيههم ، وتوضيح المواقف المختلفة لهم ، وهذا ما يعمل على إزالة مخاوفهم وشكوبهم ، وبالتالي يقضي على جو عدم الثقة الذي قد يسود المنظمة أو حالة خيبة الأمل نتيجة الشعور بأن الفرد يعمل دون أن يدري لماذا ؟ أو كيف ؟ أو متى يعمل ؟
- يمكن من خلق الشعور لدى الموظف بأنه موضع اهتمام وتقدير الإدارة في المستويات العليا ، وهذا يخلق لدى الأفراد روحا من الكبرياء والاعتزاز بالنفس والعمل .
- تمكين العاملين من متابعة التغييرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المنظمة وما هو موقف الإدارة منها ، مما يساعد على المحافظة على التوازن العام للمؤسسة .
(عبد المعطي محمد عساف ، 1999 ، ص 223-224) .
- تمد المرؤوسين بالتغذية العكسية عن أداؤهم .

- توفر المعلومات عن التطبيقات والإجراءات التنظيمية .
- تقدم معلومات ذات طبيعة إيدولوجية للمساعدة على تثبيت الأهداف في الأذهان
- توفر التوجيهات والتعليمات الخاصة بالمهام والمهن .

ومن هنا فإن الاتصالات النازلة تحمل أوامر وتوجيهات ونصائح ضرورية لإنجاز المهام الإنتاجية ، كما أنها أداة لنقل التغذية العكسية اللازمة لتحسين الأداء والرفع من مردوديتها ، إلى جانب ذلك هناك أفكار إيدولوجية تهدف الاتصالات إلى ترسيخها لتعزيز الأهداف الإستراتيجية للتنظيم . (بوفلجة غياث ، 2006 ، ص 37) .

ب- معوقات الاتصال النازل : إن سبب فشل هذا النوع من الاتصال يرجع إلى

معوقات عدة نذكر منها :

- إن العديد من التنظيمات غالبا ما يعتمد على وسائل اتصال ميكانيكية وكتابية ، ويتحاشى الرسائل الشفهية والمواجهة (وجه لوجه) مما يفقد للاتصال قيمته وهدفه .
- أسلوب الفلتر من قبل المسؤولين من خلال حجبه لبعض المعلومات عن المستويات الدنيا ومعظم هذه المعلومات تؤثر حتما وشكل فعال في إحداث الأثر المرغوب للرسائل الهابطة من الإدارة للعاملين . (عبد الله الطويرقي ، 1997 ، ص 43) .

- نقص الفهم والمعرفة من جانب المرؤوسين ، ويتمثل في عدم إدراكهم بأن هذه المعلومات قاصرة عليهم أم يجب نقلها للآخرين منهم في مستويات تالية ، وهذا من شأنه أن يحد من الاتصال الفعال .

- مصداقية المرسل ومدى سلخته ومدى الثقة فيه ، والخبرات السابقة معه وكل هذا من شأنه أن يؤثر سلبا على الاتصال والعكس .

- التوقيت ويقصد به الوقت المناسب لاستقبال المتلقي للرسالة ، وكذا المكان المناسب والحالة النفسية التي عليها متلقي الرسالة .

7-1-3-2 الاتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى) :

- وهي الاتصالات التي تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح

والمرن ، الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية التواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الهرم التنظيمي .

(بشير العلق ، 2009 ، ص 100) .

- كما يقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا ، ويعد هذا الاتصال حاسما ومهما لنمو وتطوير التنظيم . (عبد الله الطويرقي ، 1997 ، ص 226) .

وتتضمن الاتصالات الصاعدة عملية إرسال كافة المعلومات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل والاتجاهات المختلفة عن كل ما يتصل بالأداء الجيد له إلى الأعلى ، وهي تساعد بحق الإدارة على التأكد من أن المعلومات قد تم إيصالها للعاملين أولا ، وأنه تم فهمها ثانيا ، وأنها قد استطاعت تحريك سلوكهم في الاتجاه المرغوب فيه ثالثا ، كما أنها تعطي الإدارة صورة واضحة عن درجة شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا . (صلاح محمد عبد الباقي ، 2001 ، ص 317) .

ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من الاتصال حسب ما جاء به كل من ليسلي وليود في النقاط التالية :

- معلومات حول أداء العاملين ومدى تقدمه وخطته المستقبلية .
- مشكلات العمل التي تحتاج وقفة من المدير والتي تتضمن جملة الشكاوي والمشاكل التي تعاني منها العامل
- أفكار حول تحسين سبل العمل بطلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو في أداء عملها .
- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة . (طريف شوقي فرج وآخرون ، بدون سنة ، ص 289) .

- اقتراحات لإجراء تحسين معين وهي عبارة عن أفكار لغرض تحسين إنجاز الأعمال وتوفير عمل أفضل ، وكذا الصعوبات التي تواجه العمال في مكان عملهم ، بالإضافة إلى الحالات الاستثنائية التي تحصل أثناء إنجاز الأعمال والتي يرغب

العاملون إيصالها إلى المستوى الإداري الأعلى. (صالح مهدي محسن العامري ، طاهر منصور الغالي ، 2007 ، ص 483) .

وعليه فالالاتصال الصاعد هو الاتصال المتجه إلى الأعلى وبناءا عليه تتدفق الرسائل من أدنى التنظيم إلى أعلاه ، أي من المرؤوسين إلى الرئيس أو المسؤول . ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي :

| |
|-----------------|
| الإطارات العليا |
| المشرفون |
| العمال المنفذون |



شكل رقم (5) يوضح الاتصال التنظيمي الرسمي الصاعد

وكذلك للاتصال الصاعد مزايا ومعوقات نذكرها في ما يلي :

- 1- مزايا الاتصال الصاعد : نذكر منها ما يلي :
 - تمكين الأفراد من التعبير عن إحساساتهم ومشاعرهم ، وهذا بالطبع إرضاء للحاجات الاجتماعية والذاتية لهم .
 - يمكن من اكتشاف الأخطاء قبل استفحاليها أو وصولها لمرحلة الخطر ومعالجتها .
 - المساعدة في زيادة الالتزام من جانب المرؤوسين بأهمية وتحقيق فرص الاتصال المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس . وبناء عليه يشعر المرؤوس بأنه جزء هام في المنظمة مما يجعله يدلي بكافة البيانات والمعلومات التي يلمسها في بيئة العمل وفي ظل الظروف الدافعة للعمل ، حتى يمكن للإدارة تطوير وتحسين ظروف العمل ورفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية . (عبد المعطي محمد عساف ، 1999، ص224).
 - تزويد الإدارة العليا بمعلومات عامة عن مستوى الأداء الوظيفي للمنظمة .

- يمكن من قياس الروح المعنوية للعاملين ، ومستوى انضباطهم في العمل. (علي شريف، 2000 ، ص 348) .

ب - معوقات الاتصال الصاعد: هناك عدة معوقات تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من الاتصال الصاعد وهي :

- محاولة المرؤوس الهيمنة على العوامل المؤثرة في رأي الرئيس به ويحاول أن يترك كذلك أثرا إيجابيا لدى الرئيس مما يؤدي به إلى تزييف بعض المعلومات. (خليل محمد الشماع، 1999 ، ص 283) .

- البعد المكاني والإداري بين الرؤساء والمرؤوسين .

- التقاليد الإدارية في المنظمة مثل اعتبار أنه من الطبيعي أن يبدأ الاتصال بالمرؤوسين وليس بالعكس ، ويعتبرون الاتصالات الصاعدة استثنائية بينما الاتصالات النازلة هي الأساسية .

- حب العزلة لدى الرؤساء ، وإتباع سياسة الباب المغلق ، والبعد عن الاتصالات المباشرة بالمرؤوسين ويترتب عن ذلك وجود حاجز بين الرئيس والمرؤوسين ، مما يجعل معلومات كثيرة خاصة بالعمل بعيدة عن مسمع ومرأى المدير ، ويؤخذ عليه أن ينقل الأنباء السارة وغير السارة بصورة دائمة (محمد يسري إبراهيم د عبس ، 1990 ، ص 187-188) .

- والاتصال الصاعد يأخذ عدة أشكال ، فقد يكون عن طريق الاجتماعات وتقارير الأداء ، وصناديق الاقتراحات ، وإتباع سياسة الباب المفتوح من قبل الرؤساء.

7-1-3-3 الاتصال الأفقي :

- ويتم هذا النوع من الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري ، كأن ينص مدير الإنتاج بمدير التسويق بقية التنسيق والتكامل ، وهذا النوع من الاتصالات ضرورة لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة. (لوكيا الهاشمي ، 2006 ، ص 219) .

- يتم هذا النوع من الاتصالات بين الإدارات والمسؤولين من مستويات متشابهة أو متقاربة في وظائف إدارية ، أو إشرافية مختلفة ، ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى التنسيق بين الإدارات ، والأعمال لتحسين الإنتاجية والأداء ، حيث يوضح الكثير من المعلومات والعناصر التي قد لا يحصل عليها بواسطة الاتصال الرأسي . (ناصر دادي عدون ، 2004 ، ص 38) .

- يتم الاتصال الأفقي بإرسال واستقبال المعلومات وتبادلها بين مختلف زملاء العمل الذين يشغلون نفس المراكز ومناصب العمل في النظام الإداري الرسمي من جهة ، بين وحدات متوازية في التسلسل التنظيمي ، وبين أشخاص يشغلون مراكز رئاسية متماثلة من جهة أخرى ، فهو للذي يحقق التنسيق بين الوحدات المختلفة ، التي يتولى كل منها إنجاز بعض الأهداف التنظيمية كالإنتاج ، التمويل ، التوزيع ، التدريب ويرتبط الاتصال الأفقي ارتباطاً وثيقاً بتقسيم العمل والتخصص والتكوين الإداري للتنظيم .

- كما يعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة ، وتؤدي الثقة المتبادلة بنجاح المنظمة في تحقيق الأهداف المطلوبة ، تحقيق فاعلية إنجازها للأهداف المراد تحقيقها . (حضير كاظم حمود ، 2010 ، ص 44) .

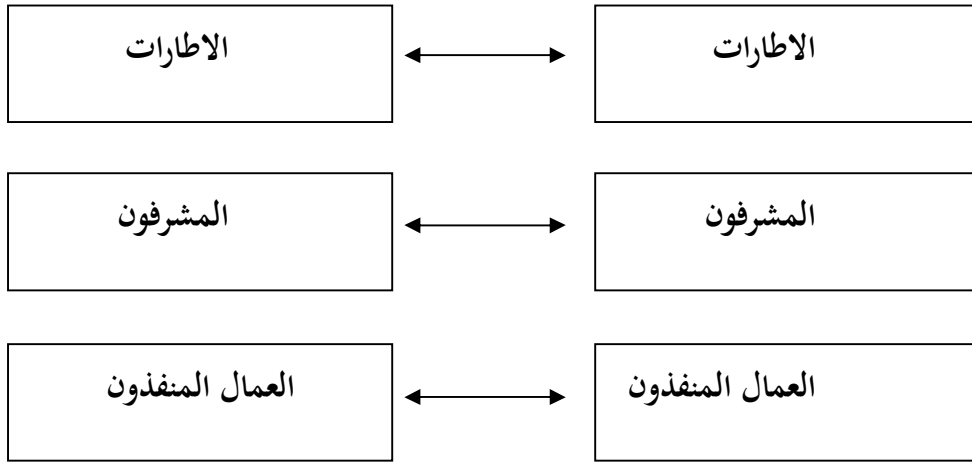
كما أن هذا النوع من الاتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب، الأمر الذي يسمح ويعطي للمديرين فرصة الحصول على مايلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد إلى معلومات كافية . (عبد المعطي محمد عساف ، 1999 ، ص 225) .

ويمكن إجمال وظائف الاتصال الأفقي فيما يلي:

- التنسيق للقيام بمهمة .
- حل المشاكل وذلك في محاولة الاجتماع حل مشاكل تعرضت لها المنظمة .
- تبادل المعلومات أي المشاركة .
- حل الصراع ويتمثل ذلك في اجتماع أعضاء إدارة أو إدارتين ليناقدوا صراعات

قد نشبت بين أعضاء كل إدارة أو بين إدارتين حيث الاتصال الأفقي في مثل هذه الحالة يسهل عملية التنسيق، ويقلل من الجهد والوقت اللازمين لتبادل المعلومات بينهما .
(محمد يسري د عبس ، 1990 ، ص188 - 189) .

وعليه فالالاتصال الأفقي هو الاتصال المتجه إلى نفس المستوى الإداري في التنظيم وبناءا عليه تتدفق المعلومات وتبادل في نفس المستوى وبين الرؤساء في نفس المستوى التنظيمي . ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي :



شكل رقم (06) يوضح الاتصال التنظيمي الرسمي الأفقي

ويمكن الإشارة إلى مزايا هذا الاتصال ومعوقاته كالتالي :

أ- مزايا الاتصال الأفقي :

-يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت تقريبا .

- يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين ويبرزهم كشركاء في الإدارة أكثر منهم مرؤوسين

-عليهم السمع والطاقة ، مما يساعد على زيادة درجة التزامهم بسياسات المنظمة

- رفع درجة وعيهم وحماسهم أثناء تنفيذهم القرارات الصادرة من الأعلى .

(عبد المعطي محمد عساف ، 1999 ، ص 225) .

- يساعد على تطوير العلاقات الإيجابية بين الأفراد أثناء العمل واستمرارها.

ب - معوقات الاتصال الأفقي :

بالرغم من هذه المزايا التي تنتم بها الاتصالات الأفقية فإن هناك معوقات تعوق أدائها الفعال وهي:

- إن تطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل داخل المنظمة يخلق أنواع متعددة من الولاء داخلها إلى الحد الذي يحول دون تحقيقها .

- إن هذه الاتصالات إذا ما تحققت لا تتم بالسرعة المطلوبة ومرد ذلك شدة التمسك بالشكليات والمبالغة في إطالة الإجراءات والتعقيدات. (محمد يسري إبراهيم د عبس

، 1990، ص 190).

7-1-3-4 الاتصال المحوري :

يطلق عليه تسمية الاتصال القطر أو الشبكي أو المائل ، وكلها تصب في معنى واحد ، والذي يتمثل في أنها " تتساب بين الأفراد في مستويات إدارية مختلف ليس بينهم علاقات رسمية في المنظمة كأن يتصل مدير الإنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق . (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص 244) .

ويشير هذا النمط من الاتصالات المفتوحة في كل الاتجاهات من الرئيس إلى المرؤوسين ، ومن المرؤوس إلى الرؤساء ، وما بين رؤساء الأقسام من نفس المرتبة الإدارية ، وبينهم وبين المستويات دونهم وفوقه. (محمد قاسم القريوتي ، 2009 ، ص 224) .

ويحقق هذا النوع من الاتصال التفاعلات الاجتماعية الجارية بين مختلف التقسيمات في المنظمة ، ولا يظهر هذا النوع عادة في الخرائط التنظيمية ، وإنما يظهر من خلال الصيغ المتعارف عليها والمألوفة في الاتصالات ، وخصوصا في المنظمات الكبيرة . (خضير كاظم حمود ، 2010 ، ص 44).

7-2 الاتصال التنظيمي الغير رسمي :

7-2-1 تعريفه :

-الاتصال التنظيمي الغير رسمي هو " الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون هذا الاتصال بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها قياسا بالاتصالات الرسمية التي تحددها ضوابط وإجراءات رسمية محددة . (خضير كاظم حمود، 2002 ، ص 124) .

-هو اتصال دائم الحركة والتجدد والتغير ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة دون أن تحدد الإدارة موضوعة أو طريقة أو تملك القدرة على السيطرة عليه سيطرة تامة . فإذا حاولت منعه في مكان ظهر في مكان آخر . نظرا لارتباطه بالطبيعة البشرية وبالبيئة الإنسانية ، حيث يتعذر ركبته تماما . (لوكيا الهاشمي ، 2006 ، ص 237) .

-هو ذلك الاتصال الذي يتم بالاستناد إلى الاعتبارات الشخصية بين الأطراف المعنيين ولا يكون محددًا بأي اعتبارات أخرى . (عبد المعطي محمد عساف ، محمد فالح صالح ، 2004 ، ص 74) .

-الاتصال الغير رسمي يقوم به الأفراد من المنظمة استنادا إلى العلاقات الشخصية ، وتتم هذه الاتصالات خارج قنوات السلطة الرسمية في المنظمة دون علاقة أو ارتباط بهرمية السلطة التنفيذية . (موسى اللوزي ، 2002 ، ص 345) .

-وتعد الأحاديث المتبادلة والمشاركة للموظفين صورة رئيسية لوسائل غير رسمية لنقل المعلومات في المنظمات وهي تمثل مسارات متشابكة تستخدم لتمرير المعلومات . (جبرالدرينبرخ و روبرت بارون ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ، 2003 ، ص 360) .

-ويلجأ العمال إلى إقامة هيئات غير رسمية ، عندما يعجز التنظيم الرسمي عن تغطية الحاجة الإعلامية لديهم ، ويستعملها القائد لمعرفة معلومات عن المنظمة وغالبا ما تكون شفوية وإن كانت كتابية في لا تعتمد على الخط الرسمي . (حمام محمد زهير ، 2006 ، ص 89) .

- هو اتصال يلعب دورا مهما في تعضيد التفاعلات الشخصية بين العاملين على اختلاف مستوياتهم بصورة تؤدي إذا وظفت بصورة إيجابية إلى توحيد المنظمة وجعلها كالجسد الواحد السليم ، إلا أنه يخش أن توظف في صورة سلبية مما ينذر بتفكك المنظمة وتحديد فعاليتها . (عبد المعطي محمد عساف ، 1999 ، ص 221) .

من خلال ما سبق ذكره من تعاريف نستخلص أن الاتصالات التنظيمية غير الرسمية تحدث بطرق غير مضبوطة وغير مقننة أي لا تحكمه قواعد تنظيمية ، ويتم بين الأفراد والجماعات بصورة غير مؤكدة وملزمة وغالبا ما تكون شفوية ، وأنها تتميز بالديمومة في الحركة والتجديد وسرعة الإنجاز ، ويظهر لنا جليا أن الاتصال الغير رسمي قد برزت أهميته على إثر تجارب الهاوثورن وما قدمه أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية إذ يؤكدون على الدور الهام الذي تلعبه هذه الاتصالات في إنجاز أهداف المنظمة .

7-2-2 دوافع وجود الاتصال التنظيمي الغير رسمي :

توجد عدة عوامل تجعل الأفراد في المنظمة يتصلون معا بطريقة غير رسمية مما يؤدي إلى ظهور ما يستمر بالتنظيم الغير الرسمي وهذه العوامل هي :

- وجود حاجات ورغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في إشباعها .
- إن التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة .
- رغبة الأفراد القياديين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور في المنظمة .
- عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين .
- إتباع المنظمة لنمط القيادة الديكتاتورية والمركزية الزائدة ومنع حرية التعبير والمشاركة للأفراد والعاملين .
- عدم التقيد والتزام بقنوات التنظيم الرسمي ويعود السبب في ذلك إلى غموضها وعدم وضوحها للأفراد العاملين . (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص 250) .

والاتصال التنظيمي الغير رسمي يترجم في شكل علاقات تتمثل في :

- اللقاءات العفوية بين زملاء العمل .

- الحوار المتبادل داخل المكاتب .

- الاتصال المباشر من شخص لأخر (من الفم إلى الأذن) والذي ينقل بسرعة وبصفة سرية للمعلومات والتي تكون أقل أمانة من الرسالة الأصلية (الإشاعة) .

- فالاتصالات داخل التنظيم في معظم الأحيان تتجاوز القنوات الرسمية لتوصيل المعلومة ، وتسلك بدلا من ذلك واحدا أو أكثر من الطرق غير الرسمية ، فالاتصال الغير رسمي أصبح ملازما للاتصال الرسمي داخل التنظيمات في وقتنا الحالي . حيث نجد أن تواجد الاتصال الغير رسمي لوحده شكل نوع من الفوضى والعشوائية وعد التنظيم والتسيير ، وتواجد الثاني (أي الرسمي) دون الأول هو تجريد وفقدان لمعنى العملية الاتصالية لأنه ينقص من الإبداع والمبادرة والتجديد من قبل الفاعلين ذلك أنه يحد من تفاعلاتهم الاجتماعية .

7-2-3 عيوب الاتصال التنظيمي الغير رسمي :

يمكن أن يكون للاتصال التنظيمي الغير رسمي أثر سلبي على التنظيم بحيث يؤدي إلى :

-انتشار الشائعات والمعلومات المشوهة مما يترك آثار سلبية على الأداء وعلى العلاقات الإنسانية داخل التنظيم.

-يؤدي أحيانا إلى انخفاض الروح المعنوية واضطراب العلاقات الإنسانية الناجمة عن ردود أفعال انتقامية بالدرجة الأولى وذلك بسبب الإشاعات مثلا : . (مصطفى عشوي ، 1992، ص 149) .

من خلال كل هذا ينبغي على المنظمة أو مديرتها الاستعانة بالمختصين في علم النفس لدراسة قنوات الاتصال الغير رسمي المرتبط بالتنظيم اللارسمي الموازي للتنظيم الرسمي من أجل الاستفادة من الاتصال الغير رسمي وتفادي الصراعات والنزاعات القائمة داخل التنظيم ، وبالتالي الوصول باستعمال الاتصال التنظيمي بنوعية إلى المساهمة في بلوغ وإنجاز أهداف التنظيم .

4-2-7 أشكاله :

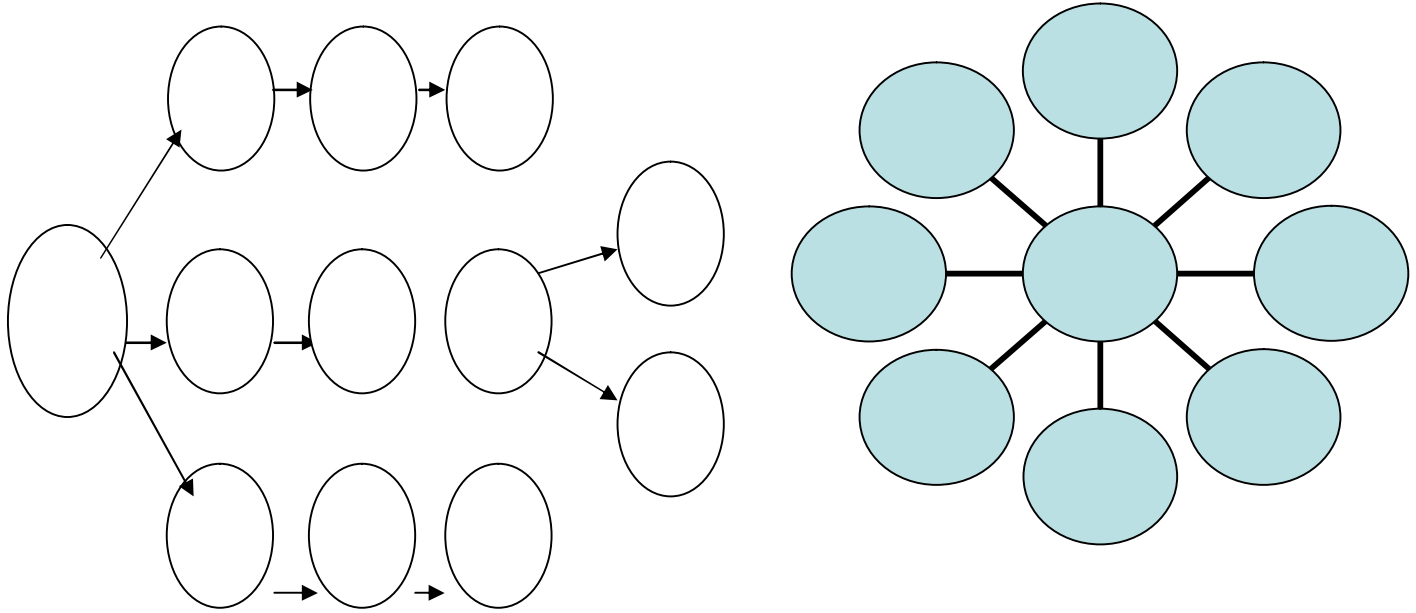
ومن أشكال الاتصالات الغير رسمية نجد مايلي :

1-4-2-7 الاتصالات العنقودية :

وتعد من أكثر الاتصالات الغير رسمية شيوعا واستخداما وتأخذ شبكيا يشبه إلى حد كبير عنقود العنب ، وتشمل المنظمة برمتها وهي موجودة في جميع المنظمات ، وقد تأخذ هذه الاتصالات عدة أشكال أو أنماط ، إلا أنه يمكن التمييز بين نمطين اثنين هما :

أ-السلسلة النميمة والغيبية : وقد سميت كذلك حيث يتم فيها نقل المعلومات والأخبار ولكن ببطء شديد.وفي هذا النوع من الاتصالات العنقودية يتولى شخص واحد مهام بث الرسالة إلى أشخاص آخرين.وان بعض هؤلاء قد يحفظ السر في حين قد يفشيه الآخرون وسرعان ماتنتشر المعلومات وفي الغالب تحتوي هذه الاتصالات على معلومات شخصية ذات خصوصية عن الآخرين وتتميز هذه السلسلة بان مرسل الرسالة يبلغ الآخرين كل على حدى وليس جميعهم في أن واحد.

ب-السلسلة العنقودية : وتعد من أكثر الأنماط الشائعة في الاتصالات الغير رسمية حيث يتم نقل المعلومات من شخص إلى آخر شكل انتقائي ، حيث يمرر الشخص معلومات إلى عدد قليل من الأشخاص الذين بدورهم جميعا أو بعضهم ، يقومون بتمرير المعلومات إلى آخرين وهكذا يمكن استعراض هاتين الفكرتين في الشكل التالي : (محسن صالح مهدي العامري ، ظاهر منصور القالي ، 2007 ، ص 501) .



"أ" شخص واحد يبلغ مجموعة من الأشخاص «ب» عدة أشخاص يمررون معلومات الآخرين

شكل رقم (7) يوضح الاتصالات العنقودية

2-4-2-7 الإدارة بالتجوال :

ويعد هذا الأسلوب من الاتصال الغير رسمي شائعا بشكل خاص في المنظمات الصغيرة جدا إلا أنه يستخدم أيضا في المؤسسات الخدمية مثل الفنادق والمتجهاة السياحية ، وصالونات الحلاقة للرجال والسيدات كما تتعاطم أهمية هذا النوع من الاتصال في المناسبات والاجتماعات التي تجري خارج بيئة العمل الرسمية . والواقع أن حالة التفاعل المطلوبة في قطاع الخدمات بين العاملين والمديرين ، وبين هؤلاء الزبائن ، تشجع على إتباع الاتصال الغير رسمي (الإدارة بالتجول) حيث غالبا ما يشعر الزبائن بالألفة والارتياح عندما يتم التعامل معهم بشكل غير رسمي ، وكذا الحال

بالنسبة لمزودي الخدمات الذين تشير الدراسات والبحوث أن إنتاجيتهم وأدائهم يكون أعلى عندما يتم التواصل معهم بشكل غير رسمي .

7-2-4-3 السلسلة الاجتماعية

حيث لا يوجد لهذه السلسلة أي نمط محدد للاتصال حيث ينقل (A) إلى (B) بيانات ومعلومات وأخبار معينة ، ثم يقوم (B) بدوره بنقلها إلى الآخرين وبذلك فإن بعض الأشخاص يكونون قد سمعوا أو اطلعوا فعلا على هذه المعلومات ، بينما قد يكون آخرون لم يطلعوا عليها أبدا . (بشير العلق ، 2009 ، ص 105-107).

7-2-4-4 الاتصالات غير اللفظية :

يشار إلى هذا النوع من الاتصالات بلغة الجسد ، أو لغة الإشارة ، وتتطوي هذه الاتصالات على نقل المعلومات والأخبار والانطباعات باستخدام الإشارات أو الإيماءات أو جوانب سلوكية تعبيرية معينة .

وتقدر بعض الدراسات أن نسبة استخدام الإشارات ، والإيماءات في الاتصال تفوق 99 % في حالات معينة ، وبصفة خاصة فيما يتعلق بالاتصالات غير الرسمية ، وقد سميت هذه الاتصالات بلغة الجسد لأن الرسالة الاتصالية غالبا ما تفهم من قبل المستلم اعتمادا على تعبيرات الوجه أو طبيعة وقوف أو جلوس مرسل الرسالة التعبيرية ، أو من خلال نبرة صوته أو حركة جسده . (بشير العلق ، 2009 ، ص 105-106) .

8-شبكات الاتصال التنظيمي :

شبكة الاتصال هي نمط الاتصال الذي من خلال يتصل أفراد الفريق أو المجموعة بعضهم ببعض . (صالح مهدي محسن العامري وظاهر منصور الغالبي ، 2007 ، ص 501) .

وتحتل شبكات الاتصال بأنواعها ، أهمية كبيرة في تحقيق كفاءة وفاعلية الاتصال في المنظمة ، وهي تؤثر في سرعة وردود الرسالة ، واتخاذ الفعل المناسب إزاءها ، وكذلك من ناحية عدد المستويات الإدارية المرتبطة بها ، ولذلك فقد تباينت وجهات النظر بشأن تجديد هذه الأنواع وإعطاءها المسميات التي تتناسب مع كل منها .

ومن أكثر شبكات الاتصال شيوعاً في الاتصال الإداري في إطار المنظمات العاملة ما يأتي :

8-1 الاتصال على شكل سلسلة : وهي تمثل هراً تنظيمياً يتكون من خمسة أفراد ، وتبدأ الرسالة من الأسفل إلى الأعلى ، وتسير وفقاً لطريق محدد ، وعبر مفاصل معينة . إن هذا الأسلوب مباشر لأن من خلاله يتم تعريف جميع مستويات التنظيم الهرمي بمحتويات الرسالة ، لأن كل واحد منها يساعد على نقلها وتوصيلها إلى غايتها . (روتالديريجيو، ترجمة فارس حلمي ، 1999 ، ص 343).

ويصلح هذا النوع من الاتصال في المنظمات الصغيرة التي يستطيع المدير الرئيس ، أداء دوره من خلال عدد محدد من المساعدين . (خضير كاظم حمود ، 2010 ، ص 411).

8-2 الاتصال على شكل عجلة : وضمن هذا النمط من الاتصال يكون هناك شخص محوري وفي الغالب يكون المدير ، حيث يكون هو المصدر الرئيس للاتصال ومن ثم تتم اتصالات الأفراد من خلاله فقط . ويعتمد هذا النمط على مبدأ المركزية فالرئيس هو المركز الوحيد القرار وجميع مراكز المعلومات ترتبط به مباشرة وكل جرى الاتصال يمر به ويصدر عنه . (أمين عبد العزيز ، بدون سنة ، ص 182).

ويتصف هذا النوع بالتقيد لأنها مركزة على الرئيس ، فهو الذي يحددها بطريقة قاطعة ورسمية ، وما على العاملين سوى الانقياد لها من ناحية ، مع محاولة حماية مصالحهم الشخصية من خلال تحقيق الاتصالات التي تؤثر فيهم فقط من ناحية أخرى . (علي شريف ، 2000 ، ص 356).

8-3 الاتصال على شكل دائرة : وهنا يكون فيه كل عضو مرتبط بعضويين ، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بشخصين آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالاً مباشراً .

8-4 الاتصال الكامل المتشابك : (نمط النجمة) : وفي هذا النمط يمكن لأي شخص في التنظيم الاتصال مع أي شخص آخر وبدون أي قيود ، وباستخدام جميع قنوات

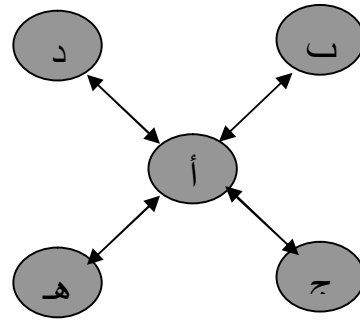
الاتصال ولذا فإن هذا النمط يمثل الديمقراطية المطلقة في المنظمة . (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص 248) .

فالاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات ، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات ، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها ، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالية . (حسين حريم ، 2009 ، ص 273) .

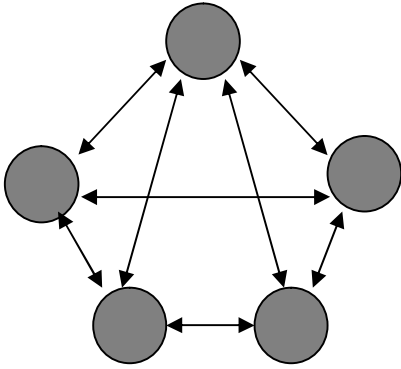
5-8 الاتصال على شكل عناقيد العنب : ونجد هذا النوع من الاتصال خارج التنظيم الرسمي أي من خلال الجماعات غير الرسمية وتهدف إلى إشباع حاجات الأفراد والجماعات داخل المنظمة وهي تعتبر جزءاً مهماً من شبكات الاتصال الغير رسمي داخل المنظمة إذ لا يتم السيطرة عليها من طرف الإدارة ، وتترك من قبل أغلبية العاملين أنها أكثر مصداقية من الاتصالات التنظيمية الرسمية التي تتم من قبل الإدارة العليا . وتستخدم بشكل كبير لخدمة الرغبة الشخصية للأفراد الذين ينقلون مثل هذه المعلومات من خلالها ، حيث يمرر هنا أحد العاملين المعلومات إلى عدد قليل من العاملين والذين بدورهم يمررونها إلى آخرين وهكذا (ماجدة عطية ، 2003 ، ص 176) .



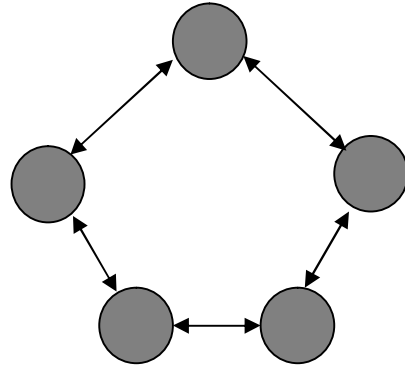
شكل رقم (8) نمط السلسلة



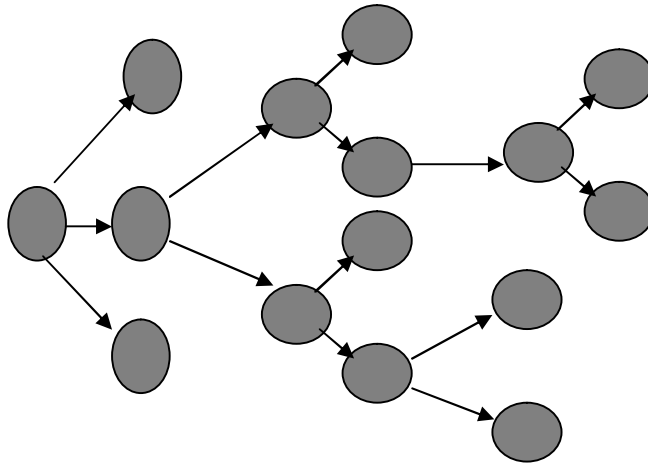
شكل رقم (9) نمط العجلة



شكل رقم (11) نمط النجمة



شكل رقم (10) نمط الدائر



شكل رقم (12) عناقيد الغنب

شكل رقم (13) يوضح شبكات الاتصال التنظيمي

(روتالديريجيو، ترجمة فارس حلمي ، 1999 ، ص 342) .

9- طرق وأساليب الاتصال التنظيمي :

إن اختيار المنظمة لوسائل الاتصال التي تحقق من خلالها الأهداف المسطرة مرتبط بالظروف السائدة داخل المنظمة ، وطبيعة النشاط ، وطبيعة الرسالة المراد نقلها ، ونوعية الاتصال ، ولقد تعددت وسائل وأساليب الاتصال الإداري في المنظمة وخاصة في

ظل التقنيات الحديثة ، ويتم تصنيف هذه الأساليب حسب الوسائل المستعملة في الاتصال وهي كالتالي :

9-1 الاتصال الكتابي :

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على إرسال أو نقل الرسائل والمعاني المطلوبة إرسالها إلى الآخرين كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو تعليمات أو غير ذلك . (بشير العلق ، 2009 ، ص 92).

ويتم حفظها في ملف حتى يتمكن من الرجوع إليها عند الحاجة .وتعتبر أكثر دقة في نقل المعلومات عن غيرها من الرسائل ، كما يمكن إيصالها إلى أكبر عدد من العاملين بسرعة وسهولة ، وهي أقل عرضة للتحريف والتشويش . (صالح محسن العامري وظاهر منصور الغالي ، 2007 ، ص 493) .

وتأخذ الاتصالات المكتوبة صورا عديدة ، مثل المذكرات ، الخطابات المتبادلة ، المنشورات ، الأوامر المصلحية ، اللوائح ، التعليمات ، والأوامر الفردية الخ .

9-1-1 طرق الاتصال الكتابي :

تقوم المنظمة بعدد من أنواع وصور الاتصالات المكتوبة ومنها :

9-1-1-1 التقارير : التقرير الإداري هو عرض لمجموعة من المعلومات التي تتعلق بموضوع معين ، ويتضمن قدرا من التحليل المفصل لهذه المعلومات ، وذلك للخروج بنتيجة معينة قد تساعد الإدارة على تنظيم العمل أو التخطيط والرقابة على العمل ، ويختلف شكل التقرير وعدد صفحاته ومحتواه وأسلوب العرض باختلاف المستوى التنظيمي الذي تقدم إليه التقارير ، والتقرير الفعال هو التقرير الذي يصيب الهدف والذي يجب أن تتوافر فيه :

- أن يعرض المعلومات بتسلسل منطقي .

- أن يكون مكتوبا بأسلوب شيق وجذاب .

- أن تكون الصياغة سليمة لغويا .

- أن يكون واضحا ومختصرا .
- بفضل أن يتضمن التقرير عددا من الرسومات البيانية والأشكال التوضيحية
- أن يناسب شكله وحجمه فرع المستوى التنظيمي الذي يرفع إليه . (أحمد ماهر ، 2004 ، ص 424-425) .
- عرض الحقائق الخاصة بنوع معين أو عرض تحليلها بطريقة متسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التوصل إليها في البحث والتحليل . (خيرى خليل الجملي ، 1997 ، ص 143) .
- 9-1-1-2 المذكرات :** المذكرات هي إحدى أشكال الاتصال الكتابي التي تستخدمها المنظمات لمعالجة موضوعات أو قضايا وهي رسالة مكتوبة يتم تبادلها من العاملين ضمن علاقات العمل اليومية الداخلية في المنظمة ، ومن سمات المذكرات الجيدة .
- أن تجمع المذكرات بين الإيجاز والتفصيل بمعنى لا تزيد المذكرة إلى درجة تقترب من حجم التقرير .
- يجب أن تستند المذكرة على رجعية دقيقة متكاملة توضح أساسيات الموضوع مجال المذكرة ، وبصورة تقلل أسباب الاختلاف .
- يجب أن يغلب عليها الجانب الفني أو المهني الذي تخصص فيه الجهة التي أعدت المذكرة بصورة تلقى قبول وتقدير الأطراف الأخرى .
- من الأهمية ترتيب وتصنيف أجزاء المذكرة بصورة تحقق التسلسل والترابط بين محتويات المذكرة . (مصطفى محمود أبو بكر وعبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، 2008 ، ص 518) .
- 9-1-1-3 النشرات الدورية والخاصة :** وتعتبر هذه الوسيلة عامة في تنمية العلاقات العامة والاجتماعية للمنشأة وتستخدم لنقل المعلومات والبيانات عن المؤسسة ونشاطها وتاريخ الإنشاء ، وسياستها ، وتخصيص جزء منها للمعلومات الخاصة بالعاملين من حيث التعداد والكفاءات والتخصصات المختلفة . وتنقسم النشرات إلى :

- نشرات داخلية تخص العاملين داخل المؤسسة من حيث التجهيزات والمعدات الجديدة .
- نشرات خارجية تعبر عن نشاط المنظمة وأهدافها للمتعاملين معها أو الجمهور أو المحيط الخارجي .

9-1-1-4 الكتيبات : وهي مجموعة عريضة من المعلومات عن سياسات الأفراد مثل نظام الحوافز ، نظام الترقية ، لائحة التأمينات والمعاشات وغيرها .

وهي بصورة مصغرة للكتاب ، وتعد بطريقة ومبسطة وإخراج رائع يجذب المتلقين أو الجمهور المستهدف ، ولا بد أن تشمل موضوعا واحدا وبكامل تفاصيله . (محمد يسري د عبس ، 1999 ، ص 266) .

وتشمل الكتيبات وظائف عديدة ومنها :

- الكتيبات الإرشادية أو التوجيهية : وهي تعرف الأفراد بكيفية تشغيل الآلات .
- كتيبات السياسات والإجراءات وتعرف الأفراد القواعد التنظيمية .
- الكتيبات التشغيلية : وهي تصف كيفية أداء المهام والاستجابة للمشاكل المرتبطة بها . (احمد ماهر ، 2004 ، ص 52) .

9-1-1-5 النماذج : وهي وثائق نمطية والتي تدون عليها معلومات التقارير ، وتقدم النماذج محاولات لجعل الاتصال أكثر كفاءة وفعالية ، وأكثر توضحا للمعلومات ، ويمثل نموذج تقييم الأداء نموذجا من النماذج المستخدمة في المنظمة . (راوية حسن ، 1999 ، ص 190) .

9-1-1-6 الشكاوي : وتعتبر من الوسائل الاتصالية الهامة بالنسبة للمنظمات ، وتساعد العاملين أن يتقدموا بالشكاوي وهذا عن طريق الرسائل والمنشورات أو داخل

الصناديق المخصصة للشكاوي . (Alex Muchielli (b) , 1983 , p56)

وتعد هذه الوسيلة ذات أهمية خاصة للإدارة حيث أنها تجعلها على علم بظروف وبيئة العمل الواقعية ومقترحات أصحاب الخبرة في ضوء الخبرة الميدانية ، مما يجعلها أن

تتبنى بعض الاقتراحات الجادة في تحسين الجودة ورفع الكفاءة الإنتاجية وإنجاز الأعمال . (محمد يسري إبراهيم د عبس ، 1990 ، ص 266) .

9-1-1-7 لوحة الإعلانات : تقيد لوحة الإعلانات في بث ونشر الإعلانات الرسمية للمنظمة وإخبار العاملين بالأمور العاجلة والهامة ، وبالتغيرات التي تحدث في قواعد وأنظمة العمل ، وتعتبر جريدة الحائط أحد التنويعات من لوحة الإعلانات وهي تمثل وجهة نظر المنظمة بصفة دورية (شهريا مثلا) ، أو قد تمثل وجهة نظر وتعليق العاملين ونقابتهم . (احمد ماهر ، 2004 ، ص 52) .

9-1-2 مزايا الاتصال الكتابي :

- إمكانية الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة حتى يمكن الرجوع إليها كلما اقتضى الأمر ذلك .
- تتصف بالدقة أكثر في التعبير مقارنة بالاتصال الشفهي . (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص 245) .

- الملائمة للأحداث والمناسبات التي تتطلب على تفاصيل هامة مثل التعاقدات . (جمال الدين محمد المرسي ، 2003 ، ص 610) .

- أنه يجول دون التلاعب أو التحريف بتشويه المعلومات وذلك على خلاف الحال لو تم الاتصال بصورة أخرى

- أنه يضمن تحديد المسؤولية ، ولا يسمح بالشكر لها في حالات الفشل . (عبد المعطي محمد عساف ، 1999 ، ص 226) .

- يعتبر وسيلة اقتصادية من حيث وقت الإدارة وتوفير الأموال والجهد .

- إمكانية الاتصال بعدد كبير من الأفراد .

- إمكانية شرح المعلومات المتضمنة في التقارير بأكثر من طريقة .

وتقدم كافة التفاصيل واستخدام الإحصاءات والأرقام ، أي المعلومات الكمية التي قد تخدم المعلومات الكيفية وتعزيزها . (سليمان محمد الطماوي ، 1987 ، ص 197) .

9-1-3 معوقات الاتصال الكتابي :

-إن عملية إعدادها وصياغتها تأخذ جهدا كبيرا ، وكثرا ما يفشل المرسل في دقة التعبير مما يؤدي إلى عدم فهم المستلم مغزى الرسالة .

- تحتاج إلى نفقات كبيرة في التخزين والحماية . (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص 245) .

-عدم السرعة في الظروف الاستثنائية ، والتي تقتضي سرعة إبلاغ المعلومات إلى العاملين أو الرئيس الإداري .

-عدم توفير الفرص لطرح الأسئلة أو إجراء مناقشات حول مضمون الرسالة لضمان فهمها .

- حرمان مصدر الرسالة (المرسل) من معرفة تأثير كلماته المكتوبة على وجه المتلقي (المستقبل) وبالتالي معرفة مدى تقبله لمهنتها . (محمد يسري إبراهيم د عبس ، 1990 ، ص 197) .

9-2 الاتصال الشفوي :

-هي محادثات مباشرة على شكل اتصالات وجها لوجه أو مقابلات أو مجاميع مناقشة وحوار أو اجتماعات أو أحاديث تلفزيونية وما أشابهما .حيث يستخدم المرسل كلمات شفوية للتعبير عن رسالة أو معنى يراد إيصاله للآخرين ، مما يتيح الفرصة لوجود اتصال ذو اتجاه يسمح لمصدر الرسالة الوقوف على وجهات نظر مستقبل الرسالة وموقعه واستجابته و اتجاهاته ، كما يوفر ضمان فهم مضمون الرسالة

- هو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوية أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل ، وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه ، ويسمى أيضا الاتصال اللفظي . (ربحي مصطفى عليا .عدنان محمود الطوباسي ، 2005 ، ص 95) .

وإن أهمية هذا النوع من الاتصالات يتجسد في اعتبارها النمط الأكثر استخداما وشيوعيا بين المدراء ، ولعل ميزة الاتصالات الشفهية الأساسية هي التفاعل والحصول

على التغذية العكسية المباشرة من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار ، كما أنه سهل الاستعمال ولا يحتاج لوقت كبير ولا يحتاج إلى ورق أو مستلزمات أخرى . (مصطفى محمود أب بكر وعبد الله عبد الرحمن البريدي ، 2007 ، ص 163) .

وقد بينت إحدى الدراسات الميدانية أن الاتصالات الشفوية تستحوذ على أكثر من 80% من إجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل المدير ، بينما تكون النسبة بحدود 95% من إجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل مزودي الخدمات أو رعاية الزبائن ، أما بالنسبة لعموم الناس ، فقد أشارت دراسة أخرى إلى أن الاتصال الشفوي في بعض الثقافات يمثل النسبة الأكبر والأعظم من إجمالي الاتصالات التي تقوم بها هذه الثقافات . (بشير العلاق ، 2009 ، ص 89) .

9-2-1 طرق الاتصال الشفوية :

تقوم المنظمة بعدد من أنواع وصور الاتصالات الشفوية ومنها :

9-2-1-1 الاجتماعات : يعرف الاجتماع بأنه لقاء بين مجموعة من الناس لديهم أهداف مشتركة ويهدف الاتصال من أجل تحقيق هذه الأهداف ، وتعتبر الاجتماعات في المنظمة وسيلة هامة للاتصال حيث تعقد بشكل دوري لمناقشة مختلف الأمور بشكل يتيح لجميع المشاركين فرصا للتعبير عن آرائهم بشكل يجعل القرارات مقبولة لدى جميع الأطراف لأنها تمثل مختلف وجهات النظر ، كما تعتبر أكثر وسائل الاتصال تكلفة واستهلاكاً للوقت .

وأهم ما يتم عرضه عادة في الاجتماعات أعمال المؤسسة السنوية ، والنتائج التي حققتها إدارة تلك المؤسسة والعوائق الأساسية التي واجهتها ، والتي أثرت على سير عملها موضحة الطرق التي اعتمدت لحلها ، كما يتم بحث سياسات المؤسسة بهدف التوصل إلى تفاهم متبادل حولها وكذلك الاتفاق حول الخطط المستقبلية للمؤسسة . (عبد المعطي محمد عساف ومحمد صالح فالح ، 2004 ، ص 100) .

9-2-1-2 المقابلات الشخصية : المقابلات الشخصية هي نوع من الاتصالات بين طرفين يكون لأحدهما (على الأقل) هدف أو غرض من المقابلة ، تقوم على تبادل المعلومات أو جهات النظر ، ويكون فيها متحدثون ومستمعون .

وتعتبر المقابلات أحد الأساليب الفعالة في الاتصال ، كما تعد المقابلة الناجحة وسيلة مجدية لنجاح من يتقنها ، وتهدف إلى التعرف على الحقائق ، أو الاقتراحات ، أو الشكاوي ، أو التنظيم في المنظمة ، والوقوف على استعداد العاملين وقدرتهم ، وقياس مدى استعداد الموظف للتعليم والتدريب .

حيث يتم من خلال المواجهة بين اثنين أو أكثر يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع معين أو مشكلة معينة لتحقيق هدف أو عرض معين ، وهي بهذا تتيح تحقيق قدر كبير من التفاهم المستمر وتبادل الخبرات والمعلومات ، كما تتيح التعرف على أفكار واتجاهات ومشاعر العاملين من مختلف المستويات الإدارية . (احمد ماهر ، 2003 ، ص 367) .

9-2-1-3 الحديث الشفوي : يعد الحديث أحد أوجه الاتصال اللفظي الشفوي ، وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة ، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين ، وتشير كثيرا من الدراسات إلى أن الاتصال الشفوي المباشر وجها لوجه له تأثيره الكبير على عملية الإقناع ، وعلى موقف الناس .

9-2-1-4 الاتصال التليفوني : الهاتف جهاز اتصال جدا داخل المؤسسة وخارجها ، وهو أكثر أجهزة الاتصال استخداما وشيوعا في العالم وطريقة التحدث فيه تعكس شخصية المتكلم وشخصية المؤسسة والعاملين فيها ، وتختلف الأحاديث التليفونية عن الأحاديث الحوارية والأحاديث المباشرة التي تعتمد على الحوار فهي أحاديث غير مباشرة تلقائية وسريعة ، وذات طبيعة خاصة ، وتعتبر الآن أحد أنماط الاتصال الرئيسية في كل قطاعات الأعمال . (محمد منير حجاب ، 2007 ، ص 123) .

9-2-2 مزايا الاتصال الشفوي : من أهم مزايا هذا الأسلوب :

- يتميز بأنه أكثر سهولة وأكثر يسرا وإقناعا ، ويفيد الحصول على الاستجابة الشفوية وملاحظة تعبيرات الوجه وانفعالات المستمع .

- تقوم الروابط وتهيئ المرؤوسين لتقبل تعليمات رؤسائهم بدقة وأمانة . (طارق المجذوب ، 2000 ، ص 521-522) .

- يحافظ على قدر كبير من السرية ، ويتم العمل به في الحالات التي يخش أن تتسرب المعلومات للأطراف الأخرى لو تم الأخذ بأسلوب الكتابة .
- يسمح للمستقبل أن يراقب ملامح وجه المرسل أو نبرات صوته وخاصة في حالة الاتصال المباشرة . (عبد المعطي محمد عساف ، 1999 ، ص 226) .
- تكون التغذية العكسية فورية ، وذلك من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار .
- سرعة وسهولة تعديل القرارات والتعليمات لتتلاءم مع الموقف بع المناقشة
- سهولة الاستخدام حيث أنه لا يحتاج إلى وقت كبير للتحضير والإعداد له
- العفوية والصدق وقوة التأثير . (بشير العلاق ، 2010 ، ص 90) .
- ينمي روح الصداقة والتعاون .
- الاتصال الشفهي يوفر الوقت ، وينمي القدرة على الكلام بطلاقة وفاعلية .

9-2-3 معوقات الاتصال الشفوي : للاتصال الشفوي عدة عيوب منها :

- يعاب عن هذه المناقشات الشفهية أنها لا تسجل غالبا ، مما يهيئ الفرصة للخلاف ، كما أنها لا تكفل فهما موحدًا لجميع المسائل ، فقد يفهم من أعضاء لجنة المساءلة على وجه معين ، ثم يقوم بتنفيذها حسب فهمه لها ، ما يؤدي إلى التضارب في التنفيذ ، ولهذا فإن الكثير من اللجان تحرص على أن تسجل اجتماعاتها في محاضر منتظمة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة ، منعا للخطأ والنسيان واختلاف التأويل . (سليمان محمد الطماوي ، 1987 ، ص 270) .

- صعوبة استخدامه مع الأعداد الكبيرة .
- الاستخدام الخاطئ للعبارات أو الكلمات حيث تكون غير واضحة .
- تكلف جهود أكبر ، حيث يتطلب الأمر انتقال المتحدث إلى مكان اللقاء ، أو السفر إلى أماكن بعيدة .

- قد يؤدي إلى سوء فهم المتلقي بالمناقشة ، مما يترتب على ذلك من أخطاء غالية الثمن بهذا الشأن . (خضير كاظم حمود ، 2002 ، ص 126) .

9-3 الاتصال بالرمز والمصور :

في هذا النوع من الاتصالات يتم استعمال بعض الرموز أو الألوان في التعبير المهم أن يكون كلا من المستقبل والمرسل متفاهمين على ما ترمي إليه هذه الأساليب المستعملة وغالبا ما يتم استعمال الاتصالات المرزمة في الاتصالات المصورة والملونة، فيمكن أن تمثل أسلوبيا في الاتصالات التعليمية كوسائل الإيضاح للطلبة المبتدئين. (عبد المعطي محمد عساف، 1999، ص 228).

ومن الأساليب المستعملة في هذه الاتصالات خرائط سير الإجراءات وتساعد هذه الخرائط على تتبع الخطوات والمراحل التي تمر فيها المعاملات من نقطة البداية إلى المرحلة الغائية فيها والخرائط ما هي إلا صورا أو رسومات تستعمل فيها الرموز لتوضيح الخطوات التي تمر فيها المعاملات، وتنقسم خرائط سير الإجراءات إلى نوعين:

أ- خرائط سير الإجراءات العادية : وتبين هذه الخرائط الخطوات التفصيلية التي تمر فيها المعاملة من البداية حتى النهاية، وتعتبر أفضل وسيلة لتحليل ودراسة الإجراءات واقتراح إجراءات مبسطة، فهي تصور وبشكل دقيق كافة العمليات التي في المعاملة وجميع الخطوات التي تمر فيها مهما كانت صغيرة وتعرض في صورة مبسطة وبشكل متسلسل حيث تساعد على التساؤل عن أسباب ومبررات وجود كل خطوة من الخطوات.

ب- خرائط سير الإجراءات المتعددة : وتستخدم في تتبع سير إجراءات بعض المعاملات التي لا يمكن تتبعها بواسطة خريطة سير الإجراءات العادية. (محمد شاكر عصفور، 1999، ص 171).

9-4 الاتصال الإلكتروني :

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين ،سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات ، فقد أتاح عصر

الانترنت والاقتصاد الرقمي ، ومن بعده اقتصاد المعرفة ، أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس .فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكات الانترنت، والانترنت ، والاكسترنيت ، وأجهزة الهواتف النقالة ، والبريد الصوتي والالكتروني ، ومؤتمرات الفيديو ، والشبكات التلفزيونية المتفاعلة ، والفضائية ، وغيرها بكثير، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي ، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات ، فشبكات الانترنت ، والانترنت ، والاكسترنيت مكنت من الاتصال الفوري بالناس وتبادل المعلومات دون تكاليف سفر أو وقت .
(بشير العلق ، 2010 ، ص 94).

حيث توجد أنواع متعددة من الاتصالات والوسائط لتحقيق التواصل والتي يمكن اختيار الأنسب منها تبعاً للعمل والموافق ، ودرجة الرسمية وهي :

1-4-9 الفاكس Fax :يعتبر احد وسائل الاتصال الحديثة ،فهو أداة هامة ، سهلة وسريعة في نفس الوقت لإرسال واستلام المعلومات والمعطيات ، ويعمل عن طريق تكنولوجيا الاتصال ، حيث يقوم بإرسال نسخ طبق الأصل للوثائق المراد إيصالها إلى الطرف الآخر ، كما يستخدم لبث واستقبال الصور أيضا . (محموش فضيلة ، 2009، ص 264).

2-4-9 الحاسوب الآلي : ويعتبر وسيلة جد هامة للاتصال ، إلى جانب كونه احد أهم التقنيات المستعملة داخل المؤسسة في معالجة الوثائق الإدارية ونشرها فكلما كان استعمال الحاسوب الآلي بكفاءة عالية كلما كان مردود العمل داخل المؤسسة اكبر ، وذلك لا يأتي إلا من خلال الاستخدام الجيد والكفاء لهذه الوسيلة .

3-4-9 الأقراص المضغوطة والمرنة : وهي من الدعائم التقنية المهمة جدا،فهي وسائل ملتي ميديا ، وتخزن آلاف المعلومات المكتوبة ، المصورة والصوتية ومن خاصيتها أنها تمكننا من استرجاعها وإستشارتها في أية لحظة إذ يمكنها أن تحل محل النشرات المكتوبة .

9-4-4 الإكسترانت: Extranet عبارة عن شبكات أو خدمات شبكية متشابهة تفصل بينها حدود دقيقة وديناميكية تتغير معاييرها من يوم إلى آخر ، استنادا إلى المستجدات التقنية في عالمنا المعاصر.

9-4-5 البريد الإلكتروني: هي وسيلة اتصال حديثة جد هامة فهي تسمح بإرسال كما هائلا من الرسائل المضمنة من تعليمات ، مذكرات ، وتقارير في زمن قياسي نحو عدد كبير من الأشخاص حضورا أم غائبين بين مختلف هياكل ومديريات المؤسسة عن طريق الحاسب الإلكتروني . تتسم بكونها رسالة قصيرة وفورية وسريعة إذ تم نسيان العناوين أو التواريخ سيقوم الحاسوب بهذه المهمة تلقائيا .

9-4-6 التلكس Télex : هو وسيلة برقية للاتصال توازي الخدمة الهاتفية في السرعة وهو جهاز طابع مرسل / مستقبل يستطيع المشترك من خلاله ان يتصل بأي مشترك في العالم عبر محطة الأقمار الصناعية وهي أسرع وسائل الاتصال الرسمية وللتجارية يستخدم السرعة والإتقان . (محموش فضيلة ، 2009 ، 279-282) .

9-5 الاتصال غير اللفظي :

يشارك إلى هذا النوع من الاتصالات بلغة الجسد أو لغة الإشارة حيث يتم كثير من الاتصالات بين العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بين الرئيس والمرؤوسين وبين الرئيس وزملائه وبين المرؤوسين فيما بينهم

...الخ . بواسطة الفاعل المباشر وجها لوجه . وفي كثير من الأحيان يكون للسلوك الغير اللفظي تأثير في نقل الرسالة اكبر من تأثير الرسالة والمذكرات والتقارير وللمحادثات .

ويعرف الاتصال الغير لفظي بأنه " استجابات إنسانية غير كلامية (مثل : الإيماءات وتعابير الوجه) . (محمد قاسم القريوتي ، 2009 ، ص 268) .

وتجدر الإشارة ان هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخيا ، حيث استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلفة اتصال وحيدة ، ومازالت هذه اللغة تستخدم اليوم في بعض مناطق العالم النائية ، وفي غابات الأمازون وأجزاء من القارة الهندية ، كلفة اتصال وحيدة أثبتت فعاليتها في مجل الاتصال والتواصل .

وتعتمد الاتصالات غير اللفظية على الاستخدام المقصود أو غير المقصود لتعبير الوجه والجسد لنقل إشارات وإيماءات توحى برسالة أو معنى معين .
وتقدر بعض الدراسات أن نسبة استخدام الإشارات والإيماءات في الاتصال تفوق 99% في حالات معينة .وبصفة خاصة فيما يتعلق بالاتصالات غير الرسمية .

ويرى بعض الباحثين أن الاتصالات غير اللفظية تتمتع بقدر عالي من المصداقية ، وقوة التأثير على المستلم ، خصوصا إذا ما جاد استخدامها وقد وجدت إحدى الدراسات أن الاتصالات غير اللفظية تعد من الأدوات المهمة جدا في الحكم على شخصية ومواقف المتقدمين لشغل الوظائف في العديد من المنظمات .(بشير العلاق ، 2009 ، ص 96-97).

وان الفهم المتبادل بين الرئيس والمرؤوسين وبين الزملاء سيكون صعبا لو اقتصر فقط على تفسير الاتصال المكتوب أو المنطوق ، لان تعبير وجه المرسل أو الحركة جسمه قد تعتبر أقوى مما تعبر عنه الكلمات .

9-5-1 أهمية الاتصال غير اللفظي :

- مهمة خاصة عند الرغبة في إظهار مشاعر معينة .
- تتسم بحرية التعبير لكل من المرسل والمستقبل .
- القدرة على الاعتماد عليها والوثوق بها .(الكلمات يمكن التحكم فيها بصورة اكبر لكن لغة الجسد وتعبيرات الوجه لا يمكن التحكم فيها) .
- تمكن من تفسير اتجاهات ونوايا الأفراد والاستجابة لهم بصورة سليمة .
- أكثر فعالية من وجهة نظر كل من المرسل والمستقبل . (احمد ماهر ، 2004 ، ص 144-145).

9-5-2 أشكاله :

وتتخذ الاتصالات غير اللفظية عدة أشكال منها ما يتعلق بحركات الجسم واليدين والرأس ، ومنها ما يتعلق بتعابير الوجه وحركة العينين والإيماءات المختلفة حيث تصنف الاتصالات غير اللفظية على النحو التالي :

9-5-2-1 لغة الإشارة : وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره .

9-5-2-2 لغة الحركات أو الأفعال : وتتضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر .

9-5-2-3 لغة الأشياء: ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال ، غير الإشارة والأدوات والحركة ، للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقى. كما يمتد الاتصال غير اللفظي ليشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية. (حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد، 2006، ص 252)

9-5-2-4 ملامح مادية : مثل الملامح الجسمانية للفرد كنوع البنية ، والحجم والوزن ، ولون البشرة والملابس، وغيرها فكلها تلعب دورا هاما في الاتصال .

9-5-2-5 حركات وإيماءات جسمانية: كالاتكاء للأمام أو للخلف، الإشارات باليدين أو بالأصابع وغيرها ، وهذه توحى بمعنى معين للمستقبل .

9-5-2-6 تعابير الوجه :وهذه تحمل معاني غزيرة ومنها الابتسامة التي تشير إلى الدفء والسعادة والصداقة بينما العبوس والتقطيب الحاجبين يشير إلى الغضب وعدم الرضا ،كما أن لحركات الشفاه دلالتها .

9-5-2-7 حركات والتقاء العينين : وهذه تؤدي إلى أربع وظائف في الاتصال :

أ- تنظيم تدفق المعلومات .

ب- بدء وانتهاء المحادثة .

ج- التحديق يسهل ويراقب عملية التغذية الراجعة لأنها تعكس الانتباه والاهتمام .

د- تحمل عواطف ومشاعر حيث يتجنب الأفراد النظر إلى بعضهم البعض حين مناقشة أبناء غير سارة أو تقديم تغذية عكسية. (محمد قاسم القريوتي، 2009، ص 269).

وتكون هذه الحركات غير مخطط لها مسبقا مثل :

- حركة الحاجبين تعبر عن عدم التصديق.

- هز الكتفين للتعبير عن عدم الاهتمام

- تتقر على أصابعنا تعبيراً عن نفاذ الصبر.

- الضرب على الجبهة تعبيراً عن النسيان. (ماجدة عطية، 2003، ص 174).

وعليه فإنه من المهم إدراك أن الرسائل غير اللفظية لا يمكن تفسيرها بأسلوب موحد، أي أنه لا يوجد قاموس يحدد كل رسالة فهذه الرسائل تأتي تبعا لطبيعة الموقف الذي يوجد فيه الفرد .

10 . نظريات الاتصال التنظيمي :

اهتم علماء التنظيم والمؤسسة منذ زمن بعيد بالاتصال منذ ظهور النظريات المتعلقة بالمدرسة التقليدية ، حيث ينظر لعملية الاتصال في المؤسسة كعنصر مهم وفعال في أداء نشاطها ، كما أن هذه النظرية تنطبق مع صورة المؤسسة والإنسان فيها من طرف التقليديين ، وتطورت النظرة إلى الاتصال في المؤسسة مع المدارس الإدارية الأخرى ، حيث أعطيت لهذه العملية أكثر أهمية خاصة مع دخول الجوانب الاجتماعية والنفسية والجماعات الرسمية وغير رسمية في المؤسسة ، والدور إلي تلعبه مختلف أوجه نشاط المؤسسة من إعداد للخطط والبرامج إلى التنفيذ والمراقبة النهائية . (ناصر دادي عدون ، 2004 ، ص 22) .

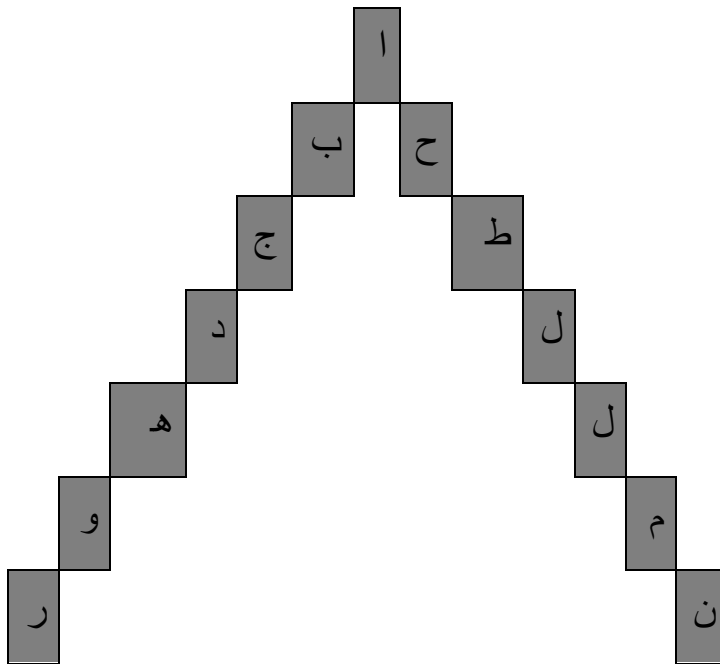
وهذه النظريات هي :

10 . 1 النظرية الكلاسيكية : فايول 1911 ، تايلور 1916 :

بالحديث عن ساهمة النظرية الكلاسيكية (التقليدية) في الإدارة والتنظيم نجد أنها مساهمة محدودة ، فمدرسة الإدارة العلمية والمدرسة البيروقراطية لم تتحدث عن

الاتصالات إلا كونها أسلوب للاتصالات من أعلى إلى أسفل ، وبغرض توجيه المرؤوسين والتحديد طريقة الأداء ، ويقدم " هنري فايول " رائد المدرسة العلمية الإدارية مساهمة جديرة بالاهتمام ، وذلك عندما وصف قنوات الاتصال الرسمية بين أعضاء التنظيم (فضيل دليو ، 2003 ، ص 95) .

فوفقا للشكل رقم (14) يوضح فايول نظريته بأنه لو أراد الشخص " و " الاتصال بالشخص " م " فعليه أن يصعد للأشخاص والمناصب " هـ " ، " د " ، " ج " ، " ب " ، " أ " ثم يهبط إلى الأشخاص والمناصب " ح " ، " ط " ، " ك " ، " ل " ، " م " وهذا ما يجعل الاتصال يأخذ وقتا طويلا وإجراءات مستندية ومكتبية طويلة ومعقدة ويؤدي إلى عدم فعالية الاتصال ، و عليه يقترح فايول أنه من الممكن عمل ما يطلق عليه بالجسر أو المعبر بكل من الشخصية " و " ، " م " وقد كان مفهوم الجسر أو المعبر رائدا في وقته ، وذلك لأنه كان يفتح نظام الاتصالات الجانبية بدلا من الراسبة السائدة في ذلك الوقت .



شكل رقم (14) يوضح مفهوم المعبر أو الجسر للاتصالات الجانبية.
(أحمد ماهر ، 2004 ، ص 35) .

10 . 2 نظرية العلاقات الإنسانية :

إن القصور الذي كان موجود في النظرية الكلاسيكية ، هو الأمر الذي أدى إلى بروز منهج العلاقات الإنسانية من خلال مجهودات ودراسات **الهاوثورن** **HAWTHORNE** فقد استطاعت أن تثبت من خلال تجاربها أن للاتصالات تأثيراً قويا على العلاقات الاجتماعية ، والتفاعلات ودافعية ورضا الأفراد في عملهم ، كما أثبتت إحدى تجارب هذه النظرية أن المقابلات الشخصية بين القائد ومرؤوسه ذات أثر واضح على إشباع حاجاتهم الاجتماعية وعلى هذا الأساس انقلب مفهوم الاتصالات في مدرسة العلاقات الإنسانية من كونه وسيلة اتصال من أعلى إلى أسفل وبغرض إعطاء تعليمات العمل كما هو في النظرية الكلاسيكية إلى كونه وسيلة للتعرف على العالم الداخلي للعمل وللأفراد وكوسيلة لإقناعهم بآدميتهم وكوسيلة لرفع العمل والرضا عنه .

10 . 3 النظرية الحديثة :

أما النظرية الحديثة فتقدم العديد من المساهمات والبحوث الخاصة بالاتصالات ولا يسع المقام لشرحها كلها ، ويجب أن ننتقي أشهر المساهمات الحديثة ، ويقدم " رنسيس ليكارت " مفهوم حلقة الوصل ، ويركز مفهوم حلقة الوصل إلى أن كثيرا من العاملين يلعبون دوريين في أعمالهم الدور الأول كقادة لمجموعة من المرؤوسين ، والدور الثاني كعضو في جماعة يرأسها فرد آخر ، وعلى هذا يكون الفرد كحلقة وصل بين مجموعتين ، ويبين هذا المفهوم أن هذا الفرد ينقل معلومات مرة لأعلى ومرة لأسفل ، وهذا التنوع والكثافة في الاتصالات يمكنها أن تثيري تبادل وانتشار المعلومات وأيضا الترابط بين المجموعة . (أحمد ماهر ، 2004 ، ص 36) .

10 . 4 نظرية النظم :

تنظر هذه النظرية إلى منظمات الأعمال على اعتبار أنها نظام اجتماعي يضم أفراد و أهدافا واتجاهات نفسية ودوافع مشتركة بين الأفراد فتري أن النظام الاجتماعي لن يستقيم دون وجود اتصالات تؤثر فيه بحيويته ، وتري نظرية النظم أن :
 . أن الاتصالات هي جزء من النظام الاجتماعي للعمل تؤثر فيه وتتأثر به .

. أن الاتصالات هي الوسيلة الرابطة للنظام الاجتماعي للعمل بالبيئة المحيطة به من منظمات أخرى ، وعملاء ، ومربين ومساهمين وغيرها .

. يعتمد التوازن داخل النظام الاجتماعي للعمل على وجود نظام متكامل من الاتصالات الذي يربط أجزاءه وأفراده .

. أنه باختلاف الظروف (مثل أطراف الاتصال ، وموضوع الاتصال وغيرها) يمكن أن يختلف نظام وسائل الاتصال ، أي أن الوسيلة تختلف لكي تتناسب مع الظروف .

وكامتداد لنظرية النظم ، تقدم " النظرية الموقفية " تأكيدا لأهمية اختلاف الظروف والبيئة المحيطة على عملية الاتصال . وتفترض هذه النظرية أنه ليس هناك طريقة واحدة مثلى لأداء العمل أو للإدارة ، وأن هناك طرقا عديدة لذلك ويستند ذلك على نوع العمل والأفراد والظروف المحيطة ، ويمكن للأفراد والنظام أن يتقبلوا هذا الاختلاف في طرق العمل والأداء لو أحسن توفير المعلومات عن ذلك ونقلها ، وإفهامها للمعنيين بالأمر ، أي لو أحسن استخدام الاتصالات .

10 . 5 نظرية المعلومات :

تقدم نظرية المعلومات بعض المساهمات في نظرية الاتصالات ، فهي ترى أن الاتصالات هي عبارة عن مجموعة الأنشطة الخاصة باستعمال المعلومات وترميزها ، وتخزينها ، وتحليلها ، واستعادتها وعرضها ، وعلى هذا فإن هناك اهتماما خاصا بتحويل المعلومات من شكلها الوصفي التقليدي (في شكل أحاديث أو تقارير أو غيرها) إلى رموز Code معينة ، مثل تلك النظم المستخدمة في المكتبات أو توثيق المستندات وقد يصل الأمر إلى تحويل المعلومات إلى رموز تأخذ شكل الإشارة الكهربائية كما يحدث في الحاسبات الآلية حيث تسهل عملية استقبال وتسجيل وتخزين المعلومات ، كما تهتم أيضا نظرية المعلومات بتحويل البيانات محل الاتصال من شكلها الوصفي إلى شكل رياضي أو إحصائي ، مما يسهل معالجتها بصورة أسرع . (أحمد ماهر ، 2004 ، ص 38) .

10 . 6 نظريات التأثير المباشر :

جاء بهذه النظرية " هارولد لازويل " حيث يرى أن الأشخاص ليسوا إلا مجتمعا جماهيريا من مجموعة من الأشخاص المنعزلين (حيث تأثر بفكر فرويد) ، ووسائل الإعلام تمثل فيه مصادر قوية للتأثير والناس يقبلونها ويفهمونها بشكل متماثل ، فكل شخ يتلقى المعلومات بشكل فردي ويستجيب بشكل فردي .

لكنها لم تكن نظرية واقعية بسبب التبسيط الشديد وافترض أن للإعلام تأثيرات عميقة ومفاجئة ، وتكمن أهميتها في أنها كانت بداية بحوث تأثير لإعلام . (شربيط الشريف ، 2008-2009 ص 91) .

11 - معوقات الاتصال التنظيمي :

إن العملية الاتصالية داخل المنظمة تبدأ من المرسل وتنتهي إلى المستلم أو المستقبل وفي هذه الفترة قد تتعرض للعديد من العوائق المختلفة التي تعمل على تشويش المعلومات ، مما يؤدي إلى الحد من فعاليتها ، بحيث يحول دون تحقيق الأهداف المسطرة ، ولذا لا بد من التعرف أو الوقوف على هذه المعوقات حتى يتم تجنبها أو التقليل منها ومعالجتها بشكل يؤدي إلى زيادة فعالية الاتصال والوصول إلى الأهداف المطلوبة ، وهناك عدة أنواع من المعوقات نذكر منها :

1-11 المعوقات النفسية :

وهي تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال والتمثلة بالمصدر (المرسل) والمستقبل ، وتحدث أثرا عكسيا بسبب الفروق الفردية ما يجعل الأفراد يختلفون في أحكامهم على الأشياء وبالتالي فهمهم لعملية الاتصال وأهم هذه المعوقات ما يلي :

11 - 1 - 1 تباين الإدراك : إن إدراك المرسل الخاطئ للمعلومات التي يرسلها وبالتالي اختلاف إدراك وفهم الآخرين لها . وعدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها أو إدراكه الصحيح لمحتوياتها ، وبالتالي يؤثر تباين الإدراك نتيجة اختلاف الفروق الفردية والبيئية على اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء ، كما الكلمات المتضمنة في الرسالة قد تكون لها دلالات ومعاني مختلفة لكل شخص عن الآخر .

وتكمن أسباب الإدراك المشوش للمرسل إليه نتيجة الأسباب التالية:

- . تأثير التوقعات والحاجات والخيرات السابقة للمرسل إليه على إدراكه لمقومات الرسالة .
- . مدى تناسب المثيرات التي تحتوي عليها الرسالة مع درجة ومستوى وعي المرسل إليه .
- . مدى بساطة محتويات الرسالة وانتظامها .
- . درجة الخبرة في محتويات الرسالة حيث يصعب تفهم الرسائل ذات المحتويات غي
- . المألوفة من جانب المرسل إليه. (محمد يسري د عيسى، 1999، ص 307) .

2.1.11 الانطواء :

- . عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم .
- . تشويه وترشيح المعلومات مما يؤدي إلى انحراف العمل عن تحقيق أهدافه . (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص 252) .

3.1.11 اللغة :

هي بوسيلة اتصال يتم بها نقل المعلومة أو الفكرة من خلالها ، إما شفاهة أو كتابة ، إلا أن اللغة قد تتحول إلى عقبة أمام الاتصال في حالة اختلاف مستوى التعليم والثقافة ، مما يؤدي إلى عدم فهم الكلمات والألفاظ المتبادلة بين الطرفين فيفسرها كل طرف حسب فهمه الخاص، كما أن عامل التخصص قد يشكل صعوبة في الاتصال . إذ أن اتصال الإيماء فيما بينهم يتم بسهولة وتيسير ، لكن الصورة تختلف عند اتصالهم بالمهندسين ورجال القانون ، فكل مهنة من هذه المهن تستعمل لغة ومصطلحات علمية وفنية وقانونية خاصة بها، وبطبيعة الحال فإن مشكلة اللغة تظهر أكثر في الاتصالات المكتوبة . أما الاتصالات الشفهية فإن العرض تبقى متاحة لتوضيح المعاني والاستفسار عن مدلول الألفاظ والكلمات . (طارق المجذوب ، 2000 ، ص 522) .

11.1.4 الانفعالات :

إن الحالة الانفعالية لكل من مرسل المعلومات ومتلقيها ستحدد ما إذا كانت المعاني الصحيحة هي التي يتم تبادلها أو هناك حاجز انفعاليا بينهما يمنع من تحقيق هذه النتيجة. (عبد الغفور يونس ، 1971، ص 522) ..

11.2 المعوقات الاجتماعية :

ويرجع هذا النوع من المعوقات إلى التنشئة الاجتماعية للأفراد والبيئة التي يعيش فيها لشخص سواء كانت داخل التنظيم أو خارجه ، ويتضمن القيم والمعايير والمعتقدات التي تشكل حاجزا أمام تحقيق الأهداف المرجوة والمنتظرة من طرف التنظيم . ويمكن توضيح هذه العوائق فيما يلي :

11.2.1 التباعد الاجتماعي :

ويقصد به الاختلاف في البيئة الاجتماعية للفاعلين أي أن أطراف الاتصال ينتمون إلى مناطق مختلفة ، وتشتمل هاته النقطة على الفوارق اللغوية والعرقية والدينية والفكرية

حيث يعتبر هذا العامل من أكثر الحواجز شيوعا أمام الاتصال التنظيمي ذا الحجم الكبير، إذ تتعدد الاتصالات فيه . وعليه فالمنظمات التي يتشكل مجتمعها من فاعلين ينتمون إلى مناطق مختلفة نجد صعوبات كبيرة وحواجز عديدة من أجل التنسيق فما بينهم ووضع برامج وقواعد اتصالية ، ويعتبر هذا العائق من أبرز العوامل المساهمة في بروز الصراع بين الفاعلين داخل التنظيم .

11.2.2 الاختلافات الثقافية :

إن التمايز والتباين بين الثقافات بين الفاعلين ينتج عنه اختلاف في اللغة المستعملة ومنه يكون الترميز فيما بينهم مختلف ، وهذا ما يجعل العملية الاتصالية تتسم بالصعوبة ، فاللغة ليست الكلمات نفسها وإنما مدلولات تلك الكلمات ، فالمعاني هي من الممتلكات الخاصة بالفاعل فهو سيخرجها في ضوء خبراته وعاداته وتقاليده المتواجدة في المجتمع والبيئة الثقافية التي يعيش فيها . (كامل محمد الغربي ، 2004 ، ص 242) .

211. 3 المعوقات التنظيمية :

يوضح الهيكل التنظيمي للتنظيم العلاقات القائمة بين الوظائف المختلفة وانسياب السلطة والمسؤولية ، وخطوط الاتصال بين العاملين فيما بينهم ، وتبين مراكز اتخاذ القرارات والتخصصات المتوفرة وطبقية العمل وطرق تقسيمه لذا فوجد هيكل ضعيف يسبب عائقا كبيرا في عملية الاتصال الفعال .ويمكن تقسيم هذا النوع من العوائق فيما يلي :

11. 3. 1 صعوبات خاصة بالتدرج الهرمي :

حيث أن عدم كفاءة الهياكل التنظيمية من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصال يؤدي إلى الكثير من التشويه للمعلومات ومنه عدم كفاءة عملية الاتصال وذلك ب :

. التأثير على كمية المعلومات الهامة للاتصال ، فتكون اقل بكثير في القاعدة مقارنة بالمستويات الوسطى والعليا . إن تفاوت مراكز السلطة عند فاعلي التنظيم يؤدي إلى صعوبة العملية الاتصالية داخله ، وذلك لعدة أسباب : كخوف وخجل العامل البسيط من رئيسه في العمل .

. إن تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة وقمة الهرم السلطة ،ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعملية التحريف .

فقد وجد " راد " أن الفاعلين في المستويات الدنيا للتنظيم وخاصة أولئك الذي ليهم طموحات لترقية والصعود يميلون إلى تشويه المعلومات التي يرفعونها إلى المستويات العليا ، بحيث لا تتضمن مشكلات أو قصور في التنفيذ ويزداد الميل إلى تشويه المعلومات عندما تكون ثقة هؤلاء الفاعلين في المستويات العليا ضعيفة . (أحمد صقر عاشور ، 1995 ، ص 275) .

11. 3. 2 صعوبات انطلاقا من التخصص العمل :

بالرغم من أن تقسيم العمل يعني التخصص بهدف رفع أو زيادة إنتاجية العاملين وبالتالي الرفع من نجاعة التنظيم ، إلا هذا الأخير يصنع عائقا في عملية

الاتصال داخل المنظمة إذا كان المختصون في المشروع ، أي في محيط العمل جماعات متباينة حيث تلجأ كل فئة من تلك الجماعات إلى استخدام لغتها الفنية الخاصة بها ، و مما يؤدي إلى صعوبات جمة في الاتصالات ويجعلها غير مفهومة مما يؤثر على سيرورة الأعمال داخل المنظمة وانعكاس ذلك على تحقيق أهداف مسطرة .

11 . 3 . 3 صعوبات مترتبة عن درجة الرسمية :

حيث أن اكبر التنظيم وتعقيده حتم عليه الميل على استخدام الاتصال الكتابي والذي له العديد من السلبيات:

. غالبا ما يكون غير محفز .

. الطابع الرسمي يركز على المعلومات التقنية ، الكمية ، وإغفال النوعية حول العلاقات بين الفاعلين .

. عدم السرعة في الظروف الاستثنائية ، والتي تقتضي سرعة الإبلاغ على العاملين .

. احتمالات التحريف الكبيرة .

. عدم توفر التغذية العكسية ، وعدم إتاحة الفرص وطرح الأسئلة أو إجراء مناقشات فيما يخص القرارات المتخذة غير الاتصال الكتابي .

11 . 3 . 4 صعوبات تتعلق بالتنظيم وربطه بالبيئة الخارجية :

ويشمل هذا العنصر ما يلي :

. قصور سياسة نظام الاتصال وذلك لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة .

. التداخل بين التنفيذ والاستشارة وهو سبب رئيسي في العداء التنازلي بينهما .

. الاعتماد الزائد على اللجان ، حيث تعتبر هذه الأخيرة كإحدى أنواع الاستشارة وان

الاعتماد عليها يؤدي إلى تدهور العلاقة بينهما وبين المسؤولين في خط السلطة .

11 . 4 المعوقات الفيزيقية :

من المعوقات الفيزيقية نجد ما يلي :

11 . 4 . 1 التباعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل : حيث سيؤدي ذلك إلى احتمالات التأخير والإعاقة .

11 . 4 . 2 كبر حجم المنظمة والإغراق في الرسمية : حيث يلاحظ أن تضخم لمنظمة سوف يضاعف عدد المستويات الإدارية كما يضاعف عدد الفروع والوحدات الفرعية ، الأمر الذي سيعقد عملية الاتصال بين أجزاء المنظمة وفروعها المختلفة ، وتزداد هذه الصعوبة في ظل الالتزام المعهود بالاتصالات الرسمية التي ستجعل الرسائل تمر عبر مختلف المستويات الفاصلة بين المرسل والمستقبل في معظم الحالات لها ، وبالتالي تشابك قنوات الاتصال العديدة . (عبد المعطي محمد عساف ، 1999، ص 235) .

12 . خصائص و مقومات الاتصال التنظيمي الفعال :

يتوقف الاتصال الناجح داخل تنظيمات العمل على الاعتراف بالتباين في أسلوب التفكير بين المستويات الإدارية العليا وبين أولئك الذين يشغلون أدنى مستوى التسلسل الرئاسي ، فهو عملية ضرورية لسير العمل داخل المنظمة ، ويعتبر من أهم عمليات الإدارة فهو عملية تتضمن نواحي كثيرة معقدة، منها توصيل التعليمات واستقبالها وقبولها ورفضها ، وهكذا . يتضح أن التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال مادام نقل المعلومات والوقائع و الأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر ، وهذا ما يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية . (منال طلعت محمود ، 2002، ص 22) .

حيث يشير كل من ويلي و وايت (1985) بان البداية السليمة لعملية الاتصالية والتي تتعلق بالمعلومات وأصول تبادلها هي وجود ما يريد الفاعل مثلا الرئيس الإداري توصيله وتبليغه إلى مرؤوسه أو وجود المعلومات نفسها . (جمال الدين عويسات ، 2003، ص 50) .

إذ يرى صلاح الشنواني أن القدرة على الاتصال تقي القدرة على نقل المعلومات وتحقيق فهم مشترك بين القائم بالاتصال والطرف الآخر الموجهة إليه رسالة معينة ، ويكون الاتصال ناجحا إذا ترتب عليه ردود فعل ايجابية . (صلاح الشنواني ، 1999، ص 161) .

كما انه ولكي يعمل الاتصال بكفاءة يجب على المرسل أن يختار إشارات الترميز الملائمة والتي يكون المستقبل ينتظرها من المرسل أو حتى في معناها . (RICHARD ARCAND ,1998,p22)

ومن أهم العوامل التي يجب مراعاتها ما يلي :

✓ . أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبني عليه المستقبل تفاعله ، كما يجب أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية وملما برسالته عارفا لكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على إدراكها حتى يضمن هذا النجاح الاتصال .

✓ . دافعية المستقبل إلى المعرفة حيث لوحظ أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه ويترك ما لا يريد إدراكه ، وذلك طبقا لدوافعه ، أو الحاجة التي يريد إشباعها ، وكل ذلك في ظل حرياته في اختيار ما يشاء من الرسالة المتاحة له وعليه فكلما كانت الرسالة محققة لحاجات معينة لدى المستقبل كلما سعى إليها هو نفسه دون غيرها من الوسائل .

✓ . ضرورة التناسق والتكامل والتساند بين نظام الاتصال وبين طبيعة التنظيم الرسمي وغير الرسمي ن حيث احتياجات المنظمة طبيعة ظروف بيئة العمل . (هالة منصور، 2000 ، ص 58).

✓ . ضرورة اختيار الوقت المناسب لنقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة التعرف على مختلف الظروف العملية والبيئية المحيطة بمستقبل الرسالة لضمان قبوله وتنفيذه لمضمون الرسالة الاتصالية .

✓ . دراسة قدرات العاملين المستقبلين من الجوانب الفنية والعلمية والسلوكية . (محمد بن علي المانع ،

2006 ، ص 22) .

✓ . صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تتضمن استمرار انتباه المستقبل وتشويقه لمتابعة الرسالة ، ولا يستعمل إلا الرموز والوسائل التي يفهمها هذا المستقبل .

- ✓ . ضرورة الإقلال من عدد المستويات الإدارية ، وهذا بتفويض الاختصاص وتشجيع اللامركزية الإدارية والعمل على رفع الحالة المعنوية و بث روح الثقة و التعاون .
- ✓ . شرح بوضوح مشكل الاتصال الذي قد تطرحه المنظمة وتقييم الاتصالات الحالية
- ✓ التخطيط الجيد للاتصالات ، فكلما حللنا المشكلة أو الفكرة المطلوب نقلها تحليلا كافيا و كلما زادت وضوحا ، حيث أنه غالبا ما يرجع فشل الاتصالات الإدارية إلى عدم كفاية التخطيط . (صلاح الدين عبد الباقي ، 2005 ، ص 280) .
- ✓ . تصميم الرسالة بما يتناسب مع المستعين وذلك باختيار الكلمات والمفاهيم والأفكار التي تجعلهم يتفاعلون بناءا على ما يحملونه من خلفية ومعرفة . (بلال خلف سكارنه ، 2010 ، ص 385) .
- من خلال كل ما ذكر يمكن القول أن الاتصال الجيد هو الذي تدعم فيه الأقوال الأفعال ، وضرورة توفر الثقة والمصداقية بين العاملين والإدارة في المعلومات المتبادلة كشرط أساسي ، دون أن نهمل بأن يوضع الاتصال وفقا لاحتياجات المنظمة والأفراد بما يخدم أهدافها وأهداف أفرادها ويجعل منها ضمن المنظمات الناجحة بفضل اتصالاتها الفعالة .

خلاصة الفصل :

من خلال كل ما سبق وتقدم وكل ما أحيط بالدراسة لعملية الاتصال التنظيمي داخل المنظمات تبرز قيمة وأهمية هذه العملية التي تعتبر العمود الفقري لأي تنظيم مهما كانت أهدافه ، وبالتالي يجب على القائمين على تسيير المؤسسات أو المنظمات من أجل الرقي بها في عالم المؤسسات الناجحة أن يعطوا للاتصال التنظيمي أهمية كبيرة ضمن أساليب التسيير المستعملة ، بما يساعد على النشاط والحركة الجيدة لأعمال المؤسسة ، ومقومات النشاط التعاوني في الجماعات ، وبالتالي يحقق أهداف الأفراد فيها وأهداف المنظمة ككل .

الفصل الثالث

الأمن الصناعي

تمهيد

- 1- مفهوم الأمن الصناعي.
- 2- أهمية الأمن الصناعي.
- 3- أهداف الأمن الصناعي.
- 4- تشريعات وقوانين الأمن الصناعي.
- 5- مظاهر السلامة والصحة المهنية.
- 6- برامج الأمن الصناعي.
- 7- لجان الأمن الصناعي.
- 8- إجراءات الأمن الصناعي.
- 9- إدارات الأمن الصناعي.
- 10- تحقيق الأمن الصناعي.
- 11- الأمن الصناعي في الجزائر.
- 12- وصايا وتعليمات مقترحة لزيادة الأمن الصناعي وتخفيض الحوادث.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إنّ الأمن والوقاية يعتبران من الوظائف الهامة لأي مؤسسة تسعى للحفاظ على سلامة عمالها من المخاطر المهنية إذ يقدم كل منها جملة من الإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها آمنة، ولكون حوادث العمل في تزايد مستمر والتي لا يمكن تفاديها وتقليصها، إلا بتطبيق إجراءات الأمن الصناعي داخل المؤسسات ، لذلك حاولنا في هذا الفصل عرض أهم ما يتعلق بالأمن الصناعي من تعريفه، أهميته، أهدافه ، ووسائل تحقيقه ، لجانه، إجراءاته، برامجه، وأهم الهيئات المهتمة به، أي كل ما يقوم به الأمن الصناعي والوقاية لمواجهة مخاطر الحوادث داخل العمل.

1-تعريف الأمن الصناعي:

أ-تعريف الأمن لغة:

*هو الاطمئنان والسكينة وفي المعجم الوسيط (أمن أماناً وأمانة واطمئنان ولم يخف). (عباس أبو شامة، 1999، ص136).

*كما عرفه إبراهيم مذكور في كتابه: هو شعور الفرد بالهدوء والطمأنينة وهو ضروري للحياة، ومن أهم أسبابه هو اطمئنان الفرد نفسه وماله وثقته باحترام حقوقه، وإحساسه بالعطف والمودة ممن يحيطون به. (إبراهيم مذكور، 1975، ص6).

والأمن الصناعي: هو الصحة والسلامة المهنية.

ب-اصطلاحاً:

اختلف الباحثون حول تسمية هذا المفهوم، نتيجة لاختلاف تخصصاتهم ومجالات بحوثهم وأهدافهم من هذه البحوث.

فهناك من يعرفه بأنه شعور الأفراد بنوع من الأمن فعلى مستوى المنظمات الحديثة إن انضمامهم إلى الجماعة من شأنه أن يقلل من الشعور بعدم الأمن الوظيفي. (أحمد مخلف الديلمي، كريم ناصر علي، 2009، ص102).

كما يعرف الأمن كذلك بأنه من الحاجات الأساسية للفرد وعدم إشباعها يؤدي إلى إحباطية ومن ثم انخفاض معنوياته وإنفراده عن المجتمع، وبالنسبة للفرد المرؤوس حتى يشعر بأمنه واستقراره يجب أن يكون هناك من الضمانات ما يتيح له الاستمرار في العمل دون طرد أو فصل (عامر عوضي، 2008، ص197).

إذن يعتبر الأمن من أهم مقومات الحياة للفرد والمجتمع وحتى الدولة وبدونه تصبح الحياة فوضى عارمة لا يستطيع الإنسان الاستمرار فيها.

مفهوم الأمن الصناعي:

اختلف الباحثون حول تسمية هذا المصطلح، فمنهم من نظر إليه على أنه أمن صناعي والآخر على أنه سلامة مهنية، وبالرغم من هذا الاختلاف في التسمية إلا أنها في جوهرها واحد يشير على مدى توفير الأمن داخل المنشأة.

1- فيعرفه الدكتور عبد السميع علي "على أنه تحقيق سلامة العمال في النواحي الصحية والنفسية ووقايتهم من الأخطار المهنية." (محمد عبد السميع علي، 1973، ص7).

يتضح أن التعريف يشمل جانبين مهمين في تحقيق السلامة الجسدية والنفسية، إضافة إلى أنه جمع بين حوادث العمل والأمراض المهنية، إلا أنه أهمل كيفية تحقيق السلام والمسؤول عنها.

2- كما يعرفه الدكتور رمضان السيد الفرع الذي يرسى إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية والتي تكفل أكبر إنتاج مع الاهتمام برضا العامل عن عمله، فهو يتم بالكشف عن أفضل الظروف الإنسانية للعمل وحل المشكلات الصناعية حلا علميا. (رمضان السيد، 1984، ص77).

يتميز هذا التعريف بتركيزه على كل الإجراءات الفعلية لتطبيق سياسة الحماية ووقاية الإنسان خلال قيامه بعمله، وكذلك البحث عن الطرق والأساليب العلاجية لحل جميع المشكلات الصناعية التي قد تواجه العامل.

3- يعرفه العقائلية محمد ديب على أنه "مختلف التأمينات الاجتماعية التي توفر الرعاية والحماية ضد الأخطار المختلفة التي يتعرض لها الموظف في موقع عمله." (العقائلية محمد ديب، 2002، ص65).

نلاحظ أن هذا التعريف يركز على بيئة العمل بحيث يجب أن تكون خالية من العوامل التي تؤدي إلى أسباب الخطر التي يتعرض لها العامل عند قيامه بعمله، كما

ذكر في هذا التعريف على أن الأمن الصناعي يقتضي وجود أنشطة إدارية منسقة تعمل على حماية جميع العاملين.

4- كما عرّفه محمد عبد السميع أيضا على أنه "توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل، لجعلها مأمونة وصحية، بمعنى أنه لا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها أمراض مهنية، أي أنها تكفل مقومات الإنتاج المادية والبشرية. (محمد عبد السميع علي، 1973، ص7).

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أن الأمن الصناعي ينحصر في جملة من الشروط الفنية والمواصفات التنظيمية المرتبطة بجو العمل، والهادف لجعله أكثر أمانا، وإن هذا التعريف يحصر مسؤولية الأمن الصناعي على القائمين بالتنظيم فقط، وأهمل الأطراف الأخرى التي منها، مهندس الأمن الصناعي، أخصائي العمل والتنظيم والذين لهم أدوار مهمة في نجاعة وفاعلية هذا الأخير.

5- ونذكر تعريف رستم لطفي "على أنه كل إجراء يتخذ لمنع والتقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية، وتقديم الوسائل الوقائية والإسعاف مع توفير الظروف المناسبة للعمل. (العايب رابع، 2006، ص152).

إن هذا التعريف ركز على كيفية تقديم المساعدة والإسعافات للمصابين، بينما لم يذكر ما هي هذه الإجراءات التي يجب اتخاذها لمنع الوقوع في الإصابة.

6- إضافة إلى ذلك يعرفه يوسف جحيم الطائي وآخرون على أنه "عبارة عن توفير بيئة آمنة وخالية من العوامل التي تؤدي إلى أسباب الخطر الذي يتعرض له الأفراد العاملين في المنظمة. (يوسف جحيم الطائي وآخرون، 2006، ص454).

وفي هذا التعريف تم التركيز على بيئة العمل التي يجب ان تكون خالية من العوامل التي تؤدي الى اسباب الخطر التي يتعرض لها افراد المنظمة.

7- ويرى أحمد محرز أن "الأمن هو توفير وسائل الوقاية من الحوادث".

لقد تم التركيز هنا على وسائل الوقاية من الحوادث، بينما أهملت إجراءات الأمن التي يجب أن تتخذ لمنع هذه الحوادث والتصدي لها.

2- أهمية الأمن الصناعي:

تكمن أهمية الأمن الصناعي في حماية عناصر الإنتاج المادية والبشرية على حد سواء حيث يعود بالفائدة لكل من الوحدة الصناعية والأفراد العاملين، فبالنسبة للوحدة الصناعية يلعب الأمن الصناعي كيبيرا في استمرار العمال في المؤسسة الصناعية والتقليل من الغيابات ومعدل الدوران الوظيفي وزيادة الرضا عن العمل، ومن ناحية أخرى فهو يعمل على تحسين الوضع المالي للمؤسسة من خلال تقليص عدد الحوادث والإصابات وما ينتج عنها من تكاليف تكون عبء على المؤسسة الصناعية. (صلاح الشنواني، 1999، ص466).

فالأمن الصناعي ذو أهمية بالغة للأفراد والمؤسسة، فالنسبة للمؤسسة فهو يعمل على:

1-2 - تخفيض تكاليف الحوادث: من المعروف أن الحوادث العمل تتسبب في زيادة التكاليف خاصة في حالة عدم تأمين العمال والآلات والمعدات ضد هذه الحوادث فبدون برنامج الأمن والسلامة المهنية فهذه التكاليف قد تآزم الوضع المالي للمؤسسة وحتى في برنامجها الإنتاجي فننقات الأمن الصناعي تعتبر استثمار وليست زيادات غير إنتاجية فتقديرات النفقات المالية لمخاطر العمل في المؤسسة الصناعية والمحقة من طرف المحاسبة التحليلية قدمت أولى الأفكار حول أهمية هذه القرارات المأخوذة ولذلك على أي مؤسسة صناعية التعاقد مع جهات تأمينية

تمكنها من اقتسام هذه التكاليف حيث أن الوصول إلى الأمان المطلق مستحيل بلوغه.

2-2- رفع الإنتاجية: إن الغرض الأساسي من العلاقات الصناعية هو تحقيق الأمن الصناعي (ثقة بين العمال، ظروف عمل جيدة) ولكن الغرض الحقيقي هو الحصول على أكبر قدر من الإنتاجية فبرنامج الأمن الصناعي من شأنه أن يزيد من الكفاءة المهنية للعمال، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم فأصابة أحد العمال في مكان العمل يؤثر على جسمه وحتى نفسيته مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العمل وهذا ما يدفعنا إلى القول بأن استراتيجيات تحسب الإنتاجية لا تعتمد على الاستثمار في التقنية الحديثة وإنما تتعدها لتشمل الإهتمام بنوعية حياة العامل في الوحدات الصناعية.

(Ecrivatte ville :mesures des ressources humains et gestion de L'entrepris economica ،1985 ،p139).

أما بالنسبة للأفراد العاملين يحقق برنامج الأمن الصناعي مايلي:

2-3-الرفع من الروح المعنوية للعمال:يصف اصطلاح الروح المعنوية شعورا متصلا بالحماس وإذا أستخدم هذا الاصطلاح بالنسبة لمجموعة من العمال فإنه يشير إلى الجو العام المحيط بالعمل، فإذا كان العامل متحمسا ومتفائلا بعمله وإذا كانت الروح الصادقة تسود بين العمال فإن هذه الروح السائدة يمكن أن نصفه بأنه روح معنوية عالية والعكس صحيح.

وفي المجال الصناعي تعتبر التقارير الدورية لحوادث العمل من أهم المؤشرات التي تعبر عن انخفاض أو ارتفاع الروح المعنوية للعمال،بالإضافة إلى عدة مؤشرات أخرى كالغيابات والشكاوي ودوران العمل فكلرة معدلات الحوادث في

العمل تعبر عن انخفاض الروح المعنوية بسبب الملل أو رفضهم للعمل.

ومن بين العوامل التي تساهم على رفع الروح المعنوية ما يلي:

*خلق جو يسوده التفاهم بين العمال من جهة أخرى.

*توفير ظروف عمل حسنة تساعد العاملين على القيام بنشاطهم.

*توفير فترات الراحة والترقية كمؤشر على اهتمام إدارة المؤسسة بعمالها. (صلاح

الشنواني، 1994، ص 363).

2-4 تخفيض معدل دوران العمل: يعبر دوران العمل على الحالة التي تنطوي على تعيين

عمال تم فقدهم أو إبدالهم بآخرين وتعني هذه الظاهرة عادة الإساءة في الاستخدام

القوى العاملة وإسرافها في المال والوقت والجهود.

ومن الأسباب التي تعمل على عدم الاستقرار الوظيفي للعمال هي البحث عن

الأجر الجيد، بالإضافة إلى البحث عن جو عمل آمن وظروف عمل جيدة خالية

من الأخطار المهنية التي قد تؤدي بحياة العامل.

فالحاجة إلى الأمن من أهم الأساسيات التي تحتاجها العمال خاصة في الوحدات

الصناعية ذات الأعمال الخطيرة، وهذا ما أكدته بعض الدراسات والنظريات في هذا

الميدان ومن أشهر أعمال "إبراهيم ماسلو" وكذلك أعمال "هرزبرغ" في نظرية

العوامل الوقائية. (صلاح الشنواني، 1994، ص 216).

حيث يرى الباحثين بأن الحاجة للأمن في المنظمات الصناعية يمكن

إشباعها من خلال نظام التظلمات والشكاوي، وكذلك فالأمن الصناعي يعمل على

الوقاية من كل هذه الأخطار بالوقاية من حوادث العمل، والتعويض الفوري في حالة

إصابة أحد العاملين دون انتظار فرد آخر.

2-5- زيادة الرضا عن العمل: من الصعب تحديد كلمة رضا أو عدم رضا الأفراد عن العمل الذي يقومون بالدقة الكافية وذلك لصعوبة وضع تعريف شامل له فرضا الفرد عن عمله عبارة عن إحساس يشعر به الفرد وإن كان يصعب وصفه، كما أنّ درجة الرضا عن العمل تختلف من فرد لآخر بل تختلف بالنسبة لنفس الفرد

ومن وقت لآخر حسب الظروف التي يعمل فيها داخل المصنع أو ظروف حياته الخاصة واختلاف ادراكات الأفراد. وقد ترجع أسباب عدم رضا للأفراد عن العمل إلى أسباب شخصية كالصحة وهناك ما يتعلق بالعمل كإنخفاض للأجور وكثرة العمل والإجهاد وظروف العمل البيئية.

وبالتالي زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي من خلال تقديم الحوافز وتحسين ظروف العمل يجنب المؤسسة الصناعية للغياب واللامبالاة وقلة التركيز التي تؤدي في أحيان كثيرة إلى حوادث العمل وما ينتج عنه من خسائر.

3- أهداف الأمن الصناعي

من الأهداف الرئيسية التي تسعى برامج الأمن الصناعي لتحقيقها ما يلي:

- تهيئة أفراد عاملين ذوي قابليات صحية وجسمية تتناسب مع متطلبات التطور الاقتصادي والاجتماعي.
- حماية الأفراد العاملين من التعرض للإصابة أو الوفاة خلال فترة العمل، عن طريق تأمين السلامة لهم وتهيئة ظروف العمل المناسبة وتوضيح الإجراءات والتعليمات الكفيلة للحفاظ على سلامتهم وسلامة وسائل الإنتاج المادية الأخرى. (محمد جاد الرب، 2008، ص403).

- تقليل تكاليف الإنتاج منها التكاليف المباشرة كنفقات العلاج الطبي للمصابين ونفقات التعويض والتأمين، ومنها التكاليف غير المباشرة كالوقت الضائع جراء وقوع الحادث، والوقت الذي تخصصه الإدارة للاستقصاء والتحقيق إضافة إلى تكاليف تدريب الأفراد الجدد للعمل في موقع الأفراد المصابين ،كذلك تكاليف استبدال الآلات والمعدات والمواد الخام التي تتعرض للتلوث بسبب وقوع الحادث.
- رفع إنتاجية المقومات البشرية والمادية في إطار السلامة والصحة داخل الوحدة الصناعية والعمل على حماية الأفراد من الإصابات وتنمية شعورهم بالأمان والطمأنينة، وتعزيز ولائهم للوحدة الصناعية ورفع الروح المعنوية لهم.
- يحقق الأمن الصناعي كفاءة إنتاجية عالية التطير بسبب وجود إنتاج عالي الجودة ومعتدل التكاليف.
- تمتين وتطوير العلاقة بين الأفراد العاملين و الإدارة من خلال شعور الأفراد العاملين بأنهم موضع اهتمام من قبل الإدارة.(سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، 1999، ص347).
- يهدف إلى علاج وتأهيل ورعاية العامل الذي يصاب بحادث عمل، وضمان عودته إلى عمله، كما يهدف إلى ضمان دائم مناسب للعامل المصاب طيلة مدة علاجه وتأهيله. (عادل حرجوش، صالح مؤيد سعيد السلم ، 2006، ص205).
- تدريب العمال على استخدام أجهزة الأمن الصناعي وتشجيعهم على إقتنائها.(قباري محمد اسماعيل، 1999، ص93).

ولذلك يجب أن تراعى شروط الأمن الصناعي في الخطوات التالية:

- عند تصميم الآلات.

- في أماكن تولد الأخطار داخل المصنع.

- عند اختيار العمال الصالحين.

ونجد أنّ مهمة الأمن الصناعي أساسها مهمة وقائية تسعى لمنع الحوادث قبل وقوعها.
(الشيخ كمال محمد عويضة، 1956، ص 142، 143).

*وإنّ من أهم أدوات الأمن الصناعي الإسعافات الأولية، وخرائط الحريق للضغط العالي، وورشات الحريق الذاتية الحركة. (قباري محمد اسماعيل، 1999، ص 94).

4- تشريعات وقوانين الأمن الصناعي:

كل عملية يتفاعل فيها الإنسان مع المادة، قد تكون محفوفة بخطر وقوع الحوادث على اختلاف أنواعها ونتائجها، كل ضرر بالفرد أو ممتلكاته يؤدي إلى ضرر المجموع، لأنّ الفرد واحد من المجموع، وبما أن السلطة منبثقة من المجموع ولحمايته فهي إذن مسؤولة عن حماية الفرد وبالتالي صيانة الحق العام .

السلطة إذن مخولة بالإشراف والسيطرة على كافة تفاعلات الإنسان مع المادة وقد يتطلب ذلك منها القيام بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والسيطرة، فقامت بتخطيط اللوائح وسن التشريعات حسب مقتضيات المصلحة العامة، ثم عملت على إعطائها صفة القانون بعد المصادقة عليها من قبل الهيئات الرسمية والمجالس التشريعية وحسب الأصول، وبعد أن تصبح قوانين نافذة المفعول، تقوم السلطة بالعمل على وضعها موضع التنفيذ ثم الإشراف على سلامة وصحة تنفيذها والامتثال لها.

تشرف الحكومة على تنفيذ الالتزامات القانونية من قبل ذوي العلاقة فيما يتعلق

بالعمل بموجب قوانين الأمن الصناعي بواسطة دوائرها المختصة وحسب تنظيماتها

الإدارية، فقد تخول وزارة الصناعة والسلطة للقيام بالتفتيش والمراقبة على كافة المناجم والمصانع في البلد، أو وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، المهم هو قيام الوزارة المخولة بالسلطة بتقسيم البلد إلى مناطق تفتيشية مناسبة، وتؤسس في كل منطقة دائرة تفتيش أو مراقبة تؤلف من مفتشين مختصين، بإدارة مدير مختص وحسب حاجة المنطقة، مثلاً في كل محافظة تؤسس دائرة تخول السلطات اللازمة لتنفيذ قوانين الأمن الصناعي وقد يعهد بهذه المهمة إلى مكتب العمل التابع لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية. من واجبات هذه الدوائر الأساسية القيام بالتفتيش الدوري على كافة المصانع والمنشآت الكائنة في منطقتها، للتأكد من تطبيق قوانين وتعليمات الأمن الصناعي بالإضافة إلى

قيامها باستلام التقارير عن الحوادث التي قد تقع في منطقتها، والقيام بالتحقيق فيها لمعرفة الأسباب وتقدير النتائج وقيامها بوضع سجلات الحوادث وإرسال التقارير إلى الوزارة ذات العلاقة.

إنّ المسؤول عن المشروع الصناعي، أي عن المؤسسة الصناعية بموجب القانون

لا يمكنه التملص من المسؤولية المترتبة عليه حسب قوانين الأمن الصناعي، وإذا ما ثبت فشله في تطبيقها يعتبر قد اقترف جنحة تعرضه للمحاكمة.

إنّ التزامات المستخدمين توضح أيضاً في قوانين وتعليمات الأمن الصناعي

، فكل مستخدم يجب أن يتعاون لتطبيق تلك القوانين والقواعد، وعليه كذلك أن يبلغ

بالسرعة الممكنة إلى رئيسة المباشر أو المسؤول عن العمل في المصنع عن أي خلل

أو خطر أو قصور قد يحدث في أي جهاز أو ماكينة أو في أي مكان

أو قسم من أقسام المصنع أو المنجم. (نها عطا حمدي، زيد غانم الحصان، 2008، ص65).

4-1 التبليغ والتحري عن الحوادث والأمراض المهنية:

فيما يلي الخطوات المتبعة للتبليغ عن الحوادث التي تقع في المصنع إلى مفتش الأمن الصناعي في المنطقة التي يقع فيها المصنع.

4-1-1 التبليغ عن الحوادث: عند وقوع حادثة في مصنع تؤدي إلى فقدان حياة أحد

المستخدمين، أو تقعد أي مستخدم عن العمل لأكثر من ثلاثة أيام كاملة، يجب أن تقوم إدارة المصنع الذي وقع فيه الحادث بالتبليغ عنه كتابة الاستثمارات الخاصة بتلك، ويرفق التبليغ بكافة الأوراق الخاصة بذلك، ويرفق التبليغ بكافة الأوراق الخاصة بالحادثة، ويرسل فوراً إلى مفتش الأمن الصناعي للمنطقة التي يقع فيها المصنع.

4-1-2 التزام التبليغ عن الحوادث الخطرة: بسبب المخاطر الناجمة عن إصابات

الأشخاص، يجب التبليغ بموجب الفقرة الأولى عن كل حالة ولأي صنف من أصناف الانفجارات، الحرائق، حوادث المكائن، والآلات وأية حادثة تقع في المصنع سواء نتج عنها الموت أو العجز أو التعطيل عن العمل.

4-1-3 التبليغ عن الأمراض الصناعية: كل طبيب مسجل يزور مريضاً أو يطلب إليه

زيارة مريض وبعد قيامه بالكشف يجد أنّ المرض ناتج عن الرصاص، الفسفور، الزرنيخ، سموم الزئبق، الحروق أو أي عمل صناعي وحصلت في محل عمل أو مصنع، فعليه أن يبلغ بذلك فوراً إلى رئيس مفتشي المصانع في الوزارة المختصة، وعدم التزام الطبيب بهذا الإجراء يعرضه لعقوبات ينص عليها قانون الأمن الصناعي.

4-1-4 التحقيق الرسمي في الموت والأمراض الصناعية: يتم ذلك بموجب القوانين

المرعية في هذا الخصوص والتي يتضمن عليها عادة قانون الأمن الصناعي.

4-1-5 السلطة لتوجيه التحريات الرسمية والتحقيق عن الحوادث والأمراض

الصناعية: من واجبات طبيب المصنع المعتمد أن يقوم بالتحريات ويقدم تقاريره

عن:

- حالات الموت والإصابات التي تقع في المصنع كنتيجة لأي سبب صناعي .

- أي حالة موت أو إصابة يطلب المفتش التحري عنها وتقديم التقرير عنها.

- أي حالة مرض صناعي يطلب المفتش التحري وتقديم التقرير عنها.

- أي حالة مرض صناعي يطلب إليه مفتش المنطقة القيام بالتحري والتدقيق فيها

وتقديم التقرير عنها.

4-2 حقا العمال في الوقاية الصحية والأمن داخل أماكن العمل:

فحق العامل في الوقاية الصحية والأمن في العمل حق دولي ودستوري تطبقا للمبادئ المكرسة في الاتفاقية الدولية والدستور الجزائري، صدرت جملة من النصوص التشريعية والتنظيمية تسهر كلها حماية العمال الأجراء من أخطار حوادث العمل والأمراض المهنية.

إن الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية مسؤولية تقع على عاتق صاحب العمل بالدرجة الأولى، فصاحب العمل ملزم بإعلام كل وسائل الحماية المكرسة في النصوص التشريعية والتنظيمية، ولم يكتفي المشرع الجزائري بتحميل صاحب العمل المسؤولية، بل أوجب على بعض الأجهزة القيام بالرقابة على مدى تطبيق الأحكام المتعلقة بمجال الوقاية الصحية والأمن، ومن أهم هذه الأجهزة الجهاز

الرقابي الداخلي "لجنة الوقاية الصحية والأمن"، والجهاز الخارجي "مفتشية العمل".
(بن عزوز بن صابر، 2010، ص245).

4-2-1 التزامات المستخدم في مجال الصحة والأمن وطب العمل:

مادام أنّ ضمان الوقاية الصحية والأمن داخل أماكن العمل مسؤولية تقع على عاتق الهيئة المستخدمة، فإنّ المشرع الجزائري ألزم صاحب العمل باحترام قواعد الصحة والأمن، وبتوفير طب العمل، وإعلام وتكوين العمال في هذا المجال. وسوف نتطرق إلى ذلك في :

4-2-1-1 التزام صاحب العمل باحترام قواعد الصحة والأمن:

فقد تضمنت مختلف التشريعات الاجتماعية المقارنة جملة من الأحكام المنظمة لتدابير الوقاية الصحية والأمن داخل أماكن العمل، حيث تطبق هذه الأحكام على جميع العمال بغض النظر عن طبيعة ومدة علاقة العمل، وبغض النظر عن قطاع النشاط الذي ينتمون إليه. حيث تعرض القانون رقم 88-07 المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل والتدابير الواجب احترامها في مجال الوقاية الصحية والأمن في العمل، فالمستخدم ملزم باحترام القواعد المتعلقة بنظافة أماكن العمل وتطهيرها، وتلك المتعلقة بالإضاءة والضجيج وحماية العمال من تقلبات الأحوال الجوية، كما أنه ملزم باحترام القواعد المتعلقة بالشحن والتفريغ والمرور والوقاية من السقوط العلوي، بالإضافة إلى احترام القواعد الخاصة بالوقاية من أخطار الحريق. (نها عطا حمدي، زيد غانم الحصان، 2008، ص68).

5- مظاهر السلامة والصحة المهنية :

5-1- المظهر الفني :

تعتبر الوسائل الإنتاجية المتنوعة مصدرا متميزا للمخاطر ، إذن فلا بد من اتخاذ الإجراءات الفنية اللازمة عند التخطيط وعند التجهيز والبناء وحتى عند الاستعانة بالمتفرقات الضرورية لسير العملية الإنتاجية ، ومن هنا نستطيع الإشارة إلى أن المظهر الفني للسلامة والصحة المهنية يشمل على أمور الحماية التالية :

- 1- الآلات والمكائن والأجهزة والتمديدات الكهربائية وأنظمة التدفئة والتبريد .
- 2- الأوعية والتمديدات الواقعة تحت الضغط.
- 3- الأمور المتعلقة بالمبنى ذاته (موقعا وتصميما) وخدمات الطوارئ فيه .
- 4- مصادر الطاقة المختلفة ووسائل النقل الداخلية والخارجية .

5-2- المظهر الطبي :

يظهر جليا المضمون المعرفي لهذا المظهر ، الذي يتناول الاستفادة من العلوم الطبية التي تهدف إلى الكشف عن العوامل التي تهدد الصحة وبالأخص صحة العالمين في أماكن عملهم ، والتي من الممكن أن تنعكس سلبيا على طبيعة العمل ، حيث أصبح يعلف حاليا بطب العمل .

يتناول هذا الفرع الطبي العلوم التي تهتم بدراسة التأثير الضار للموارد والخامات الصناعية على جسم الإنسان ، مثل العلوم الكيميائية بمجملها ، علم وظائف الأعضاء، علم التكنولوجيا ، علم الصيدلية عامة ، وعلوم السموم خاصة ، وما إلى ذلك ، بالمقابل فإنه يشكل رابطا جيدا ما بين هذه العلوم لتخدم أهدافه في الكشف عن المخاطر البيئية والمهنية على اختلاف طبيعتها .

ويشار عادة إلى المسؤول المتخصص في هذا المجال بأخصائي الإصحاح المهني ومن أهم واجباته :

- 1- التعرف على العوامل والمؤثرات البيئية الداخلة والخارجية ومدى تأثير هذه العوامل على صحة الإنسان مع تحديد حجم الخطورة فيها .
 - 2- التقييم الكمي والنوعي لهذه العوامل وقياسها ومقارنتها مع القراءات المقررة والمعتمدة والمسموح بها محليا ودوليا .
 - 3- السيطرة على هذه العوامل ومحاولة التخلص منها .(أمل البكري وآخرون ،2009،ص244).
- 5-3- المظهر النفسي :

للانتقاء المهني أهمية بالغة في الحفاظ على سلامة العاملين ، وهو إجراء وقائي أولي حيث انه للقيام بالمهام المختلفة والتي تتفاوت عندها درجة الخطورة ، لابد من اختيار العامل المناسب الذي تتلاءم قواه العقلية والجسدية مع مكان وطبيعة العمل - وضع العامل المناسب في المكان المناسب - وبهذا لا نسمح بأي حالة تناقض يمكن أن تكون سببا جادا في وقوع الحوادث والإصابات والأمراض المهنية .

لتحقيق الاختيار المهني السليم للعالمين ، وتوزيعهم على أماكن العمل التي تناسب قدراتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم العملية ، تجرى لهم الاختبارات الأولية ، مثل اختبارات الذكاء ، والإدراك ، والاختبارات الحسية والعصبية ، واختبارات الشخصية ، وما شابه ذلك .

وعلم النفس الحديث يولي مزيدا من الاهتمام للعوامل النفسية التي يمكن أن تكون سببا في وقوع حوادث العمل ، فمن العوامل الشخصية التي تؤدي إلى وقوع الحوادث نذكر على سبيل المثال ما يلي :

- نقص الكفاءة
- التوزيع الخاطئ للعمال على أماكن العمل .

- الخواص الوظيفية العامة للجهاز العصبي

- عدم ملائمة الحالة النفسية العامة

ومن البحث في تأثير العوامل الشخصية في وقوع الحوادث له أهمية بالغة في السيطرة عليها ، حيث أن الكثير من إصابات العمل يكون الإنسان هو المسبب لها ، حتى في الحالات التي تكون عندها أمور الحماية التقنية محلولة .

فقد أثبتت الكثير من الإحصائيات في هذا المجال أن نسبة العامل الشخصي في مجموع عدد حوادث العمل تتراوح بين 60-90 % ، ويسبب ترابط الأسباب الشخصية لوقوع الحوادث مع غيرها من العوامل الموضوعية فانه من الصعوبة بحال تحديد حجم مشاركة كل منها في وقوع الحوادث فتأثيرها مشترك مع أن العالم الشخصي دائماً ما يكون الأكثر وضوحاً في وقوع الحادث .

5-4- المظهر الاجتماعي :

المظهر الاجتماعي للسلامة والصحة المهنية يشمل تأثير العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مكان العمل والعلاقات الاجتماعية للعاملين خارج أماكن عملهم ضمن إطار مجتمعاتهم الذين يعيشون فيها.

بكل ما يتضمنه هذا المفهوم من علاقات قد تؤثر على مجهود الفرد أثناء العمل ، بما تجده من عدم توافق بينه وبين العمل الذي يؤديه صورة تؤدي إلى وقوع الحوادث .

هذا الأسلوب في فهم المظهر الاجتماعي يحتاج منا إلى الكثير من الاحترام لجميع مميزات العلاقات بين الأفراد سواء العلاقات العملية (العلاقات بين العمال أنفسهم ، بين العامل ومسؤوله المباشر ، بين العامل وصاحب العمل الخ) أو العلاقات خارج مكان العمل (مكان وظروف السكن ، العلاقات الأسرية ، كيفية قضاء أوقات الفراغ والإجازات الخ) (حسان زيدان ، 1994، ص 12-13) .

5-5- المظهر القانوني :

لابد للعمل المهني من مظلة قانونية تحميه سواء أكانت على المستوى المحلي أو الدولي ، وقد تم إصدار العديد من القوانين في مجال الصحة والسلامة المهنية وظهور العديد من الجماعات والهيئات المعنية بذلك ، وآخرها إنشاء منظمة العمل الدولية في مؤتمر السلامة المنعقد في باريس سنة 1919م ، ويعتبر لغاية الآن من أكثر المعاهد المتخصصة التابعة للأمم المتحدة .

5-6- المظهر الاقتصادي :

مما لا شك فيه أن للدور الاقتصادي أهمية بالغة قبل حدوث الإصابات وبعدها ، حيث نركز هنا على قضية التأمين المالي لكفاية احتياطات وإجراءات السلامة داخل المنشآت الصناعية والذي بدوره يحمي العمال من الإصابات ، وعلى الصعيد الآخر يستطيع أن يغطي أية خسائر مادية تؤثر على أرباح المؤسسات شكل خاص وعلى اقتصاد البلد بشكل عام ، مع عدم إغفال الجهد الذي يقدم لليد العاملة سواء أكانت فحوصات طبية دورية ، أو عناية طبية حال حدوث الإصابات مما يبقي مستوى العامل الصحي في حالة جيدة والذي بدوره يرفع من كفاءة العامل والإنتاجية تحت أقل قدر من المخاطر . (أمل البكري وآخرون ، 2009 ، ص 246).

6 - برامج الأمن الصناعي :

عناصر برامج الأمن الصناعي :إن أي برنامج للأمن الصناعي لابد أن يتضمن العناصر الأساسية التالية :

6-1- الدعم من قبل الإدارة العليا : وذلك لان برنامج الأمن الصناعي الذي لا يلقى

دعماً من قبل الإدارة العليا فإن مآله الالفاعلية ، وبالتالي الفشل في التقليل من الحوادث ويتمثل دعم الإدارة العليا في عدة جوانب منها ما يلي :

- حضور الاجتماعات واللقاءات التي يعقدها القائمون على هاته البرامج بحيث تكون الإدارة على دراية مما يحصل ، وما يحدد من ضوابط عمل في هذه اللقاءات

-التأكد من قبل الإدارة على التقارير الدولية للأمّن الصناعي .

-التفتيش المتكرر والفحص المستمر لاماكن العمل

-إمداد العون لمسؤولي الأمّن الصناعي ، فيما يتعلق بتطوير إجراءات الوقاية من الحوادث الصناعية . (سهيلة محمد عباس ، علي حسن علي ، 1999، ص 352) .

6-2- تحديد مسؤولية الأمّن لصناعي :

وذلك من خلال ضرورة تحديد شخص مسؤول عن الأمّن الصناعي وصيانة الأفراد العاملين بغض النظر عن كون المنظمة صغيرة أو كبيرة الحجم ، ففي المنظمة الصغيرة من الممكن إناطة هذه المهمة لشخص إداري إضافة إلى مهامه الإدارية أما في المنظمات كبيرة الحجم فمن الممكن إعطاء صلاحيات الصيانة والأمّن الصناعي إلى مهندس الأمّن الصناعي أو تعيين مدير كمستشار للأمّن الصناعي كلما كانت علاقة مدير الأمّن الصناعي بالأفراد العاملين وفي كافة الوحدات والأقسام الإدارية علاقة وظيفية ، حيث بإمكانه إصدار الأوامر فيما يتعلق بمتطلبات الأمّن الصناعي . (يوسف حجيم الطائي وآخرون ، 2006 ، ص 455) .

6-3- هندسة العمل :

وذلك من خلال الالتزام بهندسة العمل أو الشروط الهندسية الواجب توفرها في موقع العمل المتمثلة فيما يلي :

- توفير النظافة في أماكن العمل
- تحديد الإجراءات اللازمة لاستخدام أجهزة الوقاية أثناء العمل .
- الحذر من استخدام المواد ذات الخطورة .(سهيلة محمد عباس ، علي حسن علي ، 1999، ص 353) .

4-6- التعليم والتدريب:

وذلك من خلال التركيز على الإجراءات الصحيحة في العمل ، وإرشاد الأفراد وتوجيههم فيما يتعلق بالتعليمات والضوابط الخاصة بالصيانة والأمن الصناعي ، وللمشرف المباشر دور كبير في توجيه الأفراد العاملين وبصورة خاصة للأفراد الجدد حول طبيعة العمل ، ودرجة المخاطر فيه وكيفية الوقاية من الحوادث في المنظمة لتنمية وعي الأفراد العاملين حول المخاطر المهنية ومن بين وسائل التوعية الوقائية نذكر ما يلي :

✓ **اللواحق وملصقات الأمن** : عبارة عن مطبوعات تحمل عبارات ورسومات توضح الخطر الواجب الاحتراس منه ، كما تحتوي على إرشادات موجهة للعمال لأخذها بعين الاعتبار ، ولكي تكون هذه اللواحق والملصقات فعالة وناجعة لابد أن تكون كبيرة وواضحة ، مثبتة على الجدران ومن الأحسن بجانب مناصب العمل كما يجب أن تكون ذات أشكال ورسوم جذابة وعبارات مكتوبة بخط كبير وسهلة كي يسهل على الجميع قراءتها . (Institut National d. hygiène et de Sécurité Articles N9 ,statu ,1985,p1)

✓ **المطبوعات** : تتضمن آراء وأفكار يود المختصون نقلها إلى العمال وقد تكون في صور منشورات أو جرائد ، أو مذكرات أو مجلدات كما يمكن أن تكون مطبوعات مرجعا قيما .

✓ **المحاضرات** : يقوم بإعدادها أشخاص ذوو كفاءة وخبرة في ميدان الأمن الصناعي ويلقونها على مجموعة من الأفراد العاملين المعنيين بها بهدف إيصال مجموعة من الأفكار تساعدهم على تجنب المخاطر أثناء مزاولتهم لأعمالهم .

✓ **المناقشة** : تعتمد هذه الوسيلة على تبادل الأفكار والمعلومات بين مجموعة العمال القائمة على هذه المناقشات وذلك بالتطرق إلى عدة مواضيع تخص الوقاية والأمن .

✓ **الندوة** : عبارة عن محادثة هادفة يشترك فيها من ثلاث إلى ستة أفراد ، بغرض معالجة موضوع الوقاية وبعض المشكلات المتعلقة بها ، ويدير هذه الندوة الموجهة

سنة أو ثمانية أشخاص بعضهم يمثل المحاضرين والآخرين يمثل الخبراء والمختصون ، لتبادل وجهات النظر على ان تقدم نتائج الندوة للعمال بالطريقة التي يرونها مناسب

(Jakie Boissler et Gérard ,1977,p24)

✓ اللجنة : عبارة عن مجموعة صغيرة من الأفراد الذين يعينون وينتخبون ليقوموا بمهمة التوعية الوقائية ويعين للجنة رئيس ، وفي بعض الأحيان يقرر من بين الأعضاء ، وقد تهدف اللجنة إلى تخطيط النشاط أو تقييم برامج الأمن الصناعي أو القيام بعمل تنفيذي أو إعداد تقرير معين وتتميز اللجنة بقلّة أعضائها مما يتيح فرصا اكبر للنجاح أمام المشاركين فيها .

✓ المؤتمر : اجتماع ينظم لبضعة أيام قصد بحث موضوع الأمن الصناعي ، وسبل الوقاية من حوادث العمل بحضور العمال أو الممثلين للوصول إلى قرار يحدد الآمال المستقبلية وتنفيذ القرارات الخاصة بالمشكلة المطروحة .

✓ الإرشادات : يقدمها المشرف المباشر أو التقني للعمال قبل ، أو عند قيامهم بعمل لم يسبق لهم أن يؤديه من قبل ، أو عن استعمال مواد أو أدوات لا يعرفون أخطارها ، ويمكن القول أن هذه الوسيلة تتميز بمباشرتها للحالة في وقتها وسد حاجة العالمين عند حاجتهم لذلك ، خاصة أثناء المناقشات التي تتبع المحاضرات والاجتماعات واللقاءات والندوات وغيرها . (دفيش خندودة ، 2006 ، ص 27-28).

وبشكل عام يمكن القول أن هناك وسائل عديدة للتوعية تستخدمها المنظمات وتحفز العالمين على إتباعها ، بهدف التجنب من الإصابات بحوادث العمل والأمراض المهنية ، على غرار ما سبق ذكره من وسائل التوعية فهناك وسائل أخرى نذكرها باختصار فيما يلي :

- حلقات الدراسة
- الوسائل السمعية كالتلفزيون ، الأفلام التحسيسية ، الأفلام المعلوماتية
- الدوريات .

6-5- تسجيل الحوادث :

انه من الضروري الاحتفاظ بسجلات خاصة حول الحوادث الصناعية في المنظمة ، هذه السجلات توضح عدد ونوع الحوادث والأمراض المهنية وكذلك الخسائر المترتبة عن حصول هذه الحوادث كالأيام المفقودة من العمل والإصابات والأمراض ، ومن الممكن أن تنظم السجلات وفقا لدرجة خطورة الحادث إلى الفقرات التالية :

- حوادث مؤدية إلى الوفاة
- حوادث مؤدية إلى فقدان العمل
- حوادث مؤدية إلى أضرار طفيفة ثم السيطرة عليها واستخدام الإسعافات الأولية في حينها (يوسف حجيم الطائي وآخرون ، 2006، ص 356) .

6-6- تحليل الحوادث :

إن الهدف الأساسي من تحليل الحوادث هو تعريف الأفراد العاملين بالتكاليف الحقيقية المتسببة جراء الحادث ، كما أن تحليل الحوادث يؤدي إلى تشخيص الحوادث التي تنجم عن الأفراد العاملين وكذلك الحوادث التي يكون سببها الميكانيكي ، حيث أن الحوادث التي يتسبب فيها العامل لابد أن تلقى عناية كبيرة من طرف الإدارة فهذا يكشف عن عدة متغيرات لسبب وقوع الحوادث منها قلة الخبرة ، قلة المعرفة بالإجراءات وطرق العمل ، انخفاض دافع ورضا الأفراد عن العمل . (سهيلة محمد عباس ، علي حسين علي ، 1999 ، ص 355) .

6-7- اشراك الأفراد العاملين في وضع برامج السلامة المهنية :

رغم أن مسؤولية وضع وتحقيق برامج السلامة المهنية تقع على الإدارة إلا أن الأفراد العاملين هم المجموعة المستفيدة منها بالدرجة الأولى باعتبارها تحمي الفرد من

مخاطر العمل ، لذل وجب إشراك العالمين مع الإدارة في تحمل مسؤولية تنفيذ هذه البرامج. (عبد المجيد الشاعر وآخرون ، 2005 ، ص 314) .

ولقد تجمعت أدلة كثيرة في السنوات الأخيرة تؤكد أهمية إشراك العاملين بإثارة اهتمامهم وتشجيعهم في تنفيذ الأمور التي يقصد بها حمايتهم ورعايتهم ، وعلى سبيل المثال فقد أكدت بعض الأبحاث أننا إذا شجعنا العمال على الاشتراك والمساهمة في تحديد متطلبات الأمن الصناعي لوظائفهم، فإنهم سوف يضعون هم أنفسهم القواعد وسوف يقبلونها ويحترمونها وينفذونها لأنها تكون نابعة منهم .

ولقد طبق هذا المنهج على عمال صناعة الصلب حيث دربوا على ارتداء الأحذية الواقية ولقد تم اختيار بعض العمال الذين كانوا يتمتعون بمكانة عالية بين زملائهم ، والذين كانوا يتمتعون بحبهم ولقد عرض عليهم كثير من البيانات التي توضح نسبة كبيرة من الإصابات في إقدام العمال ، وطلب منهم أن يقدموا الاقتراحات والتوصيات التي تحمي العمال من مثل هذه الإصابات ، ولقد ناقش المشرفون معهم مشكلة الأمن الصناعي من زواياها المتعددة وتم اقتراح استعمال الأحذية الواقية ، ما يقرر استخدام أنواع مختلفة من الأحذية المختلفة على سبيل التجريب ، ولم يتدخل مهندس الأمن الصناعي ولم يضع أي اقتراحات بينما ترك للعمال أنفسهم وكان دوره مقتصرًا على إثارة المناقشة ومساعدة العمال على الوصول لقرارات محددة ، وكان هؤلاء العمال يناقشون زملاءهم ويأخذون رأيهم ومعنى ذلك أن الاقتراحات والتوصيات لم تكن مقتصرة على هذه الفئة من العمال المختارين، وإنما كانت نابعة من جميع العمال ، وفي النهاية قررت المجموعة أن يرتدي العمال نوعًا معينًا من الأحذية الواقية طوال وقت العمل ، وكانت النتيجة أن يتقبل جميع العمال هذه التوصية بحماسة زائدة) أحمد احمد حرز الله ، (2010، ص 270).

7- لجان الأمن الصناعي :**7-1 - أهداف لجنة الأمن الصناعي ووظائفها :**

من أهم واجبات لجنة الأمن الصناعي في المعامل والمصانع والمنشآت هو تأمين السلامة لجميع العاملين وجعل ظروف العمل آمنة لهم واتخاذ الاحتياطات الكفيلة بعدم تعرض العاملين في المنشأة للأضرار الصحية وحوادث العمل والآلات وذلك بإتباع الوسائل التالية :

1- تحليل العمليات الجارية في المنشأة ووضع التعليمات بطرق العمل الفنية السليمة لكل عملية.

2- تدريب العاملين على طرق العمل الفنية السليمة والإشراف والرقابة على تنفيذ هذه الأساليب.

3- إجراء التفتيش الدوري والمستمر على العمل والآلات والمعدات ووسائل النقل وتزويد العمال بوسائل وأجهزة الوقاية المناسبة لحمايتهم من تلك الآلات والمعدات ومن أخطارها

4- اتخاذ الاحتياطات اللازمة في المباني وأقسام العمل لجعل بيئة العمل صالحة وصحية سليمة بحيث لا يتعرض العاملون فيها للأضرار الصحية من ناحية النقص في التهوية والإضاءة أو الرطوبة والحرارة.

5- دراسة أسباب الحوادث التي تقع في المنشأة ووضع الحلول المناسبة لها ضمانا لعدم تكرارها.

6- اختيار معدات الوقاية الشخصية للعاملين في المنشأة ولكل عملية من العمليات الجارية فيها وتزويدهم بها، ودراسة شكاوي العمال من تلك المعدات ووضع الحلول

المناسبة لها باستبدال أو تعديل أو تصحيح بعضها من ملابس وغيرها لكي تصبح جيدة ، وتشجيعهم بكل الوسائل لحملهم على استخدامها.

7- المشاركة في إعداد الميزانية اللازمة للأمن الصناعي والتي تضمن الميزانية العامة للمنشأة ، حيث توضع خطة لمشروعات الأمن الصناعي التي ترى اللجنة ضرورة تنفيذها ، وتهيئة مبالغ الصرف الطارئة لتلافي حدوث حوادث العمل ، أو تنفيذ وسائل ضرورية تظهر خلال الدراسة والتفتيش.

إن الواجبات المذكورة جاءت مجتمعة دون تحديد دور كل فرد فيها أي كل عضو من أعضاء لجنة الأمن الصناعي، حيث يقع العبء الأكبر من هذه المسؤوليات على مسؤول الأمن الصناعي بالدرجة الأولى والذي عليه تزويد اللجنة بجميع البيانات والتقارير عن المواضيع المختلفة التي تعرض على اللجنة لدراستها وإجراء

البحوث عليها وتقرير اللازم فيها فضلا عن مسؤوليته عن تقديم تقارير عن التفتيش اليومي والدوري على كل قسم ، وتقارير أخرى عن الحوادث والإصابات التي تقع في المنشأة وأسبابها ووسائل علاجها وإعداد الإحصائيات بتلك الحوادث وتكاليفها ليعطي صورة واضحة للجنة عن مدى تطور الأمن الصناعي في المنشأة (نها عطا حمدي، زيد غانم الحصان، 2008 ، ص 70) .

7-2 أعضاء لجان الأمن الصناعي :

تتكون اللجنة المثالية من أعضاء مختلفين منهم الإداري والفني والمشرف والسيكولوجي والمهندس المهني و الأخصائي والاجتماعي ومن وظائفها :

1-تحليل أسباب الحوادث وظروفها:أي وصف الحوادث وتحديد الظروف التي وقعت فيها ثم تصنيفها من حيث نوعها وأسبابها ونتائجها .

2-الفحص الدوري الموصل للألات والمعدات والأجهزة للتأكد من سلامتها

3-الإشراف على الظروف الفيزيكية للعمل.

4-العناية بالاختيار المهني للعمال وبحالتهم الصحية وبتوزيع فترات الراحة . (عويد سلطان المشعان، 1993، ص171).

7-2-1-المهندس والسيكولوجي:

لكل منهما وظائفه وواجباته ولو أن التعاون بينهما يكون أمراً ضرورياً فمن

وظائف مهندس الأمن :

- تصوير الآلات الخطرة.

- مراقبة الآلات .

ومن وظائف السيكولوجي :

- معالجة الإنسانية في الحوادث لتدريب العمال على اصطناع طرق الولاية والتفطن للمخاطر الممكنة وعلاج المستهدفين للحوادث.

-العمل على خفض حدة التعب والملل كما لابد من تعليم المبتدئ كيفية الإمساك بالأدوات والاقتراب من الآلات ، وفحص الأدوات قبل استخدامها .(عكاشة محمود فتحي ،1999، ص50).

- تحليل أسباب الحوادث وعواملها النفسية.

- الاهتمام بنشر الوعي الوقائي عن طريق الإعلام والدعاية وتدريب العمال على احترام وسائل الوقاية.

- تحديد أثر التعب والملل في وقوع بعض الحوادث.

- إبعاد المستهدفين وعلاجهم.

إن التربية الوقائية لجميع المؤسسات الصناعية من لوائح وتشريعات تتمثل بالأمن الصناعي أمراً يجب أن كل عامل فيها وتتلخص هذه القواعد واللوائح في عبارات موجزة تكتب على لوحة أو مجلة الحائط بالمؤسسات أو تنشر على صورة كتيبات ونشرات.

إذن إن المعلومات وحدها في مجال الأمن الصناعي وغيره من المجالات لا تكفي كل الناس على تنفيذ ما فيها، ذلك أن تتحول إلى أفعالها وسلوك فعلي إلا إذا تحولت إلى دوافع واتجاهات نفسية وعادات ولا يأتي ذلك إلا بترغيب العامل فيها وإشعاره لفائدتها شخصياً يجعلها ذات صلة ودلالة ومعنى في نظره حتى يؤمن بها إيماناً يدفعه إلى تطبيقها وممارستها. (عكاشة محمود فتحي، 1999، ص50).

7-2-2 أخصائي الأمن الصناعي:

يلعب أخصائي الأمن الصناعي دور هام في جانب الأمن ولهذا يفضل من كانت لديه الخبرة السابقة وعلى درجة عالية من التعلم وبفضل خريجي الجامعات وبالإضافة إلى الخبرة والمعرفة يجب توفر الصفات التالية في اختياره:

✓ - القدرة على استمالة الأشخاص والتعامل معهم، حيث يتوقف نجاحه على مدى

قبول الآخرين لأدائه واقتناعهم بفائدتها

✓ أن يكون دائم الحركة داخل المصنع لاستتباط أحسن وسائل الأمن ولديه الحماس والإقدام.

✓ أن يكون على علم تام بكل ما يكتب حول موضوعات الأمن ومداخله المختلفة

وقادر على تقديم الصحيح والإرشاد إذا ما طليه منه كما يجب أن تكون لديه معرفة

متخصصة منها :

1-المعرفة بالأساليب الفنية للأمن الصناعي ومبادئه باعتباره وظيفة فنية تمارس داخل المشروع .

2-المعرفة الهندسية :أن يكون قادرا على التفاهم مع المهندسين وقراءة الرسوم و التصميمات وتنظيم الآلات.

3-المعرفة بإدارة المشروعات :حيث يتعامل جميع الإداريين بالمشروع و أن يكون ملم بالمبادئ الإدارية و التنظيمية وعمليات المشروع .(عبد الغفار حنفي ،1990،ص433-434-435).

7-2-2-1 الأدوار التي يقوم بها أخصائي الأمن الصناعي:

-المبدأ الأساسي هو حل المشكلات والذي يساهم في حل المشكلات النفسية و الاجتماعية وهو المبدأ الإنساني و الجماعي ،كما أنه يعمل على حل المسائل الإنسانية إضافة إلى أنه يحترم شعور العامل ويحقق طموحاته وعباراته.

- المبدأ الذي يحافظ على طاقة الإنسان ويقوم بصيانتها ضد كل ما يهدد أمن أخيه الإنسان وسلامته وهذا المبدأ أثره في صالح العامل.

- المبدأ الاجتماعي وهو الذي يحقق الجوانب الإنسانية للجهاز الطبي المختص إذ يحتم توفر العلاج عند الضرورة ، والذي يجب أن يكون شاملا و إنسانيا.

- مبدأ التكلفة والمصرفات و الذي لا يجوز فيه استخدام قاعدة المقارنة بين التكلفة و العائد بمعنى أن حياة الإنسان أمر ضروري أي هناك أمل في إنقاذ مريض أو علاجه بدون تكلفة الإنسان له طاقة إنتاجية ينبغي استثمارها والحفاظ عليها .

- المبدأ القانوني تقنين الصحة والوقاية والرعاية مع الرقابة وفق التشريعات المطلوبة من أمن والسلامة ومبدأ الرقابة خير من العلاج ومن أجل تحقق الأهداف العلاجية التي تضمن عملية التأهيل سواء الطبي أو المهني ويتم تحقيق الهدف البشري عن طريق الإرشاد

والتوجيه للوقاية من أخطار العمل ، وكذلك المبدأ المهني الذي يجب أن تختبر جوانبه السلوكية حيث تتوافق مع مهنة الطبيب إلى الإخلاص والإحساس الإنساني بالأم المريض . (قباري محمد اسماعيل 1999، ص224-227).

7-2-2-2-أهم وجبات أخصائي الأمن الصناعي :

- ✓ اقتراح السياسة العامة للمنشأة لمنع الحوادث والإشراف على هذه السياسة .
- ✓ كتابة التقارير وإبداء الرأي في كافة أمور الأمن .
- ✓ تقديم الإرشادات للمشرفين على العمل .
- ✓ التحقق من الحوادث .
- ✓ الاحتفاظ بسجلات و إحصاءات الحوادث .
- ✓ الإشراف على تدريبات الأمن الصناعي .
- ✓ فحص الآلات المصنع العمليات وطرق التشغيل .
- ✓ الاشتراك في لجنة الأمن الصناعي والعمل كمقررها .
- ✓ وضع تعليمات الأمن الصناعي ودليل الأمن .
- ✓ التفتيش على أدوات الأمن ومهمات الوقاية من الحريق ومتابعة تدريب معاونيه .

إعداد حملات توعية مستعملا في ذلك الاتصالات الفعالة للعمل ومنها :

أ-الاجتماعات ب- الإذاعة المحلية ج- التقارير و الإحصائيات

د- الملصقات ر- الاتصال الشخصي ز- النشرات و- صندوق

المقترحات ي- اللجان المشتركة

✓ التأكد من تنفيذ القوانين المتعلقة بالسلامة .

✓ القيام بكل نشاط من شأنه جعل المصنع في حالة آمنة و الاحتفاظ به

كذلك استبعاد أساليب العمل غير الآمنة . (رستم كمال، 1999، ص224-

227).

7-2-3 اختصاصات المراكز والإدارات في المشروع تجاه الوقاية :

-تعتبر الإدارة المسؤولة عن تهيئة البيئة الصالحة و المأمونة للعمل ووضع

التخطيط والتنظيم الجيد آخذة في الحسبان متطلبات وشروط الأمن .

7-2-3-1 اختصاص ومسؤولية المشروع :

يعتبر الأمن الصناعي "الوقاية من الحوادث "هدف ضروري للمشروع

خلال الفترة الطويلة الأجل وتتحدد مسؤولية أصحاب المشروعات الصغيرة في

تهيئة البيئة المأمونة للعمل ، أما فيما يخص المشروعات كبيرة الحجم كالشركات

المساهمة فإن المسؤولية تقع على مجلس الإدارة .

- ويتوقع المساهمون في المجلس وضع الخطط الكفيلة بتحقيق الأهداف المحددة

في لائحة الشركة ونظامها الأساسي من تحقيق الربح و الرفاهية للعمال من

مخاطر العمل مستخدمة في ذلك الوسائل الهندسية وتوجيه العاملين وتدريبهم

بالأساليب المأمونة للعمل وحماية العمال من مخاطر العمل وتخفيض معدلات

تكرار الحادث أو الإصابة أو على الأقل تحقيق معدلات أفضل من المشروعات المماثلة ويمكن للإدارة الاستعانة في هذا بإحصاءات الحوادث المنشورة و الخاصة بمعدلات تكرار الحادث أو الإصابة .

وما يجب على رجال الأمن ورجال الأعمال وأصحاب المشروعات الاهتمام بالأمّن الصناعي الذي يعود عليهم بالمكاسب التي يمكن تحقيقها والتي تتمثل في زيادة الأرباح كنتيجة لتخفيض معدلات الحوادث .(عبد الغفار حنفي، 1990، ص 411-413).

7-2-3-2 إختصاصات القائد الإداري :

يقع على القائد الإداري في المشروع مسؤولية تهيئة البيئة المضمونة للعمل داخل نطاق اختصاصه وتخفيض معدلات الحادث إلى أدنى حد ممكن ويتوقف نجاح الإداري في تحقيق أهداف المشروع على مدى إيمانه بأهمية الوقاية وإذا ما اقتنع الإداري بأهمية الأمن وإعطائه التأييد و التعضيد كل هذا مدعاة للآخرين بتنفيذ برامجه.

ومن واجب القائد الإداري عقد اجتماعات دورية مع تابعيه من الإداريين و الفنيين وبصفة خاصة مشرفي الصف الأول لدراسة ومناقشة المشاكل أو المسائل المتعلقة بالأمّن الصناعي أو معرفة نواحي الضعف في البرامج الحالية لتعديلها ،ويتعين على أي مدير مصنع أو إداري مسؤول عن التشغيل أن يوضح للمرؤوسين و الفنيين المسائل المتعلقة بالأمّن الصناعي وحثهم على توجيه وتدريب العاملين في المستويات الدنيا بأساليب العمل المأمونة .وعلى الرغم من الجهود التي يبذلها لها مهندسي الأمن في المشروعات الصناعية إلا أن نجاحهم يتوقف بالدرجة الأولى على مدى تعاون الإداريين وتفهم المكاسب التي يمكن تحقيقها بالوقاية من الحادث .

ومما لا شك فيه أن إسهام مدير الإنتاج ببرامج الوقاية من الحوادث وإصداره تعليمات باتباع لوائح وإجراءات الأمن الصناعي من شأنه أن ساعد في إنجاح هذه البرامج وتحقيق التعاون بين رؤساء الأقسام التشغيلية. (عبد الغفار حنفي، 1990، ص 413-414) .

8- إجراءات الأمن الصناعي:

الأمن الصناعي هو عمل لكل العاملين في أي منشأة يجب أن يتدربوا عليه قبل التحاقهم بالعمل، لأنه لا يمكن أن يصاب أو يعرض المنشأة للخطر لعدم علمه بالأخطار المحيطة به، وكذلك على إدارة أي منشأة توفير أدوات و أنظمة الأمن الصناعي لسلامة المنشأة و الحفاظ على رأس مالها ومن العوامل للإدارات الإنتاجية في الأمن الصناعي تطبيق الإجراءات التالية :

- ❖ استعمال القفاز لحماية اليد والأصابع وعدم وضع الأسلاك الكهربائية في طريق العمال أو في طريق عربات اليد .
- ❖ تفادي تصادم عامل بعامل آخر أو أجسام أخرى نتيجة لعدم رؤية العامل أو غير ذلك .
- ❖ عدم التسرع في الحركة أو المشي حتى لا يسقط العامل نتيجة ذلك .
- ❖ البعد عن مصادر إشعاع الضوء الشديد حتى لا تصاب عين العامل .
- ❖ ضرورة الاستماع إلى التعليمات وضرورة الأخذ بمشورة الغير من ذوي الخبرة .
- ❖ ضرورة معرفة العامل لمواطن الخطر في المصنع .
- ❖ ضرورة وضع الأشياء أو رصدها في أماكنها الصحيحة .

❖ استعمال الحاجز الواقي ووضعه أمام الآلات و السيور والتروس ومصادر النار .

❖ ضرورة لبس الحذاء الواقي وهو حذاء ضخم يحمي الرجل حتى الركبة .

❖ عدم السهر أو استعمال الخمر و المخدرات و المكيفات .

❖ عدم وضع حمولة أزيد من اللزوم فوق المعدات .

❖ ضرورة استعمال الخوذة لحماية الرأس .

❖ ضرورة استعمال القناع الواقي للعين .

❖ ضرورة استعمال القناع الواقي من الغازات .

❖ التخلص من المواد و المعدات الغير مستخدمة في أماكن العمل .

❖ وضع العلامات التحذيرية و الخطوط الدالة على الاتجاهات .

❖ النظافة للمكان .

وأخيرا يجب على إدارة المنشأة عمل فريق السلامة للمرور الدوري الأسبوعي على أقسام

المنشأة وعمل تقرير للإدارة ولمسؤول الأمن الصناعي .(كمال محمد عويضة

،1956،ص141-142).

9-إدارات الأمن الصناعي :

من إجراءات الأمن الصناعي تخصيص إدارات لكل منها واجباتها :

9-1 إدارة أنظمة الأمن والسلامة :

هي الإدارة التي تقع عليها مسؤوليات وواجبات الإدارة والتوجيه و التخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين و الممتلكات والبيئة ووضع إستراتيجية سواء في برامج التدريب أو التثقيف أو الوعي و التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين ومستوى و صنع السلامة المهنية للوصول إلى معايير الجودة في السلامة المهنية .

9-1-1 واجبات إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية :

هناك العديد من الواجبات و المسؤوليات التي يجب على إدارة أنظمة الأمن والسلامة المهنية أن تقوم وتهتم بها وتعمل على وضع قواعدها ومن هذه الواجبات و المسؤوليات الآتي :

-تعتمد قواعد إجراءات و التعليمات الفنية و الإشارات بشأن تنفيذ سياسة الأمن والسلامة في العمل.

-العمل بأسس الأمن والسلامة والجودة والارتقاء بها إلى المعايير الموضوعة من قبل المؤسسة أو المنشأة

-معايير الأمن و السلامة والصحة المهنية.

- العمل على منع الأسباب و الأفعال التي قد تؤدي إلى الإصابة أو الحوادث أثناء العمل .

9-1-2 أهداف إدارة وأنظمة الأمن والسلامة المهنية :

لكل إدارة أهداف تسعى وتعمل جاهدة من خلال التطوير و التدريب ومن أهدافها نجد :

-تحقيق بيئة أمنة للعمل خالية من المخاطر ومحصنة من مصادر المخاطر.

-المحافظة على صحة ارواح العاملين

-المحافظة على الممتلكات الخاصة بالمؤسسة أو المنشآت.

-تطبيق نظام إدارة الجودة.

ومن مهام إدارة أنظمة السلامة المهنية نجد:

-**التخطيط** : حيث ينطوي على محاولة التخطيط للمستقبل وتنفيذ متطلبات إدارة السلامة المهنية.

-**التنظيم**: وينطوي على تحديد الأعمال المطلوبة تنفيذها لتحقيق الأهداف في عملية التخطيط.

-**التوجيه و الرقابة** : وهي عملية إرشاد و إشراف للسلامة المهنية باستعمال طرق و التدقيق في مقر العمل و العمال.

9-2- إدارة السلامة المهنية :

هي حماية العامل من المخاطر و الإصابات و الحوادث التي قد يتعرض لها بسبب أداء العمل أو أثناء تواجده في العمل ،سواء كان ذلك بفعل أي نوع من المعدات أو الآلات مباشرة أو سبب استمرار التعرض لذلك الخطر المحتمل خطأً من طرف الآخرين ،أو

سبب إهمال الإدارة أو المشرفين على العمل، أو بسبب عدم تطبيق القوانين و اللوائح أو بسبب نتيجة خطأ من قبل نفسه أو من الآخرين.

9-2-1 ومن مهام إدارة السلامة :

- توفير معدات وتجهيزات السلامة في العمل .
- التأكد من تطبيق كافة القوانين و التشريعات السلامة في العمل.
- توفير كافة التجهيزات الحماية الشخصية في العمل.
- إجراء تقييم وتخمين لكل الأجهزة و الآلات و المعدات.
- إجراء تفتيش دوري لإجراءات السلامة في مقر العمل .

9-3- إدارة الصحة المهنية:

تعرف الصحة المهنية بأنها العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة و صحة الإنسان ومنع الخسائر في الأرواح كلما أمكن ذلك ، وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الأمراض المهنية بمعنى هي توفير الحماية و التنقيف الصحي للعاملين وذلك بالتحكم في مسببات الحوادث و الأمراض المهنية ، ومنعها عن طريق إزالة العوامل و الظروف المهنية الخطرة التي تؤثر على الصحة و السلامة في موقع العمل .

9-3-1 أهداف الصحة المهنية :

حددت منظمة الصحة العالمية ومكتب العمل الدولي عام 1950 أهداف الصحة المهنية بأنها :

- العمل على تحقيق أعلى درجات اللياقة البدنية و النفسية و الاجتماعية للعاملين في قطاعات العمل و المحافظة عليها.

- ضمان عدم حرمان العمال من أسباب الصحة بسبب ظروف عملهم.

- حماية العمال في عملهم من الأخطار الناتجة عن وجود عوامل تضرب صحتهم.

- إلحاق العامل بالعمل الذي يتلاءم مع استعداده البدني و النفسي لتحقيق الانسجام .

9-3-2 واجبات إدارة الصحة المهنية:

- إجراءات الدراسات الميدانية لدراسة المخاطر الصحة المهنية للمعرضين من العمل.

- وضع البرامج التدريب الخاصة بخدمات الصحة المهنية بالاستعانة مع أطباء الصحة.

- الاتصال الدائم و التعاون و التنسيق مع الإدارات الحكومية للصحة و الصناعة المختصة و حضور الدورات التدريبية في هذا المجال.

9-3-3 ومن مهامها:

-توفير بيئة عمل صحية وآمنة

-التدريب و التثقيف الصحي بنوعية العاملين بالمخاطر المهنية وكيفية الحد منها.

-إعداد ملف طبي لكل عامل يشمل الكشف الطبي الابتدائي ونتائج الكشف الطبي الدوري وما تم بعد ذلك من كشوف طبية و الأمراض و الإصابات التي تعرض لها.

إعداد إحصائيات الحوادث الصحية المهنية، وكذا سجل الأمراض المهنية.

9-4 إدارة المخاطر:

هي في الأساس أداة تخطيط إلى توفير الأمن و السلامة المهنية بطريقة تسمح في مواجهة الخطر ،وتعني في كيفية إدارة الخطر و الاستعداد لمواجهةته و التخفيف من نتائجه وهي من أقسام الأمن و السلامة التي يعتمد عليها على المخاطر بشكل عملي وعلمي على أسس مبنية على الإمكانيات و القدرات المتاحة يمكن من خلالها القيام بمواجهة المخاطر وتحديدها و التقليل من نتائجها السلبية.

9-5 إدارة أزمات الأمن و السلامة و الصحة و البيئة:

من قواعد تضم الإدارة الصحة و السلامة و البيئة وجود عملية قائمة لتحديد و توثيق و معالجة سيناريوهات حوادث الأمن والسلامة البيئية المحتملة، وهذا يتضمن تطوير الخطط المناسبة و الإجراءات للرد على كل من سيناريوهات الحوادث التي يتم تحديدها و لمنع وتخفيف تأثيرات الصحة و السلامة و البيئة التي قد تكون مرتبطة بها ، الغرض هو تحديد قواعد إرشادية للمؤسسة أو المنشأة و التوقعات التي تتعلق بالرد على الأزمات و الطوارئ. ومن هذه القواعد الإرشادية نذكر :

– يجب الإبلاغ عن الحوادث فور وقوعها إلى أعلى مستوى ذو علاقة .

–الاهتمام و العمل وسرعة رد الفعل في الطوارئ.

– يجب أن تكون خطط إدارة الطوارئ جاهزة لكل الأخطار التي تم تحديدها و

التي ربما تؤثر على سير العمل.

9-6- إدارة اللجان الفرعية لإدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية:

لجنة الصحة و السلامة المهنية و البيئة يتم إنشاؤها وفق لحجم و توزيع مراكز العمل للمنشآت، ويجب أن تكون هناك لجان تعمل كمجموع و فرعية لإدارة الأمن و السلامة. هذه الفروع منوطة بالعمل على توجيه أنشطة الصحة و السلامة ومن هذه الأنشطة نذكر:

-تنفيذ إجراءات السلامة في الفروع وتطبيق إرشادات وقوانين المعمول بها في المؤسسة أو المنشآت.

المشاركة في تطوير برامج الأمن و السلامة والبيئة وتقديم الاقتراحات.

-تقييم تأثيرات الصحة والسلامة والبيئة في المشاريع الخاصة بالفروع.

-تراقب بشكل دائم أداء الصحة و السلامة والبيئة المقاولين ومدى التزامهم.

9-7- إدارة التدقيق:

تقوم إدارة التدقيق بمتابعة العمل و التدقيق على مستوى الأداء و الالتزام وتشمل أعمال التدقيق وفقا لتوجيهات نظام إدارة الصحة والسلامة و البيئة التي يتوقع تطبيقها في كافة الإدارات للمنشآت.

9-8- إدارة الطوارئ:

لابد من إيجاد إدارة تقوم بعمل خطط للطوارئ بحيث تكون مستعدة لمواجهة احتمال أي حادث وتطويق تبعاته والحد من الخسائر سواء في الأرواح أو الممتلكات و احتواء نتائج السلبية ولذا وجد قسم الطوارئ بعمل الخطط اللازمة و تدريب العمال عليها لرفع مستوى وتشمل واجباته مايلي:

-بناء خطة للطوارئ تناسب المخاطر الموجودة في المنشأة.

-عمل التفتيش الدوري لأماكن التخزين.

-بناء شبكة معلومات و اتصالات تلبي متطلبات العمل.

-وضع برامج التوعية و المراجعة والتقسيم الدوري للمنشأة و المواد.

10-تحقيق الأمن الصناعي :

لتحقيق الأمن الصناعي لابد من استبعاد المستهدفين للحوادث أو إبعادهم على الأقل عن الخطر ،ولا ترجع جميعها إلى الاستهداف بل يرجع الكثير منها إلى الظروف الخارجية للعمل لذا لا بد من وضع برنامج الأمن الصناعي للوقاية من إصابات العمل و العمل على تجنب الحوادث بكل الطرق و الوسائل المتوفرة و التي أهمها:

✓ القيام بتصنيف الحوادث من حيث نوعها و أسبابها ونتائجها .

✓ القيام بإجراء التفتيش و الفحوصات الدورية على فترات معينة للأجهزة و المكائن و الآلات و المعدات للتأكد من سلامتها و استمرار الصيانة.

✓ كما يتم الإشراف على برامج تحسين الظروف الطبيعية للعمل و المتعلق بضبط درجات الحرارة و الرطوبة و حركة التهوية و الأبخرة والغازات.

✓ الاختيار المهني للعمال و حالتهم الصحية.

✓ الإشراف على نشر الوعي الوقائي بين العمال بالأساليب الفعالة عن طريق النشرات و الراديو و الصحافة والمحاضرات لتبصر العمال بمخاطر العمل.

✓ القيام بتتبع مدى تنفيذ القوانين و التشريعات المتعلقة بالأمن الصناعي وهناك ما يسمى ب"قياسات الأمان" التي تعني القواعد و الإجراءات و الممارسات التي تتضمن سلامة المستخدمين ،هذه القياسات تضعها المؤسسة تشرح كيفية تطبيق العمل بالفقرة التي تقول "نحن نعقد بأن مسؤوليتنا التالية هي لمكافحة و باستمرار

لتوفير الأمان في كافة العمليات "وعلى لجنة الأمان الصناعي أن تتبع أيضا تطبيق قياسات الأمان هذه. (محمود السكرجي، 1967، ص488 - 489).

✓ حصر الحوادث التي وقعت و الوقوف على أسبابها ومعرفة مواطن الخطأ وذلك بغرض التنبؤ لها والتحكم في عدم وقوعها ثانية.

✓ تصميم الآلات وتكييفها لإمكانات وقدرات العامل بحيث يستطيع الفرد العامل التعامل مع الآلة و السيطرة عليها تجنب للإصابة.

✓ تصميم البرامج العلاجية النفسية للتقليل من مشكلات العاملين و زيادة توافقهم المهني. (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص211).

10-1- وسائل تحقيق أهداف الأمان الصناعي :

أولا - تكييف العمل للعامل : أي تكييف الآلات و الأدوات لكي تتناسب العامل الذي يديرها أو يستخدمها ،حيث يهتم الأمان الصناعي بتكييف العمل بمعنى طرق تأدية العمل وأدوات العمل وظروفه ومكانه ولقد دلت الملاحظات و الدراسات التجريبية على أنّ أغلب العمال تركوا يعملون كلٌ بطريقته الخاصة لم يستطيعوا أن يقفوا على طرق سهلة اقتصادية لأداء أعمالهم وكان الأغلب منهم يتمسكون بطرق عقيمة الجدوى فالعامل من دون إرشاد يكون أقرب إلى القيام بحركات زائدة أو طائشة تستنفذ جزءا من طاقته و تسبب له التعب من غير داع، ومن ناحية أخرى فالمهندسون حين يصممون الآلات و الأدوات فإنهم يهتمون في العادة بصلاحياتها للإنتاج دون الاهتمام بالشخص الذي يسيرها ثماني ساعات في اليوم أسبوعيا بعد أسبوع والذي لا يلبث أن تكتشف أنها تسبب له إجهادها لا داعي له.

وعلى سبيل المثال من بعض الأخطاء العامة في تصميم للألات من الناحية الإنسانية فالآلات يمكن أن يكون ارتفاعها في العادة أكبر أو أصغر من طول العامل

المتوسط وحتى لو تداركنا هذا العيب بوضع منصة يقف عليها العامل إن كانت الآلة أعلى منه فهذا يعرضه لمخاطر أخرى جديدة، أما إذا كانت الآلة أقصر منه كان تكيفه لها أصعب منه في الحالة الأولى، يضاف إلى هذا تتطلب استخدام اليد اليسرى مما يشق على العامل الأيمن لذا فإنّ مهما كانت معقدة فإنها تتطلب شخصا يديرها بصورة مستمرة ويستجيب للإرشادات التي تصدر عنها ويقوم بصيانتها، وهو في كل هذا يستجيب وفق قدراته وخصائصه و حدود طاقته من أجل هذا لا يمكن غض النظر عن النواحي السيكولوجية في الصلة بين العامل والآلة.(فرج عبد القادر طه، 2003، ص77).

أي الأخذ بعين الاعتبار كل ما يتعلق بالعامل من خصائص و قدرات وسمات عند توليه منصب معني و إذا للآلات المتواجدة فيه وكذا إعلامه بالمخاطر المنجزة عنها، و كيفية الحماية منها.

إنّ العامل يتلقى على الدوام إشارات من الآلة عن طريق مؤشرات أو أصوات و عليه أن يستجيب لهذه المنبهات و قد تكون السرعة أحيانا عاملا هاما في هذه الاستجابة أو تكون الدقة هي العامل الهام و غالبا ما تتطلب الآلات سرعة و دقة في لاستجابة و لهذا يتعين أن يكون حجم الآلات يتلاءم مع القدرات الحسية و الحركية للعامل وهذه الناحية من تصميم اختصاص السيكولوجي فحبذا لو تعاون مع مهندس للكفاية بالمصنع في هذا العمل.

وموجز القول فإنه عند تكيف العمل بالعامل ينبغي مراعاة للاعتبارات التالية:

-تصميم الآلات و الأدوات بحيث يتبنى استخدامها على نحو يزيد من الإنتاجية ولا يزيد من التعب.

-ترتيب أدوات العامل و معداته ومواده بحيث يستطيع العامل ان يجدها حين يحتاج إليها في سرعة وسهولة دون أن يضيع وقتا في البحث عنها.

-الكشف عن الأوضاع الجسمية المناسبة و المأمونة للعامل أثناء عمله.

-يجب عند العمل على الأجهزة توقي أخطار التيار الكهربائي

ثانيا:تحسين الظروف الفيزيكية للعمل : كالإضاءة و التهوية و درجة الحرارة.

ثالثا:التفتيش:والغرض منه إظهار الأخطار المهنية في المنشآت الصناعية لتقادي

الخطر بالنسبة لأي عملية واردة أو مادة أو جهاز بالنسبة لظروف العمل بها.

رابعا:البحوث:سواء كانت بحوث أو سيكولوجية أو إثباتات إحصائية.

• **البحوث الفنية:** و التي تشمل دراسة الطريقة المثلى لأداء كل عمل من الأعمال لإمكان وضع كل عامل في العمل المناسب له على النحو الذي يكفل تلاقي جميع الأسباب المحتملة لوقوع الحوادث،وكذلك دراسة مخاطر الآلات و تدبير الوسائل الوقائية منها و التأكد من مطابقة تصميمها لمواصفات الأمن.

• **البحوث السيكولوجية:** لدراسة الاستعداد للحوادث "للاستهداف الحوادث"، كما تتضمن هذه البحوث دراسة العلاقة بين نسبة الحوادث مدة خدمة العامل ودراسة العوامل الانفعالية و القدرة الذهنية و التعب والملل ومدى ارتباطها بحوادث العمل.

• **الدراسات الإحصائية:** يتم إعداد هذه الدراسات عن طريق تسجيل الحوادث و جميع الحقائق عليها و إعداد الإحصاءات عن الإصابات (فرج عبد القادر طه، 2003،ص314).

11-الأمن الصناعي في الجزائر:

لم يكن الأمن في بدايته يخطي بالقسط الوافر من الاهتمام خاصة قبل الاستقلال، حيث أن النسيج الصناعي لم يكن متطورا ،و أنّ العامل الجزائري كان يعمل بأجر ضعيف تحت ظروف عمل قاسية ،ولكن بعد الاستقلال تم تجديد قانون الأمن الصناعي الموروث ، وقد عرف هذا الأخير تطورات كبيرة نتيجة اتساع القاعدة الصناعية و إنشاء العديد من المصانع وتشغيل مئات الآلاف من العمال ،وهذا الاتساع الهائل ومع التقدم التكنولوجي جعل المشرع الجزائري يعطي أهمية كبرى لهذا الميدان ،حيث إنفراد الباب الثالث من الكتاب الرابع من قانون العمل بوضع ترسانة قانونية تؤكد على الأمن الصناعي وحماية العامل من حوادث العمل خاصة المواد من 242 إلى 302، كما أصدر المرسوم التنفيذي 75-66 بتاريخ 29 أبريل 1975، وكذا المرسوم رقم 75-67 بنفس التاريخ. (العايب رابح، 2005، ص106).

كما ضمت صراحة المادة 24 من قانون العمل الجزائري أن تكون المحلات و أماكن العمل التي يشتغل فيها العمال نظيفة بصورة مستمرة وأن تتوفر فيها شروط الوقاية الصحية والسلامة ،و بالتالي يجب على المؤسسة تنفيذ الالتزامات التالية :

1- أن تقوم بضبط الضجيج و الضوضاء على المستوى الملائم في بيئة العمل، وذلك وفقا للمعايير التي تصدر قرارات من وزير العمل و الشؤون الاجتماعية.

2- أن يوضع بمتناول العمال بالمؤسسة أو الوحدة كافة الوسائل الكفيلة بتأمين النظافة ولاسيما أماكن حفظ الملابس و أماكن المغاسل ودورة المياه.

3- أن يعد مطعم في المؤسسة يقوم بإعداد الوجبات الغذائية للعمال و أن يضع في متناولهم الماء الصالح للشرب و ذلك في الأحوال التي تحددها القراءات ولا يمكن لصاحب العمل أن يقوم بهذه الالتزامات على أكمل وجه ما لم يكن معه تعاون من

جانبا العمال ، و لهذا فقد ألزم القانون عمال المنشآت بمراعاة ما يلي: -أن يتناولوا وجبات طعامهم في مطعم المؤسسة أو المكان المخصص لذلك الغرض.

-أن يمتنع العامل من احضار أو توزيع أي مشروب كحولي في أماكن العمل ويعاقب القانون على مخالفة الالتزامات السابقة الذكر بالغرامة.

و ضمنا لتحقيق الغرض الوقائي و الأمني تشرع في هذا الفرض سنة 1984 من طرف جبهة التحرير الوطني لتنظيم الندوتين الوطنيتين حول الصحة و الأمن و طب العمل ، وكذا توصيات اللجنة المركزية ودورتها 17 المخصصة للصحة خاصة ، وحتى وقتنا الحالي حيث أن الأزمة الصناعية مست اليوم معظم بلدان العالم الثالث لكل شدة حيث أصبح من الضروري مكافحة حوادث العمل والأمراض المهنية بحيث تمثلت في مطلب حيوي لمواجهة الآثار السلبية و ضمان الشروط الكفيلة لبلوغ الأهداف المنوطة بتنميتها الاجتماعية و الاقتصادية.

و إضافة إلى هذا صدرت مجموعة من القوانين و الأحكام في مجال الأمن الصناعي و حوادث العمل نوجزها فيما يلي:

-القانون رقم 83-13 المؤرخ في 20 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل و الأمراض المهنية.

-المرسوم رقم 84-28 المؤرخ في 11 فيفري 1984 المحدد لكيفيات تطبيق القوانين من القانون رقم 83-13 المؤرخ في 20 جويليل 1983 المتعلق بحوادث العمل.

-المرسوم رقم 84-29 المؤرخ في 11 فيفري 1984 المحدد للمبلغ الأدنى للزيادة الغير المنصوص عليها في تشريع الضمان الاجتماعي.

-القرار المؤرخ في 13 فيفري 1984 المحدد لمدة الأجل المطلوب للتصريح بالعطل المرضية لدى هيئات الضمان الاجتماعي.

-القرار الوزاري رقم 19-96 المؤرخ بتاريخ 06 جويلية 1996 المعدل و المتمم بالقانون 13-83 المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية .

-المرسوم رقم 97-424 المؤرخ في 11 نوفمبر 1997 الذي يحدد الشروط التطبيقية للباب الخامس من القانون رقم 83-13 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالوقاية في مجالي الحوادث و الأمراض المهنية،والمعدل والمتمم.

-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 05 ماي 1996 الذي يحدد قائمة الأمراض المهنية التي يحتمل أن يكون مصدرها مهنيا. (العايب رابح، 2005، ص107).

1-11 الهيئات المهمة بالأمن الصناعي في الجزائر:

عملت الجزائر منذ الاستقلال على إنشاء العديد من الهيئات المهمة و اللجان المتخصصة في مجال الأمن الصناعي ومنها:

1-1-11 - مفتشية العمل:

ظهرت بموجب المرسوم 60/68 الصادر في 28/03/1968 والذي يتضمن اختصاصات هيئة التفتيش وجاء قانون العمل لسنة 1975 و الذي أعطى صلاحيات لمفتشية العمل ،بحيث تعمل على :

-مراقبة التجهيزات سواء جماعية فيما يخص المنشأة و المباني أو فردية كأجهزة الأمن و وسائل الوقاية.

-المراقبة بعد الحادث خاصة عند تكرار الحوادث بمشاركة الطبيب المفتش.

-تحقيق مفتش العمل بعد وقوع الحوادث.

- البحث عن الأسباب المباشرة و الغير مباشرة لوقوع الحوادث . (رشيدة واضح ،2002،ص139).

11-1-2-المعهد الوطني لحفظ الصحة والأمن:

تأسيس بموجب الأمر 72-29 الصادر في 1972/07/07 وهو جهاز تابع لوزارة العمل و الضمان الاجتماعي، ويهدف إلى ترقية و تطوير و حفظ الصحة و الأمن في عالم الشغل،

11-1-3-طب العمل :

تتخصر مهمته في المحافظة على صحة العامل في المؤسسة و العمل على تجنبه من المخاطر وما يضر بحالته البدنية أو المعنوية أو مراقبة ملائمة العمل، وقد عرف القانون رقم 07/88 المتعلق بالوقاية الصحية و الأمن و طب العمل بأنه "مهمة وقائية علاجية" وحدد هذا القانون الصادر في 1988/01/26 أهداف طب العمل وتتمثل في :

- حماية ووقاية العمال من الأخطار التي يمكن أن تسببها الحوادث و الأخطار المهنية.
- تشخيص كل العوامل التي تضر صحة العمال في أماكن العمل.
- تنظيم العلاج الاستعجالي للعمال.

ويتعين على كل مؤسسة مستخدمة أن تنشئ مصلحة لطب العمل سواء داخليا أو إقليميا أو إبرام اتفاقيات مع القطاع الصحي لتقديم الخدمات الصحية.

11-1-4-الضمان الاجتماعي :

الضمان الاجتماعي مظهر من مظاهر التكافل الاجتماعي الذي يسود المجتمعات ويضمن التعويض عن الحوادث ،وبدأ العمل بهذا النظام في الجزائر في

الستينات بعد ظهور القانون الصادر في 1966/07/21 المتعلق بالتعويض عن الحوادث و الأمراض المهنية و التأمين عليها ، وبالتالي على كل المؤسسات تأمين العمال من الضرر لضمان العلاج و التعويض.

كما تمّ في سبتمبر 2004 تنصيب المجلس الوطني لحوادث العمل من طرف وزير العمل و الضمان الاجتماعي و إعادة فتح و تنشيط المعهد الوطني للأمن الصناعي ، وكذا المجلس الوطني للوقاية من الحوادث العمل ، ويظهر من خلال تشريعات العمل من الهيئات و اللجان و الاهتمام الكبير الذي توليه الدولة الجزائرية لتوفير الأمن الصناعي و الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية في المؤسسات. (رشيد واضح ، 2002، ص140-141).

12-توصيات مقترحة لزيادة الأمن الصناعي وتخفيض حوادث العمل :

لقد تم تسطير بعض التوصيات المهمة للأخذ بها بناء على نتائج البحوث المتعلقة بمشكلة الأمن الصناعي وتخفيض الحوادث ،وبها تتحقق أهم أهداف علم النفس في ميدان الصناعة و العمل على الأخص لتحقيق أفضل انسجام بين العامل وعمله.

12-1-بالنسبة لتحسين ظروف العمل الفيزيائية (تكيف العمل للعامل) :

لقد اتضح لنا مما سبق عرضية عن ظروف العمل الطبيعية المناسبة من حيث الإضاءة و الحرارة و قلة الضوضاء و نقص التعب والإجهاد تعمل جميعها على خفض معدلات الحوادث وتهيئة جو ملائم للعمل الأمن و العكس من ذلك فزيادتها قد تؤدي إلى الوقوع في الحوادث و عليه ينبغي تحسين هذه الظروف ،بحيث تصبح أكثر ملائمة للعامل و هذه الظروف هي كالاتي :

12-1-1- الإضاءة:

يفضل دائما الاستفاداة من الإضاءة الطبيعية ويجب أن يؤخذ هذا العمل بعين الاعتبار عند التخطيط الأولي لبناء المنشأة الصناعية، فالإنارة السيئة تؤدي إلى حدوث الكثير من المشاكل و قد تكون سببا في حدوث الكثير من الإصابات و للوقاية من هذه الآثار السلبية يجب الاهتمام بالأمور التالية :

- توفير معدات الوقاية الشخصية مثل النظارات الخاصة عند القيام بالأعمال التي تعطي زيادة أو وهج بالإضاءة مثل : اللحام و القطع.

- توفير الإضاءة التي تتناسب مع طبيعة العمل سواء كانت إضاءة طبيعية أو صناعية.

- في حالة الإضاءة الطبيعية يراعي أن يكون توزيع المنافذ و فتحات الإضاءة تسمح بتوزيع الضوء بشكل متجانس على أماكن العمل ،ويراعى تنظيف الزجاج بشكل دائم ليسمح بمرور الضوء.

- اختيار مصادر و نوع الإضاءة بشكل جيد بحيث تمنع إصدار الوهج أو الضوء المنعكس

- اختيار ألوان الدهانات المناسبة لطبيعة العمل ومصادر الضوء.

12-1-2- الضوضاء :

إن الضوضاء من حيث هي عامل مشتت للانتباه فإنها قد تكون سببا في الوقوع في الحوادث ولهذا يجب مراعاتها و تحسينها من خلال :

-تقليل مدة تعرض العمال للضوضاء.

-استعمال معدات الوقاية الشخصية الخاصة بأمن الأذن و تكون عازلة للصوت ،بالإضافة إلى سماعات الأذن.

-وضع مطاط تحت الماكينات لامتنصاص الذبذبات الصوتية وعزلها. (زكريا طاحون، 2004، ص149).

-استخدام بعض المعدات التي لا تحدث أصواتا عالية.

-السعي لتصميم آلات وأجهزة لا تصدر الضوضاء.

-إجراء الفحص الطبي الأولي للعاملين في أماكن العمل التي يزيد مستوى الضجيج فيها عن 85ديسل وهو المستوى الأمّن. (حسان زيدان، 1994، ص34).

-تبطين جدار المصانع بمواد تمتص الصوت وتمنع انعكاساته.

12-1-3-الحرارة:

وتتم الوقاية منها من خلال ما يلي :

-تقليل مصدر الحرارة من خلال عزل المصدر أو أي عملية إنتاجية يصدر عنها حرارة.

-إقامة الحواجز الواقية سواء تلك التي تمتص الحرارة أو التي تعكس الإشعاع الحراري إلى خارج بيئة العمل.

-التهوية الجيدة لمكان العمل بهدف تلطيف الجو وخفض درجة الحرارة.

-تعويض الجسم عن الأملاح التي يفقدها وذلك بزيادة تناول الأملاح.

12-1-4-التصميم المأمون للآلات و الأدوات :

بحيث تنقص إلى أدنى حد احتمال وقوع الحوادث وبحيث تزيد إلى أقصى حد

من قدرة العامل على أن ينجو بنفسه في حالات الطوارئ إن أوشكت الحوادث على الوقوع

،ومن الإجراءات التي تتخذ لمنع الحوادث من الآلات يجب:

- تصوير الآلات و الأشياء المتحركة كالسيور و التروس و المناشير الدّارة التي يجب أن تغطّي بحيث تصل المواد إليها دون أن تمسها يد العامل.

- الأجزاء الساكنة و المتحركة من الماكينات بألوان مختلفة حتى يسهل التمييز بين بعضها البعض.

- تصميم العدادات و مقاييس الضغط وإرشادات التحذير وغيرها بحيث يمكن قراءتها بسهولة.

- إقامة منصات و أرصفة للحيلولة دون السقوط و الانزلاق أو التكهرب.

- وضع الفرامل في أماكن يتسنى للعامل أن يصل إليها بسرعة وبسهولة

- يجب أن تتفق الآلة مع الظروف الفيزيائية و القدرات السيكولوجية للفرد. (عبد الرحمان العيسوي، بدون سنة، ص132).

12-2- بالنسبة لملائمة العامل للعمل :

لقد اتضح من البحوث و الدراسات أن الحوادث و الإصابات ترتبط بالاضطرابات الانفعالية ونقص النضج النفسي و الانتباه وعدم التركيز و الإهمال و الميل للمخاطرة وعليه يجب الاهتمام بالأمر التالية:

12-2-1- التدريب على منع الحوادث:

إنّ التدريب المهني يقوم على أساس نظريات التعلم و على أساس التطبيق العملي لنظريات التعلم، وعليه فإنّ التدريب في مجال الوقاية من الحوادث يستهدف خفض الحوادث، و على العلم يقع عبء سلوك العامل و الدليل على هذا هو القيام بالسلوك الأمن و السليم بدلا من السلوك الخطير المؤدي إلى وقوع الحوادث ،ويمكن انخفاض

معدل الحوادث إذا تعلم العامل القيام بالسلوك السليم في وظيفته وعلى ذلك فإن برامج التدريب يجب أن تستهدف جانبين:

أ- إمام العامل بالطرق السليمة في أداء العمل.

ب- حثه أو تشجيعه أو إثارته نحو تنفيذ هذه المعرفة.

ومن أجل ذلك كان الشعار الذي اتخذته صناعة الصلب في الولايات المتحدة

الأمريكية يقول "المعرفة لا تكفي".

12-2-2- الانتقاء و الاختيار المهني:

للانتقاء المهني أهمية بالغة في الحفاظ على سلامة العاملين، وهو إجراء وقائي

أولي، حيث أنه للقيام بالمهام المختلفة، و التي تتفاوت عندها درجة الخطورة، ولذلك لا بد من اختيار العامل المناسب الذي تتلاءم قواه العقلية و الجسدية مع مكان وطبيعة العمل ووضع العامل المناسب في المكان المناسب، وبهذا لا يسمح بأي حالة تناقض يمكن أن يكون سببا حادا في وقوع الحوادث و الإصابات و لتحقيق الاختيار المهني السليم

للعمال وتوزيعهم على أماكن العمل التي تناسب قدراتهم وخبراتهم العملية تجرى لهم الاختبارات الأولية مثل: إختبار الذكاء و الإدراك، و الاختبارات الحسية و العصبية واختبارات الشخصية وما شابه ذلك. (حسان زيدان، 1994، ص12-13).

12-2-3- التربية الوقائية:

لجميع المؤسسات الصناعية لوائح وتشريعات تتصل بالأمن مما يجب أن

يعيه كل عامل فيها.

وقد تتلخص هذه القواعد و اللوائح في عبارات موجزة تكتب على لوحة أو في مجلة المؤسسة، أو قد تنشر في صورة كتيبات ونشرات تدور حول كيفية تناول الأدوات وتشغيل

الآلات، ووقاية العين، و أحزمة الأمن، رفع الأثقال، وتعريف العامل بمناطق الخطر و أسباب الحرائق و الانفجارات، وعمل إشارات تحذير وخدمات مراكز الإسعافات الأوليةوتطلب الكثير من الشركات و المصانع من العمال الجدد توقيع إقرارات بأنهم تدبوا على القواعد الأمنية، بل إنّ بعضها يعقد امتحانا لاختيار مدى معرفة العمال لهذه القواعد.

12-2-4- حملات الدعاية و الإعلان:

للمحاضرات و الأحاديث و النشرات المطبوعة شروط يجب أن تراعى حتى تأتي هذه الوسائل بما يرجى منها من فائدة ، فكذلك للإعانات شروط يجب أن تتبع، فإعلانات التحذير التي تثير الخوف يكون ضررها في العادة أكثر من نفعها، فالعامل الخائن عامل ليس بمنجاة من الخطر و الصور البشعة القطيعة قد تجذب الانتباه لكن ينذر أن يكون لها أثر محمود، فالإعلانات التي تصور عاملا يحتضر وعلى وجهه إمارات النزع الأخيرة وتصوير يدين تقطران بالدم أو جسدا مزقته الآلة. فهذه الإعلانات وغيرها تثير الخوف و الأسى ولكن يمكن أن تكون وسيلة فعالة للتعليم و أهم ما يجب أن يراعى في الإعلانات أن تكون ذات صيغة إيجابية أي توعي أو تأمر بما يجب عمله بدلا من أن تنهي عمالا عما لا يجب عمله، فهي تخيرك كيف تلزم جانب الأمان وتحملك على استخدام واقيات الحوادث، وهذا ينصب على بعض إعلانات المصنع وإعلانات المرور وغيرها من الإعلانات و إليك بعض الأمثلة من هذا النوع: (يعبر المشاة من هنا ، التدخين في الحجرة الأخرى، غازات سامة في هذه المنطقة). (أشرف محمد عبد الغني، 2001، ص271).

12-2-5- إستبعاد المرشحين لوقوع الحوادث :

الأفراد المرشحون لوقوع الحوادث أثناء عملهم لا يجدي معهم محاولة تلقينهم طرق الوقاية من الحوادث أي أنّ الحوادث تقع لهؤلاء سواء تم تلقينهم مبادئ الوقاية من

الحوادث أو لم يتم ذلك، أيضا فإن طرد هؤلاء الأفراد من العمل قد يؤدي إلى نتائج خطيرة على المستوى الشخصي و الاجتماعي لذلك يجب وضع هؤلاء الأفراد في وظائف آمنة ليس فيها احتمالات لوقوع الحوادث. (طارق كمال، 2007، ص161).

12-2-6- علاج المرشحين لوقوع الحوادث :

مازالت الطريقة الإكلينيكية أو العيادية من خير الطرق لتشخيص الاستهداف والطب له و لعلها من أفضل الطرق لخفض الحوادث التي تتجم عن عوامل شخصية خاصة إن كانت عوامل انفعالية، أي عصبية، وتتمثل هذه الطريقة في دراسة العوامل و القوى التي تقوم وراء سلوك الفرد حتى يتسن أخذ صورة متكاملة تفيد في تفسير سلوكه السابق و التنبؤ بسلوكه المستقبل، وبعبارة أخرى تتلخص في جمع أكبر قسط من المعلومات عن الفرد ثم تحليل هذه المعلومات وتفسيرها.

ومن المعلومات التي يحتاج إليها السيكولوجي الإكلينيكي في دراسة الحوادث طول مدة خدمة العامل تاريخه المنزلي و المدرسي و الاجتماعي والمهني، وحالته الزوجية وظروفه المنزلية، و اتجاهاته النفسية من عمله، ونتائج الاختبارات المختلفة التي أجريت عليه وعددها ارتكبه من حوادث وهذه المعلومات تأخذ من ملف العامل.

12-3- بالنسبة لرعاية العامل في عمله:

تلعب بيئته العامل التقنية دورا كبيرا في خفض معدلات الحوادث أو رقمها، ولهذا ينبغي بذل عناية خاصة لبيئة العمل حتى تكون مهياًة لخفض معدلات الحوادث قدر المستطاع .

فمثلا لخفض عاملي التعب والملل الذين يسببان ضيقا نفسيا نوصي بأن يعيد تقسيم العمل حيث يعطي العامل فرصة التغيير و التنوع في طبيعة العمل الذي يقوم به ، وإتاحة فرص كافية للراحة، وإدخال برامج الترقية بين الحين والحين ، ومن أنجح العوامل

التي تعمل على تحقيق اتجاه إيجابي نحو العمل ورفع الروح المعنوية ما يلخصها "روبير" في:

1- الضمان أي حق العامل في أجر معقول من غير أن يخشى الوقت.

2- إتاحة فرصة التقدم أمامه.

3- معاملته باحترام وحفظ كرامته. (فرج عبد القادر طه، 1987، ص 328-329).

وفي الأخير يمكن إبداء جملة من الاقتراحات في مجال الوقاية الصحية و الأمن داخل أماكن العمل وإجمالها فيما يلي :

- ضرورة إلزام المؤسسات الكبرى و الهامة بإنشاء مصالح طب العمل أو مصلحة مشتركة بين المؤسسات ذات النشاط المشترك بدل إبرام اتفاقية مع القطاع الصحي ،علما أنه في ولاية من ولايات الوطن مثلا يتكفل 3 أطباء العمل التابعين للقطاع الصحي بحوالي 300 مؤسسة عمومية وخاصة فهل يستطيع هؤلاء الأطباء القيام بدورهم الوقائي داخل هذه المؤسسات؟

- ضرورة توفير طب العمل في قطاع الوظيفة العمومية مثل قطاع التربية الوطنية و الصحة وعمال البلدية...علما أن مثل هؤلاء العمال لا يخضعون حتى للفحوص الطبية الدورية السنوية فهل معنى ذلك أن مثل هؤلاء غير معرضين للأمراض المهنية؟

- ضرورة توفير الحماية القانونية لأطباء العمل على مستوى مصالح طب العمل ،أي لأطباء الأجراء من تعسف أرباب العمل ،علما أن القانون رقم 07/8 لطبيب العمل حق إخطار مفتش العمل بعد إعدار صاحب العمل،في حالة مخالفته الأحكام التشريعية و التنظيمية بالوقاية الصحية و الأمن داخل أماكن العمل لم يقوموا بمثل هذا الإجراء كون أنهم لا يتمتعون بحماية قانونية .

- لوحظ نقص في عدد الأطباء المكلفين بالرقابة و التفتيش الموجودين على مستوى مديريات الصحة بولايات الوطن، والمعنيين بقرار من وزيرة الصحة لذا التمس المتدخلون في الملتقى ضرورة توفير طبيب واحد على الأقل على مستوى كل ولاية ، كما أنّ أرباب العمل يجهلون وجود مثل هؤلاء الأطباء من الناحية الميدانية و العملية.

-مراجعة قائمة الأمراض المهنية بشكل دوري كلما اقتضى الأمر ذلك علما أن هذه القائمة لم تراجع منذ صدور القرار الوزاري المؤرخ في 05 ماي 1996 المحدد لقائمة الأمراض المهنية التي يحمل أن يكون مصدرها مهنيا وملحقه 1 و2.

-ضرورة تكوين مفتشي العمل خاصة وأن القوانين الاجتماعية (قانون العمل ،والضمان الاجتماعي)سريعة التطور للتكيف مع الواقع الاقتصادي و الاجتماعي من جهة ،كما أنه عرفت هذه القوانين تغييرات وتعديلات بعد أن انتقلت الجزائر من الاقتصاد الموجه إلى الاقتصاد السوق. (بن عزوز بن صابر، 2010،ص270-271).

خلاصة الفصل

من خلال عرضنا لهذا الفصل يتبين أن للأمن الصناعي أهمية كبيرة وفعالة في الحد والتقليص من حوادث العمل، لتضمنه على إدارات لجان تتكفل بجملة من المهام وتعليمات وواجبات وقواعد على العامل الالتزام بها هذا من جهة، ومن جهة أخرى على صاحب العمل توفير كل ما يلزم للعامل في مكان العمل من وسائل وإجراءات لضمان حمايته وحماية الممتلكات أي التزامه بتوفير الأمن الصناعي في المؤسسة، والتي تهدف كلها لنفس الغرض و المتمثل في حماية العامل وحماية المؤسسة بما فيها من مواد مادية وبشرية، وحماية الاقتصاد الوطني ككل.

الفصل الرابع

حوادث العمل

تمهيد

- 1- تعريف الحادثة .
- 2- تصنيف الحوادث.
- 3- أسباب الحوادث.
- 4- صفات مرتكبي الحوادث.
- 5- نتائج الحوادث.
- 6- النظريات المفسدة لحوادث العمل.
- 7- الاحتياجات و الإجراءات الكفيلة لمنع الحوادث
ونقليلها
- 8- قواعد ونظم عامة للوقاية من حوادث العمل .
- 9- الاتصال التنظيمي و الأمن الصناعي.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر موضوع حوادث العمل من المواضيع التي لاقت اهتماما بالغا من قبل الباحثين والخبراء وذلك نظرا لخطورته على المجتمع بصفة عامة و المؤسسة والعامل بصفة خاصة، وتتزايد هذه الحوادث بتزايد تطور العالم الصناعي، فقد أصبحت من أهم مشكلات الصناعة ومن أفدحها ثمنا "حوادث الصناعة" فهي تكلف مبالغ كبيرة من الناحية الاقتصادية وتتقص من الروح المعنوية للعمال وتعرقل الإنتاج، فضلا على أنما يتعرض له العامل من إصابات و أخطار يعتبر مأساة في حد ذاته، وترجع هذه الحوادث بالدرجة الأولى إلى الزيادة في تعقيد الصناعة، إلى جانب هذا ظروف العمل الغير ملائمة والتي تظهر في بعض المؤسسات التي تساعد على وقوع الحوادث والتي تؤدي إلى خسائر مادية وبشرية، حيث تكلف دول العالم من أموالها وجهودها أثمانا باهظة، مما يؤكد أن واجب السلامة أمر ضروري وهام، ولذلك حاولنا في هذا الفصل عرض ما يتعلق بالحوادث المهنية من تعريفها، أسبابها، نتائجها، وأهم النظريات المفسرة لها، إجراءات منع الحوادث وتقليلها، وكذا قواعد ونظم الوقاية من الحوادث.

1-تعريف الحوادث

إن الحادثة بمعناها الواسع هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث، مما يترتب عليه ضرر للناس أو الأشياء فلو ترتب عليها إصابة أحد من الناس سميت إصابة . (أشرف محمد عبد الغني شريف، 2001، ص251).

يمكن تعريف الحادثة بأنها واقعة أو حدث مفاجئ غير مخطط له يقع لأي سبب من الأسباب ويرتبط بأداء عمل مدفوع الأجر، كأن يكون نتيجة لظروف عمل غير آمنة وظروف عمل غير مأمونة وينتج عنه وقوع إصابات عمل وخسارة في الممتلكات. (حسان زيدان، 1994، ص17).

وتعرف الحادثة أيضا بأنها حدث غير متوقع وخاطئ ولكن بالضرورة يسبب إصابات أو خسائر ويؤدي هذا الحدث إلى عرقلة أداء النشاط أو استكمالها.

ويعرفها فرج عبد القادر طه "بأنها حدث يقع للفرد أو يتورط فيه دون سابق معرفة، وينتج عنه أضرار تصيب الفرد و الآخرين أو المعدات " . (فرج عبد القادر طه، 2001، ص378).

أما رسل فيعرفها "بأنها الفشل الذي لا يحقق التوقع الظاهر أو الكامن للأمان أثناء العمل". (حمدي

ياسين، 1999، ص195).

2-تصنيف الحوادث:

إنه من الضروري جدًا تصنيف الحوادث التي تحدث ضمن موقع العمل، مهما كانت بسيطة وذلك لمعرفة أسبابها و اتخاذ الوسائل لمنع تكرارها، ولقد اعتمد تصنيف المهتمين بالأمن الصناعي لحوادث العمل على مقاييس محددة، حيث يركز تصنيفهم تبعاً لطبيعة العمل أو نوعية المشروع و الأعمال ومن أهم هذه التصنيفات نذكر ما يلي:

2-1 حوادث العمل من حيث النوع:

تصنف الحوادث من حيث النوع إلى حوادث مرورية، وحوادث جوية، وحوادث بحرية، وقد تصنف حوادث خطيرة أو غير خطيرة، وحوادث مناجم. حوادث حريق صناعية. (حمدي ياسين، 1999، ص196).

2-2-حوادث العمل من حيث النتائج :

فيمكن أن تقسم إلى حوادث تلف في الآلات، وأخرى تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة كالحروق أو الكسور، أو فقدان الحواس أو الأعضاء، أو التشوهات المختلفة أو الموت.

2-3حوادث العمل من حيث الخطورة:

قد تكون بسيطة تؤدي إلى توقف العامل عن العمل لفترة مؤقتة أو استمرار العمل دون توقفه، أو تؤدي إلى عجز جزئي وألم كفقد يد واحدة أو رجل، أو عجز جزئي مؤقت كالكسر أو الحريق، أو عجز كلي كفقد الرجلين أو اليدين معاً، وقد تكون حوادث مميتة. (عبد الغفار حنفي، 2002، ص556).

2-4 حوادث العمل من حيث الأسباب :

قد تكون لأسباب شخصية تعود لإهمال العامل وقلة ذكائه وسرعة استخدامه للآلة أو قلة خبرته، أو لأسباب فيزيقية كالتعرض للضوضاء أو ظروف مناخية كالبرد أو الحرارة أو الرياح و انتشار الغازات السامة ،الدخان ،الضباب ،أو لأسباب قد تعود إلى أجهزة العمل ومعداته كعدم تنظيم أماكن العمل ونظافتها و إهمال الآلات وعدم صيانتها وقد أثبتت الدراسات أن الحوادث الناتجة عن أسباب شخصية

تتراوح بين 80% إلى 90%، وأن الحوادث التي تعود إلى ظروف فيزيقية وإلى أجهزة العمل ومعداته تتراوح بين 10% إلى 20%، وأن نسبة 10% تعود إلى أسباب أخرى. (كامل محمد عويضة، 1956، ص148)

2-5 حوادث العمل من حيث تجنبها:

قيمة الحوادث من المتعذر تجنبها ،وذلك كعطل مفاجئ في آلة حديثة تم اختبار صلاحياتها، وحوادث أخرى يمكن تجنبها .

3-أسباب حوادث العمل:

تنشأ الحوادث باتجاه مجموعة من العوامل وتنقسم هذه العوامل إلى عوامل داخلية (شخصية) خاصة بالفرد وتنقسم بدورها إلى عوامل جسمية كالاكتلال ،الصحة تمس مختلف الحواس وعوامل نفسية كالاكتئاب،الخوف،وإلى عوامل خارجية (بيئية) خاصة ببيئة العمل كالمناخ و المعدات إلى آخره.

وقد يكون السبب في الحوادث أحد هذه العوامل أو باتحادهما معا وفي ما يلي عرض لأهم هذه الأسباب:

3-1 الأسباب الشخصية لحوادث العمل :

هناك كثير من العوامل الشخصية التي تتدخل في حوادث العمل ،ومن ذلك الذكاء والقدرة على الإبصار والتآزر الحركي وبعض السمات الشخصية الأخرى وسنبرزها فيما يلي :

3-1-1 الذكاء وصلته بالحوادث : يميل التفكير الشائع إلى افتراض أن الشخص

الغبى يتعرض للحوادث أكثر من الذكي ،ولكن الدراسات العلمية لا تحدد ما يبرره هذا التعميم ،حيث قام "فارمر" و"شامير" من خلال دراسة نشرت عام 1939 بدراسة هذه المشكلة ،ولم يجد أي ارتباط بين تقارير الذكاء وبين تعدد الحوادث بين العمال في ترسانة بحرية ،ولقد اقترح أن الذكاء يرتبط بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم ولا ترتبط بتلك التي تتضمن مهارات يدوية .(السيد رمضان ،1984،ص201).

أي إن للذكاء علاقة بحوادث العمل إذا ثبت أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء قلَّ عدد الحوادث و العكس صحيح .

ولقد أوضحت إحدى الدراسات المبكرة في هذا الميدان أنه لا يوجد أي ارتباط ذي دلالة إحصائية بين درجات الأفراد في اختبارات الذكاء وبين عدد تكرار حدوث الحوادث بين العمال الذين كانوا تحت التدريب بإحدى ترسانات السفن ،ويبدو أنه يمكن أن نتوقع أن يرتبط الذكاء بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم وليس بالحوادث التي تتضمن مهارات يدوية ، لأن الذكاء يرتبط بقدرة الفرد على إصدار الأحكام الصائبة وفي دراسة أخرى وجد أن هناك نسبة أكبر من الحوادث بين العمال الذين يقل ذكاؤهم عن المتوسط عنها عند أولئك الذين يمتلكون ذكاء متوسطا.والواقع أن هذا التناقض في النتائج يمثل معظم التراث في هذا الصدد.

إن الذكاء قد يكون مهماً في بعض الوظائف وغير هام في وظائف أخرى .ويحتمل أن يكون هناك حدًا أدنى لا بد من وجوده من الذكاء للخلو من الحوادث أي

للسلوك الخالي من الحوادث في كل المهنة. وينبغي أن تحدد الأمن الصناعي الحد الأدنى المطلوب من الذكاء. (أحمد أحمد حرز الله، 2010، ص252).

3-1-2 قوة الإبصار:

إن قوة الإبصار تؤثر على ارتكاب العامل للحوادث، فقد دلت المعلومات المستمدة من التجارب أن لقوة الابصار دخل في ارتكاب الحوادث في العمل، ففي دراسة أجراها كيفارت وتيفن **N and Tiffin, kephart** عن الإبصار وخبرة الحوادث، قيست القدرة على الإبصار المطلوبة في 12 وظيفة ثم قيست

القدرة على الإبصار لدى العمال المشتغلين بهذه الوظائف وذلك لمعرفة عما إذا كانت قدرة العامل تتفق مع القدرة المطلوبة للعمل من عدمه. ولقد كشفت النتائج على أنه في 11 وظيفة من الوظائف الاثني عشر كانت نسبة الذين لم يرتكبوا حوادث أعلى من العمال الذين يمتلكون قوة إبصار مناسبة عنها عند أولئك الذين لم يتجاوزوا اختبار الإبصار أما الوظيفة الأخيرة (الثانية عشر) فلم يوجد بها أي فرق في الحوادث .

وفي دراسة أخرى وجد أن هناك نسبة 37% من عمال تشغيل الآلات الذين اجتازوا بنجاح اختبار النظر ارتكبوا حوادث بينما بلغت هذه النسبة 67% عند أولئك الذين لم يجتازوا هذا الاختبار. (أحمد أحمد حرز الله، 2010، ص253).

3-1-3 السرعة الحركية و السرعة الإدراكية:

في عام 1940 نشر "دريك" بحثاً عن القابلية للحوادث، قارن فيه بين السرعة الإدراكية و السرعة الحركية لدى مجموعة من العاملات في الصناعة حدثت لهن حوادث وبين مجموعة أخرى مناظرة لم تحدث لهن حوادث فتيبين له أنه لا توجد علاقة بين السرعة الحركية و السرعة الإدراكية، لكن تبينت له علاقة لم تكن متوقعة بين الحوادث وبين زيادة سرعة الفرد الحركية وسرعته الإدراكية الخاصة به نفسه، وبناء على ذلك

صاغ "رديك" فرضه والذي وصفه بالبساطة و المعقولية: "إن الأفراد الذين يكون عندهم مستوى الاستجابة العضلية (الحركية) أعلى من مستواهم من الإدراك". (فرج عبد القادر طه، 2001، ص410).

3-1-4 الخبرة :

لا شك أن خبرة العامل بنوع العمل الذي يمارسه تساعده على تجنب الوقوع في الحوادث، ويؤيد هذه الحقيقة سيكولوجية التعلم و كثير من الأبحاث الحلقية.

ففي انجلترا أجرى كل من فارمرز **E.Farmers** وتشامبرز **E.Chambers** دراسة سيكولوجية عن الفروق الفردية في معدل الحوادث ووجد أن هناك علاقة وثيقة بين الخبرة بالمهنة و ارتكاب الحوادث، والجدول التالي يوضح طول مدة الخدمة أي خبرة العامل بوظيفته بمعدل ما يرتكبه من حوادث.

وواضح أن معدل الحوادث ينخفض كلما زادت مدة خدمة العامل أي خبرته .

جدول رقم (01) طول مدة الخدمة وعلاقته بالحوادث

| معدل الحوادث | طول مدة الخدمة |
|--------------|------------------|
| 171 | -أقل من شهر واحد |
| 168 | -من 01-03 أشهر |
| 78 | -03-07 أشهر |
| 62 | -07-12 أشهر |
| 58 | -1-05 سنوات |

وفي دراسة أخرى أجريت على العمال الشبان في إنجلترا وجد أن معدل حوادث العمل ظل ينخفض طوال 18 شهرا التي تلت التحاق هؤلاء بوظائفهم.

وهناك دراسة حديثة أجريت لمعرفة عما إذا كان انخفاض معدل الحوادث يحدث نتيجة للخبرة أم أنه ينخفض نتيجة للتقدم في السن، وقد وجد أن لعامل السن، تأثيرا أكبر في انخفاض نسبة الحوادث عن عامل الخبرة. فالعمال الأكبر سنا، والأكثر نضجا يكونون أقل عرضه لارتكاب الحوادث .

ومن خلال هذه الدراسة أيضا يمكن افتراض أن التحسن الذي يحدث في معدل الحوادث الذي يرجع إلى الخبرة وإلى السن قد يرجع جزئيا إلى حقيقة تسرب العمال الذين لا تتاسبهم ظروف العمل أو الذين

لا تتفق قدراتهم وميولهم و استعداداتهم ونكائهم مع متطلبات العمل ،ولذلك يهجرونه بمرور الوقت ولا يبقى إلا العمال الصالحون أي عملية غربلة العمال غير الصالحين وطردهم.

و الواقع أن ارتباط الحوادث بالخبرة يجب أن يتوجه انتباهنا إلى برامج الأمن الصناعي بالنسبة للعمال الجدد. وعلى الرغم من أن معرفة أداء العمل من الممكن أن تتأتى عن طريق ممارسة العمل وحدها. ولكن في هذه الحالة تترك العامل لممارسة نوع من المحاولة والخطأ ولكن لا بد من إرشاد العامل وتدريبه، وليس معنى ذلك زيادة الكفاية الإنتاجية للعامل وحسب وإنما معناه أيضا انخفاض معدل الحوادث فالتدريب السليم يساعد على زيادة الانتاج وعلى انخفاض حوادث العمل، ففي إحدى الدراسات التي أجريت على عمال مصانع الصلب وجد أن مجموعة من العمال الجدد الذين حضروا برنامجا في الأمن الصناعي ومنع الحوادث ارتكبوا عدد أقل من الحوادث في الأيام الأولى من العمل بالمقارنة بالعمال الذين لم يتلقوا مثل هذا التدريب. (أحمد أحمد حرز الله، 2010، ص256).

5-1-5- التعب:

على الرغم من أن التعب يؤدي إلى ارتكاب الحوادث، ولكن النقطة المحددة من التعب التي عندها نستطيع أن نقول أن العامل سوف يرتكب حادثاً ما لا نستطيع أن نحددها تحديداً مطلقاً. ولكن من المؤكد أن التعب الشديد يقود إلى زيادة نسبة ارتكاب الحوادث وعلى سبيل المثال في إحدى مصانع القنابل والقذائف أثناء الحرب العالمية الثانية في إنجلترا انخفض معدل الحوادث نسبة 60% بين العمال عندما انخفضت ساعات العمل من 12 ساعة إلى 10 ساعات يومياً.

ويجب أن نميز بين الحوادث التي تنتج عن التعب حقيقة وتلك التي تنتج عن السرعة الزائدة في أداء العمل. وبالطبع يتبع السرعة في العمل زيادة في الإنتاج، ولذلك عندما نريد أن نفصل بين هذين العاملين، أي عامل التعب مستقلاً عن عامل السرعة، فإننا نثبت معدل الإنتاج أو نتحكم في معدل الإنتاج ثم ندرس الحوادث وقد فعلت ذلك وزارة الصحة الأمريكية والطريقة التي أتبعنا في ذلك كانت قسمة معدل الحوادث أو عددها على معدل الإنتاج، أو عدد وحدات الإنتاج من خلال فترة معينة من الزمن. وبعد ذلك يمكن اعتبار عدد الحوادث التي تقع بالنسبة لكل وحدة من وحدات الإنتاج ولقد كشفت نتائج هذه التجربة عن ارتفاع معدل الحوادث في الساعات الأولى من النهار، ثم تهبط عندما يهبط معدل الإنتاج. ومعنى ذلك أن زيادة الإنتاج يتبعها زيادة في عدد الحوادث.

والمثال النظري الآتي يوضح نسبة الحوادث إلى وحدات الإنتاج أي السرعة في الإنتاج فإذا استطاع العامل أن ينتج مثلاً 1000 علبة في اليوم و ارتكب في هذا اليوم 05 حوادث، فإن النسبة تصبح 2.5% أما إذا زادت سرعته وأصبح ينتج 1500 علبة في اليوم وارتكب 15 حادثاً، فإن النسبة تصبح 1.5%.

ولكن في الساعات الأخيرة من اليوم تضيع هذه العلاقة .ففي ساعات التشطيب تصبح نسبة الحوادث مرتفعة.(أحمد أحمد حرز الله،2010،ص255).

5-1-6 الحالة الانفعالية الراهنة :

هناك عاملين انفعاليين يتصلان بالحوادث التي تقع للأفراد في المؤسسات الصناعية هما النضج الانفعالي والحالة الانفعالية وقت وقوع الحادثة .ومن العوامل الانفعالية التوتر النفسي الناجم مثلا عن إصابة العامل بمرض أو عاهة تعرضه للاستبداد من طرف رئيسه وغيره مما يجعل العامل متوتر،وتؤكد الدراسات أنه كلما زاد التوتر النفسي كلما زادت نسبة وقوع الحوادث.(طارق كمال ،2007،ص156).

فقد أراد "هيرسي"الذي نشره عام 1936 أن يدرس أثر الحالة الانفعالية الراهنة في إحداث الحوادث فقام بدراسة لظروف حدث 400حادثة فوجد أن أكثرها قد حدثت للأفراد في فترات حالاتهم المكتئبة وهي التي تتصف بالحزن والخوف والشك و الغضب ويرى "هيرسي" أن مثل هذه الحالات تحول ما بين الفرد وبين استخدام ذكائه وإمكانياته الخاصة في معالجة المواقف التي يتعرض لها بكفاءة مناسبة.وتتضح أهمية هذه النتائج إذ يذكر لنا "هيرسي" أن الفرد يكون في حالة انفعالية مكتئبة في 20%من وقته فقط وعلى ذلك فلو أن الحوادث لا تتأثر بالحالة الانفعالية الراهنة لحدث 20% منها فقط في تلك الحالات المكتئبة وما حدث أكثر من نصفها، كما اتضح من هذه الدراسة ويضيف إلى ذلك أن حالة الابتهاج الزائدة تعرض الفرد للحوادث أيضا ،إذ تكون لديه رغبة جامحة في العمل بأقصى سرعته الأمر الذي يجعله يعقل عن المخاطر المحيطة به وتركيز انتباهه على سرعة الإنتاج،كما يضيف أن الفرد السهل الاستعارة الإنفعالية لدرجة أنه يفرح ويحزن لأقل الأسباب يكون عرضة للحوادث.(فرج عبد القادر طه ،1987،ص306).

5-1-7 سمات الشخصية :

هناك الكثير من الأبحاث التي تؤكد وجود علاقة بين سمات الشخصية و القابلية للتورط في الحوادث . فكما وجد أن هناك علاقة بين الحالة الانفعالية ووقوع الحوادث، كذلك وجد أن الإنتاج يرتفع بنسبة 8% في الفترات التي يكون فيها العمال يشعرون بالأمل و البهجة والسعادة ،عما لو كانوا غاضبين أو خائفين أو قلقين أو متوترين .

وبالنسبة للعلاقات الشخصية داخل المصنع، فقد وجد أن نسبة الحوادث ترتفع بين العمال الذين لا يحبهم زملائهم، أما العمال المحبوبون فكانت سجلاتهم تخلوا من الحوادث. وفي دراسة على ديناميات الشخصية و

القابلية للتورط في الحوادث استخدم الباحث اختبار تكلمة الجمل طبقها على مجموعتين من الرجال إحداها لها معدل مرتفع من الحوادث و الأخرى لا ترتكب الحوادث .وأوضحت النتائج أن المجموعة قليلة الحوادث كانت درجاتها عالية على السمات المرغوبة اجتماعيا مثل :التفاؤل ،والثقة،والميل نحو الجماعة في مقابل

التمركز حول الذات .ولقد وجد أن هناك علاقة بين درجات الأفراد على اختبار لقياس الانطواء و الانبساط والإدلاء الذي يتطلب اليقظة السمعية ،حيث كان يطلب من هؤلاء الأفراد أن يتبنوا علاقة عددية في أثناء سماعهم تسجيل بعض الأرقام .وكان أداء المجموعة المنطوية الممتازة يرجع إلى كونهم أكثر يقظة وانتباها،ويمكن تطبيق ذلك عن طريق توظيف الأشخاص المنطويين في الوظائف التي تتطلب درجة عالية من الانتباه لأنهم أقل عرضة لارتكاب الحوادث عن المنبسطين.(أحمد أحمد حرز الله ،2010،ص254).

5-1-8 قبول المخاطر :

هناك بحوث حديثة تشير إلى نتائج مهمة في مسألة قبول المخاطر كسبب من أسباب وقوع حوادث العمل ويعبر عن قبول المخاطر بذلك السلوك الذي يكون فيه العامل نفسه على الرغم من احتمال الفشل في هذا العمل، وقد أجرى "روكويل T.H.RocKwell" دراسة عن قبول المخاطر في مكان توجد به الآلات الصناعية، وفي هذه الدراسة صمم جهازا لإثارة روح الخطر مع وجود فرصة تسمح للعامل بقبول هذا الخطر أو الابتعاد عنه، ولقد كشفت النتائج الأولية عن وجود فروق فردية بين الناس في رد الفعل اللازم للخطر، ولقد نقل هذا الجهاز في بيئة صناعية وطبقة على 37 عاملا، ولقد تبين أن المجموعة التي قبلت مواقف الخطر ارتكبت كثيرا من الحوادث الصناعية، كما كانوا أقل مهارة وكانت توجد بينهم فروق فردية واسعة في أداء العمل، وذلك بالمقارنة بالمجموعة التي لم تقبل مواقف الخطر. (أحمد أحمد حرز الله، 2010، ص257).

5-1-9 الإهمال:

لقد تبين من خلال البحوث التي أجريت أن إهمال العمل قد يسبب في 20% من الحوادث هذا و ترجع أسباب الإهمال إلى عدة عوامل أهمها :

- طبيعة ونشأة العامل حيث أصبح الإهمال من أهم مميزات الشخص
- التعالى عن إتباع تعليمات الوقاية ظنا منه أن يظهره لمظهر المتمرس الواعي العارف بكل أسرار العمل.

-الكسل في التأكد من أن جميع وسائل الوقاية معدة وصالحة للاستعمال.

-إهمال أسس الوقاية، وذلك بقصد السرعة وعلى الأخص عندما يعمل العامل بالقطعة لا بالأجر العمل الإضافي من اجل زيادة الدخل دون أخذ قدر كافي من الراحة أو العمل في

أكثر من وظيفة مما يؤدي إلى الإرهاق وبالتالي الوقوع في الخطأ وتسبب الحوادث
(حسان زيدان، 1994، ص 23-24).

- تناول مشروبات وأدوية لا تتناسب مع طبيعة العمل كأدوية التي تسبب النعاس أو
الخمير أو المخدرات التي تقلل من تركيز انتباه الفرد.

- عدم التبليغ عن الظروف غير الآمنة في العمل.

- أخذ مواقف غير آمنة و التي تعرض العامل للخطر.

- التصرف الخاطئ من قبل العامل كتشغيل الآلة بدون تصريح تجاوز المعدات الخاصة
بسرعة الآلة.

- عدم إتباع إجراءات الأمن الصناعي وتعليماته أو سوء فهمها. (محمد
مسلم، 2007، ص 213-214).

5-1-10 التآزر:

لقد وجدت بعض الدراسات التي أجريت من قبل الباحثين أنّ التآزر الحركي
عامل له تأثير على وقوع الحوادث، فالبطء في الاستجابة يؤثر في ارتكاب وتكرار الفرد
لحوادث العمل، ولكن مع ذلك وجد أنّ سرعة رد الفعل في حد ذاتها ليس لها علاقة
بتكرار الحوادث في العمل أو المجال الصناعي، ولكن يظهر أنّ هناك أنماط أخرى من
الاستجابات وردود الأفعال التي تكون أكثر تعقيدا هي التي ترتبط بالحوادث. ففي دراسة
"الفارمر وشامر" حول التآزر الحركي حيث قام بتقسيم 500 عامل إلى مجموعتين على
أساس تقديراتهم إلى مجموعة متفوقة في الأداء ومجموعة أقل تفوقا، فوجد أنّ المجموعة
الأخيرة تعرضت بنسبة 48% من الحوادث أكثر من المجموعة المتفوقة ومعنى هذا أنّ
الارتباك ونقص المهارة ويطء الاستجابة وما تتعرض له أعضاء الحس من عيوب يسهم

في وقوع الحوادث، وبناءا على ذلك يصعب على الأشخاص الضعاف في هذه النواحي الحسية الحركية تجنب المواقف التي تعرضهم للإصابة بالحوادث. (الشيخ كمال محمد عويضة، 1956، ص149).

5-1-11 الإستهداف للحوادث:

ويرتبط هذا بشخصية الفرد و نفسيته التي تضم مجموعة من الصفات و المميزات الشخصية التي تهيب للفرد الوقوع في الحوادث ويكون هو أكثر عرضة ولو كان يعمل في نفس الظروف الأمنية والوقائية، فالاستهداف للحوادث يتوقف على الفرد نفسه لا على المواقف الخارجية . (عبد الفتاح محمد دويدار، 2003، ص257).

3-2 الأسباب الخارجية الطبيعية (الظروف الفيزيكية):

ترجع معظمها إلى ظروف بيئية محيطة بالعمل مثل المناخ الضوضاء ،وغيرها أو ترجع إلى الخطأ في تصميم الآلات و المعدات وهي الأمور التي تعنى بتحسين أجواء العمل وجعلها أكثر أمانا وإنسانية وهي كالتالي:

3-2-1 الإضاءة:

مما لا شك فيه أنّ الإضاءة تثر في معدل الحوادث،ومن الأكيد أن نسبة الحوادث التي تقع في ضوء النهار أي الضوء الطبيعي أقل منها من نوع الإضاءة الصناعية،حيث أجرت إحدى الشركات إتمام إحصاء لجميع الحوادث الصناعية و تبين أن 25% من هذه الحوادث ترجع إلى رداءة وسوء الإضاءة،وفي بحث آخر أجراه "فيرتون" عن الوقاية من الحوادث اتضح منه أنّ الإضاءة الصناعية يتسبب عنها زيادة قدرها 25% من مجموعة الحوادث .

أيضا فقد كشفت نتائج بعض الدراسات أن الحوادث في 80 ألف مصنع من المصانع الأمريكية هي ما وقعت في شهور الشتاء وبلغت ذروتها في شهر يناير في حين أنّ شهر ديسمبر يعتبر أشد عتمة(ظلاما) من شهر يناير ولما كان يناير هو أبرد الشهور ساعدت شدة البرد في نقص الإضاءة على زيادة معدل الحوادث،أي أنّ نسبة من الحوادث تتأثر بالتغيرات الموسمية أي فصول السنة.

3-2-2 الحرارة:

لقد بحث كل من أسبورت وفيرنون عام 1992 عن العلاقة بين درجة الحرارة والحوادث بين جماعات من عمال المصانع،وقد تبين لهما أنّ معدل الحوادث يبلغ أقصى درجات انخفاضه في حالة درجات الحرارة المعتدلة،وأنّ معدل الحوادث يزداد كلما ارتفعت درجات الحرارة أو انخفضت عن الدرجة المعتدلة،وفي نفس السياق يضيف فيرنون و

زملائه في دراسة أخرى نشرت عام 1932 أنه في درجات الحرارة بالغة الارتفاع يزيد معدل الحوادث للعمال الكبار كثيرا عن معدل حوادث العمال الصغار بينما الفارق بين معدليهما أقل قيمة في حالة درجات الحرارة المعتدلة.

3-2-3 التهوية:

فسوء التهوية يصاحبه الخمول و التعب والذي يؤدي إلى الاستجابات الناقصة وإصدار السلوك الغير آمن، فنقص التهوية يتضمن نقص الأوكسجين و الذي يؤدي بدوره لخلل عمليات الأيض ويلاحظ أن التجارب الحديثة قللت من قيمة التفسيرات السابقة لأعراض سوء التهوية، و أوجدت لها تفسير مفاده أن ركود

الهواء يؤدي إلى ارتفاع درجة الحرارة و الرطوبة وهذا من شأنه أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة و الذي يؤدي بدوره إلى اختلال التوازن وعليه فإن سوء التهوية يعني زيادة حرارة الجسم و العجز عن تخفيضها وبالتالي فإذا استمرت زيادة الحرارة مع استمرار عجز الجسم في تخفيضها والنتيجة تكون صوت الإنسان لا محال. (حمدي ياسين، 1999، ص 98-99).

3-2-4 الضوضاء:

تعتبر الضوضاء ظاهرة غير صحية فهي تحول دون تركيز العمال في مهامهم، كما تقلل مستوى الأداء الذهني والمعرفي، وهذا ما كشفت عنه بعض الدراسات حيث أكدت أن أخطاء العمل قلت بشكل ملحوظ عندما انتقل العمال من الضوضاء إلى مكان هادئ. وأكدت التجارب التي أجراها "مورجان" و "ليرد" و"فيرما" أن العمل في الضوضاء تكلف أكثر من استفادة الطاقة والجهد المبذول من العمل في الجو الهادئ، فقد دلت الملاحظة الاستبطانية في تجارب "ليرد" على شعور العمال بالضيق والملل حينما يعملون بالضوضاء، وقد بينت التجارب التي أجريت في إنجلترا صناعة النسيج أن الإنتاج

يزيد بمقدار 3% كلما تزداد الكفاية الفردية للعامل بمقدار 7.5% إذا استعملت واقيات الأذن التي تضعف شدة الضوضاء بحوالي 50% وبالتالي يزيد شعور العامل بالارتياح. فقد تؤدي الضوضاء المرتفعة الشدة إلى تشويش أصوات التحذير أو العلامات الدالة على وجود المخاطر مثلا في حالة وضع أجراس التنبيه ضد الحريق، وعليه فإن للضوضاء أثر سيئ. (حمدي ياسين، 1999، ص 99-100).

3-2-5- صعوبة العمل :

هناك بعض الأعمال التي تتطلب جهدا كبيرا من قبل العمال ولاشك أن هذا يساعد في وقوع الحوادث، ولكن الأدلة التجريبية، لا تؤيد هذا الفرض كله، ففي إحدى الدراسات وجد أن معدل العمال الذين يقومون بجهود عضلية أن نسبة ارتكابهم للحوادث في الصباح لا تختلف عنها في فترة ما بعد الظهر وأن نسبة الحوادث عندهم لا تختلف عن مثلها عندما يشتغلون في أعمال ميكانيكية أو يديرون الآلات أو يقومون ببعض الأعمال اليدوية، ولكن لوحظ أن إنتاج العمال أصحاب الأعمال الثقيلة ينخفض في فترة بعد الظهر إذا أخذنا معيار معدل الحوادث بالنسبة لكل وحدة من وحدات الإنتاج لوحظ أن العمال أصحاب الأعمال

المجهدة جسميا يرتكبون نسبة أكثر الحوادث وتؤدي هذه النتيجة إلى افتراض أن معدل الحوادث بالنسبة لوحدات الإنتاج يزداد تدريجيا بمرور ساعات العمل اليومية. (العايب رابح، 2006، ص 161-162).

3-2-6- المناخ الصناعي:

هناك اتجاه حديث وجديد في دراسة حوادث العمل والذي يعتبر اتجاها كليا وإجماليًا يدرس في وقت واحد مجموعة من العوامل بهدف الوصول إلى نمط مناخي يمتاز بانخفاض معدل الحوادث أي الجو الصناعي العام الذي يساعد على انخفاض الحوادث،

وأول دراسة له أجراها "كير" في إحدى مصانع أجهزة الراديو بأمريكا ووجد أن الحوادث بكثرة في الأقسام التي تقل فيها إمكانية الترقية وعدم وجود فرصة للنقل

الداخلي والتي تمتاز بوجود مستوى عال من الضوضاء وفي دراسة أخرى من نفس النوع تبين أن العوامل الآتية ترتبط بكثرة عدد حوادث العمل:

-وجود شركات صناعية أخرى في نفس المنطقة.

-ظروف معيشية سيئة.

- حجم المصنع ومعدل الإنتاج.

-توفير العمال في مواسم معينة من السنة أي طردهم والاستغناء عنهم. (عبد الرحمن العيسوي، 2003، ص104-105).

3-2-7 تصميم الآلات:

تعرض الآلات المعقدة والمتطورة العاملين للأخطار، فخطوط التجميع المتحركة في المصانع والسيارات كلها قد تسبب للعمال إصابات شديدة ، فالآلات العمل تصبح تدريجيا ساخنة جدا لدرجة أنها تحرق العامل اللامبالي، ويبدو أن التصميمات التي لم تأخذ في الاعتبار الجوانب الإنسانية، تكون سببا في بعض الحوادث الصناعية، وبصفة خاصة عندما تكون مصممة دون وسائل أمان أو سلامة كافية ولقد وضع "بوت" خمس أنواع من الأخطار الشائعة التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تصميم الآلات الصناعية هي :

أ-المصائد: وهي أجزاء عند تحريكها تصبح كالفخ يمكن أن يصطاد من يشتغلون بها و التي منها آلات الضغط أو الكبس الهيدروسيكية.

ب-الاصطدام: مثال ذلك الرافعات الشوكية،الناقل الآلي قد تصيب من يقف في طريقها نتيجة سرعتها العالية جدا فهي آلات متحركة .

ج-التلامس:مثل الكاشطة الساخنة أو الباردة جدا أو التي تحتوي الشحنة الكهربائية وعليه فقد تصيب العامل بأضرار جسيمة جراء لمسها.

د-التشابك : وهي الآلات المتحركة التي تمسك بتلابيب الفرد من ملابسه وقفازاته وما إلى ذلك .

و-الشظايا المتطايرة: وهو الخطر الذي ينتج عن تطاير أجزاء من الآلات.(فارس حلمي ،1999،ص603-604).

3-3 الأسباب الاجتماعية:

إنَّ للمتغيرات الاجتماعية أهمية في بيئة العمل وضرورة تنشيط هذه العلاقات بما يعود بالخير على العمال والإدارة ويضمن ذلك أيضا تقليص مشكلاتهم وعدم تورطهم في الحوادث فلا يكفي ان تكون بيئة العمل مكتملة من حيث الأجهزة و الأدوات وظروفها الفيزيائية بل المهم وجود العلاقات الاجتماعية القوية.

3-3-أ -داخل المصنع:

إنَّ للروابط الاجتماعية التي تتولد عن تفاعل العمال فيما بينهم أثناء العمل دور كبير في التقليل أو الرفع من نسبة الحوادث وهذا يتوقف على طبيعة هذه العلاقات وموقف الجماعة من كل فرد، ومعنى هذا أن الفرد العامل إذا استطاع كسب ثقة جماعة القسم الذي يعمل فيه، فإن هذا يسهل عليه عملية التعامل والاندماج، الأمر الذي يؤدي به إلى تأدية عمله بسهولة، أم إذا كان منبوذ من طرف الجماعة، فإن هذا الأمر يدفع به إلى التغيب باستمرار، وإذا حضر العمل يكون قلقا متوترا لكون المحيط الاجتماعي الذي يعمل

فيه داخل المصنع لا يساعد على تأدية العمل، هذا التوتر والقلق سوف يعكسه في تصرفات متهورة احتجاجا على هذا الوضع والذي بدوره يفقده توازنه والتحكم في العمل وبالتالي الوقوع في الحوادث.

3-3-ب- خارج المصنع:

وينطلق هذا من الجو الأسري الذي يعيش فيه الفرد وما ينجر عنه من مشاكل بسبب ضيق السكن ومحدودية الأجر الذي يجعله عاجزا بالخصوص إذا كان هو رب الأسرة على توفير ضروريات أفراد العائلة، الأمر الذي يجعله دائم التفكير وهذا التفكير يلزمه حتى أثناء تأديته العمل الشيء الذي يجعله شارد الذهن غافل عما يحيط به والقيام بالأفعال اللاإرادية التي توقعه في الحوادث.

3-3-ج- التواصل الاجتماعي:

فمن التواصل الاجتماعي يستطيع العمل التعرف على بيئته، ويتعرف على المطلوب منه، فمن المعلوم أن جودة الإنتاج تعتمد على التواصل الجيد الذي يضمن سرعة تبادل المعلومات ولاسيما في عصر تكنولوجيا الاتصال.

وتؤكد نتائج الدراسات في علم النفس الصناعي أن كثيرا من الحوادث تعزى لنقص المعلومات وسط عمليات الاتصال، وإضافة إلى ذلك فإن شعور العامل بنقص التواصل وضعف المشاركة وأنه لا يقف على مجريات الأمور، وأن كثيرا من القرارات يعلمها من خارج العمل، هذا كله يمكن أن يضعف دافعية الفرد للعمل، ويسبب الملل، كما أن ضعف الاتصال يؤدي إلى تشويش المعلومة ويسبب الخطأ لها بل وتحريف المعاني بها وهذا لا يساعد على العمل الجيد للعامل، وما يصاحب ذلك من مشكلات العمل.

4- صفات مرتكبي الحوادث :

لقد أجريت دراسات لمعرفة سمات وخصائص مرتكبي الحوادث ومن بين هذه الدراسات نجد دراسة "طوماس جانكنر" حيث توصل إلى استخلاص الصفات التالية:
-عدم الانتباه أو اليقظة من يتميزون بعدم الانتباه فنجدهم سرحوا الذهن.

-قلة الدراية والتبصر بالأمور حيث يتميز العمال الأكثر استهدافا للحوادث بالعجز الإدراكي نأى أقل إدراكا للخطر الذي ينطوي عليه بالتصرف.

-الانفرادية ومخالفة الجماعة، حيث لا يمثل الفرد الأكثر عرضة للحوادث لرأي الجماعة، حيث يكون له رأي مستقل عن رأي الجماعة.

-الميل إلى إبداء وعقاب النفس وهذا من خلال اللامبالاة وعدم الانتباه للحوادث.

-الغطرسة والاعتزاز بالنفس أكثر من اللازم ،حيث اتضح أن الشخص مستهدف بالحوادث يعتز بنفسه أكثر من اللازم لدرجة يقاوم فيها إجراء الوقاية ولا يكثرث بها.(عبد الغفار حنفي ،2002،ص616).

-من حيث قبوله للنظام الاجتماعي ،حيث اتضح أن الأفراد المعرضين للحوادث يميلون إلى معاداة الآخرين ولا يحبون الانتماء إلى الجماعة معينة.

-من حيث العلاقات الشخصية، اتضح أن نسبة الحوادث ترتفع بين العمال الذين لا يحبون زملائهم ،أما العمال المحبون فسجلاتهم تخلو من الحوادث.(كامل محمد عويضة،1956،ص133-334).

5- نتائج حوادث العمل:

لحوادث وإصابات العمل خسائر فادحة مادية ومعنوية مباشرة وغير مباشرة تعود بتأثيرها على الفرد العامل وأسرته والمؤسسة التابع لها، قد تؤدي إلى وفاته، إضافة إلى الخسائر الاقتصادية التي تمس الآلات والمعدات والإنتاج ولا يقتصر تأثيرها على المؤسسة وحسب بل على الاقتصاد الدولي ككل. وهو الأمر الذي يستلزم ضرورة الإحاطة بها وحصرها بهدف تحقيق الأمن والوقاية منها.

5-1 بالنسبة للمؤسسة:

تتسبب الحوادث في العديد من الأعباء والتكاليف الاقتصادية وتكون مباشرة وغير مباشرة:

5-1-1 التكاليف المباشرة:

ويقصد بها المصاريف التي يمكن حصرها وتشمل :

أ- التعويضات المدفوعة للعمال : وهي :

- الأجور التي تدفع للعمال أثناء تغيبهم بسبب الإصابة .

- نفقات العلاج والأدوية للعامل المصاب.

- التعويضات التي تدفع للمصابين بسبب العاهات نتيجة لحادث أو حسب نسبة العجز.

ب- تكاليف مترتبة على إصلاح واستبدال الآلات ومعدات الإنتاج: وتتمثل في :

- تكلفة الآلة التالفة التي تتوقف نهائيا عن العمل .

- تكلفة قطع الغيار المستبدلة في حالة تضرر أجزاء معينة.

ج- تكلفة المواد والمنتجات التالفة:

- تكلفة توقف العملية الإنتاجية بسبب تضرر أو انعدام المواد الأولية بسبب الحوادث.

-تكلفة أثمان المياه والكهرباء والوقود وغيرها من الخدمات .

-تكلفة بقيمة المواد المتضررة.

-تكلفة انخفاض الإنتاجية بسبب فقدان في المواد الخام واللوازم.(حسان زيدان،1994،ص124).

5-1-2التكاليف غير المباشرة:

*تكلفة الوقت الضائع أثناء إصابة العامل بسبب:

-أثناء تلقيه العلاج أي الإسعافات الأولية.

-غالبا ما تكون الساعات المتبقية خلال الفترة اليومية.

*الأجر الذي يتحصل عليه العمل رغم انخفاض الإنتاجية .

*المصاريف الطبية غير المؤمن عليها وتشمل:

-مصاريف الإسعافات الأولية.

-الرعاية الصحية للعامل بالقسم الطبي للمؤسسة.

-المواصلات أثناء فترة علاج المصاب.

-مصاريف الزيادات للعامل المصاب.

-المساعدات والهدايا غير الإلزامية التي تدفع للعامل المصاب بدافع إنساني.

*تكلفة الوقت الضائع للعمال مكان الحادث بسبب أو أكثر من الأسباب التالية:

-تجمعهم حول العامل المصاب بدافع الفضول أو الشفقة .

-مساعدتهم لزميلهم.

- أثناء استجوابهم للتحقيق الذي يجري لمعرفة أسباب الحادث.

*** الأجر الإضافية بسبب العمل الإضافي:**

- قد يتطلب الأمر تعويض النقص الحاصل في الإنتاج بفعل الحوادث بغية احترام المؤسسة لالتزاماتها اتجاه الزبائن ،وهذا ما يدفعها للعمل الإضافي.

- تتحمل المؤسسة تكاليف إضافية تدفع للعمل.

*** تكلفة تدريب جديد:**

حيث تتحمل المؤسسة التكاليف المرتبطة بالتدريب إضافة إلى حادثة العامل الجديد تجعله أقل إنتاجية مقارنة مع العامل السابق.

*** تكلفة الوقت المستغرق في التحقيق في الحادث وتشمل:**

- تكلفة الوقت المبذول للمشرفين والمكلفين بالتحقيق.

- تكلفة وقت العمال الخاضعين للتحقيق.

- المصاريف التي يتطلبها التحقيق وكتابة التقرير.

- تكلفة تعبئة التقارير والنماذج المختلفة بالحادث ورفعها إلى الجهات المسؤولة.

*** تكلفة إعادة تنظيم العمل:**

- القيام بالصيانة العلاجية للآلات والمعدات .

- إعادة تنظيم طريقة العمل.

- إحداث حركة تنقل لسد المواقع الشاغرة.

-تعويض الدخل الفردي للعامل بسبب تحويله إلى مكان آخر بسبب الإصابة.

-الحوافز والأجور الإضافية التي تدفع لبقية العمال لضمان استمرارية المستوى.

-المطلوب من الإنتاج.

***تكاليف عرضية عن تأثر الإنتاج بسبب الحوادث مثل:**

-تكلفة التأخر في تلبية الطلبات المتعاقد عليها.

-ضياح جانب من الأرباح نتيجة لتعطل بعض الآلات بسبب الحوادث. (محمد عبد

المولى، 1984، ص201).

-تكلفة انخفاض الإنتاجية بسبب تأذي الروح المعنوية للعمال بسبب الحادث .

-انخفاض معدل المبيعات.

-اهتزاز سمعة المؤسسة.

-فقدان المؤسسة لموقعها التنافسي الجيد.

-الغرامات والمصاريف الإضافية التي تظهر بسبب التقصير في الالتزام بالعقود ومواعيد

التسليم. (بوفلجة غياث، 2004، ص128).

5-2- بالنسبة للعامل:

تعتبر الحوادث النتيجة النهائية لتصرفات وظروف وأخطاء إنسانية وأعطال

إنتاجية، حيث ينتج عن بعض الحوادث الوفاة والبعض الآخر. ينتج عنه كلي أو جزئي

مؤقت، ولكل منهما أثره العميق في نفس المصاب أو في نفوس أهل المتوفي أو المصاب

حيث ينتج عنها معاناته، فهو إما مبتور اليد أو الساق أو فاقد لإحدى حواسيبه ويحاول

جاهدا التكيف مع وضعه الجديد بمساعدة الآخرين، ويصبح عالة على أسرته بعد أن كان هو المعيل وبهذا تتدهور حالة ووضعية الأسرة. (زكرياء طاحون، 2004، ص23).

كما هناك نتائج للحوادث يمكن التعرف عليها من خلال صعوبتها، ومن ذلك ما يلي :

1- نتائج لا تتضمن أي إصابة لأي شخص فهي حوادث لا تسبب الإصابات، ومن أمثلة ذلك اصطدام عامل في آلة متحركة وينتج عنها مجرد تلطخ ملابسه بالشحم أو قطع زرار من الأفرهول أو ما شابه ذلك.

2- هناك حوادث الإصابات الخفيفة، ومن أمثلة ذلك العامل الذي يصدم بآلة نفسها المتحركة ولكنه يعاني من تمزق أو تهتك بسيط في جلد ذراعه أو يده.

3- حوادث الإصابات الخطيرة، ومن أمثلة ذلك إدارة الآلات التي تسبب تشويه الأيدي أو تمزقها أو فرمها، ويصبح بذلك من الضروري بترها أو قطعها.

4- الحوادث التي تسبب تحطيم الآلات و المعدات والماكينات، ومن أمثلة ذلك أن العامل قد يصطدم بإحدى الآلات وينتج عن ارتداده أن سقط الونش المجاور فوق طقم آلة متحركة فيحطمها، ومعنى ذلك أن هناك حوادث تتحطم فيها الآلات دون ان تحدث أي إصابات جسمية. (أحمد أحمد حرز الله، 2010، ص246).

6- النظريات المفسرة للحوادث:

إن تعرض الأفراد لحوادث العمل بأشكال مختلفة ومتباينة فتح المجال أمام الباحثين لمحاولة الكشف عن أسباب وقوع الحوادث من خلال نظريات متنوعة ومختلفة ،ومن أهم هذه النظريات نذكر :

6-1 النظرية القدرية:

ومفاد هذه النظرية أن الناس يقعون على طرفي خط أحدهما عند طرف السعادة والأخر عند طرف التعاسة، ومن هذا المنطلق فالسعيد لديه الحصانة ضد الحوادث، وغير السعيد محروم من هذه السعادة وأنه أميل للتورط في الحوادث وهذا راجع إلى سوء الحظ أو القدر الذي يكتب له أن يكون كذلك.

إلا أن أصحاب هذه النظرية لا يعطون الأهمية لقدرات، وتأثير الإنسان في وقوع الحوادث، بمعنى أنها تنفي نشاط الإنسان وتأثير على ذلك، وأنه لا توجد أي عوامل شخصية تميز في استعداده للوقوع في الحوادث ويلاحظ أن هذا الرأي يسنده منطق كما أنه يفتقر لموضوعية وإجرائية العلم، وقد أكدت نتائج بحوث التي أجراها "جرين" و"دوس" عكس ما يشير له أنصار الرؤية القدرية، إذ أن الحوادث تقع كنتيجة منطقية لأسباب ومتغيرات يمكنك ملاحظتها. (حمدي ياسين، 1999، ص199).

6-2 نظرية الاستهداف:

تعد من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث من الناحية السيكلوجية ومن أكثرها شيوعاً، نظرية الميل لاستهداف الحوادث وحسب هذا التناول فإن هناك بعض الأشخاص يميلون إلى التورط في الحوادث ويطلق عليهم اسم "مستهدفي الحوادث"، والسبب في ذلك راجع لوجود عوامل ذاتية في نفس العامل، أو وجود بعض السمات الوراثية الخاصة. فإنهم يقومون أنفسهم في السلوك الخطير أي القابلية للتعرض للحوادث، وقد يكون ذلك لإشباع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه فمثلاً هناك عاملان يقومان بنفس العمل ووجدنا أن أحدهما أكثر تورطاً في الحوادث من غيره فإن ذلك مرده إلى نزعة الاستهداف للحوادث وهذا يرجع السبب إلى قلة خبرته مثلاً في التآزر الحركي إذا كان هذا العمل يتطلب قدراً كبيراً منه. (العايب رابح، 2006، ص165-166).

6-3 النظرية الطبية:

ومضمونها أن الشخص الذي يميل إلى الوقوع في الحوادث غالبا ما يعاني من أمراض جسمية أو عصبية، وأن هذه الأمراض هي التي تؤدي به للوقوع في الحوادث، ومن هذه النواقص الخلل السمعي أو البصري وغيرهما ولكن لا يمكن أن تكون هذه الأسباب هي وحدها المسؤولة عن التورط في الحوادث، فلقد أوضح "جراف" أن 75.9% من الحالات ليس لها أسباب طبية وأن 1.4% من الحوادث يمكن أن ترتبط بأسباب طبية يتمثل أغلبها في الخلل السمعي البصري. (حمدي ياسين، 1999، ص 200).

6-4 نظرية حرية الأهداف واليقظة:

تعتبر هذه النظرية الحادثة سلوكا علميا رديئا، أي أن الإصابة ناتجة عن بعض السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية أو غير مشجعة، حيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله فكلما كان المناخ الصناعي فيه وفرة من الفرص السيكولوجية والاقتصادية كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث، ولذلك يجب رفع مستوى الانتباه واليقظة للعامل في ظل مناخ سيكولوجي مريح للعامل فيزداد معدل العمل كما ونوعا وجودة، ويوفر هذا المناخ أيضا للعامل فرصة وضع الأهداف بعيدة المدى و الأهداف قريبة المدى على أن يكون في الإمكان تحقيق هذه الأهداف فينبغي للعامل أن يكون قادرا على إنارة بعض الموضوعات وعلى المساهمة في وضع حلول لها ومثل هذه الفرصة تقود إلى تكوين عادة التيقظ وجودة الإنتاج. (عبد الرحمان العيسوي، 2003، ص 230).

6-5 نظرية علم النفس التجريبي:

تذهب هذه الدراسات السيكولوجية إلى أن للحوادث أسباب مادية يمكن ملاحظتها وقياسها ، فالخلل البصري والسمعي للسائق أو العامل يمكن أن تؤدي إلى التورط في الحوادث، كما أن الضوء المبهر والطرق الوعرة وعدم ضبط الإطارات أو خلل في الفرامل أو الماكينات، ووجود ضباب دامس وصغر السن العامل وخبرته وما إلى ذلك من متغيرات

تجريبية يمكن تؤدي للتورط في الحوادث، فمثلا السائق يكون تحت تأثيرات متغيرة عديدة فالسيارات والمارة وقواعد المرور كلها مؤثرات لها فعلها وأثرها على الوظائف النفسية للسائق والإدراك والذاكرة والتفكير، كما تؤكد هذه النظرية على أن هناك أهداف متعددة للوقوع في الحوادث فقد يكون الدافع هو الرغبة في الحصول على تعويض مادي أو تخفيض المسؤولية عن نفسه. (محمد عبد المولي، 1984، ص206).

6-6 نظرية الضغط والتكيف:

تؤكد هذه النظرية على أهمية طبيعة العمل ومناخ العمل كمحدد أساسي للحوادث طبقا لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث عكس العامل المتحرر من الضغط والتوترات، وقد تبدوا هذه النظرية لأول ولة أنها تشبه نظرية نزعة الاستهداف للحوادث، ولكن الحقيقة غير ذلك أي نظرية نزعة استهداف للحوادث تشير إلى وجود خلل دائم وطبيعي وتكويني في بناء الإنسان، أما نظرية التكيف للضغط فتشير إلى التكيف العادي للضغوط الناتجة عن الظروف الوقتية مثل: الإضاءة ودرجة الحرارة والرطوبة.... الخ. أو مرض العامل أو الضعف الناتج عن إدمان الخمر.

ولقد أشار "كير" إلى نظرية اليقظة والضغط وكذلك نظرية استهداف الحوادث على أنها تكمل بعضها فهي ليست متعارضة وإنما هي متكاملة. وفي نظره يحدث معدل الحوادث في المجالات الصناعية على النحو التالي:

| النسبة | النظرية أو التفسير |
|--------|------------------------|
| 1-15% | -نظرية استهداف الحوادث |
| 30-40% | -نظرية اليقظة |
| 45-60% | -نظرية الضغط |

جدول رقم (2) يمثل معدل الحوادث بين النظريات

7- الاحتياجات والإجراءات الكفيلة لمنع الحوادث وتقليلها:

7-1 الإجراءات الوقائية:

- 1- على الإدارة أو صاحب العمل تأمين ظروف عمل سليمة لتحقيق الأجواء الملائمة للعاملين وتأمين مستلزمات الحماية لصحتهم وسلامتهم وسلامة المشروع.
- 2- على الإدارة أو صاحب العمل أن يضع تعليمات خاصة بالسلامة المهنية يوضح فيها ما يتوجه على العاملين عمله أو الامتناع عنه، مع بيان لمحفزات والمكافآت للملتزمين والعقوبات بحق المخالفين.
- 3- عدم استعمال وسائل التدفئة ومصادر النار بالقرب من المواد القابلة للاشتعال.
- 4- توفير جميع الوسائل الوقائية الخاصة بمنع الحرائق ومكافحتها مع توفير منا قد كافية للخروج في حالة الطوارئ.
- 5- تدريب كافة العاملين في المشروع على أساليب مكافحة الحريق واستعمال المطافئ اليدوية والإسعافات الأولية.

6- وضع الحواجز الواقية لجميع الأجزاء المتحركة والخطرة من المكائن بطريقة صحيحة تكفل وقاية العاملين من أخطارها .

7- عدم تصليح أي آلة أو ماكينة أو استبدال جزء منها قبل إيقافها عن العمل ولا يعاد تشغيلها قبل التأكد من إعادة الأغشية والأجزاء المصممة للوقاية إلى أماكنها الصحيحة بإشراف التقني المختص.

8- تأمين وسائل النقل والمناولة الآلية وإجراء الفحص الدوري عليها .

9- تسييج السلالم والممرات وجميع المحلات التي تعرض العاملين إلى السقوط بسياجات واقية.

10- عدم خزن أسطوانات غاز الأكسجين بالقرب من المواد السريعة الاشتعال والتأكسد.

11- إجراء الفحص الطبي الدوري على العاملين في مواعيده المحددة للتأكد من سلامة العاملين، و اكتشاف الأمراض المهنية قبل تفتيشها.

12- منع تناول الطعام داخل قاعات العمل وخاصة في المشاريع التي تتداول المواد السامة والضارة. (نها عطا حمدي، 2008، ص25-26).

7-2 التدريب على منع الحوادث :

إنّ التدريب المهني يقوم على أساس من نظريات التعلم، وعليه فإنّ وظيفة التدريب الأساسي هي أن يتعلم الفرد بعض الأساليب الجديدة للسلوك، وأما في مجال الوقاية من الحوادث فإنّ التدريب يستهدف خفض عدد الحوادث. ويقع على المعلم عبء سلوك العامل والدليل على حدوث التغيير هو القيام بالسلوك الآمن السليم بدلا من السلوك الخطير المؤدي إلى وقوع الحوادث. ومهما يكن من ألوان النشاط -كروية الأفلام الشقية أو

المحاضرات-فإنها تعد عديمة الأهمية ما لم تؤدي حقيقة إلى انخفاض معدل الحوادث عند المتعلم.

ويمكن انخفاض معدل الحوادث إذا تعلم العامل كيفية القيام بالسلوك السليم في وظيفته أو قد يكون العمل ملماً حقيقة بقواعد الأمن الصناعي وشروطه، ولكن هذه المعرفة في حد ذاتها لا تضمن أنه سوف ينفذ هذه القواعد. وعلى ذلك فإن برامج التدريب يجب أن تستهدف جانبين هما:

-إلمام العامل بالطرق السليمة في أداء العمل.

-حثه أو تشجيعه أو إثارته نحو تنفيذ هذه المعرفة.

ويجب أن يقوم بالتدريب أشخاص من داخل المؤسسة الصناعية، نفسها والذين يعملون الأحداث اليومية التي تقع داخل شركاتهم. أما إسناد مسؤولية التدريب إلى أشخاص من خارج المؤسسة فإنه يعد إجراء خاطئ لأنهم لا يعملون الجو الخاص داخل الشركة، كما أن العمال يعتقدون أنهم لا يهتمون بهم كثيراً ما يعهد بمهمة التدريب إلى مهندس الأمن الصناعي، ولكنه لا يكون قريباً من العمال، ولذلك فإن التدريب الصحيح يجب أن يقوم به ملاحظو العمال الذين ينخرطون في وسط العمال ويلامسون العمل وظروفه الفعلية، إن الملاحظة أو المشرف على العمل هو الذي يستطيع أن يكتشف مواطن الضعف في العمل، وأن يصحح الأخطاء بل إنه هو الذي يستطيع أن يقرر مدى حاجة عماله للتدريب من عدمه أكثر من رجال الإدارة العليا. (أحمد أحمد حرز الله، 2010، ص267).

8-قواعد ونظم عامة للوقاية من الحوادث:

إنَّ أسباب الحوادث والإصابات في العمل إما أن تكون شخصية بسبب الإهمال وعدم الانتباه، أو استعمال خاطئ للعدد اليدوية والمعدات ،أو محيطية مرتبطة بظروف العمل غير الأمنية .وللوقاية من الحوادث يجب إتباع القواعد الآتية:

1-يجب أن يكون مكان العمل مرتبا ونظيفا،فالتنسيق والنظافة من أهم الأمور الواجب توفرها لسلامة المصنع وتجهيزاته.

2-اليقظة التامة أثناء العمل والانتباه إلى ما يتعلق بالعمل فقط وعدم التحدث إلى الآخرين والمزاح معهم.

3-يجب التأكد من المعرفة التامة بالعمل وتشغيل المكين،وفي حالة الشك في ذلك عدم التردد من الاستفسار أو استشارة الرئيس المباشر.

4-تجنب المناطق الخطرة ولا تمر بها لاختصار الطريق.

5-لا تدخن إلا في الأماكن المخصصة للتدخين،ولا ترمي أعقاب السجائر.

6-في الأعمال الخطرة التي تستلزم مساعدة الآخرين،ولا تخاطر القيام بها بمفردك.

7-الابتعاد عن أداء عمل غير مكلف به أو تشغيل ماكينة غير مسؤول عنها أو الضغط على أزرار دون معرفة وظائفها.

8-تجنب الجري السريع أو القفز والسير بدون رؤية موضع قدميك.

9-تجنب الوقوف الخاطئ أثناء العمل ولا تستعمل الكراسي أو الدواليب أو البراميل بدل النقلات.

10-ابتعد عن حمولة الرافعات وأماكن التجارب التي قد تعرضك للخطر.

11- استخدام معدات الوقاية الشخصية.

12- تجنب وضع العدد الحادة في جيبيك.

13- استخدام العدد اليدوية والأدوات الملائمة والمناسبة.

14- لا تدع أذرع الرافعات مرمية على الأرض بل أركانها جانب الجدار في حالة عدم استعمالها. (نها عطا حمدي ، 2008، ص28-29).

9-الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي:

9-1-التبليغ والتحري عن الحوادث والأمراض الصناعية:

إنَّ الخطوات المتبعة للتبليغ عن الحوادث التي تقع في المصنع تكون موجهة إلى مفتشية الأمن الصناعي في المنطقة التي يقع فيها:

المصنع وهذه الخطوات تكمن في الآتي:

9-1-1-التبليغ عن الحوادث: عند وقوع حادثة في مصنع تؤدي بحياة أحد العمال ،أو تقعه عن العمل المستخدم فيه لمدة أكثر من ثلاثة أيام كاملة،هنا يجب أن تقوم إدارة المصنع بالتبليغ عن الحادث كتابة على الاستثمارات الخاصة بذلك ،مع إرفاقه بكل الأوراق الخاصة بالحادث، وإرساله فوراً إلى مفتش الأمن الصناعي للمنطقة التي يقع فيها المصنع.

9-1-2-التزام التبليغ عن الحوادث الخطرة:فسبب المخاطر الناجمة عن إصابات الأشخاص ،يجب التبليغ بموجب الفقرة الأولى عن كل حالة ولأي صنف من أصناف الانفجارات،الحرائق ،حوادث المكائن والآلات،وأي حادثة تقع في المصنع سواء نتج عنها الموت أو العجز أو التعطيل عن العمل أو لم ينتج عنها.

9-1-3 التبليغ عن الأمراض الصناعية: إنَّ أيَّ طبيب مسجل يزور مريضاً أو يطلب إليه زيادة وبعد قيامه بالكشف ويجد أنَّ المرض ناتج عن الرصاص أو الفسفور، الحروق..... وحصلت في موقع العمل، فيجب عليه إبلاغ ذلك إلى رئيس مفتشي المصانع، وعدم الالتزام بذلك من طرف الطبيب يعرضه للعقوبة.

9-1-4 التحقيق الرسمي في حالة الموت من الحوادث والأمراض المهنية: ويتم هذا بموجب القوانين التي يتضمنها عادة قانون الأمن الصناعي.

9-1-5 السلطة لتوجيه التحريات الرسمية والتحقيق في الحوادث والأمراض المهنية: حيث أنه من واجب الطبيب المعتمد أن يقوم بالتحريات ويقدم تقاريره عن: - حالات الموت والإصابات التي تقع في المصنع كنتيجة لأي سبب صناعي .

- أي حالة مرض صناعي يطلب إليه مفتش المنطقة القيام بالتحري عنها والتدقيق فيها وتقديم التقرير عنها.

- أي حالة موت أو إصابة يطلب مفتش المنطقة الطبيب بالتحري عنها والتدقيق فيها وتقديم التقرير عنها. (نها عطا حمدي، زيد غانم حسان، 2008، ص 67).

9-2 مصادر المعلومات عن الحوادث:

إنَّ تقارير الحوادث تعتبر من المصادر الرئيسية للحصول على المعلومات عن الحوادث. والتقرير الجيد لابد أن يحتوي أمور مثل الآتي :

9-2-1 تاريخ وقوع الحادث: والمتمثل في الشهر واليوم والساعة الدورية ومكان وقوع الحادث فظروف العامل المحيطة به تتغير من يوم لآخر ومن ساعة لأخرى، فالعامل يأتي في النهار بعد التمتع بليلة كاملة من النوم وبعد تناول الإفطار، وكذلك فإنَّ التعب يترك

آثار واضحة في نهاية النهار أكثر من بدايته، وكذلك الإضاءة تختلف في الليل عنها في النهار، بالإضافة إلى درجات الحرارة والرطوبة.

9-2-2 تصنيف العمل وإعداد وحداته: فمعرفة هذه الأشياء تعطي معلومات الأعمال يختلف عن عمل آخر. فمثلاً إذا سقط دهان من فوق السلم أثناء النزول فإن عمله يصنف كناقش، والعملية حدث فيها السقوط هي استعمال السلم، ووحدة العمل نفسها سوف تكون عبارة عن النزول من فوق السلم.

9-2-3 أنماط الحوادث: حيث تتضمن المعلومات المطلوبة هنا وصف طبيعة الحوادث، وليس من الضروري أن تكون مفصلة، لأن الغرض هنا هو معرفة إلى أي صنف ينتمي الحادث.

9-2-4 الأسباب المباشرة للحادث: وهنا ذكر جميع الأسباب سواء كانت من أفعال أو من الظروف المحيطة بالعمل أو منهما معاً، وهنا سوف يعرف إجراء الأمن الذي أدى إلى وقوع الحادث، ومن هنا نعرف ماهي القواعد التي خرقتها العامل ولم ينفذها وكان من جراءها حصول الحادث.

9-2-5 نتائج الحادث: وهنا يبين موضع الإصابات في جسم العامل، ووصف الجروح، أو وصف الخسائر للآلات وما أصابها من تدمير.

9-2-6 الخبرة: وهنا يوضح التقرير مقدار الخبرة لأداء العمل والتي أدى نقصانها إلى وقوع الحادث، وتقيد مثل هذه المعلومات في وضع برامج الأمن الصناعي.

9-2-7 المعطيات السيكولوجية: يجب أن يحتوي التقرير نتائج تطبيق الاختبارات كالأستعداد، وكذلك إختبارات الشخصية وكذا التحصيل على الأشخاص الذين تأثروا بالحادث. حيث تقيد مثل هذه المعلومات في التعرف في ما إذا كان هناك أسباب شخصية متصلة بوقوع الحادث أم لا.

9-3 التواصل مع العامل على السلوك السليم:

إنه من الصعب إثارة العامل وتشجيعه على إتباع تعليمات الأمن الصناعي فلو فرضنا مثلاً أن تحليل المعلومات قد وصل إلى أن السبب في وقوع الحادث هو تظاير الصداً إلى عين العامل من فوق بعض الأجسام .وعليه فإن وحدة الأمن الصناعي تصدر تعليمة بضرورة لبس القناع الواقي ولكن قد نجد عاملاً يرفض ارتدائه لقوله أنه طوال عمله لم يلبس مثل هذا القناع ولم يحدث له شيء،ولو افترضنا أيضاً أن تعليمات الأمن الصناعي تقضي بعدم نزول العامل من فوق السلم بظهره مواجهاً لدرجات السلم،ولكن نجد من العمال من يقول أنه اعتادوا النزول من فوق السلم بظهورهم ولم تقع لهم أية حادثة،وعليه فنحن أمام مشكلة مع هؤلاء العمال والتي تتعلق بإثارة دوافعهم واهتمامهم وحفز ارادتهم نحو إتباع التعليمات وحتى ولو لم تلحق بهم الحوادث بعد،فالعامل هنا يقوم بالفعل الخاطئ ولكن لم تقع له أي حادثة بعد تقنعه بضرورة تعديل سلوكه.وعليه فإننا نستطيع أن تقنعه بخطأ رأيه،وذلك عن طريق إقناعه بوجهة النظر طويلة المدى وبمعنى أنه على المدى الطويل

وفي المستقبل أو البعيد،سوف تلحقه الحادثة إذا أصر على خرق تعليمات الأمن الصناعي وأمتنع عن حراستها.

ومن الممكن أن تقنع العامل المتشكك في قيمة الأمن الصناعي عن طريق عرض ملفات قضايا الحوادث التي حدثت لغيره من العمال أن قضوا عشرات السنين في وظائفهم،فالقاعدة العامة هي تطبيق القاعدة،ولا يعني عدم وقوع الحادثة للعامل أن الطرق التي يتبعها هي الطرق السلي. (أحمد أحمد حرز الله،2010،ص269) .

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق يتبين لنا خطورة حوادث العمل التي تختلف من عدة جهات المؤدية إلى الوقوع فيها من أسباب شخصية وفيزيكية واجتماعية وتنظيمية كضعف الاتصال وعدم تفعيل آلياته، مما دفع هذا الاهتمام بها ومعاينتها وسن التشريعات والاتفاقيات والقواعد والإجراءات التي تعمل على الحد منها وتقليلها، نتيجة لما تسببه من تكاليف وخسائر على المستوى المادي والإنساني تعود بتأثيرها على الاقتصاد الوطني والعالمية.

الجانب الميداني

للدراصة

الفصل الخامس

منهجية البحث والإجراءات الميدانية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- العينة ومواصفاتها

4- المنهج المستخدم

5- أدوات جمع البيانات

6- الخصائص السيكومترية لأداة القياس

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الجانب الميداني من أهم مراحل البحث العلمي ، لأنه مكمل للجانب النظري ، ومن خلاله يتم التأكد من صحة الفرضيات التي وضعناها في بداية الدراسة .

وسنتناول في هذا الفصل الدراسة الاستطلاعية والتي من خلالها تتحدد الأدوات المستخدمة في جمع البيانات ، مع توضيح المنهج المستخدم ، وتقديم عينة الدراسة وخصائصها مع الأخذ بعين الاعتبار صدق الاستبيان وثباته ، وفي الأخير عرض أسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات الخاصة بموضوع الدراسة .

1- الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة من خطوات البحث العلمي ،
 يتمكن الباحث من خلالها من معرفة مجال الدراسة ، كما تساعده كذلك على ضبط وبناء
 الأدوات والتقنيات الملائمة لإجراء الدراسة واختبار الفروض بعد الكشف عن خصائص
 المجتمع وضبط نوع العينة وطريقة اختيارها .

لقد تم البحث على الميداني النموذجي الأكثر صلاحية بموضوع الدراسة
 الذي يهدف إلى الكشف على نمط الاتصال التنظيمي في مؤسسة البحث وعلاقته بتحقيق
 الأمن الصناعي ، ومن أجل هذا قمنا بزيارات استطلاعية عديدة في إطار جمع البيانات
 والمعلومات والتعرف على الميدان الأنسب للدراسة .

كان نزولنا إلى ميدان الدراسة (الزيارة الاستطلاعية) للفترة 20 / 02 /
 2015 إلى غاية 15 / 03 / 2015 .

وذلك بهدف التعرف على المؤسسة عن قرب وجمع المعلومات حولها ، ولمعرفة أي
 مصلحة تتناسب ومتطلبات دراستنا .

ولقد تم استقبالنا على مستوى قسم الموارد البشرية باعتباره مكلف بكافة الأنشطة
 الاتصالية داخل المؤسسة وخارجها ، بالإضافة لكل التسهيلات المادية الموفرة لنا والتي
 تخص بحثنا طيلة مدة التريص . فقد ساعدتنا هذه الزيارة في توزيع الاستبيان على عينة
 من العمال بهدف قياس مدى قابليتها للتطبيق ، كما تم مقابلة بعض العمال حيث تم
 الاستفسار عن العديد من الأمور التي تعيننا في دراستنا هاته .

ومن أهم ما تم النقاش فيه :

- طرق الاتصال المتبعة في المؤسسة .
- العلاقة بين الإدارة وعمالها .
- الوسائل الفعالة في الاتصال بالعمال .
- سبل الوقاية من المخاطر ، وكيفية إتباع إجراءات الأمن الصناعي .

- دور العمال وآراءهم في مجالات تطبيق قواعد الأمن الصناعي .
- البرامج التدريبية المستخدمة لتوعية العاملين بمخاطر العمل .
- ومن خلال جمع المعلومات وتحليلها بناء على أسئلة المقابلة توصلنا إلى مجموعة من النتائج الأولية التالية :
- لجوء الإدارة إلى المشرفين المباشرين لإيصال الأوامر إلى العمال ، و استعمال بعض الطرق كالاجتماعات واستخدام الهاتف .
- استعمال العمال الاتصال الكتابي من خلال سجلات الشكاوي والاقتراحات لإيصال كل انشغالاتهم إلى الإدارة ، وكذا الاتصال المباشر .
- تأكيد العمال على أهمية اهتمام الإدارة بهم من خلال فتح قنوات اتصال بهم ، وضرورة الاتصال المتبادل الذي يخدم الطرفين لأن هذا يساعد على تأدية العمل وفي أحسن الظروف في المستقبل .
- أنه يتم الأخذ بآراء العمال فيما يخص مجالات تطبيق الأمن الصناعي ، ولكن ليس دائما بل أحيانا .
- أنه يتم القيام بدورات تدريبية توعوية للعاملين وبصفة دورية .
- الطرق والوسائل المستخدمة لتوعية العاملين بمخاطر العمل تكمن في اللوحات الحائطية ، التعليمات ، اللافتات ، الإعلانات

2-مجالات الدراسة :

1-المجال المكاني : (التعريف بميدان الدراسة)

لقد تم إجراء هذه الدراسة في مؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة وفيما يلي التعريف بالمؤسسة :

1 - نشأة مطاحن الحضنة بالمسيلة :

تقع مطاحن الحضنة على بعد 02 كلم من وسط المدينة على جهة الجانب الشرقي على طريق الرابط بين برج بوعريريج والمسيلة، بدأ بناؤها سنة 1980 حيث تم تشغيلها لأول مرة سنة 1982.

وقد حولت وحدة الرياض بالمسيلة إلى شركة في شكل مساهمة مطاحن الحضنة وهذا في 02 أكتوبر 1997 على مساحة 30755م² منها 12555م² مغطاة .

أسست الشركة التابعة "مطاحن الحضنة" في 1997.10.01 (مستخلص محضر مجلس الإدارة رقم 06، جلسة يوم 1997.09.07، تحولت إلى شركة تابعة، شركة مساهمة بتاريخ 1997.10.01 مبلغ رأس

المال الاجتماعي 60.000.000 دج ابتداء من 1997.10.01، تم رفعه في 1998.04.30 إلى 479.000.000 دج وفي 2009 بلغ

1.449.460.000 دج، وتنقسم الوحدة إلى قسمين قسم قديم وقسم جديد هما:

القسم الأول:

يتكون من مسمدة ومطحنة واحدة حيث تم إنجازها من طرف الشركة السويسرية من نوع " buhler « بيلر وتاريخ بداية استغلالها سنة 1981 وتبلغ طاقتها الإنتاجية 2000 قنطار يوميا بتكلفة انجاز إجمالية قدرها 220.915.480.55 وارتفعت القدرة الإنتاجية ب: 242.202.253.51 دج.

القسم الثاني:

يتكون من مسمدة جديدة وقد تم إنجازها من طرف الشركة الإيطالية من نوع " Golfetto « قولفيطو وتاريخ بداية استغلالها سنة 1993 وتبلغ طاقتها الإنتاجية 4000 قنطار يوميا بتكلفة انجاز إجمالية قدرها 563.986.101.84 دج

قدرات الشركة:

*البطاقة الفنية للشركة التابعة:

- قدرة الطحن 5.500 قنطار/يوميا من القمح الصلب و1.500 من القمح اللين.
 - قدرة الإنتاج 3.630 قنطار/يوميا من السميد (سميد ممتاز ب:64%نسبة الاستخلاص)، و1.080 قنطار/يوميا من الدقيق (دقيق خبز ب:72%نسبة استخلاص).
 - قدرة تخزين 125.000 قنطار (قمح صلب 62.500 قنطار - قمح لين 62.500 قنطار).
 - طاقة الحمولة للمواد الأولية، حيث أن عدد الوحدات 19 وحدة والحمولة المقيدة 330 طن.

- أما المنتجات بمختلف أنواعها حسب إحصائيات سنة 2009 فهي كالاتي: السميد 199.283 قنطار، الدقيق 209.629 قنطار، بقايا الطحن 189.004 قنطار، العجائن الغذائية 531 قنطار.

رقم الأعمال المنجز خلال سنة 2009 = 1.256.752.274.58 دج

2-وظائف الشركة:

*الوظيفة الإدارية: وهي وظيفة غير منتجة ولكنها ضرورية ولها من الأدوار ما يلي:

-ضمان التسيير الإداري (سير الملفات، الاتصالات، التوجيه.....إلخ)

-ضمان التسيير المالي والمحاسبي (المالية، التسجيلات، التقييم.....إلخ)

-ضمان النشاط المصالح التقنية والإنتاجية (الدراسات، التمويل، صيانة التجهيزات، الإنتاج، تسيير الملفات التقنية.....إلخ)

*الوظيفة الإنتاجية تتمثل في الأدوار التالية :

-تسجيل طلبات الزبائن وتحقيقها .

-بيع المنتجات التامة المتمثلة في السميد والفريزة والمنتجات الثانوية المتمثلة في النخالة والكسكى.....إلخ.

* الهيكل التنظيمي لمؤسسة مطاحن الحضنة:

إن الهيكل التنظيمي للوحدة ما هو إلا وسيلة للإعلام يمكننا من خلاله معرفة تقسيم العمل و التركيب السلمي الإداري من حيث تباين دوائر و مصالح و فروع الشركة وسنعرض أهم دوائر هذه الشركة وخصائصها والجدير بالذكر أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة عرف بعض التغيرات وهذا أهم ما جاء فيه :

1 - رئيس المدير العام :

مكلف بإدارة جميع شؤون الوحدة و التنسيق بين مختلف المصالح المتواجدة بالوحدة و كذلك التنسيق بين الوحدة و مثيلاتها من نفس القطاع و الاتصال بجميع السلطات المعنية بنشاط الوحدة و لهذا توكل له عدة مهام أهمها :

-الاتصال بكل السلطات المعنية بنشاط المؤسسة .

-يعتبر الواجهة الأولى للوحدة .

-التنسيق بين الوحدة و ممثليها من نفس القطاع .

-يقوم بالربط بين جميع الدوائر .

-يقوم بإعلام الرئيس المدير العام برياض سطيف بالحالة اليومية للمؤسسة .

و تنقسم المصالح التي تعمل مباشرة مع المدير العام إلى قسمين هما :

قسم مهمته التنظيم و التسيير الداخلي " الهيكلية " للوحدة و تتوزع مهامه إلى النواحي التالية :

أولاً : قسم التنظيم و التسيير الداخلي - الهيكلية - للوحدة :

1 - الأمانة العامة : تابعة للمديرية العامة و مكلف بتسجيل البريد الصادر و الوارد و طبع المراسلات الصادرة عن المديرية العامة .

2 - **مصلحة النوعية** : مكلف بنوعية الإنتاج وفقاً للمعايير المحددة سواء كانت هذه المعايير قانونية متمثلة في الكمية ، تغليف أو معايير إنتاجية متمثلة في الجودة و مقدار المنافسة.

3 - **المحاسب** : يقوم بمساعدة المدير العام في الحسابات التي يقوم بها .

4 - **المستشار القانوني** : يقوم المدير العام باستشارته أو بمناقشته في القرارات التي سوف تصدرها المؤسسة و ذلك لتفادي الوقوع في خطأ قانوني و هو المحامي لدى الشركة و المكلف بالمنازعات التي تدخل فيها الشركة سواء كانت بين الشركة و مورديها أو زبائنها أو داخل الوحدة .

5 - **مكتب مساعد الأمن و الوقاية** : و مهمته حماية الشركة داخلياً و كذا الوقاية خاصة من ناحية الحرائق ، السرقة و حركة مختلف وسائل النقل في الوحدة و حمايتها من مختلف الأخطار .

ثانياً : قسم الإشراف على العمال و التسيير الإداري و المالي و المبيعات :

وينقسم هذا القسم إلى ثلاث مديريات أساسية هي :

1 - **مديرية الاستغلال** : و تنقسم بدورها إلى أربعة مصالح هي :

1/1- **مصلحة التموين** : و من مهامها ما يلي :

- شراء الحبوب و المواد الأولية التي تدخل في عملية الإنتاج .

- تزويد مختلف المصالح و المديريات بالتجهيزات الخاصة بالتنظيم و الإنتاج .

2/1 - **مصلحة الإنتاج** : مهمتها خاصة بالعملية الإنتاجية الكاملة أي من دخول المادة

الأولية إلى خروجها كمادة مصنعة مروراً بكل دورات العملية الإنتاجية و تهتم برسم و تنظيم مخطط الإنتاج و عمليات تنفيذه في

ورشات الإنتاج و العمل على احترام كل مراحل الإنتاج و طرق تنفيذها محددة علمياً و

تنقسم هذه المصلحة إلى مصنعين هما :

أ-مصنع التحويل رقم (1) : يضم آلات تحويل القمح الصلب إلى سميد بطاقة إنتاجية قدرها 5000 قنطار خلال 24 ساعة .

ب-مصنع التحويل رقم (2) : يضم آلات تحويل القمح الصلب و اللين إلى دقيق و فرينة على الترتيب بطاقة إنتاجية 1500 قنطار من القمح الصلب و 1500 قنطار من القمح اللين خلال 24 ساعة .

- كما أن هذه المصلحة تتفرع إلى ثلاث فروع :

-فرع محاسبة المواد .

-فرع الطحن و الإنتاج .

-فرع الشحن و التوظيف .

- و يوجد تحت تصرف هذه المصلحة مخبر يعمل على متابعة النوعية المنتجة و كذا متابعة الوزن تبعاً للقانون كما تعمل على استمرارية الإنتاج و ذلك بتخصيص أفواج عمل تعمل بالتناوب طيلة 24 ساعة و لهذا تعتبر من أهم المصالح .

3/1 - مصلحة الصيانة : و يشغلها رئيس المصلحة و مهمته إصلاح العطب الخاص بآلات الإنتاج و تشغيل هذه الأجهزة 24 سا / 24 سا و تتفرع هذه المصلحة إلى :

فرع الإلكترونيك و الكهرباء : و مهمته صيانة التجهيزات الكهربائية كالثلاجات و المكيفات .

فرع الميكانيك العام : و هو فرع خاص بصيانة الآلات الطاحن و الشاحنات .

4/1 - مصلحة تسيير المخزونات : تتكفل بتخزين المواد الأولية و المنتجات و دورها الرئيسي هو تسجيل حركة المخزون و القيام بعمليات الجرد الشهرية و السنوية ، و تتفرع إلى ثلاث فروع متمثلة في :

-فرع استقبال و تخزين الحبوب .

-فرع تسيير مخزونات الأكياس .

– فرع تسيير قطع الغيار و التجهيزات .

2- مديرية التسويق : وهي مديرية حديثة النشأة بعدما كانت مصلحة تابعة لمديرية الاستغلال و تشرف هذه المديرية على توزيع جميع المواد المنتجة عبر المراكز الموجودة تحت تصرفها (المسيلة ، بوسعادة ، عين الملح) كما لها نقاط بيع محلية .

3 - مديرية الإدارة و المالية : و تنقسم إلى ثلاث مصالح و هي :

1/3 - مصلحة المحاسبة و المالية : تعتبر من أهم النشاطات حيث أن لها علاقة مع جميع المصالح الأخرى و يقع على عاتقها تسجيل كل العمليات المتعلقة بالنشاط التجاري مع الوحدات و تتفرع هذه المصلحة إلى :

– فرع المالية و الصندوق .

– فرع المحاسبة العامة .

– فرع محاسبة المبيعات .

– فرع المحاسبات .

2/3 - مصلحة الموارد البشرية :

لها علاقة مباشرة مع العمال حيث تهتم بالشؤون الإدارية للعمال و كيفية تنظيم الموارد البشرية داخل الوحدة بكيفية تتماشى مع متطلبات العمل من أجل تكييف الوسط العمالي و ذلك لإعطاء أكبر كفاءة ، تتفرع هذه المصلحة إلى:

– فرع تسيير المستخدمين .

– فرع الخدمات الاجتماعية .

3/3 - مصلحة الوسائل العامة : و من مهامها :

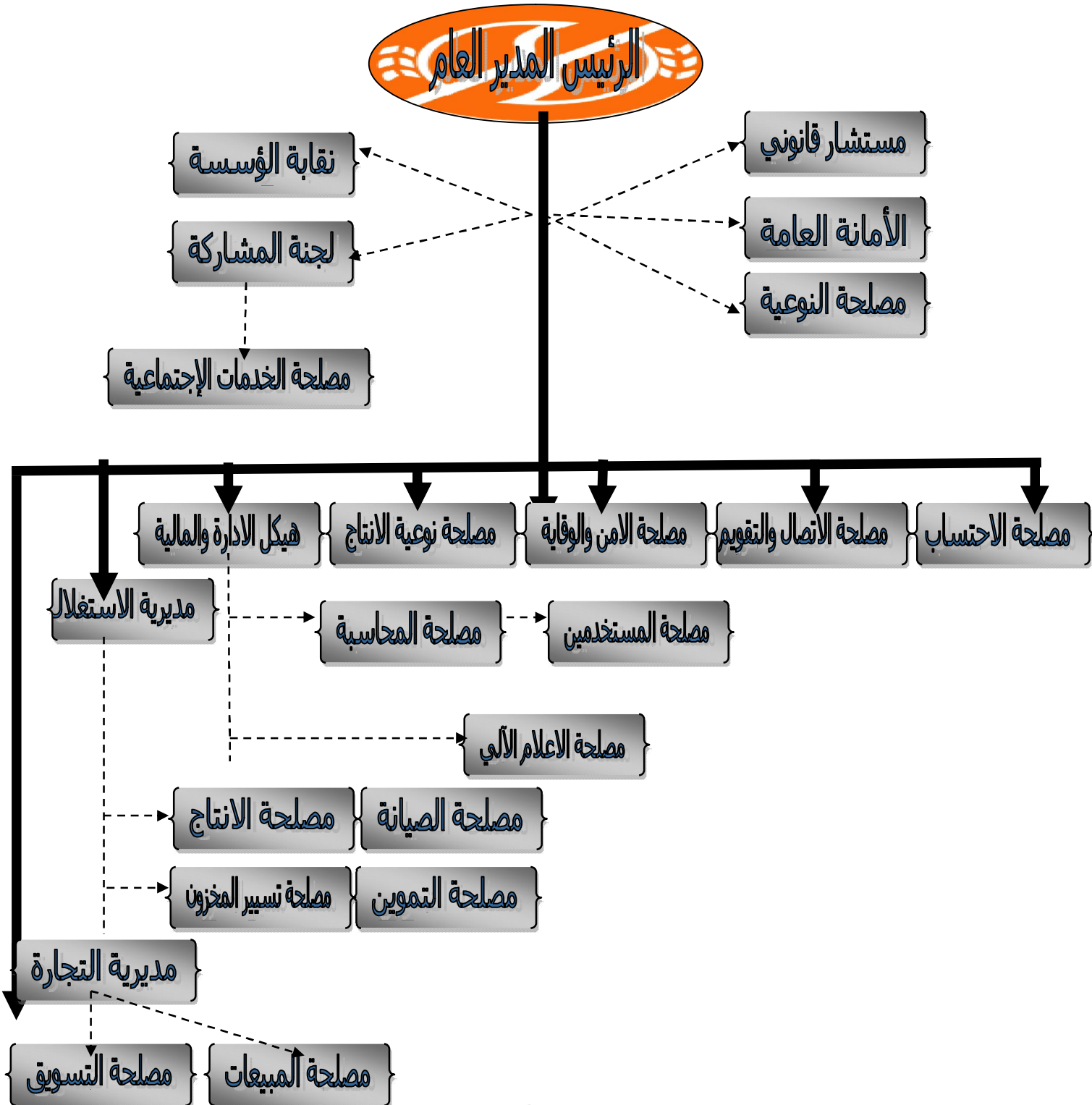
متابعة جميع الأشغال و الترميمات التابعة للوحدة .

المتابعة الميدانية للاستثمارات .

مكتب الإعلام الآلي : و يعمل هذا المكتب بكل ما يتعلق بوسائل الإعلام الآلي و متطلباته .

والشكل التالي يوضح هذه المديریات بمختلف مصالحها.

الهيكل التنظيمي لمطاحن الحضنة



* تقديم مصلحة المستخدمين (إدارة الموارد البشرية)

-العنصر البشري يعتبر أهم عناصر الإنتاج لذا يجب دراسته و الاهتمام به للوصول إلى الهدف المرجو لخدمة المصلحة العامة.

مهام الموارد البشرية في المؤسسة

-تهتم بالحياة المهنية للموظف (منذ دخوله من أول يوم حتى التقاعد تقدر هذه الفترة بـ32 سنة).

و من جملة الأشياء التي تقوم بها أيضا:

- تنصيب العمال و الاحتفاظ بملفاتهم و تمر عملية التنصيب بالخطوات التالية :

(1) - محضر تنصيب:

-فيه السنة و اليوم و الشهر و اسم الموظف و صنف الوظيفة مع إمضاء المدير و الشخص المعني.

(2) - مقرر التعيين:

- يظم قرار تعيين الموظف مع إمضاء المدير العام

(3) - تكوين الملف الخاص : بالموظف حيث يتم الاحتفاظ به في مكتب مديرية الموارد البشرية.

-حيث يكون الشخص في العام الأول متربص من الدرجة "0" العام الثاني يتم الترسيم أو التثبيت الدرجة "1" و بعدها يدخل في الأقدمية.

4- التكفل برتبة العميل :وتكون من حسب الدرجة و الصنف حيث أن الدرجة (1-2) حالية ومن (1-10) قديمة.

(5) وضع التكفل بأجور العمال: حيث يحدد أجر العامل على أساس تصنيفات و ليس المهنة في حد ذاتها، ويتكون الأجر من أجر العامل يضاف إليه اجر المهارة (حسب الدرجة).

6) تتكفل بالعتل الاستثنائية أو المرضية

7) تتكفل بوضع ملفات التقاعد .

دراسة المناصب في مصلحة المستخدمين

الهيكل التنظيمي لمصلحة الموارد البشرية



2-المجال الزمني :

تم إجراء هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2015/2014م وذلك ابتداء من 20 فيفري 2015 م إلى غاية 15 مارس 2015 ، حيث أخذنا الموافقة من مدير ورئيس قسم إدارة الموارد البشرية في بداية شهر فيفري .

3-المجال البشري :

إن مجتمع البحث هو مجموعة من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات ، ونتيجة لطبيعة الموضوع والذي تم ذكره سابقا ، فإن دراستنا إقتصرت على عينة من عمال (موظفين) مؤسسة مطاحن الحضنة .

4-المجال الموضوعي :

اقتصرت هذه الدراسة على بيان علاقة الاتصال التنظيمي بالأمن الصناعي في مؤسسة مطاحن الحضنة .

3- العينة ومواصفاتها :

يواجه الباحث عند قيامه بالدراسة الميدانية لبحثه عدة صعوبات من بينها كبر حجم مجتمع الدراسة ، ضيق الوقت المخصص لإنجازها ، تكلفة البحث ، وهذا ما يدفعه إلى الاستعانة بجزء من أفراد مجتمع الدراسة الأصلي ويسمى هذا الجزء بالعينة ، ويتم اختيارها وفق أسس منهجية بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صادقا.

وتعرف العينة على أنها جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ، الذي تجمع من مفرداته البيانات الميدانية فهي جزء من الكل ، وبالتالي تكون ممثلة له .حيث تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله ، ووحدات العينة قد تكون أشخاصا كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك.(زرواتي رشيد،2008، ص250).

أما عن كيفية اختيار العينة فقد تم اختيار العينة العشوائية البسيطة لأنها الأنسب لطبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته . ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة و الذي يقدر ب 197 عاملا. وقد تم حذف 35 عامل الذين تم عليهم تطبيق الاستمارة عليهم للتحقق من صدقها وثباتها فأصبح لدينا المجتمع الأصلي يتكون من 162 عاملا .

واعتمدنا طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم تمثيلها بوحدة إحصائية تقدر ب49 % من مجتمع الدراسة ،أي ما يعادل 80 عامل ، وعليه فحساب العينة يكون كالتالي :

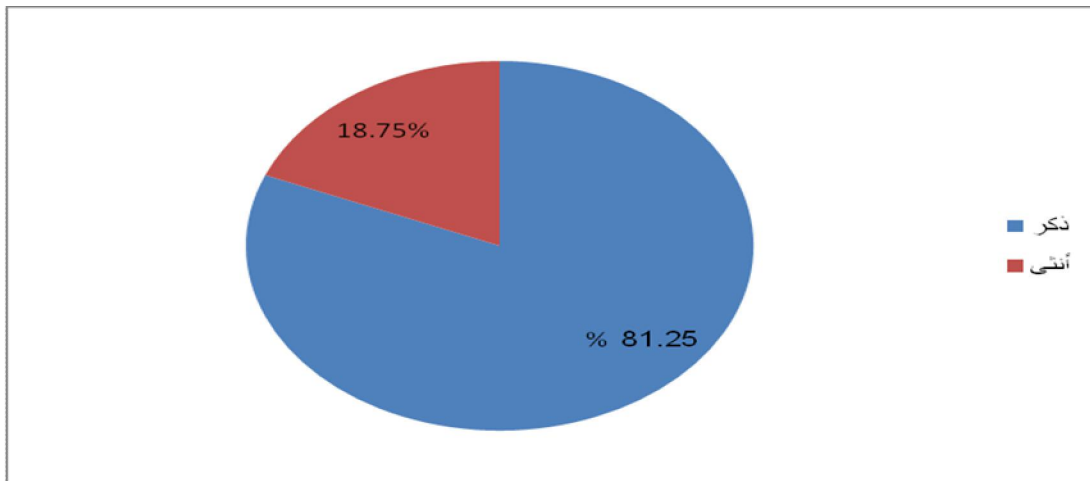
$$162 \times \frac{100}{49} = 80 \text{ ومنه ف عينة البحث تقدر ب } 80 \text{ عاملا .}$$

خصائص العينة :

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| ذكر | 65 | 81.25 % |
| أنثى | 15 | 18.75 % |
| المجموع | 80 | 100 % |

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن هناك تباعد في النسب بين الذكور والإناث ،حيث تحصلت فئة الذكور على أعلى نسبة قدرت ب 81.25 %مقارنة بفئة الاناث التي بلغت نسبة 18.75 % مما يدل على أن أغلبية عمال مؤسسة مطاحن الحضنة من الذكور ، وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال التي يقوم بها الموظفون حيث تتطلب وجود أفراد يتمتعون بقدرات عالية في تحمل العمل ويكون هذا بطبيعة الحال لدى الذكور اكثر من الإناث



(شكل رقم (15) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس)

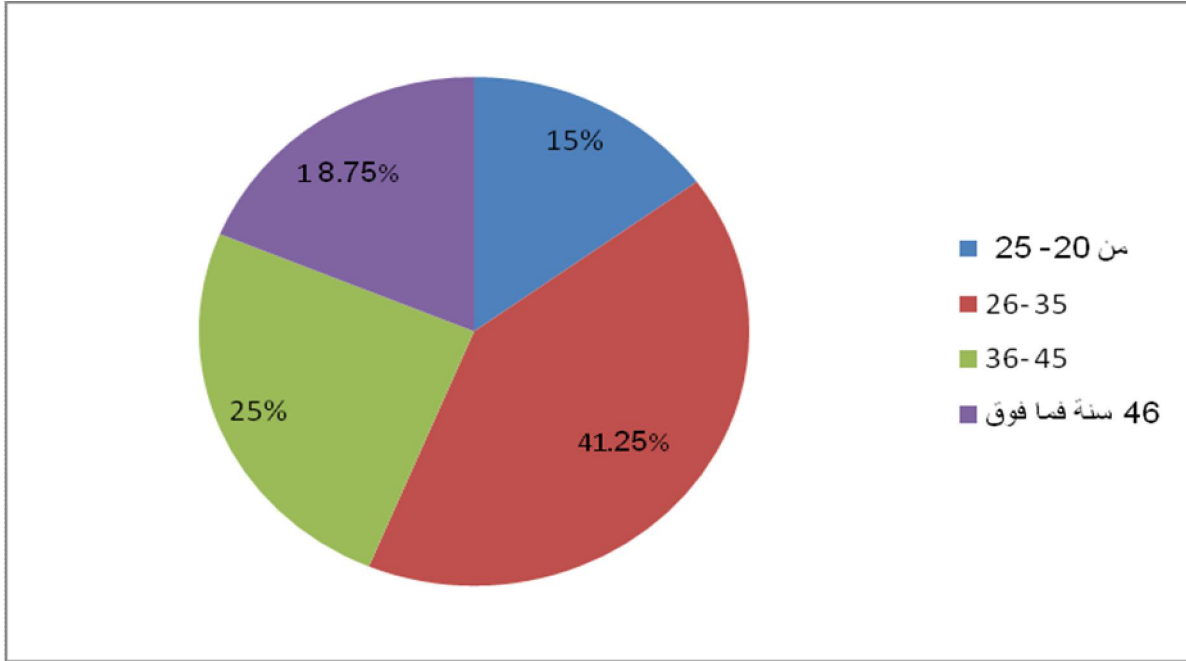
(المصدر :من اعداد الطالبة)

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

| النسبة المئوية % | التكرار | السن |
|------------------|---------|----------------|
| 15 % | 12 | من 20 - 25 |
| 41.25 % | 33 | 35 - 26 |
| 25 % | 20 | 45 - 36 |
| 18.75 % | 15 | 46 سنة فما فوق |
| 100 % | 80 | المجموع |

من خلال نتائج هذا الجدول يتبين لنا عدم وجود تناسب في توزيع العناصر من حيث السن على مستوى الأربع فئات العمرية المختلفة ، حيث تشير البيانات إلى أن ما نسبته 41.25 % من إجمالي أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 26 - 35 سنة وهم الفئة الغالبة من إجمالي العينة . في حين أن نسبة 25 % من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 36-45 سنة ، وكانت نسبة 15% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 20-25 سنة ، في حين أن نسبة 18.75 % من أفراد العينة تفوق أعمارهم 46 سنة .

وتعود هذه النتائج إلى اعتماد المؤسسة على الفئة الشبابية بدرجة أولى وخاصة عن طريق وكالات التشغيل ، وكذلك كون طبيعة العمل تتطلب ذلك ، حيث تحتاج إلى مجهود وطاقة أكبر ، إذ أن المسؤولية الملقاة على العمال تتمثل في حمل الأشياء الثقيلة والتحرك بسرعة في أرجاء المؤسسة ، حيث لا يستطيع العامل المتقدم في العمر فعل ذلك.



(شكل رقم (16) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن)

(المصدر : من إعداد الطالبة)

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل

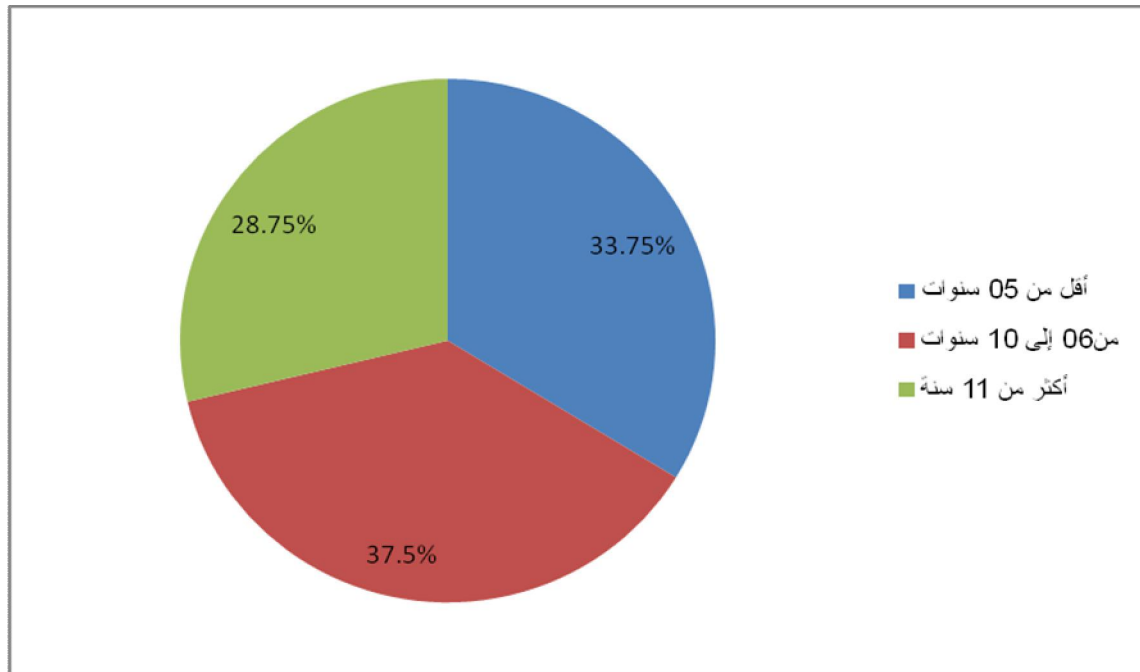
| النسبة المئوية % | التكرار | الخبرة |
|------------------|---------|--------------------|
| 33.75 % | 27 | أقل من 05 سنوات |
| 37.5 % | 30 | من 06 إلى 10 سنوات |
| 28.75 % | 23 | أكثر من 11 سنة |
| 100 % | 80 | المجموع |

يتضح لنا من البيانات المبينة من الجدول أعلاه إلى أن مانسبته 37.5 % من

أفراد العينة تتراوح مدة خدمتهم في العمل من 06 إلى 10 سنوات ، وتمثل نسبة 28.75

من أفراد العينة الذين يتمتعون بخبرة في العمل تفوق 11 سنة ، في حين مثلت نسبة 33.75 % من إجمالي العينة الأفراد الذين تتراوح مدة خدمتهم في العمل أقل من 05 سنوات .

وما يفسر ذلك هو حفاظ المؤسسة على العمال ذوي الخبرة والكفاءة وعدم تسريحهم، أي أن هناك نوع من الاستقرار بالمؤسسة ، كما أن المؤسسة في توسع متزايد وترغب في تحقيق إنتاجية أكثر مما يجعلها تستقطب الفئة الشبابية التي تتطلبها طبيعة العمل .



(شكل رقم (17) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل)

(المصدر: من اعداد الطالبة)

4- المنهج المستخدم :

يعتبر المنهج العلمي ضروري لأي بحث فمن خلاله يستطيع الباحث ضبط أبعاده وأسئلته وفروضه ، وهو الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج علمية دقيقة ، وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية . (حميدة عميراي ، د س ، ص 96) .

ونظرا لتعدد وتنوع مواضيع علم النفس فإن لهذا الأخير مناهج كثيرة وكل منهج يلائم موضوعا ما ، وفيما يخص دراستنا هذه فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي

باعتباره المنهج الملائم الذي يمكننا من تشخيص الظاهرة موضوع الدراسة . كما هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها ، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع المعلومات والمعطيات الدقيقة عنها .

فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيراً كيفياً و تعبيراً كمياً . (عمار بوحوش ، محمد محمود الدنبيات ، 1995 ، ص 129) .

وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه : مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث . (بشير صابح الراشدي ، 2000 ، ص 59) .

وتماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي من خلال التعرض إلى طبيعة الاتصال السائد بالمؤسسة وعلاقته بالأمن الصناعي .

5- أدوات جمع البيانات :

يركز الباحث على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها لأن اختيار التقنية أو الوسيلة المعتمدة عليها يتوقف أساساً على طبيعة الموضوع الذي يدرس والهدف المراد إليه من خلالها وعليه فقد اعتمدنا على :

✓ **في البيانات الأولية :** على الكتب والدوريات والمجلات العربية والأجنبية والنشرات ورسائل ومذكرات التخرج التي تناولت كل من موضوع الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي في الجزء الخاص بالجانب النظري .

✓ **الملاحظة :** والتي تعد من أكثر التقنيات صعوبة لأنها تعتمد على مهارة الباحث وقدرته على تحليل العلاقات وأنماط السلوك المراد دراسته ، حيث تمكن من

اكتشاف الارتباطات والعناصر الموجودة بين العلاقات التي لا يمكن فهمها إلا من خلال ملاحظتها ومعايشتها .

* الملاحظة البسيطة :

الملاحظة البسيطة هي نوع من الملاحظة غير العلمية حيث يقوم الباحث بملاحظة الظواهر والأحداث عن طريق الصدفة بدون إعداد وتخطيط مسبق لها وبدون استخدام وسائل وأدوات معينة. وهذا النوع من الملاحظة مفيد في الدراسات الاستطلاعية وفي الدراسات الأولية للمشكلة التي يريد الباحث أن يبحثها ويجمع المعلومات عنها . (عبد الله محمد الشريف ، 1996 ، ص 118).

وعليه فقد اعتمدنا الملاحظة البسيطة في دراستنا الاستطلاعية للمؤسسة وذلك بملاحظة سلوك العمال أثناء تأدية مهامهم ، وهل يستخدمون أساليب الوقاية والحماية في عملهم أم لا كالألبسة والأحذية الواقية مثلا .

وكذا ملاحظة أسلوب الاتصال المعتمد من طرفهم لإيصال انشغالاتهم للإدارة .

✓ **المقابلة :** وهي لا تقل أهمية عن الملاحظة خاصة في الدراسات النفسية ، فالدارس يقوم بالمقابلة لمحاولة إثارة الجوانب ذات الأهمية القصوى ، وهي تعتبر من الأدوات الرئيسية في جمع البيانات وأكثر الوسائل شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية ، وعليه فقد استخدمنا المقابلة الموجهة (الحرة) في دراستنا الاستطلاعية .

والتي يعرفها **أنجلش أنجلش** بأنها : محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين هدفها استشارة أنواع معينة من المعلومات . (**جودت عزت عطوي ، 2000 ، 110**) .

حيث قمنا باستشارة الموضوع الرئيسي للدراسة والمتمثل في الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي ، وتركنا للمبحوثين (العمال) فرصة الحديث عنه من جوانب مختلفة ، وتسجيل البيانات والمعطيات التي تهم الموضوع والتي ستساعدنا في بناء استمارة البحث .

✓ الإستمارة (الاستبيان) :

بما أننا بصدد معرفة طبيعة الاتصال السائد بمؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة وعلاقته بالأمن الصناعي ، وتماشيا مع طبيعة الموضوع فقد اعتمدنا على الإستمارة ، إذ تعتبر هذه الأخيرة من أنسب الوسائل

المستعملة وأكثرها شيوعا في الحصول على البيانات والمعطيات التي تكون المنطلق الأساسي للباحث من أجل الإجابة والتحليل على الأسئلة التي يطرحها في بداية البحث .

وتعرف الإستمارة على أنها : نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة البحث .

وانطلاقا من مشكلة الدراسة فقد تم استخدام استمارة مقسمة إلى محورين :

المحور الأول : تتناول الاتصال التنظيمي وضم 30 بندا ، من البند 01 إلى البند 30.

حيث أن :

10 بنود تتمحور حول الاتصال الكتابي .

و10 بنود تتمحور حول الاتصال الشفوي .

و10 بنود الأخرى تتعلق بالاتصال الالكتروني .

المحور الثاني : تناولنا فيه المتغير التابع وهو الأمن الصناعي ، وعدد بنوده 30 بند من 31 الى 60.

وتكون الإجابة على بنود الإستمارة متدرجة بين :

دائما - أحيانا - أبدا ، وقد أعطيت لهذه الدرجات الأعداد 3-2-1 على التوالي .

6- الخصائص السيكومترية لأداة القياس

* صدق وثبات الاستمارة :

الصدق :

لم يتم استخدام صدق المحكمين ، وذلك لأن صدق المحكمين يصلح في حالة بناء الاستبيان ، والباحثة لم تقوم بتصميم الاستمارة بل أخذت جاهزة من عند صاحبها " الدكتور علوطي عاشور " ، وهو استبيان مصمم من طرف الدكتور ومحكم سنة 2014 م

ولتكيف الاستمارة مع عينة الدراسة الحالية ، فقد قمنا باستعمال طرق أخرى من الصدق للتأكد من قابلية الاستمارة للتطبيق فاستعملنا طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) ، ومن أجل ذلك قمنا بعرض الاستمارة على عينة استطلاعية (أولية) قوامها 25 عامل وقد سحبوا عشوائيا من القائمة الاسمية .بعدها قمنا بترتيب درجات الأفراد على المقياس من الأعلى إلى الأدنى ،

ثم تطبيق قانون العالم "kelly" بتقسيم العينة إلى مجموعتين ، مجموعة عليا ، ومجموعة دنيا وأخذت نسبة 27% من كل طرف ، وكانت النتائج كالتالي :

-العينة تساوي 25 فرد

$$7 = \frac{25 \times 27}{100} \text{ أفراد}$$

-تستعمل قانون " kelly " كما يلي :

وعليه نأخذ 07 أفراد من المجموعة العليا و07 أفراد من المجموعة الدنيا كما هو موضح في الجدول التالي :

| الأفراد | المجموعة العليا | المجموعة الدنيا |
|---------|-----------------|-----------------|
| 1 | 179 | 129 |
| 2 | 174 | 127 |
| 3 | 170 | 125 |
| 4 | 169 | 122 |
| 5 | 168 | 120 |
| 6 | 165 | 119 |
| 7 | 160 | 116 |

جدول رقم (06) يوضح درجات العينة الاستطلاعية على المقياس

ثم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجموعة العليا :

$$\bar{x}_1 = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{\sum x} = 169.85$$

$$S^2_1 = \frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)} = 27.14$$

والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجموعة الدنيا :

$$\bar{x}_2 = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{\sum x} = 122.75$$

$$S^2 = \frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)} = 21.61$$

ثم نحسب t test كمايلي :

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S^2_1 + S^2_2}{N-1}}} = 24.49$$

- ثم نقارن T_c المحسوبة بالمجدولة t_t بعد حساب درجة الحرية

$$D_f = n_1 + n_2 - 2 = 12$$

وبما أن درجة الحرية هي 12 فإن قيمة t في الجدول هي 3, 2 وعليه فإن قيمة

T_c المحسوبة أكبر من t_t المجدولة .

وبما أن $t_t > T_c$ فهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمعنى أن المقياس

صديق وحساس للمشكلة المدروسة

والجدول الموالي يوضح ذلك :

| المجموعة | قيمة العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة test | t مستوى الدلالة |
|----------|-------------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|
| العليا | 07 | 169.85 | 27.14 | 24.49 | 0.01 |
| الدنيا | 07 | 122.57 | 21.57 | | |

جدول رقم (07) يوضح نتائج t test للصدق التمييزي

الثبات :

قبل عرض الاستمارة على عينة البحث الأصلية يجب التحقق من مدى قابلية هذه الأخيرة للتطبيق فاستعملنا طريقة الاختبار وإعادة الاختبار Test- Retest وذلك بحساب معامل الارتباط والذي يعبر عن مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقه لأول مرة والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق ، ومن أجل ذلك قمنا باختبار عينة من 10 عمال ، وقد سحبوا عشوائيا من القائمة الاسمية .

وبعد أسبوع ثم إعادة توزيع الاستمارة على العينة ، وبعد ذلك تم حساب معامل الارتباط وكانت النتائج كالتالي :

-العينة تساوي 10 أفراد .

-نستعمل معامل الارتباط بيرسون والذي يحسب بالمعادلة التالية :

$$R_p = \frac{n \sum (x \cdot y) - \sum (x) \cdot \sum (y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2) \cdot (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

R_p = معامل الارتباط

x = عدد درجات الاختبار الأول

y = عدد درجات الاختبار الثاني

h = عدد الأفراد (عبد الكريم بوحفص، 2005، ص 214).

جدول رقم (08) يوضح ثبات الاستبيان

| x.y | Y ² | X ² | Y | X | N |
|--------|----------------|----------------|------|------|---------|
| 21150 | 19881 | 22500 | 141 | 150 | 1 |
| 16375 | 15625 | 17161 | 125 | 131 | 2 |
| 22260 | 19600 | 25281 | 140 | 159 | 3 |
| 27552 | 26896 | 28224 | 164 | 168 | 4 |
| 23250 | 22500 | 24025 | 150 | 155 | 5 |
| 27840 | 25600 | 30276 | 160 | 174 | 6 |
| 27720 | 27225 | 28224 | 165 | 168 | 7 |
| 30430 | 28900 | 32041 | 170 | 179 | 8 |
| 24528 | 21316 | 28224 | 146 | 168 | 9 |
| 23088 | 21904 | 24336 | 148 | 156 | 10 |
| 244193 | 229447 | 260292 | 1509 | 1608 | المجموع |

وبعد القيام بالعمليات الحسابية حصلنا على معامل ارتباط يقدر ب 0.89 وهو معامل ارتباط ذو علاقة موجبة عالية عند مستوى الدلالة 0.01 ، وعليه فإن الاستمارة قابلة للتطبيق .

معامل الثبات = 0.89

كما استخدمنا الصدق الذاتي والذي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ومعادلته على النحو التالي :

$$0.94 = \sqrt{0.89} = \text{معامل الثبات}$$

وهو معامل مرتفع يؤكد صدق الاستبيان

| البنود | معامل الثبات | معامل الصدق |
|------------------|--------------|-------------|
| الاتصال التنظيمي | 0.89 | 0.94 |
| الأمن الصناعي | | |

ومن خلال هذه النتائج تم اعتماد الاستمارة في شكلها النهائي كوسيلة مناسبة لإجراء هذه الدراسة لتمتعها بالصدق والثبات معا .

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

إن جمع البيانات عن طريق استمارة البحث دون تبويبها وتحليلها تبقى نتائج مبهمة وغير معروفة مالم يتم الاعتماد على وسائل التحليل التي تجعل النتائج واضحة ويستطيع القارئ الإطلاع عليها ، وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على استخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS) و ذلك على النحو التالي :

✓ حساب تكرار :الاستجابات ونسبها على بنود الاستبيان .

✓ النسب المئوية : وذلك في الكشف عن فرضيات ومتغيرات الدراسة .

✓ معامل إرتباط بيرسون : عن طريق إحصاء إجابات الفئة المبحوثة حول الفرضيات وكان ذلك خاصة في تفسير الفرضيات .وكذا الإنحراف المعياري والمتوسط الحسابي

-التمثيل البياني : قمنا باستعمال الدوائر النسبية والأعمدة البيانية لكي لايجد القارئ صعوبة في الفهم وريح الوقت .

خلاصة :

إن الدراسات الاجتماعية والنفسية تعطي أهمية كبيرة للجانب المنهجي، لأنها تحدد الوجهة التي يتبعها الباحث في الدراسة ، ولقد تم في هذا الفصل تحديد الإطار المنهجي للدراسة ، وذلك بتحديد مجتمع الدراسة وأفراد العينة وخصائصها، المنهج المستخدم والمتمثل في المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع ، أما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات فقد استعملنا الملاحظة والمقابلة والاستمارة ، وكذا الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات المتحصل عليها . وفي الفصل الموالي سيتم عرض وتحليل هذه البيانات للوصول إلى النتائج .

الفصل السادس

عرض وتحليل النتائج

تمهيد

1- عرض وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات

2- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات

3- تحليل عام لنتائج الدراسة

4- خلاصة النتائج

5- الاقتراحات

تمهيد :

سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض النتائج وتحليل البيانات الإحصائية الواردة من خلال استجابات المبحوثين على استمارة البحث ومناقشة وتفسير النتائج المستقاة على ضوء فرضيات البحث وخالصة عامة للنتائج المتوصل إليها مع تقديم المقترحات في ضوء هذه النتائج .

1- عرض وتحليل النتائج على ضوء فرضيات الدراسة :

جدول رقم (09) يوضح وصف استجابات الأفراد على محاور

الاستبيان

| الترتيب | التباين | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--------------------|
| 02 | 9.18 | 3.03 | 23.57 | الاتصال الكتابي |
| 01 | 6.38 | 2.52 | 24.37 | الاتصال الشفوي |
| 03 | 10.77 | 3.28 | 21.20 | الاتصال الالكتروني |
| ---- | 33.14 | 5.75 | 69.18 | الاتصال التنظيمي |
| ---- | 44.63 | 6.68 | 61.77 | الاتصال الصناعي |

من خلال هذا الجدول يتضح لنا ، درجات الأفراد في استجاباتهم عن بنود الاستبيان هل هي منخفضة أم متوسطة أم مرتفعة .من خلال البدائل التي وضعت في الاستبيان وهي على التوالي: دائما ، أحيانا ، أبدا .

كما يوضح الجدول أيضا الانحراف المعياري الذي يعبر عن وجود أو عدم وجود قيم شاذة في استجابات الأفراد ، كما يوضح الفروق بين القيم الدنيا والعليا من خلال التباين :

ففي استجابات الأفراد في محور الاتصال الكتابي ، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد في بنود هذا المحور كانت متوسطة لو نظرنا إلى قيم المتوسطات الحسابية في هذا المحور إذ تعتبر القيم بين

[10،16] عن متوسط حسابي منخفض ، [17، 22] متوسط ، [23 ، 30] مرتفع .

والمتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد في محور الاتصال الكتابي كانت متوسطة كما هي موضحة في الجدول 57، 23 ، بمعنى أن استجابات الأفراد تعبر على أنه تستعمل الاتصال الكتابي من تقارير وكتيبات والمراسلات الكتابية ، وكذا الإعلانات المكتوبة والجريدة الحائطية .

كما سجل الانحراف المعياري في استجابات الأفراد من خلال هذا المحور عدم وجود قيم شاذة ، رغم وجود نوع من التباين في العينة وهذا طبيعي لأن أفراد العينة يختلفون من حيث المؤهلات والقدرات في استيعاب واستعمال الاتصال الكتابي .

أما في محور الاتصال الشفوي ، فنلاحظ أن استجابة الأفراد في بنوده كانت مرتفعة ، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي 24.37 ، وتعتبر هذه القيمة على استعمال أفراد العينة للاتصال الشفوي سواء في استقبالها أو إيصالها للمعلومات، وذلك عن طريق الاجتماعات ، المناقشات والمحادثات الشفهية والمقابلات الشخصية وهذا لوجود جانب من الحرية في التعبير الشفهي أكثر منه في الكتابي .

كما أوضحت استجابات الأفراد عن عدم وجود قيم شاذة وهذا نظرا لقيمة الانحراف المعياري الذي بلغ 2.52 وهذا طبيعي أيضا لأن الاتصال الشفهي مفتوح ومتاح لكل الأفراد في العمل .

أما فيما يخص محور الاتصال الإلكتروني ، فقد بلغ المتوسط الحسابي 21.20 وهي قيمة متوسطة في استجابات الأفراد مما يعني أن أفراد العينة تتاح لهم فرصة التواصل الإلكتروني سواء عبر الهاتف أو الأنترنت والإستفادة مما تنشره المؤسسة في الشبكة الداخلية .

وبلغت نسبة الانحراف المعياري في استجابات الأفراد 3.28 في هذا المحور ،دون أن تكون هناك قيم شاذة في استجاباتهم .أما التباين فهناك اختلاف بين الأفراد وهذا راجع إلى أن استعمال الاتصال الإلكتروني يستدعى طبيعة النشاط ، القدرة على استعماله والرغبة في استعماله .

ونشير من خلال نتائج الجدول السابق للمتوسطات الحسابية إلى ترتيب أنماط الاتصال التنظيمي ، حيث كان الاتصال الشفوي الأول ثم يليه الاتصال الكتابي وبعدها الاتصال الإلكتروني .

أما فيما يخص استجابات الأفراد على بنود الأمن الصناعي ، فقد كانت قيمة المتوسط الحسابي 77،61 وهي تعتبر متوسطة بالنظر إلى القيم التي تعبر عن درجات الأمن الصناعي في هذا الاستبيان ، حيث توضح القيم [30-50] أنها منخفضة ، [50-70] متوسطة ، [70-90] مرتفعة .

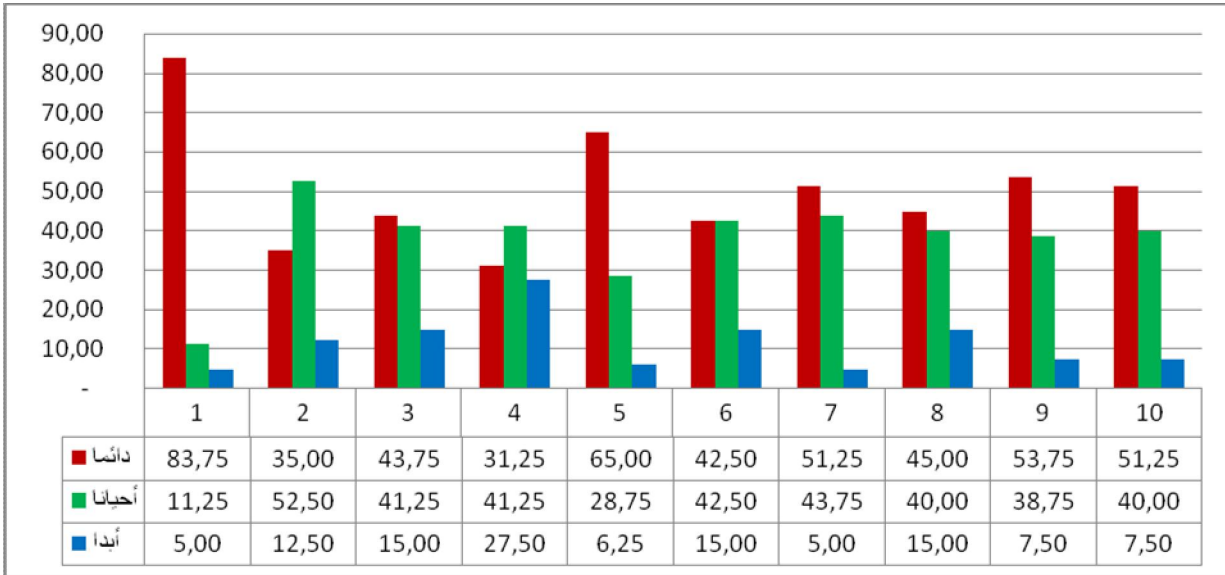
وهذا من جهته يؤكد اهتمام الشركة بالأفراد في مجال الأمن الصناعي سواء فيما يتعلق ببرامج المن الصناعي أو الإجراءات المتخذة في هذا المجال .كما بلغت نسبة الانحراف المعياري 6،68 ، والتباين 44،63 .

جدول رقم (10) : يوضح استجابة أفراد العينة حول بنود الاتصال التنظيمي الكتابي .

| الرقم | البنود | دائما | | أحيانا | | أبدا | |
|-------|---|-------|-------|--------|-------|-------|------|
| | | تكرار | % | تكرار | % | تكرار | % |
| 1 | تستخدم الإدارة المراسلات الرسمية لإبلاغ التعليمات | 67 | 83.75 | 09 | 11.25 | 04 | 5 |
| 2 | تلجأ الى كتابة تقارير عن ظروف العمل بصيغة مستمرة | 28 | 35 | 42 | 52.5 | 10 | 12.5 |
| 3 | تستفيد من اقتراحات زملائك المكتوبة | 35 | 43.75 | 33 | 41.25 | 12 | 15 |
| 4 | تلجأ الى صندوق الشكاوي لإيصال انشغالاتك | 25 | 31.25 | 33 | 41.25 | 22 | 27.5 |
| 5 | تشير الإعلانات المكتوبة اهتمامك | 52 | 65 | 23 | 28.75 | 05 | 6.25 |
| 6 | يساعدك الدليل الخاص بالأمن الصناعي إلى ارشادك | 34 | 42.5 | 34 | 42.5 | 12 | 15 |
| 7 | يوجهك دليل الأمن الصناعي إلى الطريقة السليمة للعمل | 41 | 51.25 | 35 | 43.75 | 04 | 5 |
| 8 | تركز على استخدام الرسائل المكتوبة للتواصل | 36 | 45 | 32 | 40 | 12 | 15 |
| 9 | تساهم الجريدة الحائطية في زيادة معارفك بالأمن الصناعي | 43 | 53.75 | 31 | 38.75 | 06 | 7.5 |
| 10 | تتضمن الجريدة الحائطية قواعد الأمن الصناعي | 41 | 51.25 | 32 | 40 | 06 | 7.5 |

من خلال استجابة أفراد العينة على بنود بعد الاتصال التنظيمي الكتابي المبين في الجدول رقم (10) والذي يوضح الفرضية الأولى " توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي " فإننا نسجل أكبر نسبة موافقة على مستوى البند 01 بنسبة 75,83 % للبدل دائما في حين جاءت أقل نسبة للبدل أبدا ب 5 % وتشير هذه النتيجة على تأكيد العمال أن الإدارة تستخدم المراسلات الرسمية لإبلاغ التعليمات كوسيلة من وسائل اتصال الإدارة بالعمال ، تليها البنود 05 و 09 و 07 بنسب موافقة عالية فاقت 50% حيث أشار أفراد العينة إلى الاعتماد على الإعلانات المكتوبة وذلك فيما يتعلق بأمور العمل .

بينما كانت أقل نسبة موافقة على مستوى البند 04 بنسبة 25,31 % للبدل دائما في حين جاءت أكبر نسبة موافقة للبدل أبدا ب 5,27 % وهو " تلجأ إلى صندوق الشكاوى لإيصال انشغالاتك " وتشير هذه النتيجة إلى اقتناعهم التام بأنها لا تؤخذ في الحسبان .



شكل رقم (18) يوضح استجابة أفراد العينة حول بنود

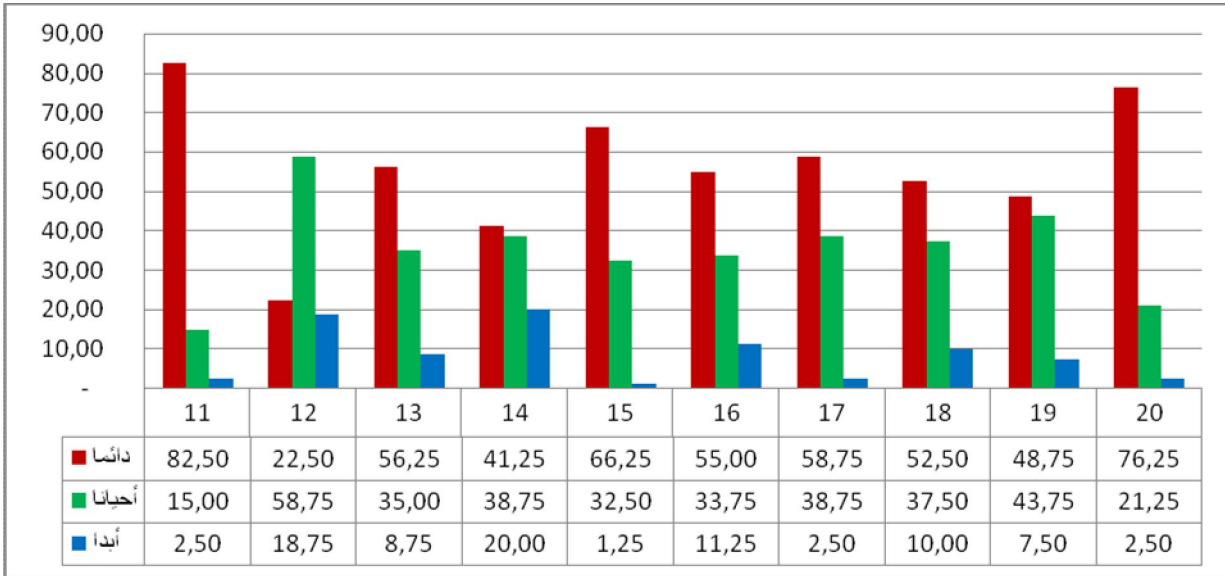
الاتصال الكتابي

(المصدر : من إعداد الطالبة)

جدول رقم (11) : يوضح استجابة أفراد العينة حول بنود الاتصال التنظيمي الشفوي

| الرقم | البنود | دائما | | أحيانا | | أبدا | |
|-------|---|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | | تكرار | % | تكرار | % | تكرار | % |
| 11 | تساهم الاجتماعات في مناقشة أمور ذات أهمية في عملك | 66 | 82.5 | 12 | 15 | 02 | 2.5 |
| 12 | تستخدم المقابلات المباشرة (وجها لوجه) لإيصال التعليمات | 18 | 22.5 | 47 | 58.75 | 15 | 18.75 |
| 13 | المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على الدقة أكثر في العمل | 45 | 56.25 | 28 | 35 | 07 | 8.75 |
| 14 | تتلقى ردود فعل فورية لأسئلتك الشفوية | 33 | 41.25 | 31 | 38.75 | 16 | 20 |
| 15 | تفضل المقابلة الشخصية مع المشرف لطرح ملاحظتك في العمل | 53 | 66.25 | 26 | 32.5 | 01 | 1.25 |
| 16 | تفهم المعلومة الشفوية المقدمة اليك بسهولة | 44 | 55 | 27 | 33.75 | 09 | 11.25 |
| 17 | تشعر بالحرية في التعبير الشفهي | 47 | 58.75 | 31 | 38.75 | 02 | 2.5 |
| 18 | تساهم الاجتماعات في اتخاذ تدابير جديدة عن الأمن الصناعي | 42 | 52.5 | 30 | 37.5 | 08 | 10 |
| 19 | لا تجد صعوبة في الاتصال الشفهي بالإدارة | 39 | 48.75 | 35 | 43.75 | 06 | 7.5 |
| 20 | تعتبر الاجتماعات أحد وسائل الاتصال الفعالة لإيصال التعليمات اليك | 61 | 76.25 | 17 | 21.25 | 02 | 2.5 |

من خلال المعالجة الإحصائية لاستجابة المبحوثين نحو درجة استخدام الاتصال التنظيمي الشفوي يتبين لنا من الجدول رقم (11) أن أكبر نسبة موافقة كانت على محتوى البند 11 بنسبة 82.5 % "تساهم الاجتماعات في مناقشة أمور ذات أهمية في عملك"، يليه البند 20 بنسبة 66.25 % "تعتبر الاجتماعات أحد وسائل الاتصال لإيصال التعليمات إليك"، بعدها البند 15 بنسبة 66.25 % "تفضل المقابلة الشخصية مع المشرف لطرح ملاحظتك في العمل"، يليه البند 17 بنسبة 58.75 % "تشعر بالحرية في التعبير الشفهي". بينما كانت أقل نسبة موافقة على مستوى البند 12 بنسبة 22.5 % للبدل دائما في حين جاءت أكبر نسبة موافقة للبدل أبدا بـ 20 % في البند 14 وهو "تتلقى ردود فعل فورية لأسئلتك الشفهية".



شكل رقم (19) يوضح استجابة أفراد العينة حول بنود الاتصال الشفوي

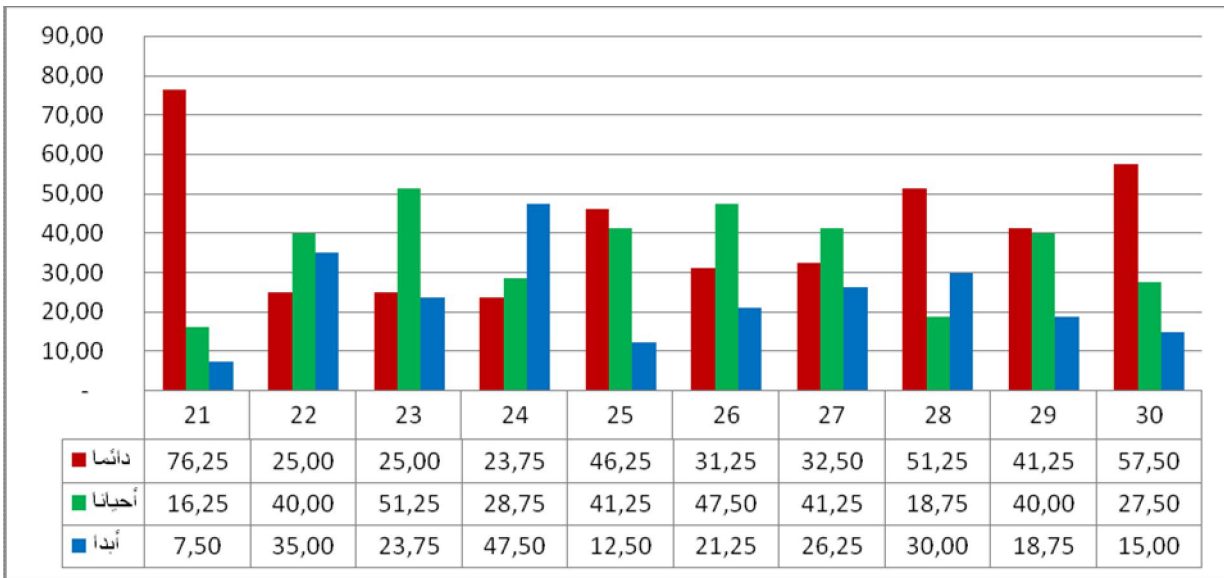
(المصدر : من اعداد الطالبة)

جدول رقم (12) يوضح استجابة أفراد العينة حول محور الاتصال الالكتروني

| الرقم | البنود | دائما | | أحيانا | | أبدا | |
|-------|--|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | | تكرار | % | تكرار | % | تكرار | % |
| 21 | استخدام جهاز الحاسوب يؤدي إلى سهولة العمل | 61 | 76.25 | 13 | 16.25 | 06 | 7.5 |
| 22 | تستعمل البريد الالكتروني في تبادل المعلومات عن العمل | 20 | 25 | 32 | 40 | 28 | 35 |
| 23 | موقع الشركة مزود بكل معلومات الأمن الصناعي | 20 | 25 | 41 | 51.25 | 19 | 23.75 |
| 24 | تعمل الشركة على عقد مؤتمرات فيديو الخاصة بالأمن الصناعي | 19 | 23.75 | 23 | 28.75 | 38 | 47.5 |
| 25 | تتاح لك فرصة استعمال جهاز الراديو اللاسلكي أثناء وقوع حادث ما | 37 | 46.25 | 33 | 41.25 | 10 | 12.5 |
| 26 | تستفيد من كل ماتشره مؤسستك من معلومات عبر شبكة الانترنت الداخلية | 25 | 31.25 | 38 | 47.5 | 17 | 21.25 |
| 27 | تستخدم الفاكس في توصيل المعلومات | 26 | 32.5 | 33 | 41.25 | 21 | 26.25 |
| 28 | تتاح لك فرصة اىصال ملاحظاتك عبر الانترنت | 41 | 51.25 | 15 | 18.75 | 24 | 30 |
| 29 | تستفيد من تجارب الشركات الاخرى عبر الشبكة الالكترونية | 33 | 41.25 | 32 | 40 | 15 | 18.75 |
| 30 | تساهم الاتصالات الهاتفية السلكية على اىصال المعلومة بسرعة | 46 | 57.5 | 22 | 27.5 | 12 | 15 |

ومن خلال استعراض النسب المئوية لاستجابات الأفراد نحو استخدام الاتصال التنظيمي الالكتروني في مؤسسة البحث يتبين لنا من الجدول رقم (12) أن أكبر نسبة موافقة كانت على مستوى البند 21 بنسبة 76.25 % وهي استخدام جهاز الحاسوب يؤدي إلى سهولة العمل وهذا لكونه المحرك الأساسي للشبكات

الأخرى، يليها البند 30 بنسبة 57.5 % وهي "تساهم الاتصالات الهاتفية السلكية على إيصال المعلومة بسرعة"، يليها البند 28 بنسبة 51.25 % "تتاح لك فرصة إيصال ملاحظتك عبر الانترنت"، بعدها البند 25 بنسبة 46.25 % وهي "تتاح لك فرصة استعمال جهاز الراديو اللاسلكي أثناء وقوع حادث ما". بينما كانت أقل نسبة موافقة على مستوى البند 24 بنسبة 23.75 %، يليه البند 23 و 22 بنسبة 25 % . في حين جاءت أكبر نسبة موافقة للبديل أبدا بـ 47.5% وهو "تعمل الشركة على عقد مؤتمرات فيديو الخاصة بالأمن الصناعي".



شكل رقم (20) يوضح استجابة أفراد العينة حول محور الاتصال الالكتروني

(المصدر : من إعداد الطالبة)

2- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات

1-1 / تفسير النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الأولى : " توجد علاقة

ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الكتابي والأمن الصناعي".

جدول رقم (13) يوضح معامل الارتباط (R) بين الاتصال الكتابي و

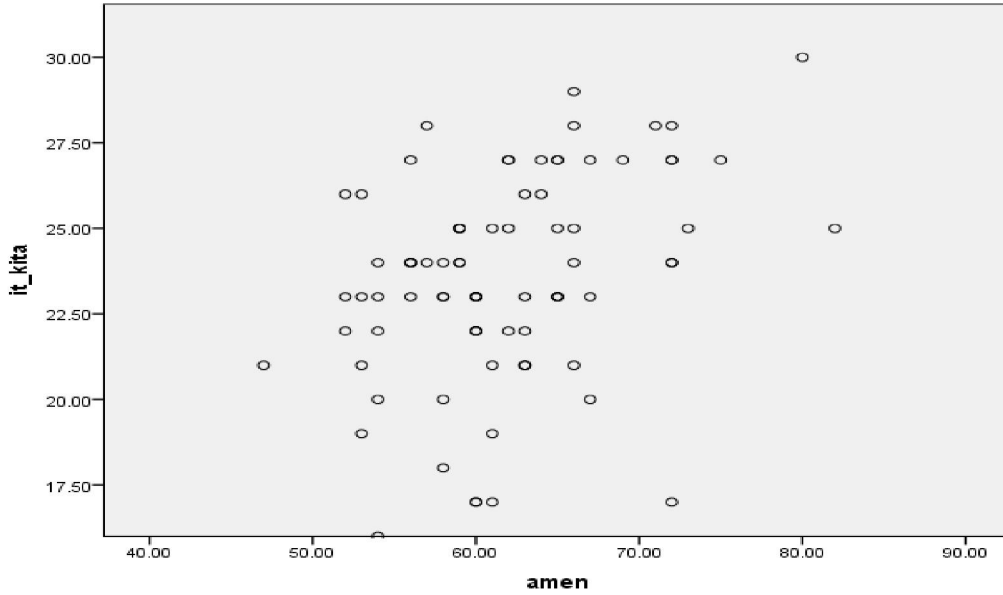
الأمن الصناعي

| الاتصال الكتابي | | | |
|------------------|-----------|-------------|--------------|
| معامل الارتباط R | المجموع N | الدلالة Sig | دالة إحصائية |
| 0.37 | 80 | 0.001 | |

من خلال الجدول رقم (13) ومن خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) البالغة 0.37 عند مستوى الدلالة 0.01، ومن خلال قيمة الدلالة البالغة 0.001 وهي اصغر من 0.01، ومنه نستنتج أن قيمة معامل الارتباط كانت دالة إحصائية أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الكتابي والأمن الصناعي .

مما يعني أن الفرضية الأولى التي مفادها "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي قد تحققت".

والشكل التالي يوضح ذلك :



شكل رقم (21) يوضح العلاقة بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي

2-1 / تفسير النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثانية : "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي".

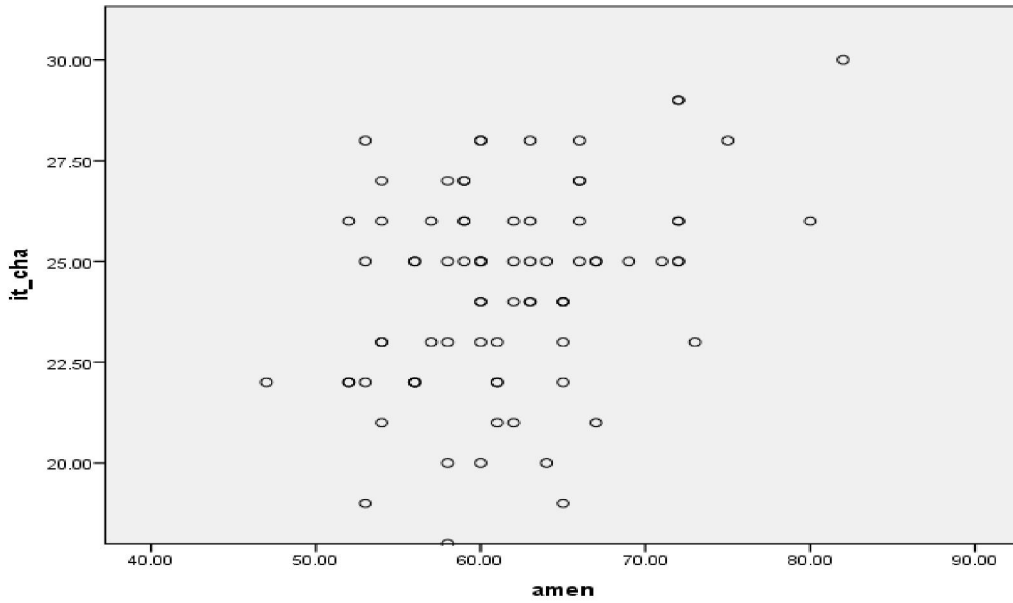
جدول رقم (14) يوضح معامل الارتباط (R) بين الاتصال الشفوي و

الأمن الصناعي

| | | الاتصال الشفوي | | |
|--------------|-----|----------------|------------------|---------------|
| دالة إحصائية | Sig | المجموع N | معامل الارتباط R | الأمن الصناعي |
| | | 0.001 | 80 | |

من خلال الجدول رقم (14) ومن خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) البالغة 0.36 عند مستوى الدلالة 0.01، ومن خلال قيمة الدلالة البالغة 0.001 وهي اصغر من 0.01، ومنه نستنتج أن قيمة معامل الارتباط كانت دالة إحصائية أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي .
 مما يعني أن الفرضية الثانية التي مفادها "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الشفوي والأمن الصناعي قد تحققت".

والشكل التالي يوضح ذلك :



شكل رقم (22) يوضح العلاقة بين الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي

1-3 / تفسير النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة : "توجد علاقة ارتباطية ذات

دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي الالكتروني والأمن الصناعي".

جدول رقم (15) يوضح معامل الارتباط (R) بين الاتصال الالكتروني و

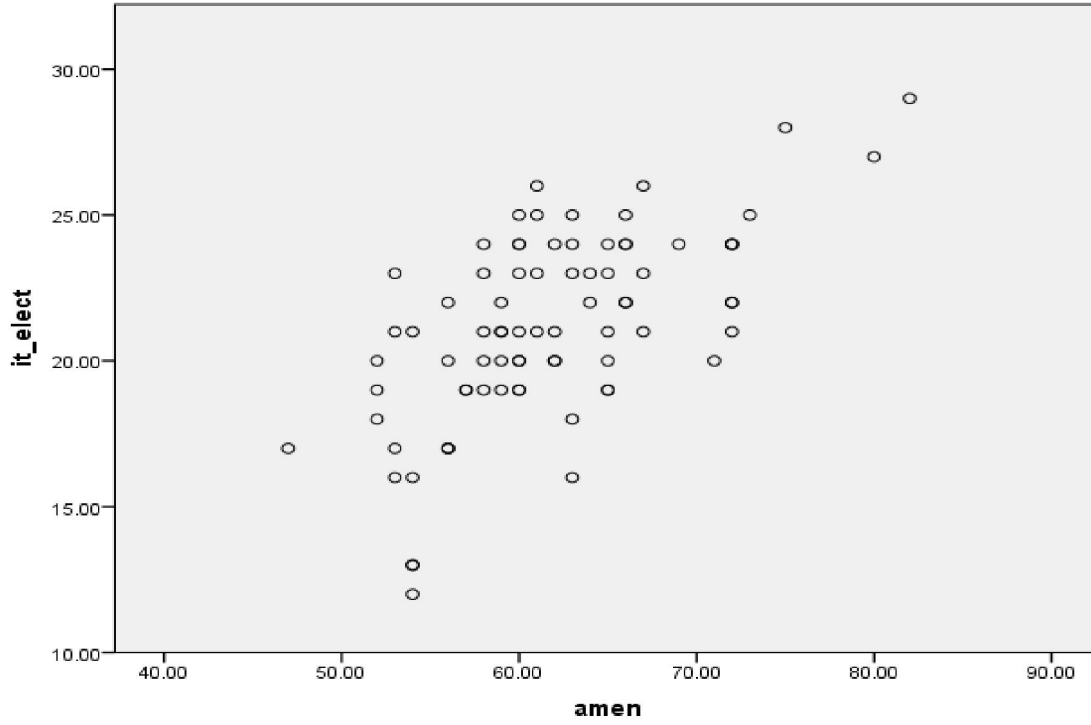
الأمن الصناعي

| الاتصال الالكتروني | | | |
|--------------------|-----------|-------------|---------------|
| معامل الارتباط R | المجموع N | الدلالة Sig | دالة إحصائية |
| 0.64 | 80 | 0.000 | الأمن الصناعي |

من خلال الجدول رقم (15) ومن خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) البالغة 0.64 عند مستوى الدلالة 0.01، ومن خلال قيمة الدلالة البالغة 0.000 وهي اصغر من 0.01، ومنه نستنتج أن قيمة معامل الارتباط كانت دالة إحصائية أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الالكتروني والأمن الصناعي .

مما يعني أن الفرضية الثالثة التي مفادها "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الالكتروني والأمن الصناعي قد تحققت".

والشكل التالي يوضح ذلك :



شكل رقم (23) يوضح العلاقة بين الاتصال التنظيمي الالكتروني والأمن الصناعي

تفسير نتائج الفرضية العامة :

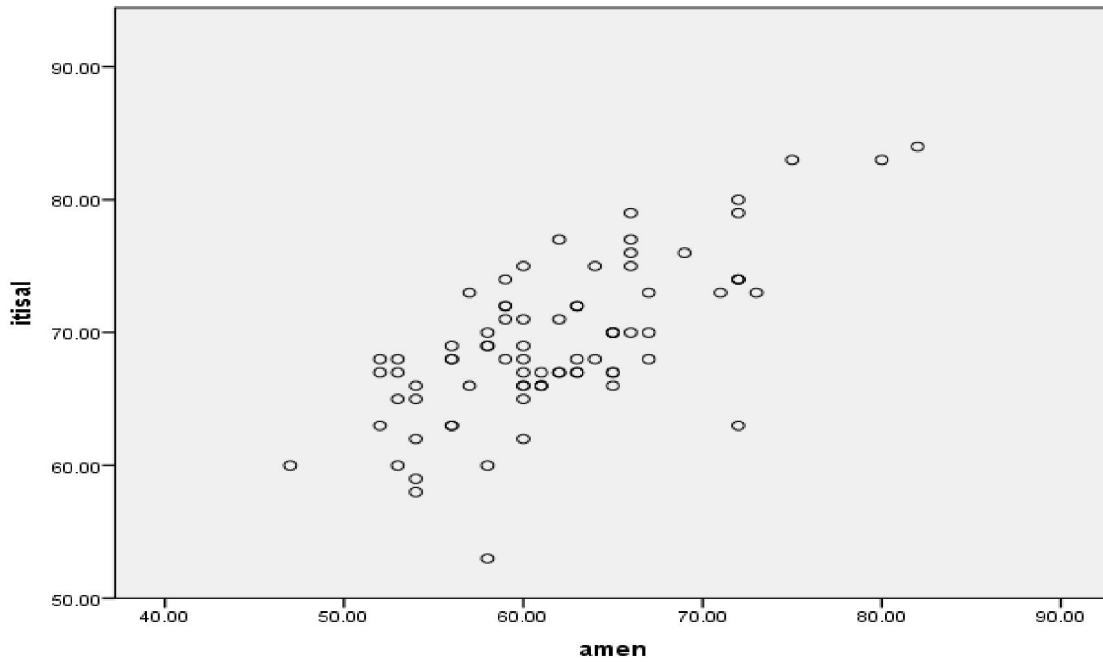
جدول رقم (16) يوضح معامل الارتباط (R) بين الاتصال التنظيمي و الأمن الصناعي

| الاتصال التنظيمي | | | | الأمن الصناعي |
|------------------|-----------|-------------|--------------|---------------|
| معامل الارتباط R | المجموع N | الدلالة Sig | دالة إحصائية | |
| 0.70 | 80 | 0.000 | | |

من خلال ملاحظة الجدول رقم (16) يتضح لنا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) 0.70 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وهي قيمة ايجابية مما يعني أنه كلما زاد الاتصال التنظيمي كلما تحقق الأمن الصناعي .

مما يعني أن الفرضية العامة التي مفادها "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي قد تحققت".

والشكل التالي يوضح ذلك :



شكل رقم (24) يوضح العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي

3- تحليل عام للنتائج :

ونظرا لدور الاتصال وأهميته في المؤسسات الاقتصادية جاءت هذه الدراسة للكشف عن بعض أنماط الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأمن الصناعي بإحدى مؤسساتنا الوطنية، وهي مؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة .وبعد إجراء الدراسة الميدانية وعرض النتائج، وبالنظر إلى جداول الارتباطات الموضحة في الجداول السابقة، يمكن الوصول إلى الاستنتاجات التالية:

فيما يخص الفرضية الأولى: والتي مفادها توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي ،فقد أوضحت النتائج أن معامل الارتباط بلغ 0.37 وهي قيمة دالة احصائيا ،بمعنى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية موجبة في جدول الدلالة الاحصائية لمعاملات الارتباط بين أبعاد الاتصال التنظيمي الكتابي والأمن الصناعي ،هذا ما يعكس قيمة الاتصال التنظيمي الكتابي في القدرة على نقل المعلومات وتحقيق فهم مشترك بين القائم بالاتصال والطرف الأخر الموجهة اليه الرسالة ويكون الاتصال بإرسال أو نقل المعلومات كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات مدونة وموثقة.

ومن خلال هذا فالنتيجة المتحصل عليها تحقق الفرضية الأولى بوجود علاقة ارتباطيه بين الاتصال الكتابي والأمن الصناعي.

وبالنظر إلى استجابة الأفراد على بنود محور الاتصال الكتابي فإننا نسجل ان استجابات الافراد في هذا المحور كانت متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 23.57 وهي قيمة تقترب كثير إلى القيم المرتفعة ،مما يدل أن أفراد العينة يعنون باستعمال الاتصال الكتابي، كما أوضحت استجابة الأفراد أن الدليل الخاص بالأمن الصناعي يساعدهم في تحقيق الأمن الصناعي بنسبة 51.25 % ويوجههم دائما إلى الطريقة السليمة في العمل ،وأكدت عينة الدراسة أيضا أن الإعلانات المكتوبة تثير اهتمامهم وذلك بنسبة 65% وأن الجريدة الحائطية تساهم في زيادة معارفهم بنسبة 53.75 % .وهذا ما يؤكد أهمية الاتصال الكتابي في تتبع برامج وإجراءات الأمن الصناعي.

وهذا ما ذهبت اليه دراسة الدكتور **طلال بن عايد الأحمدى 2010**، حيث أكدت عينة الدراسة على الموافقة بدرجة كبيرة على أن توثيق إجراءات السلامة المهنية هو مستوى جيد ، كما وجد أن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن استخدام طرق تزويد القوى العاملة بإجراءات السلامة المهنية هي درجة

متوسطة ، وأن أهم هذه الطرق هي : الصحف ومجلات الحائط،النشرات والدوريات الخاصة،وتوزيع كتيبات لكل موظف.

كما أوضحت دراسة **الشمرواني (1999)** حينما خلصت دراسته إلى أن أهم وسائل الاتصال فائدة في إجراءات السلامة المهنية هي اللوحات الإرشادية والملصقات الحائطية .

الفرضية الثانية : والتي تتضمن العلاقة الارتباطية بين الاتصال التنظيمي

الشفوي والأمن الصناعي ، فقد بلغ معامل الارتباط 0.36 وهي قيمة دالة احصائيا ،بمعنى وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة احصائية في جدول الدلالة الاحصائية لمعاملات الارتباط بين أبعاد الاتصال التنظيمي الشفوي والأمن الصناعي ،وهي تعكس قيمة الاتصال التنظيمي الشفوي في أنه يمكن الأفراد من التعبير عن إحساساتهم ومشاعرهم ،واكتشاف الخطاء قبل وقوعها، وكذلك يسر وسهولة عملية الاتصال بالإدارة والاهتمام والاستماع إلى كل انشغالات العمال فيما يخص كل ما يتعلق بمهامهم في أوقات منتظمة، لأن الاستخدام الخاطئ للعبارات أو الكلمات غير الواضحة قد يؤدي إلى الصراعات ، كما قد يفسر الموظفون الكلمات حسب رغباتهم، ويكون الاتصال شفويا إما عن طريق الاجتماعات أو المقابلة الشخصية وغيرها من وسائل الاتصال الشفوي الأخرى ومن خلال هذا فالنتيجة المحصل عليها تحقق الفرضية الثانية بوجود علاقة ارتباطيه بين الاتصال الشفوي والأمن الصناعي.

كما أن استجابات الأفراد في محور الاتصال الشفوي تؤكد فعالية هذه الأداة في مجال الأمن الصناعي ،حيث يرى غالبية الأفراد أن الاجتماعات،الحديث الشفوي والمقابلات الشخصية أفضل وأحسن لديهم وهذا بنسبة 82.5 % وأن المعلومة الشفوية تفهم بسهولة وهذا بنسبة 55% ،كما تسهل عليهم العمل بدقة وهذا بنسبة 25 و 55 % .

كما أوضحت نسبة المتوسط الحسابي الذي بلغت قيمته 24.37 وهي قيمة معبرة على درجة مرتفعة في استجابات الأفراد ، وأن هذه القيمة تؤكد على ماعبر عنه

أفراد العينة كون أن الاتصال الشفهي متاح لكل العمال لإيصال المعلومة أو استقبالها، وأن الاتصال الشفهي فيه شيء من الحرية في التعبير على عكس الاتصال الكتابي لأن هذا الأخير يمتاز بالرسمية أكثر، كما أن الاتصال الشفهي يتيح في غالب الأحيان إلى تلقي ردود فورية عن الانشغالات.

وقد أكدت نتائج هذه الفرضية دراسة "طلال بن عايد الأحمدى 2010" عندما وجد أن أفراد عينة بحثه يميلون إلى أهم الطرق في الاتصال الشفهي وهي : الاجتماعات الدورية، التعليمات والإرشادات الشفوية.

كما أكدت الكثير من الدراسات والنظريات على دور الاتصالات الشفوية وخاصة غير الرسمية في المنظمة مثل دراسة الهاوثورن التي أكدت أن الاتصال الشفوي يسمح بالتعبير بكل حرية عن اقتراحات العمال وآرائهم في العمل وخاصة تلك المتعلقة بتشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية مما يحقق إحدى الحاجات التي طرحها ابراهام ماسلو في هرمه والمتمثلة في الحاجة إلى الاحترام والتقدير، حيث أن طموحات وتطلعات العاملين تخلق الدافع لدرجة الاهتمام بالجوانب المعنوية، وكذا اقتناعهم بالدور الهام للمشرف المباشر لإيصال انشغالاتهم للإدارة ومعرفة الدقيقة بظروف عمل العمال وكل ما يتعلق بأدائهم

والمخاطر المنجزة عنه وإجراءات الوقاية منها، وذلك ما يؤكد ضمان وصول انشغالاتهم واقتراحاتهم بسرعة من أجل التكفل بها في أقرب وقت وبالسعة المطلوبة لتحقيق أهدافهم

كما تتفق مع دراسة كارتز كوبي وموريس (1950) بعنوان دور الاتصال التنظيمي في رفع الإنتاجية والذي أكد فيها على دور الاتصال الشفوي في إقناع العاملين في رفع الإنتاجية .

الفرضية الثالثة: والتي مفادها أن هناك علاقة ارتباطية بين الاتصال الإلكتروني والأمن الصناعي :الذي أكدته المعالجة الإحصائية لبيانات هذه الفرضية، حيث بلغت قيمة الارتباط 0.64، وهي قيمة دالة احصائياً، بمعنى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة في جدول الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بين أبعاد الاتصال الإلكتروني و

الأمن الصناعي، وهذا ما يعكس ان استخدام هذا النمط يساهم في تناقل المعلومات واستخدام شبكات الاتصال الداخلية بين الوحدات والمصالح لتبادل المعلومات بين الموظفين فاستخدام التكنولوجيا في الاتصال يرتبط بتحسين النشاطات والوظائف في المؤسسة، كما يساهم في سرعة وتطوير العمل الاداري.

ومن خلال هذا فالنتيجة المتحصل عليها تحقق الفرضية الثالثة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الالكتروني و الأمن الصناعي .

وبالنظر إلى استجابة الأفراد في هذا المحور فإننا نسجل أن استجاباتهم كانت متوسطة، حيث بلغت المتوسط الحسابي 20،21 وهي قيمة تقترب إلى القيم المرتفعة، كما أكدت استجابة الأفراد أن أبرز ممارسات هذا النمط تستخدم في جهاز الحاسوب وهذا بنسبة 25،76%، وكذا الاتصالات الهاتفية بنسبة 5،57% وهذا لتناقل المعلومات واستقبالها. وكانت نسبة 47.5% من استجابات الأفراد لا تتاح لهم فرصة إيصال

المعلومة عبر الأنترنت ومؤتمرات الفيديو، إلا أن هناك إجماع على استعمالها وأن استعمالها يخضع إلى مدى توفرها و الرغبة في استعمالها وكذا القدرة على استعمالها.

وقد أكدت نتائج هذه الفرضية دراسة: "د/علوي عاشور" عندما وجد أن أفراد عينة البحث يستخدمون الاتصال الالكتروني من خلال جهاز الكمبيوتر، والاتصالات الهاتفية السلكية واللاسلكية، جهاز الراديو اللاسلكي، والبريد الالكتروني.

ففيما يتعلق بالفرضيات الجزئية التي حاولنا من خلالها الكشف عن العلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي فقد استنتجنا أن مؤسسة البحث تمتاز بين أنماط الاتصال وذلك في رسم طبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال وهو السمة الأبرز في سيرورة عملية الاتصال في مؤسسة مطاحن الحضنة، فضرورة المزج بين أنماط الاتصال ووجودها مع وضع أسس ومعايير تحكم هذا الوجود من أجل التكامل بما يخدم المنظمة من خلال تحقيق أهدافها المسطرة ولإيصال التعليمات إلى العمال من خلال الاتصال الكتابي على السير الحسن والجيد لكل نشاطاتها وتحقيق أهداف الاتصال من جهة، ومن جهة ثانية تحقيق مصالح وأهداف العمال بانسياب المعلومات عن طريق الرسائل المكتوبة، ومن خلال الاتصال الشفوي الذي يضمن وصول انشغالاتهم، واقتراحاتهم وكل

المشاكل التي تعترض في عملهم، ومن جهة أخرى بالاتصال الإلكتروني الذي يساهم في تناقل المعلومات واستخدام شبكات الاتصال الداخلية بين الوحدات والمصالح لتبادل المعلومات بين الموظفين.

الفرضية العامة:

من خلال الفرضيات الجزئية السابقة التي تبحث في استخدام الاتصال التنظيمي (الكتابي - الشفوي - الإلكتروني) في مؤسسة البحث وبعد حساب معاملات الارتباط للكشف عن العلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي فقد استنتجنا تأكد الفرضية العامة التي مفادها أنه "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي و الأمن الصناعي"، حيث بلغ معامل الارتباط 70,0 وكانت أبرز أنماط الاتصال التنظيمي استخدمها الاتصال الإلكتروني بدرجة 64,0، يليه الاتصال الكتابي بدرجة 37,0 ثم الاتصال الشفوي بدرجة 36,0. ومنه يمكن أن نقول أن الفرضية العامة قد تحققت في وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي و الأمن الصناعي .

ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نستنتج قيمة وأهمية الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي من خلال اعتباره من قبل بعض الباحثين العمود الفقري لكل منظمة. وهذا ما أشار إليه "ناصر دادي عدون" في كتابه "الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية" 2004 " أن الاتصال التنظيمي عنصرا هاما من

عناصر التوجيه ويربط بين كافة أفراد القوى العاملة وكل أقسام المؤسسة في وحدة متكاملة لتحقيق أهداف مشتركة فهو عملية حيوية في مجال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وهذا ما أكده أيضا "لوكيا الهاشمي" في كتابه "السلوك التنظيمي 2006" أن الاتصال الإنساني المنطوق أو المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي يساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقة الاجتماعية بين الموظفين .

وقد أوضحت دراسة محمد بن علي مانع أن الأفراد يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدًا إلى استخدام تقنيات الاتصال التنظيمي، سيحقق بدرجة كبيرة فعالية الأداء الأمني.

وقد أكدت دراسة دقيش خندودة 2006 بعنوان "الوعي الوقائي لدى العمال وعلاقته بالحوادث بالمؤسسات الصناعية الجزائرية"، حيث توصلت إلى أن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم بوقاية أنفسهم من خلال الالتزام بتطبيق الإرشادات الوقائية والتعليمات الأمنية التي تتضمنها وسائل وأساليب الاتصال التنظيمي المتبعة في التوعية.

خلاصة النتائج:

بعد محاولتنا في هذا الدراسة معرفة علاقة الاتصال التنظيمي بالأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة، وذلك من خلال استخدام استمارة تقيس أبعاد الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي، حيث كان المحور الأول من الاستبيان متعلق بالاتصال التنظيمي وبعين بالكشف عن طبيعة نمط الاتصال المستخدم في مؤسسة البحث سواء كان الاتصال الكتابي أو الشفوي أو الإلكتروني، وبعد كل الخطوات البحثية وعند تفريغ البيانات واستقراءها توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ وجود اتصال كتابي بانسياب المعلومات عن طريق الرسائل المكتوبة باعتبارها الوسيلة الرسمية الأدق والأفضل و لا يمكن تحريفها.

✓ وجود اتصال شفوي يعتمد فيه العمال على الاجتماعات والاتصال بالمشرف لإيصال انشغالاتهم وكل ما يتعلق بمهام عملهم ومخاطره لتجنبها والعمل على تقليلها.

✓ وجود اتصال إلكتروني باستخدام الاتصالات الهاتفية وجهاز الحاسوب في تبادل وتناقل المعلومات بين المصالح المختلفة.

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي و الأمن الصناعي، فبعد المعالجة الإحصائية تبين:

✓ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال الكتابي والأمن الصناعي للعمال .

✓ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال الشفوي و الأمن الصناعي للعمال.

✓ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال الإلكتروني و الأمن الصناعي.

وهذا يوحي بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي و الأمن الصناعي، وهذا ما تؤكدته معاملات الارتباط الخاصة بأبعاد الاتصال التنظيمي الكتابي والشفوي والإلكتروني والتي تقدر ب0.70.

ومن خلال النتائج يمكن القول أن الفرضية العامة قد تحققت من خلال وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة.

الاقتراحات والتوصيات

في ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة والتي تناولت موضوعا هاما من مواضيع الإدارة وتسيير الموارد البشرية وهو الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي لدى عمال مؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة اتضح لنا تقديم مجموعة من الاقتراحات :

- 1-الاهتمام أكثر بالاتصال بين المدير وموظفيه ،لأن هذا النوع من الاتصال يساهم في تبادل الخبرات ومن خلاله يتحقق التنسيق بين أعمال الوحدات والأقسام ويحقق التعاون فيما بينهم.
- 2-ضرورة رفع كفاءة ذوي المؤهل العلمي المنخفض من الموظفين من خلال تزويدهم بالمعلومات والمعارف اللازمة حول الاتصال التنظيمي داخل العمل والأساليب التي يستخدمها المشرفين.
- 3-الحرص على وضع سياسة اتصالية واضحة المعالم لتقريب المسافة بين الإدارة والعمال.
- 4-تعزيز الرسائل المكتوبة لتميزها بالرسمية والدقة وعدم التحريف .
- 5-العمل على تهيئة جو مهني عائلي مشجعا نفسيا على العطاء والبقاء لتحقيق الأمن الصناعي.
- 6-الاهتمام بذوي الخبرات الحديثة من الموظفين ، وتزويدهم بالخبرات اللازمة حول الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي من خلال الدورات التدريبية المناسبة.
- 7-ضرورة خلق جو من الثقة المتبادلة بين الموظفين والإدارة لتفعيل الاتصال التنظيمي بأشكاله.
- 8-نشر الوعي بأهمية الاتصال الالكتروني لمواكبة التطورات الحديثة.
- 9-الحرص على اشراك العمال في اجتماعات الإدارة عند وضع برامج وإجراءات الأمن الصناعي.
- 10-تعريف العاملين بأهمية الالتزام بقواعد السلامة وكذلك رفع معنويات وثقة العاملين بأنفسهم.

خاتمة

خاتمة :

الاتصال من المواضيع الهامة التي يجب على المؤسسة الاهتمام بها وذلك للتأكد على النظرة الموضوعية وأثرها في السلوك الإنساني بالمنظمة، ولذلك لا يكفي نقل المعلومات في شكلها الرسمي الجاف بل يتعين أن تكون مصدر إشباع يلائم كل التطورات الحاصلة خاصة والتطور السريع الذي تشهده البيئة الخارجية وتتعداها إلى التطورات العالمية، فهو للمنظمة بمثابة القلب النابض، وجهاز المراقبة الذي يتحسس ما يدور خارج هذا الجسم التنظيمي من مستجدات ووقائع بهدف التكيف السريع وتحقيق الاستجابة اللازمة لحياة التنظيم جماعة وأفرادا ، فالمعلومات أصبحت تمثل الوقود الضروري لعملية الصناعة وحركة السوق وحياة المنظمات في عالم الشغل.

ويلعب الاتصال دورا فعالا في حياة الفرد والمنظمة والمجتمع على حد سواء حيث يشكل التطور الملحوظ في مجال الاتصالات من وسائل وأساليب هادفة ذات أثر بناء في تحقيق أهداف المنظمات الإنسانية، إذ أن الاتصال يعتبر ظاهرة إنسانية واجتماعية هادفة لتحقيق غرض معين ، حيث يرتبط بالسلوك الإنساني والدوافع المحركة له والحوافز الكامنة في إشباع حاجات الإنسان الأساسية .

ونظرا لتزايد دور الاتصالات التنظيمية ، وزيادة المشكلات الإنسانية في الصناعة وقد ترتب على ذلك زيادة الحاجة لاتصالات فعالة في المنظمات تبعا لما تنتجه تقنياته من مميزات تساهم في تحقيق الأمن الصناعي .

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لإبراز هدف يتمحور حول الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي في مؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة والكشف عن الواقع الفعلي لاستخدامها ومحاولة إبراز أهميته ودوره في إنجاح العمليات التنظيمية كونه يلعب دور مركزي وحاسم للوصول إلى الانسجام لتحقيق كفاءة وفعالية تضمن لها البقاء والاستمرار وإقامة العلاقات الطيبة بين الإدارة وعمالها ، وقد عالجتنا في هذه الدراسة التساؤل الرئيسي والمتمثل في : هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي.

وتم التوصل إلى أن مؤسسة البحث تمزج بين الاتصال الكتابي والشفوي والالكتروني نظرا لطبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال وهذا لإيصال التعليمات واستقبالها.

وعليه حقق البحث أهدافه بوجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي بحيث يمكن اعتبار نتائجه ذات قيمة علمية وعملية ،وما هذا البحث إلا جزء من البحث العلمي في مجتمع مازال في حاجة لدراسة مثل هذه المواضيع .

وفي الأخير نلاحظ أن موضوع الاتصال يعد من بين المواضيع الغامضة المعقدة في مجال السلوك، ورغم الكم الهائل لما كتب حوله والدراسات والبحوث الميدانية التي أجريت حوله سواء كمتغير مستقل بحد ذاته ، أو كمتغير تابع له علاقة بمتغيرات أخرى ، يبقى موضوعا يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

أ-الكتب:

- 1- إبراهيم مدكور: معجم العلوم الاجتماعية، (د.ط)، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 1975.
- 2- أحمد أحمد حرز الله: التربية النفسية المهنية، علم النفس المهني، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 3- أحمد ماهر (1): السلوك التنظيمي "مدخل بناء المهارات"، ط8، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 4- أحمد ماهر (2): الاتصال "كيف ترفع مهاراتك الإدارية"، (د.ط)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 5- أحمد مخلف الديلمي، كريم ناصر علي: علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- 6- العقابلية محمد ديب: الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- 7- العايب رابع: مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، ط1، دار الهدى للنشر والطباعة، عين مليلة، منشورات جامعة قسنطينة، 2006.
- 8- أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي -أسسه وتطبيقاته، (د.ط)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
- 9- أمل البكري وآخرون: الصحة والسلامة العامة، ط5، دار الفكر، الأردن، 2009.
- 10- أمين عبد العزيز: إدارة الأعمال وتحديات القرن الحادي والعشرين، (د.ط)، دارضياء للنشر والطباعة، القاهرة، 2001.
- 11- الشنواني صلاح: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1994.

- 12-الدسوقي: الاتصال في المنظمة، (د.ط)، بيروت ،لبنان ،(د.س)
- 13-بشير صابح الراشدي: مناهج البحث التربوي "رؤية تطبيقية مبسطة" دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.
- 14-بشير العلاق (1): الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، (د.ط)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 15-بشير العلاق (2): نظريات الاتصال "مدخل متكامل"، (د.ط)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 16-بوفلجة غياث: مقدمة في علم النفس التنظيمي، (د.ط)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006
- 17-بلال خلف السكارنة: القيادة الإدارية الفعالة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010.
- 18-بن عزوز بن صابر: نشأة علاقة العمل الفردية، ط1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 19-جاري ديسلر: أساسيات الإدارة "المبادئ والتطبيقات الحديثة"، (ت) عبد القادر محمد عبد القادر، (د.ط)، دار المريخ للنشر، الرياض، 1992.
- 20-جاد الرب محمد: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي لتنظيم القدرات التنافسية، (د.ط)، مصر، 2008.
- 21-جمال الدين لعويصات: السلوك التنظيمي والتطوير الإداري، (د.ط)، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2003.
- 22-جمال الدين محمد المرسي: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية من منظور إستراتيجي، (د.ط)، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002.
- 23-جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي، (د.ط)، دار العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2000.

- 24- جبر الدجير بنبرخ وروبرت بارون: إدارة سلوك المنظمات، (ت)، رفاعي محمد رفاعي، (د.ط)، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003.
- 25- حسان زيدان: السلامة والصحة المهنية، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1994.
- 26- حسين حريم (1): السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 27- حسين حريم (2): مبادئ الإدارة الحديثة نظريات العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 28- حسين عماد مكاوي، ليلي حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط5، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2006.
- 29- حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 1999.
- 30- حمام محمد زهير: من هنا يبدأ التسيير الفعال، دراسة العولمة والاتصال والمناجمنت الحديث، (د.ط)، الدار الخلدونية، الجزائر، 2006.
- 31- خليل محمد الشماع: مبادئ الإدارة ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- 32- خضير كاظم حمود (1): الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 33- خضير كاظم حمود (2): السلوك التنظيمي، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 34- خيرى أسامة: القيادة الإدارية، (د.ط)، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 35- خيرى خليل الجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، (د.ط)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1997.

- 36- خواجه عبد العزيز: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، (د.ط)، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005.
- 37- راوية حسن (1): السلوك في المنظمات، (د.ط)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 38- راوية حسن (2): إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، (د.ط)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 39- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 40- رستم كمال لطفى: أخصائي اجتماعي في المصنع سلسلة علاقات العمل، (د.ط)، مكتبة القاهرة، 1999.
- 41- رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة للنشر، الجزائر، 2002.
- 42- روتالدي ريجيو: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، (ت) فارس حلمي، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- 43- رمضان السيد: حوادث الصناعة والأمن الصناعي، (د.ط) المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984.
- 44- زكريا طاحون: السلامة والصحة المهنية، ط1، شركة ناس للطباعة، عابدين، 2004.
- 45- سلوى عثمان عباس الصديقي، أميرة منصور يوسف علي: الاتصال والخدمة الاجتماعية، (د.ط)، دار المعرفة الجامعية، الأزرايطة، مصر، (د.س).
- 46- سليمان محمد الطماوي: مبادئ علم الإدارة العامة، ط1، مطبعة جامعة عين شمس، الإسكندرية، 1987.

- 47- سهيلة محمد عباس ،علي حسين علي: إدارة الموارد البشرية،(د.ط)، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
- 48- سيز لافي وولاس: السلوك التنظيمي والأداء،(ت)جعفر أبو القاسم أحمد،(د.ط)،معهد الإدارة العامة، السعودية، 1991.
- 49- صالح خليل أبو أصبح: العلاقات العامة والاتصال الانساني،ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 50- صالح مهدي محسن العامري، طاهر منصور الغالبي: الإدارة والأعمال،ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 51- صلاح الدين عبد الباقي(1): السلوك الإنساني في المنظمات،(د.ط)،الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 52- صلاح الدين عبد الباقي(2): الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية،(د.ط)،الدار الجامعية، مصر، 2003 .
- 53- طارق المجذوب: الإدارة العامة،(د.ط)،الدار الجامعية للطباعة والنشر ،بيروت، 2000.
- 54- طارق كمال: علم النفس المهني والصناعي،(د.ط)،مؤسسة شباب الجامعة ،الإسكندرية، 2007.
- 55- طريف شوقي فرج وآخرون: علم النفس ومشكلات الصناعة،(د.ط)دار غريب للنشر والتوزيع،القاهرة، مصر، بدون سنة.
- 56- عادل مرحوش صالح: إدارة الموارد "مدخل استراتيجي" ،ط2،عالم الكتب الحديث،الأردن، 2007.
- 57- عامر عوضي: السلوك الإداري ،ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن، 2008.
- 58- عبد الله الطويرقي: علم الاتصال المعاصر "دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية"،ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 1997.
- 59- عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي ،ط1،دار الكتب الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع،الإسكندرية،مصر، 1996.

- 60- عبد الرحمان العيسوي: علم النفس الصناعي، ط1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، لبنان، 2003.
- 61- عبد المجيد الشاعر: الصحة والسلامة العامة، ط1، دار اليازوري، الأردن، 2005.
- 62- عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص: أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، (د.ط)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1987.
- 63- عبد الغفور يونس: تنظيم وإدارة الأعمال، (د.ط)، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1971.
- 64- عبد الكريم بوحفص: الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2005.
- 65- عبد المعطي محمد عساف: السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات لمعاصرة، (د.ط)، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 1999.
- 66- عبد المعطي محمد عساف، محمد صالح فالح، أسس العلاقات العامة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 67- عباس أبو شامة: الأمن الصناعي، ط1، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1999.
- 68- عصام عبد العظيم أحمد: الاتصال الفعال من منظور إسلامي "خطوة..خطوة لتحقيق اتصال فعال"، (د،ط) دار ألفا للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 69- عكاشة محمود فتحي: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية الإسكندرية، 1999.
- 70- علي شريف (1): التنظيم والإدارة، (د،ط)، الدار الجامعية، 1989.
- 71- علي شريف (2): الإدارة المعاصرة، (د،ط) الدار الجامعية للنشر والتوزيع والطباعة، الإسكندرية، 2000.
- 72- علي غربي: تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة منشوري، قسنطينة، 2004.
- 73- عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، (د،ط)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.

- 74- عمر وصفي عقيلي: الإدارة أصول ومفاهيم، (د.ط)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.
- 75- عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح، الكويت، الإمارات المتحدة، 1994.
- 76- فاروق عبد الله فليح، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، ط2، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 77- فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط5، دار النهضة العربية، بيروت، 2003.
- 78- فضيل دليو: وسائل الاتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة قسنطينة، 2003.
- 79- قباري محمد إسماعيل: علم النفس الصناعي ومشكلة الإدارة والتنمية الاقتصادية، منشأة معارف الإسكندرية، مصر، 1999..
- 80- كمال محمد عويضة : علم النفس الصناعي ، ط1، دار الكتب العلمية و بيروت ، لبنان ، 1956.
- 81- كيف ديفير: السلوك الإنساني في العمل ، (ت) سيد عبد المرسي ، محمد إسماعيل يوسف ، (د.ط)، دار النهضة للطبع والنشر ، مصر ، 7491.
- 82- لا رامي /ب فالي : البحث في الاتصال *عناصر منهجية* ، (ت) فضيل دليو ، مخبر علم الاجتماع ، للبحث والترجمة ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2004.
- 83- لزه حناوي : الواضح في المراسلات الإدارية ، (د.ط)، نوميديا للنشر والطباعة والتوزيع ، قسنطينة ، الجزائر ، 2010.
- 84- لوكيا الهاشمي : السلوك التنظيمي ، (د.ط)، دار الهدى للنشر والتوزيع ، عين مليلة ، الجزائر ، 2010.
- 85- ماجدة عطية : سلوك المنظمة * سلوك الفرد والجماعة * ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003.

- 86- مجذب إبراهيم أبو العلا : الأمن الصناعي ضرورة حتمية ، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2010.
- 87- محمد إبراهيم عبيدات : سلوك المستهلك * مدخل استراتيجي * ، ط4، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2004.
- 88- محمد بهجة كثك : الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية ، (د.ط)، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1993.
- 89- محمد شاكر عصفور ، أصول التنظيم والأساليب ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان، الأردن ، 1999.
- 90- محمد عبد الحميد : السلوك التنظيمي ، (د.ط)، دار الفكر للنشر ، بيروت ، لبنان ، 1997.
- 91- محمد عبد السميع علي : الأمن الصناعي * عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه * ، (د.ط)، مطبعة الفكر العربي ، الأهرام ، القاهرة ، 1973.
- 92- محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم * مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج * ، ط3، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 1986.
- 93- محمد قاسم القريوتي : السلوك التنظيمي ، ط5، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009.
- 94- محمد مسلم : مدخل إلى علم نفس العمل ، ط1، منشورات قرطبة المحمدية ، الجزائر ، 2007.
- 95- محمد منير حجاب : الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، ط1، دار الفجر للنشر ولتوزيع ، القاهرة و مصر ، 2007.
- 96- محمد محمد عمر الطنوبي : نظريات الاتصال ، ط1 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001.
- 97- محمد نجيب توفيق ، عبد الله محمد بارعة : العلاقات الصناعية في الشركات و المؤسسات العامة، (د.ط)، مكتبة القاهرة و القاهرة ، 1966.

- 98- محمد يسري دعبس : الاتصال والسلوك الإنساني ، سلسلة 18 ، البيطاش للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، 1990.
- 99- محمود السكرجي : إدارة المشاريع الصناعية * الإدارة والصناعة * ، ط1 ، دار الكتب ، بيروت، 1967 .
- 100- محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2005.
- 101- محمود المساد : الإدارة الفعالة ، ط1 و مكتبة ناشرون ، 2001.
- 102- محموش فضيلة : الاتصالات الإدارية والمراسلات الفعالة ، (د.ط)، دار الكتب العلمية للنشر والطباعة والتوزيع ، الجزائر ، 2009.
- 103- مصطفى حجازي : الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة ، ط1، دار الطليعة للنشر والتوزيع، بيروت ، لبنان ، 1982.
- 104- مصطفى عشوي : أسس علم النفس الصناعي - التنظيمي ، (د.ط)، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1992.
- 105- مصطفى محمود أبو بكر وآخرون : الاتصال الفعال ، (د.ط)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2008.
- 106- منال طلعت محمود : علم الاجتماع التنظيم ، (د.ط)، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002.
- 107- موسى اللوزي : التنظيم وإجراءات العمل ، ط1، دار وائل ، عمان ، الأردن ، 2002.
- 108- مي عبد الله : نظريات الاتصال ، (د.ط)، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2006.
- 109- ناصر داداي عدون : الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، (د.ط)، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 2004.

110- ناصر محمد العديلي : السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة ، (د.ط)، معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 1995.

111- نعيم إبراهيم الظاهر : أساسيات الإدارة * المبادئ والتطبيقات الحديثة* ، ط1، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009.

112- نها عطا حمدي : الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة ، ط1 دار اليازوري ، الأردن ، 2008.

113- هالة منصور : الاتصال الفعال * مفاهيمه وأساليبه ومهاراته * ، (د.ط)، المكتبة الجامعية ، الأزراطية ، الإسكندرية ، 2000.

114- واضح رشيد : علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر ، دار هومة و الجزائر ، 2002.

115- يوسف حجيم الطائي وآخرون : إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل ، ط1، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006.

ب - المجالات :

1- حميدة عميراوي : مراحل الضوابط المنهجية لإعداد البحث الاجتماعي ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، العدد 1، بدون تاريخ .

2- طلال بن عايد الأحمدى : فاعلية إجراءات السلامة المهنية ، مجلة الإدارة العامة ، معهد الإدارة العامة، الرياض ،السعودية ،العدد 1، ديسمبر 2010.

ج- رسائل ومذكرات التخرج :

1- بن زروق جمال : الاتصال التنظيمي وصيرورة التغيير داخل المنشآت الجزائرية ، رسالة ماجستير ، قسم علوم الاتصال ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، 2000.

2- شريط محمد الشريف : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير في علم النفس تخصص تنظيم وعمل ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009.

3- دفيش خندودة : الوعي الوقائي لدى العمال المنفذين وعلاقته بحوادث العمل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم النفس وعلوم التربية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2006.

5- محمد بن علي مانع : تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية ، الرياض ، السعودية ، الرياض ، السعودية ، 2006.

6- علوطي عاشور : فعالية أدوات الاتصال التنظيمي وعلاقتها بتحقيق الأمن الصناعي ، أطروحة دكتوراه. جامعة قسنطينة 2 ، 2013-2014.

د-المعاجم والقواميس:

1-د/جوزيف إلياس: معجم مدرسي المجاني المصور، ط2، دار المجاني، بيروت، لبنان، 2000.

2- منجد الطلاب في اللغة العربية المعاصرة، ط24، دار المشرق، بيروت، لبنان، 2001.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Alex Muchielli(a) : **Les sciences de l'information et de la communication**, édition hachette, paris, 2001.
2. Alex Muchielli(b) ; **Rôle et communication dans l'organisation** "connaissance du problème", les édition est-entreprise moderne. D'édition et les libraires technique, paris ,France , 1983.
3. Charles-Henri : **Besseyre des horres Gérer les ressources humaines dans entreprise concepts et outils les édition d'organisation**, paris, 1990.
4. Ecrivatte ville : **mesures des ressources humaines et gestion de l'entreprise**, paris, 1985.
5. Jackie boisseller a Gérard **pratique de sécurité dans l'entreprise l'édition d'organisation**, France 1977.
6. Institue national d.hy giene et de sécurité, **article n :9 statu général de travailleur et prévention des risque professionnel** Algérie, 1985.
7. Richard Arcand : **la communication efficace, debock université** ,paris, 1998.
8. Taieb hafsi : **gérer l'entreprise, publique**, opu, Alger, 1990.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم النفس

تخصص : علم النفس العمل والتنظيم

استمارة بحث بعنوان

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي

أخي العامل (ة) :

تهدف هذه الاستمارة لمعرفة رأيك حول موضوع " الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي " لديك وذلك في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر - في علم النفس - تخصص العمل والتنظيم - ولذا فان نجاح هذا البحث يعتمد على مدى مساهمتكم في الإجابة بكل صدق على أسئلة الاستمارة ، ونؤكد أن المعلومات المدلى بها تبقى في إطار البحث العلمي لا غير .

وشكرا على حسن تعاونكم

ملاحظة : من فضلك ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة لاختيارك .

إشراف الدكتور :

علوطي عاشور

إعداد الطالبة :

طيباوي سعدية .

البيانات الشخصية :

1- الجنس :

2- السن : 30-20 40-30 40 فما فوق

3- الخبرة : اقل من 05 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

الأمن الصناعي

- 31 تلتزم الشركة بتوفير الموارد الضرورية لتحقيق الأمن الصناعي
- 32 يتم إصلاح المعدات لغرض جعلها مؤمنة
- 33 يركز المشرفون على وضع السلامة كقيمة إنسانية حتى ولو اثر على الأداء المستهدف
- 34 يتمتع كل فرد من العاملين بالكفاءة التي تخوله العمل دون إلحاق الضرر به او بغيره
- 35 يلتزم المشرفون بتوفير الإجراءات وتنظيم العمل لتجنب الحوادث
- 36 توجد إجراءات تحذيرية في الأماكن الخطرة ، ويتم إتباعها بنظام
- 37 العمال في الشركة لا يخاطرون على الأشياء التي يمكن بوضوح ان تؤذيهم
- 38 هناك لوائح تنظيمية تؤكد على الالتزام بقواعد الأمن الصناعي
- 39 لا يخاطر العمال على الأشياء التي سبق وان سببت لهم أذى
- 40 يفكر العمال جيدا قبل اي عمل ، حتى ولو كان مألوفا
- 41 يقوم مشرفو الأمن الصناعي بملاحظة الأمور المتعلقة بسلامة العمال بصفة دورية
- 42 يقوم جميع العمال بمراجعة مواضيع السلامة ، وإبلاغ المشاكل التي لا يستطيعون حلها إلى مشرفهم
- 43 يتم استخدام جميع وسائل الوقاية والحماية الفردية بصفة دائمة
- 44 هناك تكييف للآلات وأدوات العمل لتتناسب مع قدرات العمال
- 45 يتم إرشاد العمال إلى الطريقة المناسبة للعمل للحد من حوادث العمل
- 46 يتم تحسين الظروف الفيزيائية من إضاءة وتهوية ، ودرجة حرارة في أماكن العمل
- 47 يتم توضيح مواقع الخطر ليتم تفاديها
- 48 ترى نفسك بعيدا عن الخطر
- 49 تحتتم وقوع حوادث بالنظر إلى ظروف العمل المتاحة في العمل
- 50 الملابس والأدوات الوقائية التي ترتديها تجعلك أكثر ارتياحا ونشاطا في العمل
- 51 وجود إعلانات ونشرات وقائية يولد لديك الرغبة في الاستمرار بالعمل بالشركة
- 52 هناك حوادث أدت إلى وفاة بعض زملائك في العمل
- 53 هناك حوادث أدت إلى فقدان بعض زملائك مناصب عملهم
- 54 هناك حوادث أدت إلى أضرار طفيفة تم السيطرة عليها
- 55 تهتم الشركة بالإنتاج والأرباح ، كما تهتم بسلامة عمالها
- 56 لا يلزم المشرفون العمال ، العمل تحت المخاطر
- 57 لا تحس بالتعب والإرهاق من الأعمال الموكلة إليك
- 58 لا تتعرض إلى الأم في مناطق من جسمك جراء وضعيات العمل
- 59 لا ترى حياتك في خطر أثناء قيامك ببعض العمليات
- 60 لا تتأثر نفسيته من قلة الإجراءات المتخذة من المخاطر

دليل المقابلة موجهة للمشرفين والعمال المنفذين

- 1- ما هو واقع الاتصال لديكم في المؤسسة ؟
- 2- ما هي أنماط الاتصال التنظيمي الأكثر استخداما حاليا لديكم ؟
- 3- هل لديكم توجه لتبني نمط اتصال معين ؟
- 4- هل الاتصال بالعمال يتم بطريقة مباشرة معهم أو يتم استخدام طرق أخرى ؟
- 5- ما هي أهم المعوقات التي تحد من كفاءة الاتصال التنظيمي في تحقيق الأمن الصناعي ؟
- 6- هل يسمح للعمال بإبداء آراءهم ومقترحاتهم في مجالات تطبيق قواعد الأمن الصناعي ؟
- 7- هل يتم تحديد المخاطر المجملة في مكان العمل ؟
- 8- هل يتم مناقشة المخاطر مع العمال ؟
- 9- هل تقوم الإدارة بعقد دورات تدريبية خاصة بالأمن والسلامة في العمل ؟
- 10 هل هناك برنامج تدريبي للعاملين وتوعيتهم بضرورة إتباع خطوات الأمن الصناعي ؟
- 11- هل توفر المؤسسة الوسائل الكافية لحماية العمال من مخاطر العمل ؟
- 12- ما هي الوسائل والطرق التي يستخدمها لتوعية العمال بمخاطر العمل ؟
- 13- ما هي برأيكم معوقات تطبيق برامج الأمن والسلامة في العمل ؟

وشكرا على تعاونكم

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | Variance |
|--------------------|----|---------|---------|---------|----------------|----------|
| الاتصال | 80 | 53.00 | 84.00 | 69.1875 | 5.75688 | 33.142 |
| الأمن | 80 | 47.00 | 82.00 | 61.7750 | 6.68074 | 44.632 |
| الاتصال الكتابي | 80 | 16.00 | 30.00 | 23.5750 | 3.03054 | 9.184 |
| الاتصال الشفوي | 80 | 18.00 | 30.00 | 24.3750 | 2.52769 | 6.389 |
| الاتصال الإلكتروني | 80 | 12.00 | 29.00 | 21.2000 | 3.28171 | 10.770 |
| Valid N (listwise) | 80 | | | | | |

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=itisal amen it_kita it_cha it_elect
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

| | | الاتصال | الأمن | الاتصال الكتابي | الاتصال الشفوي | الاتصال الإلكتروني |
|--------------------|---------------------|---------|--------|-----------------|----------------|--------------------|
| الاتصال | Pearson Correlation | 1 | .703** | .654** | .638** | .604** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| الأمن | Pearson Correlation | .703** | 1 | .373** | .361** | .640** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 | .001 | .000 |
| | N | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| الاتصال الكتابي | Pearson Correlation | .654** | .373** | 1 | .226* | .063 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | | .044 | .576 |
| | N | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| الاتصال الشفوي | Pearson Correlation | .638** | .361** | .226* | 1 | .114 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .044 | | .312 |
| | N | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| الاتصال الإلكتروني | Pearson Correlation | .604** | .640** | .063 | .114 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .576 | .312 | |
| | N | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

* Chart Builder.

GGRAPH

```

/GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=amen itisal MISSING=LISTWISE
REPORTMISSING=NO
/GRAPHSPEC SOURCE=INLINE.
    
```

BEGIN GPL

```

SOURCE: s=userSource(id("graphdataset"))
DATA: amen=col(source(s), name("amen"))
DATA: itisal=col(source(s), name("itisal"))
GUIDE: axis(dim(1), label("amen"))
GUIDE: axis(dim(2), label("itisal"))
ELEMENT: point(position(amen*itisal))
    
```

END GPL.

الهيكل التنظيمي " لرياض سطيف "

الشركة القابضة العمومية الزراعية

الرياض سطيف-شركة مساهمة-

الشركات التابعة للشركة

النقل

نقل الفؤارة/ش م /
%100

الفلاحة

الزراعة الجنوبية
ورقلة 100 %

الانجاز و الصيانة الصناعية

صور مي / ش م / سطيف 100%

ش م / البلدية 100% AGE

طحن الحبوب

مطاحن الهضاب
العلياء/ش م / سطيف

مطاحن الببيان/ش م /
برج بوعرييج 100

مطاحن الصومام/ ش م
/ بجاية 100 %

مطاحن الحضنة / ش م
/ المسيلة 100%

مطاحن الزيبان / ش م
/ بسكرة 100 %

مطاحن الواحات / ش م
/ ورقلة 100 %

مطاحن سيدي عيسى
/ ش م / المسيلة 100

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ