

ضوابط السلوك التنظيمي في الحياة المهنية وعلاقتها
بتحقيق أهداف السلامة الأمنية

دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام
الضلعة (SONALGAZ)

مذكرة مكملة لمقتضيات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

- إشراف الأستاذ:
د/ أوصيف محمد

- إعداد الطالبة:
➤ فايد منال

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا	محمد بوضياف - المسيلة
مشرفا ومقررا	محمد بوضياف - المسيلة
ممتحنا	محمد بوضياف - المسيلة

شكر و عرفان

أولاً الحمد لله الذي تتم به الصالحات، وما توفيقى إلا بالله.

ثم أوجه الشكر الجزيل والعرفان إلى أستاذي الفاضل الدكتور "أوصيف محمد" المشرف على الرسالة والذي قم لي النصع والإرشاد طيلة فترة الإعداد فكان أسلوبه المتميز أثر كبير في المساعدة على إتمام هذا العمل.

كما أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة أو وعوة صالحة .

إهداء

الحمد لله أولاً وآخراً.

قال تعالى: يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم ورجات.

اهدي تحرجي وفرحت إلي:

أبي:

إلى روح أبي الذي علمني أن رأس مالك هو علمك وعذك هو الجهل- إلى أبي ووما إلى من
كلمه الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من عمل اسمه بكل إفتخار، إلى
من كان وعائه سر نجاحي، إلى من نزل عرقاً إلى القلب العطوف أبي.

رحمك الله يا أبي، تمنيت أن يسهلني القدر بعض الوقت يا أبي، لكن القدر كتب نقطة النهاية.

إلى أسي:

إلى التي يؤلمني تعبها، يكسرني حزنا، يرهقني خوفها، فمهما كانت نعم الدنيا من حولك جميلة
تظل هي أحلاها.

إلى إخوتي:

إخوتي الأعزاء، عضري، سنري، وقرة عيني ومللوي الأول والأخير.

منسأل

فهرس الموضوعات

شكر و عرفان

ملخص

أ	مقدمة:
	الفصل الاول: الإطار العام للدراسة
4	1-الإشكالية:
6	2-فرضيات الدراسة:
6	3-تحديد مصطلحات الدراسة:
11	4-أهمية ودوافع اختيار البحث:
11	5-أهداف الدراسة:
12	6-الدراسات السابقة:
	الفصل الثاني: ماهية السلوك التنظيمي
17	المبحث الأول: مفهوم وأهمية السلوك التنظيمي
17	المطلب الأول: مفهوم السلوك التنظيمي
20	المطلب الثاني: أهمية السلوك التنظيمي
20	1-أهمية دراسة السلوك التنظيمي:
27	المطلب الثالث: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم الأخرى
27	أولا: علم النفس:
28	ثانيا: علم الاجتماع:
30	ثالثا: علم الأنثروبولوجيا:
32	المبحث الثاني: نظريات السلوك التنظيمي:

32 المطلب الأول: أهم نظريات السلوك التنظيمي

34 المطلب الثاني: النظريات الإدارية للسلوك التنظيمي.

40 خلاصة الفصل الثاني:

الفصل الثالث: السلامة الأمنية

43 المبحث الأول: أبعاد السلامة الأمنية

43 المطلب الأول: البعد الصحي

46 المطلب الثاني: البعد النفسي

48 المطلب الثالث: البعد البيئي

50 المبحث الثاني: العلاقة بين السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية

50 المطلب الأول: السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية

52 المطلب الثاني: أهداف السلامة الأمنية

55 خلاصة الفصل الثالث:

الفصل الرابع: الجانب المنهجي والميداني للدراسة

58 I. مجالات الدراسة:

62 II. المنهج المتبع في الدراسة:

63 III. الأدوات المستعملة في الدراسة:

64 V. عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

65 IV. تحليل نتائج الاستمارة:

83 VI. تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات

84 VII. تحليل النتائج في ضوء الفرضية العامة:

85 خلاصة الفصل الرابع:

87

خاتمة:

89

قائمة المراجع:

الملاحق

فهرس الأشكال

23

شكل رقم 1: يوضح أهداف السلوك الإنساني

61

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز

فهرس الجداول

65

الجدول رقم (01): يمثل توزيع العينة حسب الجنس

66

الجدول رقم (02): يمثل توزيع العينة حسب متغير سن والخبرة المهنية

67

الجدول رقم (03): يمثل توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية

68

الجدول رقم (04): يمثل توزيع العينة حسب متغير الفئة المهنية والمستوى التعليمي

69

الجدول رقم (05): توزيع العينة حسب اختيار المنصب

69

الجدول رقم (06): يمثل توزيع العينة على أساس التخصص في الوظيفة

70

الجدول رقم (07): يمثل توزيع إجابات العينة حسب أمن محيط العمل من جميع المخاطر

72

الجدول رقم (08): يمثل العلاقة بين تكوين العامل على المخاطر المحتملة والوقاية والتقليل منها.

73

الجدول رقم (09): يمثل العلاقة بين التكوين على المخاطر المحتملة ومدى استعمال أدوات السلامة الأمنية.

74

الجدول رقم (10): يمثل توزيع العينة حسب نمط التكوين على مواجهة المخاطر

75

الجدول رقم (11): يمثل علاقة تطلع الموظف على التعليمات في مجال الوقاية

76

الجدول رقم (12): توزيع إجابات العينة حسب صرامة المؤسسة فيما يخص السلامة الأمنية.

77

الجدول رقم (13): يمثل علاقة شعور الموظف بأن بيئة العمل آمنة وتوفير المؤسسة أدوات السلامة الأمنية.

الجدول رقم (14): توزيع إجابات العينة حسب متابعة مسيري المؤسسة لاستعمال لأدوات السلامة الأمنية 78

الجدول رقم (15): يمثل توزيع إجابات العينة حسب المؤسسة تساير التطور المتواصل لأدوات ووسائل الحماية الأمنية 79

الجدول رقم (16): توزيع إجابات العينة حسب فرض المؤسسة للعقوبات في حالة عدم الالتزام الموظف بإجراءات السلامة. 80

الجدول رقم (17): يمثل توزيع إجابات العينة حسب مواكبة المسيرين التطور الدائم في مجال الوقاية من الخاطر 81

الجدول رقم (18): يمثل توزيع العينة حسب مدى اهتمام المسؤول بما يتعلق بالسلامة داخل المؤسسة؟ 82

مقررة عامة

مقدمة:

يعتبر السلوك التنظيمي دراسة للسلوك البشري كفرد داخل بيئة المنظمة وذلك من حيث الأفكار أو المشاعر والاعتبارات وكيفية التعامل مع الأشخاص الآخرين كما يشمل كيفية تصرف الأفراد بمفردهم وكيفية تصرفهم داخل مجموعات كما يحتوي أيضا العوامل التنظيمية التي قد يكون لها تأثير على السلوك الفردي والجماعي كما يعتبر تفاعل بين علم النفس وعلم الاجتماع مع علوم أخرى من بينها علم الإدارة والاقتصاد وبذلك يتضح لنا مدى أهمية السلوك التنظيمي، فهو يركز على سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري والذي يعتبر أهم عناصر الانتاج في المنظمة، كما نجاح المنظمة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري وتحسين أدائه وبجانب هذه الأهمية يجب أن نعترف بصعوبة إدارة السلوك الإنساني وذلك لتعدد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من ناحية ولعدم استقرار هذه المتغيرات المؤثرة فيه من ناحية أخرى.

وحتى تكون دراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات صحيحة متكاملة تتم الدراسة على ثلاثة مستويات وهي:

الفرد، الجماعة، التنظيم الرسمي، فلا بد من دراسة كل مستوى من هذه المستويات الثلاثة، لا بد أن ندرس سلوك الفرد وأثره على المنظمة ولا بد أن ندرس سلوك الجماعة وأثرها على الفرد، ولا بد أن ندرس أثر التنظيم على الفرد وعلى الجماعة كما يجب علينا أن ندرس أثر البيئة الخارجية على المنظمة.

والسلامة الأمنية: هي مجموعة من القواعد والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان و الممتلكات من خطر الإصابة والتلف وتحافظ على درجة من إكمال الصحة البدنية والعقلية والاجتماعية للعمال في جميع المهن ووقاية العمال من التأثيرات الصحية الضارة التي تسببها ظروف عملهم وحماية العمال أثناء استخدامهم من الأخطار

الناجمة عن العوامل التي تضر بصحتهم وتعيين العمال في بيئة مهنية ملائمة لاحتياجاتهم البدنية والعقلية والمحافظة على هذا الوضع وجعل العمل ملائماً للإنسان والسلامة الأمنية هي الفطرة التي خلقها الله تعالى عليها مثله كباقي المخلوقات لحماية نفسه من التعرض للخطر ولتأمين بقائه على قيد الحياة كما أن هنا بعض المؤسسات والشركات الكبرى تتجه حالياً لابتكار وسائل للحفاظ على أمن وسلامة العاملين معا وأيضا التعرف على المخاطر قبل وقوعها مثل جهاز كاشف دخان الحرائق وتوفير الطرق الآمنة للهروب، وتدخل السلامة الأمنية في كل مجالات الحياة فعند تعاملك مثلا مع الكهرباء والأجهزة المنزلية فلا غنى عن اتباع اشتراطات السلامة العامة وكذلك يجب قراءة الكتب الخاص في الاجهزة المراد استخدامها عند التعامل مع الكهرباء وإن تأمين الأمن وسلامة المواطنين أو أي مجموعة تتواصل داخل منشأة ما بهدف العمل والمصالح العامة والمشاركة هو غاية يجب أن تكون من أهداف أي عمل تنظيمي وإن تم التأمين كل من الأمن والسلامة العاملين أو المواطنين أو أي مجموعة أخرى هذا يؤثر بالنجاح الفعلي للعمل ولشروط السلامة العامة.

لذلك قسمنا عملنا هذا لأربعة فصول:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: السلوك التنظيمي

الفصل الثالث: السلامة الأمنية

الفصل الرابع: الجانب المنهجي والميداني للدراسة

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- تحديد مصطلحات الدراسة

4- أهمية ودوافع اختيار البحث

5- أهداف الدراسة

6- الدراسات السابقة

تمهيد:

يمثل إطار المنهجي جملة من الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسته والتي تحدد الوجهة العامة للبحث حيث يوضح الخطوط العريضة التي ستسير عليها الدراسة، كما يعطي صورة بسيطة تبين مضمون ومحتوى الدراسة ويتبين ذلك من خلال إشكالية وفرضيات الدراسة بالإضافة إلى مخطط الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة.

1-الإشكالية:

تسعى جميع الدول من اجل تطوير اقتصادها والنهوض بالمؤسسات هذا ما يدفع الكثير من الدول ومن بينهم الجزائر بدعم وتطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال حملة من البرامج والوسائل حيث تعرف المؤسسة على أنها عبارة عن هيكل تنظيمي مستقل مالي ويخضع كل من الإطار القانوني والاجتماعي وهدفها دمج جميع عوامل الانتاج من اجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج أو تبادل السلع أو تبادل الخدمات المختلفة وإن المؤسسة باعتبارها منظمة تعتبر في ذات الوقت هيكل اجتماعيا واقعا ومتعاملا اقتصاديا وتتبع خصائص تنظيمية إن سلوك التنظيمي هو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وآدائهم فالتنظيمات والجماعات الرسمية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها حيث يهتم السلوك التنظيمي بمساعدة المنظمات البشرية وأهدافها حيث يهتم السلوك التنظيمي بمساعدة المنظمات على اختلاف أنواعها في تحقيق أهدافها وبقائها ونموها وتطورها وتكيفها مع التغير في البيئة المحيطة من خلال التركيز على العنصر البشري وسلوكه حيث يعرف السلوك أنه علم معارف ومهارات يحتاجها كل فرد على وجه خاص كل مدير يود ان يحقق أهداف من خلال الآخرين، ولقد أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة إن القوى البشرية المؤهلة وطريقة سلوكها في بيئة العمل هي اداة الإبداع الرئيسية وأداة التطوير والتحسين وأداة المنافسة الإيجابية

مما أوجد الحاجة لدى الجميع من إداريين واكاديميين وباحثين إلى الإهتمام المتزايد بدراسة السلوك الإنساني وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي وتحويل منظور المنظمات تجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة الاجتماعية الخارجية.

فمن خلال دراستنا الاستطلاعية وبحثنا المتعمق حول موضوع العلامة المحتملة بين السلوك التنظيمي وتحقيق السلامة المنية تبين لنا ان تجسيد المتغير الثاني أو التابع لابد من إشراك جميع الموظفين دون استثناء، فمن جهة مسؤولية المسيرين والإطارات حول السلامة الأمنية للعمال بتوفير جميع الوسائل لتحقيقها، خاصة الوسائل المادية دون إهمال التشريعات والقوانين الداخلية التنظيمية لذلك.

ومن جهة أخرى إنخراط باقي العمال (عمال التحكم وعمال التنفيذ) بالتقيد وإنجاح السياسات المسطرة من طرف المسؤولين.

لهذا حاولنا صياغة أو طرح الاشكالية في هذين المحورين، المحور أو البعد الأول متعلق بالمسيرين والهور أو البعد الثاني متعلق بباقي العمال فكانت الأسئلة على الشكل الآتي:

- هل اداء وتنفيذ العمل من طرف العمال بطريقة جيدة وصحيحة بالتركيز على سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري يحقق بيئة آمنة من حدوث أي نوع من أنواع المخاطر؟

- وهل التزام المديرية بالجوانب النظرية والمفاهيمية للعملية الإدارية من شأنه تحقيق سلامة العمال من جميع الجوانب العقلية والمعرفية؟

- وهل لفهم المديرين كيفية التعامل مع أفراد المنظمة كتحضيرهم على العمل بطريقة صحيحة من شأنه إلحاقهم بالعمل الذي يتناسب وقدراته النفسية والبدنية؟

وبناء على التساؤلات السابقة نستنتج التساؤل الرئيسي التالي:

- هل للسلوك التنظيمي داخل المؤسسة علاقة بتحقيق أهداف السلامة الأمنية؟

كما يندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية الفرضيات التالية.

2-فرضيات الدراسة:

- الفرضية العامة: للسلوك التنظيمي داخل المؤسسة علاقة بتحقيق أهداف السلامة الامنية.

• الفرضية الجزئية الاولى: انضباط العاملين داخل المؤسسة علاقة بتحقيق بيئة آمنة من المخاطر المهنية.

• الفرضية الجزئية الثانية: التزام وإمام المسيرين بالجوانب النظرية والمفاهيمية للعملية الإدارية علاقة بتحقيق سلامة الأفراد في بيئة العمل.

3-تحديد مصطلحات الدراسة:

• السلوك التنظيمي: لقد مر التطور في دراسة السلوك التنظيمي في المنظمات بمراحل عديدة فمنذ بدء البشرية والناس تسعى إلى تفسير السلوك وظهرت الأديان لكي تفسر سلوك الإنسان وتنظم العلاقة بينهم ومع تطور العلوم الإنسانية مثل علم النفس والاجتماع بدأ علم جديد في الظهور وهو علم السلوك التنظيمي ويقدم على السلوك التنظيمي معارف ومهارات يحتاجها كل فرد وعلى وجه خاص كل مدير يود ان يحقق أهدافه من خلال الآخرين.

لقد تعددت التعاريف الخاصة بالسلوك التنظيمي كل حسب وجهة نظره ويمكن أن نستعرض أهمها كما يلي:

- تعريف السلوك التنظيمي:

- لغة: يرى سيزلاقي ووالاس إن السلوك التنظيمي هو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وآدائهم فالمنظمات

والجماعات الرسمية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم، تحركاتهم كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها.

- اصطلاحاً: كما يعتقد ميتشل: أن مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسيين هما أسباب السلوك الإنساني كأفراد وجماعات وكيفية استخدام هذه المعلومات لمساعدة الأفراد على أن يصبحوا أكثر إنتاجية ورضا في منظمات العمل.
- التعريف الإجرائي: هو علم معارف ومهارات يحتاجها كل فرد على وجه خاص وهو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة حيث يهتم السلوك التنظيمي بمساعدة المنظمات على اختلاف أنواعها في تحقيق أهدافها وبقائها ونموها.

- الحياة المهنية:

هي سلسلة المناصب والوظائف التي يتولاها الفرد خلال حياته المهنية كما أنها ما يتطلع إلى تحقيقه الفرد في عمله، خلال فترة زمنية معينة ومن استغلال الفرص الوظيفية المتاحة في المنظمة التي يعمل بها كما يمكن تعريفها بأنها عملية تمكين الأفراد من التطور والالتحاق بوظائف معينة في الوقت المناسب بما يتواءم مع منفعة الفرد وأهداف المنظمة.

استنتاج:

نستنتج في الأخير أن السلوك التنظيمي مر بمراحل عديدة فمنذ بدء البشرية والناس تسعى إلى تفسير السلوك لكي تفسر سلوك الإنسان وتنظم العلاقة بينهم.

ويرتبط المسار الوظيفي بجميع مراحل باتجاهات وسلوكيات الفرد، واتجاه الأعمال التي قام بها والخبرات التي اكتسبها وتوضح الحياة المهنية المراحل الممكنة للتحرك الوظيفي الأفقي والرأسي للفرد، خلال فترة زمنية معينة وأن تبني نظام للحياة المهنية

الفصل الأول:الإطار العام للدراسة

لجميع الوظائف في المنظمة يحفز الموظفين من تلقاء أنفسهم لمعرفة متطلبات المراكز العليا وتطوير أنفسهم ليتمكنوا من الارتقاء واستلام تلك المراكز الوظيفية.

أما اصطلاحاً عملية مشتركة بين الإدارة والموظف تتضمن إعداد الفرد لمراحل سير وظيفي متصاعدة لعبور كل مرحلة.

تعريف السلامة الأمنية اصطلاحاً: هي حماية جميع عناصر الإنتاج من الضرر الذي يتسبب لهم حوادث العمل وتتطلب سلامة الأفراد وحمايتهم من الأذى والضرر الذي تسببه لهم حوادث محتملة في مكان العمل.

تعريف السلامة الأمنية اجرائياً: هي مجموعة من الإجراءات التي يتخذها من أجل الحماية للأفراد وهو الحالة التي تؤدي الشخص إلى الدفاع عن نفسه في مكان العمل لتعرضه إلى خطر ما بالهروب أو الدفاع، فالأمن والسلامة صار عنصراً أساسياً من العناصر التي تساهم اكتشاف الخطر قبل وقوعه في توفير الأجهزة الحديثة.

- التقييد بكافة المعايير الدولية الخاصة بالأمن والسلامة
- الحرص على نشر الوعي الكافي حول الأمن والسلامة الشخصية للأفراد
- العمل على إزالة أي مخاطر قد تظهر في بيئة العمل
- التشجيع على استخدام أدوات السلامة والوقاية في المهن التي تحتوي على نسبة من المخاطر مثل العمل في المناجم أو في تمديد الأسلاك الكهربائية.

تعريف أنماط العاملين:

- لغة: هو قيام العاملين بجميع مقتضيات وظيفته على الوجه الكمل مع الالتزام بالقوانين واللوائح ومراقبة الله في كل ما يقوم به ومحاولة النهوض والإرتقاء بعمله

ومجتمعه وأنه إلتزام الموظف لقوانين وتعليمات المنظمة من اجل تحقيق الهداف التي تسعى لها المنظمة مما تنعكس بالإيجاب على المنظمة.¹

- اصطلاحا: هو تصرف الموظفين في المنظمة بشكل يراعي قواعد ومعايير السلوك المحددة وان يتم طواعية من قبل العاملين أو بفرض من قبل الإدارة.

- التعريف الإجرائي: هو التزام الموظف بالقوانين وتعليمات من اجل تحقيق الأهداف، ويجب على العامل أن يتحمل مسؤولية أعماله وأن يلتزم بالقوانين.

- تعريف بيئة آمنة من المخاطر المهنية:

- لغة: هي العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث او الإصابات او الأمراض المهنية.

- اصطلاحا: هو مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع.²

- التعريف الإجرائي: هي المحافظة على امن وسلامة الشركة وحماية مستخدميها ومن يقوم بأعمال لصالحها من الحوادث والإصابات التي يمكن حدوثها إلى جانب المحافظة على معدات الشركة وممتلكاتها وحراستها وتأمين موقعها كما تتولى توفير المعدات والأجهزة المتعلقة بمكافحة الحرائق والتلوث وتدريب العاملين عليها وتطوير لوائح السلامة ومتابعة تطبيقاتها.

- تعريف إلتزام المسيرين:

محمود محمد نصار، موسوعة الأمن الصناعي في المنشآت الصناعية والإنتاجية، وكالة الشرق الأوسط للإعلام العربي، 1994، ص20.

² معهد الأمن الصناعي، السلامة والصحة المهنية، مجموعة المحاضرات الأساسية (مطابع المؤسسة الثقافية العمالية 2002).

- لغة: لقد أشار صفوان وآخرون بأن كلمة الالتزام في اللغة العربية تعود إلى الفعل لزم ولزم الشيء بمعنى اثبته وداوم عليه وألزمه المال والعمل فصار واجبا عليه كما يظهر تعريف الالتزام لغة، فيقال إن فلانا إلتزم الشيء أي اعتنقه ولم يفارقه.
- اصطلاحا: يعد التزام المسيرين في العمل من أهم المفاهيم السلوكية والتنظيمية التي أثار حولها جدل كثير بين المفكرين والباحثين حول ماهيته وتداخله مع المفاهيم الأخرى، ولكن معظم التعاريف نشترك في بعض الخصائص، ويعرف "سشافلي": "بأنه حالة نفسية إيجابية أدائية تقترن بالعمل وتتميز بالحيوية"¹.
- التعريف الإجرائي: هو التزام الموظف على أنه حالة مرغوبة له هدف تنظيمي ويتضمن الإندماج والإخلاص والعاطفة والحماس والجهد المستهدف.
- تعريف سلامة الأفراد في بيئة العمل:
- لغة: أن يتم توفير الوسائل السليمة عند البدء بالعمل وذلك عند تداول المواد الخطرة، الإدارة، البيئة السليمة للعمل، برامج السلامة المهنية.
- اصطلاحا: توفير وسائل الوقاية المناسبة لحماية عماله من أخطار الإصابات والأمراض التي قد تحدث أثناء العمل، كما عليه تكليف طبيب أو أكثر لفحص عماله المعرضين لخطر الإصابة بأحد الأمراض وذلك بشكل دوري.²
- التعريف الإجرائي: يجب على كل صاحب عمل أن يوفر وسائل الوقاية المناسبة لحماية العمال من اخطار الإصابات واستخدام أجهزة الوقاية والملابس التي يزود بها لهذا الغرض.

¹ صلاح عدس، الوقاية من مخاطر التكنولوجيا الحديثة، كتاب العمل العدد 490، ديسمبر 2000، ص55.
² عبد الوهاب زهران، سامي حافظ، السلامة والصحة المهنية، (نور الإيمان لكتابة وطباعة الكتب الجامعية 2002)، ص85.

4- أهمية ودوافع اختيار البحث:

- قلة الاهتمام بالسلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية ما أثر على الحياة المهنية للعامل وخاصة الأمنية منها
- إدراك الدارس بأهمية الدراسة إثر اطلاعه على الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة
- تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة تسيير الحياة المهنية وتوعيتهم لأجل الاستفادة منها في تطوير وتنمية مؤسساتهم
- غياب تسيير الحياة المهنية بمفهومها الواسع في معظم المؤسسات الجزائرية وهذا راجع لعدم الاهتمام والالتزام بالسلوك التنظيمي داخل المؤسسة
- التعرف على دور السلوك التنظيمي كمؤشر إيجابي في تحقيق السلامة الأمنية للعامل
- اقتراح حلول وتوصيات لإنجاح وتحقيق السلامة الأمنية لكل مستوياتها ولا يتم ذلك إلا بالإنضباط التنظيمي وسط الحياة المهنية

5- أهداف الدراسة:

تتبع اهداف هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تناولته وهو دور السلوك التنظيمي في الحياة المهنية لدى العمال ودور في تحقيق السلامة الأمنية لهم في ظل نقص الالتزام بضوابط السلوك التنظيمي في المؤسسات وبالأخص الجزائرية حيث يؤمل أن يسهم هذا البحث في سد الفجوة الحاصلة في الدراسات السابقة المتعلقة بموضوعات السلوك التنظيمي خاصة اداة فعالة لتحقيق حياة مهنية خالية من حوادث العمل.

وقد لخصنا أهداف هذه الدراسة في عدة عناصر أهمها:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين تحقيق السلامة الأمنية والسلوك الوظيفي والتأكد من وجود هذه العلاقة
- معرفة مدى تحسن السلامة الأمنية للعمال من خلال تسيير حياتهم المهنية
- التأكد من فرضيات الدراسة
- معرفة مدى استبعاد السلوك التنظيمي داخل المؤسسات المهنية وذلك للرفع من مستوى السلامة المهنية
- معرفة مدى وعي أرباب المؤسسات بضرورة الالتزام بسلوك تنظيمي معين داخل المؤسسة
- إبراز الدور والقيمة الحقيقية لتسيير الحياة المهنية وعلاقتها بالسلوك التنظيمي

6-الدراسات السابقة:

تساهم الدراسات السابقة في إعطائنا فكرة ونظرة عامة عن نتائج التي تم التوصل إليها من قبل الباحثين وكذا تبرز أهم الجوانب التي تطرقوا إليها والتي مكنتنا من إثراء الموضوع والتماس زوايا الدراسة والتي تمثل أيضا دعما للدراسة.

الدراسات المحلية:

- الدراسة الاولى: ناجي ليتيم بعنوان الضوابط الرسمية وتأثيراتها على الإبداع التنظيمي لموظفي الحكومية الجزائرية مقالة منشورة في مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 20 أوت 1955 (سكيكدة) وجامعة قسنطينة 02، العدد 26سبتمبر 2016.

مشكلة البحث: تتمحور حول الضوابط الرسمية ومدى تأثيرها على الإبداع التنظيمي لموظفي المؤسسات الحكومية في الجزائر

- الدراسة الثانية: أيبب حسينة بعنوان علاقات العمل وتأثيرها على السلوك التنظيمي، دراسة ميدانية في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، البويرة، من 15 ماي إلى 21 جويلية 2018.
مشكلة البحث: تتمحور حول علاقات العمل في السلوك التنظيمي.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة جبريل 2011: تناولت الدراسة أثر العوامل السلوكية على أداء العاملين بإدارات الخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بمحلية الدويم ومدى تأثير ذلك على أدائهم وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين القدرات العقلية وأداء العاملين وأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين العوامل الداخلية السليمة الصحيحة القوية وأداء العاملين وأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين العلاقات الإنسانية الجيدة وأداء العاملين وأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين القدوة الحسنة واداء العاملين وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالأفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية كبيرة وتوفير كل الظروف المناسبة لهم لأجل الإبداع والتطور الذهني وبالتالي التأثير على كفاءة الاداء كما أوصت الدراسة بالاهتمام بالعوامل الداخلية للفرد وبالعلاقات الإنسانية الجيدة مع توفير مناخ مناسب لها بين العاملين بالخدمات التعليمية تسوده روح التعاون والتفاعل والعمل بروح الفريق الواحد بما يضمن أهداف المؤسسة والفرد والمجتمع.
- دراسة سلافة 2005م: تناولت الدراسة أثر العلاقات الإنسانية على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال السودانية وقد هدفت إلى التعرف على مدى اهتمام منظمات الأعمال السودانية بالعلاقات الانسانية فيها وأثر ذلك على سلوك العاملين بها ورضاهم الوظيفي وأن هناك عدم اهتمام بحاجات

العاملين مما ينتج عنه الرضا الوظيفي وأن هناك قصور في سياسات تنمية وتطوير علاقات العمل كما توصلت الدراسة إلى أن بعض الوظائف يغلب على طابعها النمطية والروتينية مما يترتب عليه الملل والسأم وبالتالي لا يجد الموظف فرصة للإبداع أو الإضافة بحيث تصبح الوظيفة من النوع الذي لا يبعث على الابتكار والتشويق وأوصت الدراسة بالإهتمام بالعلاقات الإنسانية بين زملاء العمل بحيث تكون قائمة على أسس من التعاون والانسجام والتفاهم مما يترتب عليه سرعة الأداء ويولد طاقة طردية بين الإشراف والانتاج.¹

نستنتج في الأخير أهم دراسات الأجنبية دراسة جريل 2011 تناولت هذه الدراسة أثر العوامل السلوكية على أداء العاملين ودراسة سلافة 2005 تناولت هذه الدراسة أثر العلاقات الإنسانية على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

¹ سلافة عبد المنعم، العلاقات الإنسانية وأثرها على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال بالتطبيق على شركو سوداتل للاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

الفصل الثاني | ماهية السلوك التنظيمي

المبحث الأول: مفهوم وأهمية السلوك التنظيمي

المطلب الأول: مفهوم السلوك التنظيمي

المطلب الثاني: أهمية السلوك التنظيمي

المطلب الثالث: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم الأخرى

أولاً: علم النفس

ثانياً: علم الاجتماع

ثالثاً: علم الأنثروبولوجيا

المبحث الثاني: نظريات السلوك التنظيمي

المطلب الأول: أهم نظريات السلوك التنظيمي

المطلب الثاني: النظريات الإدارية للسلوك التنظيمي

خلاصة الفصل الثاني

تمهيد:

سنتناول في هذا الفصل مفاهيم عن السلوك التعليمي وأهميته وأهدافه وعناصره ونظرياته، ويتناول كذلك النظريات الإدارية المتمثلة في نظرية الإدارة في الإسلام، ونظريات الإدارة العربية ونظرية الإدارة اليابانية، ونظرية الإدارة الكورية، وتأثير هذه المدارس في التطور التاريخي للسلوك التنظيمي. كما نتطرق في هذا الفصل إلى تناول بعض أبعاد السلوك الفردي والجماعي داخل المنظمة التي تسعى الدراسة إلى قياسها لتحقيق أهداف الدراسة.

وللتفصيل أكثر فقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: مفهوم وأهمية السلوك التنظيمي

- المبحث الثاني: نظريات السلوك التنظيمي

المبحث الأول: مفهوم وأهمية السلوك التنظيمي

المطلب الأول: مفهوم السلوك التنظيمي

1- مفهوم السلوك التنظيمي:

لقد مر التطور في دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بمراحل عديدة، فمنذ بدء البشرية والناس تسعى إلى تفسير السلوك، وظهرت الأديان لكي تفسر سلوك الإنسان وتنظم العلاقة بينهم، ومع تطور العلوم الإنسانية مثل علم النفس والاجتماع، بدأ علم جديد في الظهور وهو علم السلوك التنظيمي. ويقدم علم السلوك التنظيمي معارف ومهارات يحتاجها كل فرد وعلى وجه خاص كل مدير يود أن يحقق أهدافه من خلال الآخرين¹.

إن دراسة السلوك الإنساني والتنظيمي يتطلب بيان المتغيرات الإنسانية والتنظيمية التي تتداخل وتتفاعل معاً، ونتيجة لهذا التفاعل يبرز سلوك الأفراد في منظمات الأعمال، فالسلوك التنظيمي هو عملية تواصل للسلوك.

ويعتبر السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي في الحقيقة أساسيات نفسية واجتماعية تتفاعل معاً، فعملية سلوك وتصرفات الأفراد في المنظمة مرتبطة ببعض العوامل والجوانب النفسية والاجتماعية، ويطلق على العوامل النفسية العوامل الداخلية وعلى العوامل الاجتماعية العوامل الخارجية حيث تتفاعل العوامل النفسية مع العوامل الاجتماعية وينتج عن هذا التفاعل سلوك الفرد والمنظمة، وقد يكون هذا السلوك إيجابية أو سلبية².

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 11.
² محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثانية، 2004، ص ص 21-22.

- تعريف السلوك التنظيمي:

إذا كان السلوك يعبر عن كل ما يصدر من فعل أو ردة فعل من طرف الفرد. فما هو السلوك التنظيمي؟

لقد تعددت التعاريف الخاصة بالسلوك التنظيمي، كل حسب وجهة نظره، ويمكن أن نستعرض أهمها كما يلي:

يرى سيزلاقي ووالاس (Szilagyi & Wallace) إن السلوك التنظيمي هو: "الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم، كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها".

كما يعتقد Mitchell إن مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسيين هما: "أسباب السلوك الإنساني كأفراد وجماعات، وكيفية استخدام هذه المعلومات لمساعدة الأفراد على أن يصبحوا أكثر إنتاجية ورضا في منظمات العمل".

ويحلل Commings مجال السلوك التنظيمي وأبعاده الرئيسية، ويرى أنها تحتوي على العوامل التالية:

1- التأكيد على تأسيس العلاقات السببية.

2- الولاء والتعهد للتغيير.

3- الاهتمام الإنساني بالأفراد.

4- الاهتمام بالفعاليات الإنسانية والتنظيمية.

5- استخدام البحوث والأساليب الكمية.

ويرى الطحيح: "أن مجال السلوك التنظيمي من المجالات الحديثة التي تطرق لها الباحثون في مجال الإدارة. وتبرز أهمية هذا المجال باعتباره مدخلا يجمع بين النظرية والتطبيق، فهو لا يقتصر على مجرد استخلاص المبادئ والأسس العلمية المرتبطة بسلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمات، ولكنه يمتد إلى توفير مجموعة من الأدوات والأساليب العلمية التطبيقية التي يمكن استخدامها في علاج المشكلات التنظيمية الإدارية".

ويرى كاست روسنزوين (Kast Rosenzwing): "إن السلوك التنظيمي يشمل التعرف على كل مظاهر السلوك في المنظمات والتجمعات التنظيمية من خلال الدراسة المنتظمة للأفراد والجماعات والأعمال والإجراءات التنظيمية".

ويعرف جيرى جونز (Gary Jons) السلوك التنظيمي بأنه: "مواقف وسلوك الأفراد والجماعات في المنظمة"¹.

ولقد أورد الدكتور صلاح الدين عبد الباقي في كتابه تعريفات متعددة للسلوك التنظيمي منها على سبيل المثال:²

يقصد بالسلوك التنظيمي دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة، وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثيرا كبيرا على سلوك وتصرفات العاملين، ومن ثم إنتاجهم.

ينصرف مفهوم السلوك التنظيمي إلى تفاعل العنصر البشري مع العناصر الأخرى في المنظمة والتي تشمل التقنية المستخدمة في المنظمة، الهيكل التنظيمي، البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية خارج المنظمة.

كما يقصد بالمنظمات تلك المؤسسات التي ينتمي إليها الفرد، والتي تهدف إلى تقديم منفعة وقيمة جديدة، كالبنوك والشركات والمصانع والمستشفيات والمدارس وغيرها.

¹ فؤاد القاضي، السلوك التنظيمي والإدارة، مصر، الطبعة الأولى، (لا توجد سنة نشر)، ص 17.
² صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 11.

الفصل الثاني: ماهية السلوك التنظيمي

ويمكننا أن نميز بين نوعين من سلوك الأفراد فهناك السلوك الفردي وهو السلوك الخاص بفرد معين، ويقوم علم السلوك النفسي بالاهتمام بهذا السلوك الفردي. أما النوع الثاني فيمثل السلوك الاجتماعي وهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد بغيره من الجماعة ويهتم به علم الاجتماع.

أما السلوك التنظيمي فهو تفاعل بين علم النفس وعلم الاجتماع مع علوم أخرى أهمها علم الإدارة والاقتصاد والسياسة، وذلك لكي يخرج مجال علمي جديد هو المجال العلمي الخاص بالسلوك التنظيمي، وهو يهتم بسلوك الأفراد داخل المنظمات.

"وينطوي السلوك التنظيمي على دراسة السلوك الإنساني في المواقف التنظيمية، ودراسة المنظمة ذاتها، وأيضا دراسة التفاعل بين السلوك الإنساني والمنظمة من ناحية، وتفاعل المنظمة مع البيئة من ناحية أخرى.¹

المطلب الثاني: أهمية السلوك التنظيمي

1- أهمية دراسة السلوك التنظيمي:

يساعدنا السلوك التنظيمي على التعرف على المسببات المؤدية إلى السلوك الفردي والتنبؤ بهذا السلوك مستقبلا إذا ما توافرت هذه المسببات، فمعرفة المبادئ العلمية للدافعية مثلا تمكننا من معرفة كيف نحسس أو نثبط الأفراد من خلال عناصر معينة مثل تمكين العاملين، التحفيز المادي أو المعنوي وغيرها.

ويمكن أن نلخص أهمية السلوك التنظيمي في النقاط التالية:²

✓ تعد الموارد البشرية مورد هام للمنظمة لذلك استلزم ضرورة الاهتمام بدراسة وفهم سلوك الأفراد لما لها من تأثير على فعالية المنظمة.

¹ راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعة، الاسكندرية، مصر، (لا توجد طبعة) 2002، ص 50.
² راوية حسن، السلوك في المنظمات، دار الجامعة، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى (لا توجد سنة نشر)، ص 15.

✓ تغيير النظرة إلى الموارد البشرية، وجذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد، ويمكن تحقيق هذا بالاستثمار فيه لزيادة كفاءته وتحسين مهارته. ومن ثم فإن الفهم الصحيح لسلوك الأفراد يمكن المنظمة من التعامل مع الأفراد بطريقة صحيحة، واتخاذ الإجراءات السلوكية التصحيحية كلما تطلب الأمر.

✓ تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك مما يتطلب من المنظمة فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل متميزة تتناسب مع هذه الاختلافات، وهذا يؤدي إلى زيادة التأثير والتحكم في هذا السلوك.

2- أهداف دراسة السلوك التنظيمي:

بصفة عامة، يهتم السلوك التنظيمي بتنمية مهارات الأفراد، ولكن ما هي الأهداف الأكثر تحديدا التي يسعى إلى تحقيقها؟.

إن المنظمات ذات الفعالية العالية، تشجع مديريها كي يدرسوا مبادئ السلوك التنظيمي، لأن المعرفة هي أساس التفسير والتحليل للسلوك، وأيضا هي أساس التنبؤ به، وهي أيضا أساس التوجيه والسيطرة على هذا السلوك. ووجود مديرون ذوي خبرة ومعرفة علمية تمكنهم من تصميم أنظمة وقواعد وسياسات ذات تأثير على سلوك العاملين، ذلك أنها تعتمد على معرفة علمية بكيفية التفسير والتنبؤ بسلوك الآخرين والتحكم فيه.

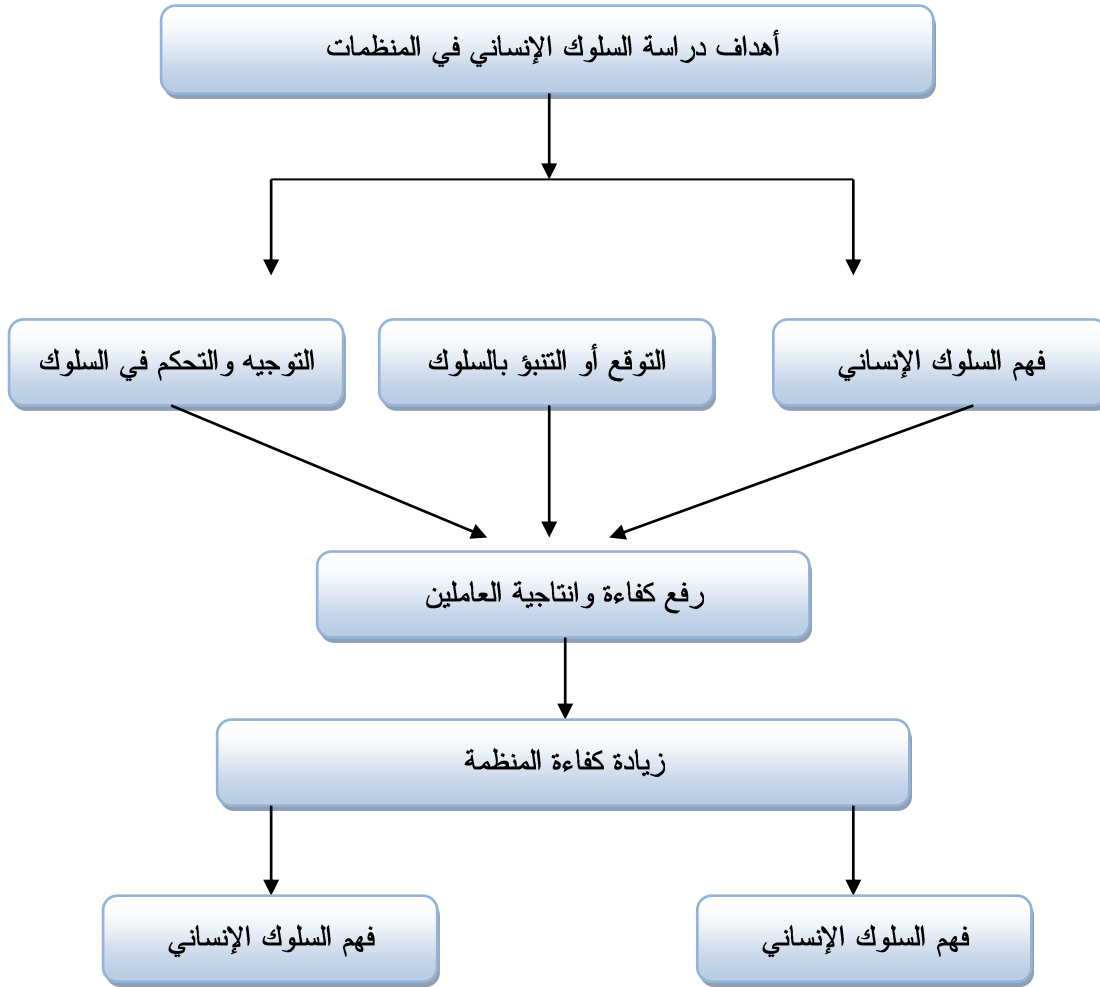
أ- التنبؤ بالسلوك التنظيمي: إن التنبؤ بسلوك الآخرين يعد من المتطلبات الأساسية لحياتنا اليومية سواء داخل أو خارج المنظمة، فهي تجعل حياتنا اليومية أسهل من خلال زيادة قدرتنا على التنبؤ بسلوك أقرابنا وأصدقائنا عند مختلف حالاتهم المزاجية، ولكن التنبؤ غير المدروس الذي لا يعتمد طرق علمية دقيقة يصبح غير دقيقا ويصعب الاعتماد عليه، لذلك فإن علم السلوك التنظيمي يزود الدارسين

والممارسين بالأسس والأساليب العلمية والمنهجية التي تساعدهم على التنبؤ الدقيق بسلوك الآخرين وبالأحداث التنظيمية المرتبطة بذلك.

ب- تفسير السلوك التنظيمي: والهدف الثاني الذي يسعى السلوك التنظيمي إلى تحقيقه هو تفسير الأحداث أو التصرفات للأفراد في المنظمات، فالتنبؤ الدقيق يؤدي إلى تفسير صحيح وهذا يعني أن التنبؤ يسبق التفسير مع ملاحظة أن التفسير للسلوك يعد أكثر صعوبة وتعقيدا من التنبؤ له.

ت- إدارة السلوك التنظيمي: ففهم السلوك التنظيمي يؤدي إلى إدارته بفعالية، وطالما إن السلوك بإمكاننا التنبؤ به وتفسيره، فإنه غالبا يمكن التحكم فيه وإدارته، ومن ناحية أخرى فإذا كان كل من التنبؤ والتفسير للسلوك التنظيمي ينطوي على التحليل، فإن إدارة هذا السلوك تطوي على التصرفات والقرارات. وفي ضوء ذلك فإن من الأخطاء الشائعة من جانب الكثير من المديرين في المنظمات أنهم يسعون إلى التوصل إلى حلول سريعة لمشكلات سلوكية معينة بدون دراسة وتحليل، ومن ثم فإنهم يتخذون قرارات خاطئة، ولكن في مثل هذه المواقف فإنه يجب السعي إلى تحديد المشكلة من خلال الأساليب العلمية والمنهجية المبنية على الدراسة والمعرفة بالسلوك التنظيمي لتفسير المشكلة ثم اتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها. والشكل رقم (2) التالي يوضح أهداف دراسة السلوك الإنساني بمنظمات الأعمال.

شكل رقم (1): يوضح أهداف السلوك الإنساني



المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، إدارة الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 18.

3- عناصر السلوك التنظيمي:

إن العناصر الأساسية في السلوك التنظيمي تشمل: الأفراد، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا المستخدمة، وأخيرا البيئة التي تعيش فيها المنظمة.

فحينما يبدأ الأفراد في العمل في المنظمة، فإنهم يسعون إلى تحقيق أهداف معينة، وهنا تنشأ الحاجة إلى وجود تنظيم يوضح علاقاتهم ببعضهم البعض، وأيضا هناك حاجة

إلى استخدام التكنولوجيا بدرجة معينة، وكل هذه العناصر تتأثر بالبيئة الخارجية التي تعمل فيها المنظمة. وسوف نوضح ذلك أكثر تفصيلا فيما يلي:¹

أ-الأفراد: يمثل الأفراد النظام الاجتماعي الداخلي للمنظمة، وهم يعملون كأفراد ومجموعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وهؤلاء الأفراد حالات متغيرة ومتطورة، فهم مختلفون في شخصياتهم ومشاعرهم وتفكيرهم ودوافعهم.

ب-الهيكل التنظيمي: يحدد الهيكل التنظيمي العلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة، فهو يوضح أنواع الوظائف وعلاقاتها ومستوياتها، وعادة ما تنشأ مشكلات متعددة تحتاج التنسيق والتعاون واتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة.

ج- التكنولوجيا: تمثل التكنولوجيا الأسلوب الذي يستخدمه العاملون في المنظمة، فالأفراد غالبا لا يعملون بأيديهم كل شيء، فهم يستخدمون الآلات وأدوات تكنولوجيا معينة في العمل والتكنولوجيا المستخدمة لها تأثير على الإنتاجية، كما أن لها تأثير على العاملين وسلوكهم في العمل، وكذلك لها تكلفتها وعوائدها في العمل.

د- البيئة: تعمل كافة المنظمات في بيئة داخلية خاصة بها، وأيضا في بيئة خارجية خاصة بالمجتمع، وهذه الأخيرة تشمل الجوانب السياسية والاجتماعية والتعليمية والثقافية والاقتصادية عن المجتمع، وهذه البيئة الخارجية لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة، فهي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم وتؤثر في ظروف العمل، ودرجة المنافسة، وهذه يجب أخذها في الاعتبار عند دراسة السلوك الإنساني في المنظمات.

صلاح محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 1.35

1- نماذج دراسة السلوك التنظيمي:

تهدف هذه النماذج إلى محاولة التعرف على الفرد وسلوكه، من خلال تفسير العلاقات بين المؤشرات التي يتعرض لها الإنسان، وهناك ثلاثة نماذج أساسية لدراسة وتفسير السلوك الإنساني داخل المنظمات المختلفة وهي:

أ- نموذج السلوك الفردي.

يفسر هذا النموذج السلوك الإنساني من خلال مبادئ ثلاثة هي:

(1) مبدأ السببية: تركز فكرة أو مبدأ السببية على أن السلوك الإنساني هو سلوك مسبب، فكل سلوك سبب، ولذلك لكي نستطيع تفسير سلوك الفرد لأبد من البحث وراء أسباب هذا السلوك، وتنتج هذه الأسباب من تأثير العوامل البيئية التي يعيش فيها الإنسان، وكذلك العوامل الوراثية الخاصة به.

(2) مبدأ الحاجة أو الدافع: بجانب وجود أسباب محددة للسلوك، هناك حاجات أو رغبات أو دوافع أو محرك لهذا السلوك.

(3) مبدأ الهدف: ويقصد بذلك أن الفرد يسلك سلوكاً معيناً لتحقيق هدف معين.

ويمكن النظر إلى أن السلوك الإنساني نشاط مستمر يبدأ بوجود سبب ثم وجود دافع، وينتهي بتحقيق هدف، ويمكن توضيح ذلك بمثال بسيط فحينما يشعر الفرد بأنه جائع. فإن هذا الشعور بالجوع ينشأ بسبب خلو المعدة من الطعام، وهذا السبب يخلق الحاجة أو الشعور بالجوع، ويتحقق الهدف بحصول الفرد على الطعام، وهنا يتوقف الشعور بالحاجة إلى الطعام وينتفي السبب بامتلاء المعدة بالطعام.

¹ المرجع السابق، ص 37.

ب- نموذج السلوك بين فردين: يركز النموذج الأول مع المتغيرات الخاصة بالفرد باعتبارها المحدد الرئيسي للسلوك. وتبين أن الإنسان يتأثر بالعالم المحيط به، وبالأفراد الذين يتعامل معهم وهذه الأمور تؤثر على سلوكه.

ويعني ذلك أن سلوك الفرد الأول يؤثر على سلوك الفرد الثاني. فسلوك الفرد الثاني لا يتحدد فقط على ظروف الفرد، ولكنه يتأثر أيضا بسلوك الفرد الآخر الذي يتعامل معه. مثال ذلك لو كان سلوك الفرد الأول غاضبة، فإن ذلك بسبب سلوكا غاضبة للفرد الثاني.

ج- نموذج سلوك الجماعة: في النموذج السابق "نموذج السلوك بين فردين" يؤثر سلوك الفرد في سلوك فرد آخر. لكن في نموذج سلوك الجماعة نجد أن كل فرد في الجماعة يتفاعل مع باقي أعضائها. ويتحدد السلوك الفردي يرتبط بسلوك الجماعة ويستجيب لمطالب الجماعة السلوكية حتى يحقق الفوائد لنفسه، ولذلك فإن الفرد يرتبط بالجماعة ويتخذ من سلوك الجماعة نموذجا لسلوكه. إذن سلوك الفرد وفقا لهذا النموذج يتكون من العناصر التالية:

1- الجماعة.

2- المنظمة التي توجد بها الجماعة.

3- المناخ والظروف الاجتماعية.

ونتيجة للتفاعل بين هذه العناصر يتحدد سلوك الجماعة ككل.

د- النموذج المتكامل للسلوك الإنساني: يعتمد النموذج المتكامل للسلوك الإنساني على ثلاثة مجموعات من العوامل المحددة للسلوك.

المطلب الثالث: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم الأخرى

من المهم التعرف على العلوم الاجتماعية ذات العلاقة بالسلوك الإنساني، حيث استفاد علم السلوك التنظيمي من هذه العلوم خلال فترة تطوره، وفيما يلي فكرة مختصرة عن هذه العلوم الاجتماعية ذات الصلة بعلم السلوك التنظيمي¹.

أولاً: علم النفس:

يمكن وصف علم النفس بأنه العلم الذي يسعى إلى فهم السلوك الإنساني والجوانب المؤثرة في هذا السلوك، والتي يمكن بواسطتها التنبؤ بالسلوك الإنساني مستقبلاً، ومن ثم القدرة على التحكم فيه. ويتضمن تعبير السلوك كل ما يصدر عن الإنسان من أنشطة وتصرفات سواء الظاهرة منها أو الباطنة. وينقسم علم النفس إلى عدة فروع نذكر منها ما يلي:

1- علم النفس الصناعي: ويختص علم النفس الصناعي بدراسة المشكلات النفسية للعاملين في المشروعات الصناعية، حيث تنشأ هذه المشكلات نتيجة تجمع العمال في مكان معين، وهو المصنع.

ويهتم المديرون عادة بالمفاهيم الأساسية لعلم النفس الصناعي، حيث يساعد ذلك على زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف الإدارة.

ومن أهم مجالات علم النفس الصناعي، حيث يساعد ذلك على زيادة الإنتاجية- التوجيه المهني، التدريب الصناعي، نظم الحوافز، الرضا الوظيفي، وكذلك العوامل المؤثرة فيه مثل التوتر والضوضاء، العلاقات الإنسانية، والأداء، وعلاقات بيئة العمل بالمصنع.

¹ صلاح محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

2- علم النفس الاجتماعي: ويختص علم النفس الاجتماعي بدراسة سلوك الفرد في المجتمع والعلاقات بين الأفراد في المجتمع، كذلك دور المؤثرات الاجتماعية التي تشكل سلوك الفرد.

3- علم النفس الإداري: ويختص بدراسة العلاقة بين الإدارة والعاملين، والمشكلات السلوكية التي تواجهها الإدارة في التعامل مع العاملين وأساليب التغلب عليها في منظمات الأعمال.

4- علم النفس العلاجي: ويختص بمعالجة المشكلات النفسية التي يتعرض لها الإنسان، ومن أمثلة ذلك: الشعور بالقلق والتوتر الزائد عن الحد، وعدم التوازن النفسي. ومن أهم مجالات البحث في علم النفس ذات العلاقة بالسلوك التنظيمي ما يلي:

1. الإدراك.
2. الشخصية.
3. الاتجاهات.
4. التعلم.
5. الدافعية.
6. الشعور أو الإحساس.

ثانياً: علم الاجتماع:

إن الموضوع الأساسي لعلم الاجتماع هو دراسة المجتمع والعلاقات الاجتماعية والتركيب الاجتماعي وغيرها من العوامل التي تؤثر على سلوك الفرد في المجتمع.

ويعتقد علماء الاجتماع أن المنظمات تتكون من أناس لهم أدوار ومراكز مختلفة ولهم
غايات أو أهداف مختلفة.

وهناك مجالات ثلاثة لعلم الاجتماع:¹

(1) **المجتمع:** إن دراسة المجتمع من المجالات الرئيسية في علم الاجتماع. والمجتمع
الذي يمثل كيان كلي يتكون من الكثير من المجتمعات والجماعات، وتسوده عادات
وتقاليد وعرف معينة، ويشتمل على علاقات اجتماعية نتيجة التفاعل بين الجماعات
من ناحية وبين الأفراد من ناحية أخرى تؤثر على تكوين أنماط سلوك الأفراد الذين
يعيشون فيه. فسلوك الأفراد يتأثر بثقافة المجتمع، وبالعرف، وبالعادة، وبالتقاليد،
وبالآداب العامة، وبالسلطة وبالتشريعات والقوانين في المجتمع.

ويعرف المجتمع بأنه نظام يوجه سلوك الأفراد وذلك باستخدام وسائل مختلفة. ويقوم
المجتمع على مجموعة من العناصر تشمل:

- وجود جمع من الأفراد.
- ثبات أو استقرار الأفراد في بيئة معينة.
- وجود مجموعة من الأهداف أو المنافع المشتركة والمتبادلة بين الأفراد.
- وجود مجموعة من القواعد السلوكية التي تنظم علاقات الأفراد وسلوكهم في
المجتمع.

(2) **الجماعات:** يهتم علم الاجتماع بدراسة الجماعات التي يتكون منها بناء المجتمع
وذلك يشمل انواع الجماعات، الأسس السلوكية في الجماعة، وتتكون الجماعة من

¹ على السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، (لا توجد طبعة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1972، ص 56.

فردين أو أكثر تجمعهم قيم معينة، وتتشأ بينهم علاقات مستمرة مثل جماعة الأسرة أو جماعة العمل.

وعادة تصنف الجماعات إلى: جماعات أولية، جماعات ثانوية، جماعات رسمية وغير رسمية، وجماعات مرجعية.

ويرجع الاهتمام إلى دراسة الجماعات إلى أن لها تأثيراً وأهمية في فهم السلوك الاجتماعي للأفراد.

(3) **النظم الاجتماعية:** ويقصد بها مجموعة القواعد والقيم المعترف بها والتي تحكم سلوك الأفراد. ومن أمثلة هذه النظم (نظام الأسرة من حيث الزواج والطلاق، النظام السياسي، النظام الاقتصادي، والنظام الديني، النظام التعليمي)، وتقوم النظم الاجتماعية على عناصر أساسية أهمها:

- وجود مجموعة من الأفراد يكونون مجموعة معينة.
- وجود عناصر مادية يستخدمها الأفراد مثل السكن.
- وجود مجموعة الأساليب التي تنظم أعمال الأفراد، مثال ذلك أساليب تربية الأطفال.
- مجموعة من العادات والتقاليد المرتبطة بالنظم الاجتماعية.

ثالثاً: علم الأنثروبولوجيا:

وقد يطلق عليه علم الأجناس أو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي تعلمها من خلال الثقافة التي يشترك فيها الأفراد والتي تشمل اللغة والقيم الأخلاقية، المشاعر الموجودة بين الأفراد في إطار العلاقات الشخصية بينهم.

ويمكن تقسيم علم الأنثروبولوجيا إلى قسمين:

1- الأنثروبولوجيا المادية أو الطبيعية: ويختص بدراسة صفات ومقاييس الجسم الإنساني، والبحث عن أصوله ومراحل تطوره عبر العصور، ويتعلق ذلك القسم بعلم تشريح الجسم ووظائف أعضاء الجسم.

2- الأنثروبولوجيا الحضارية: وهو يختص بدراسة حضارات الشعوب وأساليب الحياة. ويشتمل علم الأنثروبولوجيا الحضارية إلى:

- دراسة الآثار والحضارات القديمة.
- دراسة البناء الاجتماعي والترابط والتفاعل بين الأفراد.
- دراسة اللغويات باعتبارها لغة التخاطب والتواصل بين الأفراد.

إن علم السلوك التنظيمي قد استفاد كثيرا من العلوم السلوكية الأخرى، ومن أهمها ما سبق ذكره من علوم ثلاثة. والتعرف على هذه العلوم يساعد القائمين على إدارة المنظمات على فهم سلوك الفرد والجماعات داخل المنظمة.

المبحث الثاني: نظريات السلوك التنظيمي:

المطلب الأول: أهم نظريات السلوك التنظيمي

كما هو معروف لدينا إن تفاعل عوامل البيئة الداخلية والخارجية وانعكاس تأثيرها على الأفراد العاملين في المنظمة سواء كان تأثيرا سلبيا أو إيجابيا فإن تلك العوامل تؤدي إلى ظهور أنشطة جديدة وأنماط سلوكية جديدة ولا بد للإدارة من التعرف على طبيعة هذا السلوك وفهمه من أجل السيطرة والتحكم فيه من خلال عملية البحث والدراسة. وبسبب الاهتمام بالسلوك التنظيمي أبرز العديد من النظريات التي قامت بتفسيره وضبطه وتوجيهه، ويمكن ذكر بعض هذه النظريات¹.

1- النظرية السلوكية:

تقدم هذه النظرية تفسيرات مختلفة للسلوك عن ما قدمته النظريات الأخرى، حيث تنظر هذه النظرية إلى الأنماط السلوكية للأفراد بأنها لا تنشأ لوجود دوافع داخلية في الفرد، وإنما تكون ناتجة بسبب بعض المنبهات الحسية والحركية التي تؤدي إلى تحريك بعض الأفعال مما ينتج أنماط سلوكية مختلفة.

2- نظرية الرشد:

تقول هذه النظرية إن الإنسان يمتلك قدرة ممتازة من الرشدانية في تحديد وإختيار أنماطه السلوكية بما يتناسب مع موارده وممتلكاته بالمنهجية التي يعتبرها ملائمة وفقا لتخيلاته وتصورات، والإنسان يبذل جهده وطاقته حتى يشبع أهدافه ويحققها بأكبر قدر ممكن.

¹ موسى اللوزي، التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، الطبعة الأولى، عمان دار وائل للنشر، 1999، ص 61-63.

3-نظرية التحليل النفسي:

يقسم عالم النفس فرويد صاحب هذه النظرية السلوك لدى الإنسان إلى قسمين: غريزة الحياة وغريزة الموت. إن غريزة الحياة تتعلق بالأفعال الإيجابية التي يقوم بها الإنسان، فيما تتعلق غريزة الموت بالأفعال العدوانية الناشئة عن الإنسان، فالأفراد الذين يعيشون في مجتمعات تسودها المعايير والقواعد سواء كانت سلوكية أم اجتماعية فإن غريزة الموت لدى الأفراد ستزول وتنتهي.

4-نظرية جشطالت:

تقول هذه النظرية إن البيئة التي يعيش فيها الإنسان تتكون من مجموعة عناصر متداخلة فيما بينها وإذا حصل تغيير على هذه العناصر فإنها ستؤدي إلى حالة من عدم التوازن مما يحقق حالة من القلق والتوتر. فعندما يفكر الإنسان بهذا المنطق فإنه سيجري عمليات دراسة وبحث لكي يسلك سلوكا معينا حتى يخفف التوتر والقلق لديه.

5-نظرية السلوك الغريزي والإبدال:

تشير هذه النظرية إلى إن الإنسان يؤدي أعمالا كثيرة ولكن بطريقة فطرية (غريزية) وهذه الأعمال تأخذ بالتغيير والارتقاء، يقول ماكدوجال: "إن هذه الغرائز تتغير من حيث المثيرات، حيث تفقد طبيعتها الغريزية الفطرية وتستبدلها بمثيرات أخرى، والغرائز الفطرية تتغير وتسمو إلى الارتقاء والتطور بشكل أكثر تنظيما من أجل إشباع رغبات الأفراد من جانب، ومواكبة المجتمع ومبادئه من جانب آخر".

6-النظرية الوجودية:

تشير هذه النظرية إلى أن الإنسان يبحث عن وجود له في الحياة لأن بيئته الاجتماعية والاقتصادية والسياسية متغيرة وبشكل مستمر ويترتب على هذا التغيير

متطلبات جديدة. وتركز هذه النظرية على تحليل وجود الفرد في عالم يسوده التعقيد في كافة جوانب الحياة.

المطلب الثاني: النظريات الإدارية للسلوك التنظيمي.

1- مفهوم النظرية:

تعرف النظرية بأنها: "مجموعة من الفرضيات أو المبادئ التي توضع لشرح ظاهرة ما، وعن طريق هذا الشرح يمكن الحصول على نظرة واضحة ومتناسقة عن الموضوع المعين، فالنظرية أداة من أدوات العلم والمعرفة"، وتؤدي عدة وظائف:¹

- تقدم النظرية نظاما فكريا يمكن على أساسه تنظيم الظواهر وتصنيفها وإيجاد العلاقات بينها.
- تلخص النظرية الحقائق المتاحة عن ظاهرة معينة وفق منطق معين.
- تعمل النظرية على التنبؤ بالحقائق وأشكال السلوك التنظيمي للظاهرة.
- تشير النظرية إلى مواطن الضعف أو القصور بالمعرفة الإنسانية في مجال اختصاصها.
- تعتبر النظرية دليل العمل الميداني الذي يجب أن يتجاوز التوثيق إلى وضع برامج عمل لحل مشاكل قائمة.

وتنقسم النظريات إلى قسمين: نظرية وصفية Descriptive Theory ونظرية معيارية أو مثالية Normative Theory. فالأولى تهدف إلى وصف جزئية من الواقع المعاش واستخلاص مبادئ وأسس ثابتة تفلسف الواقع. وهذا النوع محدود الهدف قليل الفائدة. أما النوع الثاني من النظريات فهو النظريات التي تحدد نموذجا معيناً للسلوك

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص 31.

البشري وتقوم بشرحه وتتوسع في بسطه الإقناع الآخرين به كفلسفة للحياة المثالية. أنها مثالية تتسامى بالواقع إلى وضع مثالي من حيث أنها تقرر ما يجب أن تكون عليه الأوضاع الحياتية.

إن أغلب نظريات الإدارة من النوع الثاني وتحاول تحديد سلوك مثالي للمنظمات وللسلوك البشري داخل تلك المنظمات. وعلى الرغم من أن أية نظرية لا بد أن تشتمل على نظرة مثالية تسعى إلى تحقيقها، إلا أن مدى قرب تلك النظرية من التطبيق العملي يعتمد على ما تحتويه من مبادئ وأسس. وهذا هو المحك الذي يجعل النظرية جديرة بالقبول والاقتران والتطبيق.

ولقد حاول الإنسان منذ القدم أن يقدم تفسيراً متكاملًا للسلوك الإنساني، وجاءت الأديان السماوية لتقدم لنا نظريات متكاملة لتوجيه السلوك الإنساني، ومع هذا فإن التطور العلمي لدراسة السلوك التنظيمي لم يظهر إلا في بداية القرن العشرين، إلا أنه لم يستطع الباحثين حتى الآن وضعها في قالب متكامل يخدم العمل الإداري والمديرين.

نستعرض فيما يلي أهم النظريات التي ساهمت في تكوين الفرد الإداري والتي أثرت على السلوك التنظيمي، ويلاحظ أن كل نظرية توصلت إلى نتائج مختلفة من منطلقات معينة وكلها توضح تطور الفكر الإداري، وأن كل نظرية لا تلغي النظرية الأخرى بل تتعامل مع وجهات نظر وأمر معينة.¹

أولاً: نظرية الإدارة في الإسلام Islamic Management Theory:

يرجع الاهتمام بدراسة الفكر الإداري في مجالاته المختلفة إلى حركة اليقظة الفكرية التي قادها منذ أواخر القرن التاسع عشر رواد الإصلاح الاجتماعي الإسلامي. وكانت باكورة ثمار هذه الحركة قد ظهرت في اهتمام بعض كتاب العرب والمسلمين

¹ فؤاد القاضي، السلوك التنظيمي والإدارة، مصر، الطبعة الأولى، (لا توجد سنة نشر)، ص 17-18.

الفصل الثاني: ماهية السلوك التنظيمي.....

والمستشرقين بدراسة الحضارة الإسلامية بنظمها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وكان منهجها في غالب الأمر منهجا تاريخيا وصفيا، ولم تتعرض للفكر الإداري إلا جزئيا، ولم تبدأ مرحلة البحث التحليلي الذي يعني بمناقشة الفكر الإداري الإسلامي وتفسيره ومقارنته بالفكر الإداري المعاصر إلا في العقد السادس من القرن العشرين¹.

أن النظريات الإدارية المعاصرة قد أخفقت بدرجات متفاوتة في إبراز نظرية شاملة متكاملة تشرح السلوك الإداري داخل المنظمة لتصل في النهاية إلى حلول عملية تطبيقية لمشكلة الإنتاجية والحافز والعلاقات الصناعية وتوزيع السلطة إلى غير ذلك من مكملات العملية الإدارية، ويرجع ذلك إلى أنها لم تهتم بدراسة كل المتغيرات المؤثرة على السلوك الإداري، ولكنها ركزت على بعضها دون الأخرى.

ولئن كانت ثمة ميزة لنظرية الإدارة في الإسلام على سائر النظريات الإدارية الأخرى فهي تركيزها على جميع المتغيرات التي تؤثر في العملية الإدارية داخل المنظمة وخارجها، وربط سلوك الفرد العامل بالمؤثرات الاجتماعية.

ثانيا: النظريات الإدارية الغربية.

إن التطور العلمي للسلوك التنظيمي لم يظهر في العالم الغربي إلا في بداية القرن العشرين، وفيما يلي نذكر نماذج النظريات الغربية التي حاولت تفسير السلوك الإنساني منذ العشرينات إلى الآن، ولكن قبل ذلك نعطي مثالا لنموذج من النظريات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني في القرن السادس عشر وهو النموذج الميكانيكي، ثم ننتقل إلى مجموعة الدراسات المنظمة والعلمية، وهي:

المدرسة الكلاسيكية في السلوك التنظيمي، والتي تبدأ بالإدارة العلمية لتيلر، ثم نموذج العملية الإدارية لهنري فايول، ثم النموذج البيروقراطي لماكس فيبر وبعد عرض

¹ أحمد إبراهيم أبوسن، الإدارة في الإسلام، (ط2) مطبعة التمدين: الخرطوم، 1999، ص 169.

النظرية الكلاسيكية نعرض نظرية مدرسة العلاقات الإنسانية، ثم نظرية المدرسة السلوكية أو النظرية الحديثة للسلوك التنظيمي، ثم نظرية العلوم السلوكية. ثم النظرية الموقفية، وأخيراً نعرض نظرية النظام المفتوح.

1- نموذج الإدارة العلمية:

كانت افتراضات هذا النموذج تعتمد أساساً على أن الأفراد كسالى وأنهم مدفوعون فقط من الناحية المالية، وأنهم غير قادرين على تخطيط وتنظيم الأعمال المنوطة بهم. لذلك فقد حاول رواد الإدارة العلمية، ومن أمثالهم فريدريك تايلور أن يفسروا السلوك الإنساني، ويتنبأ به، ويسيطروا عليه من خلال الافتراضات السابقة المشار إليها، فظهرت محاولتهم المتمثلة في مبادئ الإدارة العلمية، والتي يمكن إجمالها في أنه يمكن السيطرة على سلوك الماس داخل أعمالهم من خلال تصميم مثالي للوظائف، ومن خلال حوافز أجرية (مالية)، وأنه عن طريق الدراسة العملية للوظائف، يمكن تصميم طريقة وحيدة ومثالية للعمل، وتعتبر محاولاته فريدريك تايلور أول محاولة منظمة في هذا المجال. وقم كانت هذه المحاولات في شكل مجموعة من التجارب الإدارية في الشركات التي عمل بها، وتبلورت هذه التجارب والمحاولات في كتابه "مبادئ الإدارة العلمية" عام 1911.

تلى ذلك محاولات ناجحة من الزوجين فرانك وليليان جلبرت فيما يسمى "بدراسات الحركة والوقت وهي تلك الدراسات التي تقوم ببحث أنواع الحركات التي يؤديها العامل في عمله ووقت كل حركة، ويتبن من تحليل هذه الحركات أن بعضها يمكن حذفه والبعض الآخر يمكن دمجها أو اختصاره أو إعادة ترتيب الحركات بالشكل الذي يؤدي إلى أعلى أسهل وأسرع، واستطاع الزوجان أن يكونا فريقاً فيما بينهما لدراسة الحركة والوقت الكثير من الشركات.

افتتح الزوج مكتبا للاستشارات الإدارية، وحصلت الزوجة على دكتوراه في علم النفس، وكان عنوان رسالتها: "علم النفس الإداري وذلك في عام 1915م".

وباختصار يمكن القول بأن مساهمة نظرية الإدارة العلمية في أنها ركزت على ضرورة التخصيص في العمل، وضرورة الاهتمام بتصميم الوظائف والأعمال وضرورة الاختيار والتدريب والاهتمام بالحوافز النقدية.

2- نموذج العملية الإدارية.

تشابهت الافتراضات التي استندت إليها العملية الإدارية مع تلك الافتراضات التي استندت إليها الإدارة العلمية حول تفسير السلوك الإنساني، إلا أن الأسلوب الذي يمكن أن تتبعه المنظمات للسيطرة والتحكم في السلوك الإنساني، اختلف عن الإدارة العملية. فإذا كانت الإدارة العلمية تركز على وجود تصميم مثالي أو حل لأداء العمل مع الحوافز الأجرية، فإن نموذج العملية الإدارية كان يفترض أنه يمكن السيطرة على السلوك الإنساني من خلال العملية الإدارية والقواعد والأوامر. أي أنه من خلال تصميم محكم للعمليات الإدارية كالتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتوجيه والرقابة، وأيضا من خلال وضع الإجراءات واللوائح والضوابط المحددة للأداء يمكن السيطرة على السلوك الإنساني، وكان من أشهر رواد العملية الإدارية هنري فايول، الذي قسم العملية الإدارية إلى خمسة أنشطة هي: التخطيط والتنظيم والأمر والتنسيق والرقابة.

وبناء على هذه الأنشطة استطاع أن يضع 14 مبدأ يمكن من خلالها الاضطلاع بأنشطة الإدارة.

3- النموذج البيروقراطي.

يفترض النموذج البيروقراطي أن الناس غير عقلانيين وأنهم انفعاليون في أدائهم للعمل. مما جعل الاعتبارات الشخصية هي السائدة في العمل، وأن الاعتبارات

الفصل الثاني: ماهية السلوك التنظيمي.....

الموضوعية والحيادة والعقلانية اعتبارات غير واردة وغير موجودة في أداء العمل. ولذا انعكس ذلك على تفسير النموذج البيروقراطي لكيفية السيطرة على السلوك الإنساني داخل المنظمات، حيث تقول النظرية بأن ذلك سيتم من خلال وجود نظام صارم للقواعد والإجراءات داخل المنظمة.

على ضوء استعراض جميع النظريات الإدارية يمكن القول أنه وعلى الرغم من توفر المعرفة حول المنظمات فإن الرغبة في الحصول على بناء نظري متكامل لدراسة المنظمات بما فيها من سلوكيات لم تتحقق بعد.

من خلال نموذج الإدارة العلمية، كانت افتراضات هذا النموذج تعتمد على ان الأفراد كسالى يمكن تطبيق طريقة وحيدة للعمل عن طريق الدراسة العلمية للوظائف.

خلاصة الفصل الثاني:

بعد دراسة السلوك التنظيمي من أكثر المواضيع التي حظيت بدراسة واهتمام العديد من المفكرين والباحثين والاختصاصيين ومن أكثرها إثارة وتعقيدا، ويعرف السلوك التنظيمي بأنه دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة، وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثير كبير على سلوك وتصرفات العاملين وثم انتاجيتهم، وهو المحاولة الشاملة لفهم سلوك العاملين في المنظمة أو المنشئ سواء كانوا أفراد أو جماعات، والسلوك التنظيمي يكون نتاجا لتفاعل متغيرات الإنسانية مع المتغيرات التنظيمية (سلوك المنظمة أو مكان العمل والعوامل المؤثرة الأخرى).

الفصل الثالث

السلامة الأمنية

المبحث الأول: أبعاد السلامة الأمنية

المطلب الأول: البعد الصحي

المطلب الثاني: البعد النفسي

المطلب الثالث: البعد البيئي

المبحث الثاني: العلاقة بين السلوك التنظيمي والسلامة
الأمنية

المطلب الأول: السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية

المطلب الثاني: أهداف السلامة الأمنية

خلاصة الفصل الثالث

تمهيد:

سنتناول في هذا الفصل الأمن والوقاية في الوسط العمالي يعتبران من الوظائف الهامة لأي مؤسسة تسعى للحفاظ على سلامة عمالها من المخاطر المهنية إذ يقدم كل منهما جملة من الإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها آمنة وتعتبر العوامل النفسية واحدة من بين أهم المؤثرات على السلامة الأمنية للأفراد في بيئة العمل كما نتطرق في هذا الفصل إلى تناول بعض أبعاد السلامة الأمنية منها البعد النفسي، والبعد البيئي والصحي والعلاقة بين السلامة الأمنية والسلوك التنظيمي وأهداف السلامة الأمنية.

وللتفصيل أكثر قد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: أبعاد السلامة الأمنية

المبحث الثاني: علاقة بين السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية

المبحث الأول: أبعاد السلامة الأمنية

المطلب الأول: البعد الصحي

إن الأمن و الوقاية في الوسط العمالي يعتبران من الوظائف الهامة لأي مؤسسة تسعى للحفاظ على سلامة عمالها من المخاطر المهنية إذ يقدم كل منهما جملة من الإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها آمنة وتعتبر العوامل النفسية واحدة من بين أهم المؤثرات على صحة وسلامة الأفراد في بيئة العمل لكون هذه الأخيرة تتعدد فيها التفاعلات الاجتماعية وتنوع فيها الأنماط الشخصية مبرزة فروق فردية لدى هؤلاء العمال في الجوانب العقلية والمعرفية والانفعالية كالإدراك والانتباه والذكاء وهذا ما يظهر في مختلف السلوكيات لدى هؤلاء العمال.

السلامة الأمنية: هي حماية العامل من المخاطر والإصابات والحوادث التي قد يتعرض لها بسبب أداء العمل وأثناء تواجده في العمل، ذلك بفعل أي نوع من أنواع المعدات والآلات مباشرة أو بسبب استمرار ذلك الخطر المحتمل أو بسبب تقصير أو إهمال من إدارة المؤسسة أو المشرفين عن العمل أو بسبب عدم تطبيق القوانين، وحماية العاملين من مختلف المخاطر المرتبطة بالعمل أو شروطه من خلال معالجة العوامل النفسية أو الشخصية وتحسين بيئة العمل وشروطه بشكل يوفر تمتع العمال الدائم بالصحة البدنية والعقلية والاجتماعية مناسبة¹.

من خلال أبعاد السلامة الأمنية نستنتج أن هناك ثلاث أبعاد البعد الصحي، البعد النفسي، البعد البيئي.

علوطي عاشور، الأبعاد النفسية للسلامة الامنية لدى العامل داخل المؤسسة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015، ص233-244.

ومن هنا نستطيع أن نشير إلى أن مفهوم السلامة الأمنية يتضمن عناصر رئيسية تعتبر المحور الرئيسي للعمل وهي:

1. ضرورة اتخاذ مجموعة من الإجراءات والاحتياطات
2. الوقاية لإيجاد بيئة آمنة خالية من المخاطر
3. ضرورة تطبيق الإجراءات على اختلاف فئاتها الصحية والاجتماعية والتربوية والنفسية.

4. ضرورة التمسك بطابع الوقاية لتلك الإجراءات لتكون موجهة نحو الحماية والوقاية من حدوث المسببات للحوادث والمخاطر أي يكون التطبيق قبل وليس بعد حدوث حوادث فبهذا نستطيع أن نجمل مفاهيم السلامة على أنها: ¹

أ- المفهوم الوظيفي: يتناول الإجراءات الوقائية لتحقيق ظروف عمل آمنة ومن ثم الحفاظ على الانتاجية والفاعلية لطبيعة الانتاج

ب- المفهوم التنظيمي: الذي يركز على تحديد وتوضيح الشكل التنظيمي للعمل وكوادره ولكي نصل بالسلامة الامنية إلى المستوى المتقدم القابل للنمو فإنه يجب علينا أن نحافظ على العناصر الأربعة السالفة وذلك عن طريق الاعتناء بالمقومات الأساسية التالية:²

- (1) التخطيط العلمي الهادف والمبرمج
- (2) التشريعات المتطورة والمتخصصة والمواكبة للتطور التنموي
- (3) التنفيذ والالتزام بالتشريعات عن طريق أجهزة فنية رقابية وتعريفية متخصصة

¹ أمل البكري وآخرون: الصحة والسلامة الأمنية، الطبعة الخامسة، دار الفكر، الأردن، 2009، ص 243.

² عبد المجيد الشاعر، الصحة والسلامة العامة ط1، دار اليازوري، الأردن، 2005، ص 311.

ولقد أوجد أن أحد الأسباب الرئيسية في عدم تحقيق الأهداف التي من أجلها أقيم المصنع أو المشتغل أو المختبر في أكثر من دولة هو غياب تنظيمات السلامة الأمنية وذلك لما يمكن أن يحدث جراء العمل من أمراض وإصابات بالقوى العاملة وبهذا يجب أن يكون هناك مبادئ أساسية لتنظيم السلامة الأمنية وذلك من خلال التخطيط بعد دراسة واقع العمل والقوى العاملة لغرض وضع برامج تهدف إلى حماية الفرد العامل من مخاطر العمل علما أن البرامج قد تختلف من مختبر إلى آخر أو من مشغل لآخر، أو من مصنع لآخر وذلك تبعا لطبيعة العمل في المكان ونوع الأدوات والأجهزة المستعملة وكذلك تبعا لنوعية الأفراد العاملين إلا أن هناك مبادئ أساسية للسلامة الأمنية.

الدور السيكولوجي في تحقيق الصحة والسلامة الأمنية:

- معالجة الأسباب الإنسانية في الحوادث كتدريب العمال على اصطناع طرق الوقاية والتفطن للمخاطر الممكنة وعلاج المستهدفين للحوادث
- العمل على خفض حدة التعب والملل كما لا بد من تعليم المبتدئ كيفية الإمساك بالأدوات والاقتراب من الآلات
- تحليل أسباب الحوادث وعواملها النفسية
- الاهتمام في نشر الوعي الوقائي عن طريق الإعلان والدعاية وتدريب العمال على احترام وسائل الوقاية
- استبعاد المستهدفين وعلاجهم

- التربية الوقائية لجميع المؤسسات الصناعية من خلال وضع وسن تشريعات تتصل بالأمن مما يجب أن يعيه كعامل فيها وتتخلص هذه القواعد واللوائح في عبارات موجزة.¹

المطلب الثاني: البعد النفسي

- المظاهر النفسية للسلامة الأمنية:

يظهر المضمون المعرفي لهذا المظهر الذي يتناول الاستفادة من العلوم الطبية التي تهدف إلى الكشف عن العوامل التي تهدد الصحة وبالأخص صحة العاملين في أماكن عملهم والتي من الممكن أن تنعكس سلباً على طبيعة العمل.

يتناول هذا الفرع العلوم التي تهتم بدراسة التأثير الضار للمواد والخامات الصناعية على جسم الإنسان مثل العلوم الكيميائية بمجملها علم وظائف الأعضاء علم التكنولوجيا، علوم الصيدلة عامة، وما إلى ذلك وبالمقابل فإنه يشكل رابطاً جيداً ما بين هذه العلوم لتخدم أهدافه في الكشف عن المخاطر البيئية والمهنية على اختلاف طبائعها وللمختص النفسي الدور الكبير في مهام إدارات طب العمل داخل المؤسسة.

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

1- التعرف على العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ومدى تأثير هذه العوامل على صحة الإنسان مع تحديد حجم الخطورة فيها

¹ الشواني صلاح: إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1994، ص 466.

2-التقييم الكمي والنوعي لهذه العوامل وقياسها ومقارنتها مع القراءات المقررة والمعتمدة
والمسموح بها محليا ودوليا

3-السيطرة على هذه العوامل ومحاولة التخلص منها.¹

ولا شك ان البعد النفسي واسع ومتعدد من الاهتمام بالحالة النفسية للأفراد من خلال
دراستها والوصول إلى حلول مناسبة لبعض منها بهدف الارتقاء بالمستوى العام لها إضافة
إلى اهتمام علم النفس الحديث بالعوامل النفسية التي من الممكن أن تشكل سببا في وقوع
حوادث العمل لذا فقد تم التأكيد على ضرورة اختيار العامل المناسب التي تتلائم قدراته
العقلية والجسدية مع مكان وطبيعة العمال (وضع الرجل المناسب في المكان المناسب) وهذا
بالمقابل لا يسمح بالدخول في حدوث الاصابات والأمراض المهنية وطبيعة الاختيار تلك
تكون من خلال إجراء الاختبارات الاولية لهذه الفئة مثل اختبارات الذكاء او الإدراك،
اختبارات حسية وعصبية شخصية وما إلى ذلك فعلى سبيل المثال لا الحصر فهناك بعض
العوامل الشخصية التي تؤدي إلى حدوث الإصابات والمخاطر ونذكر منها:

- نقص الكفاءة والملائمة العلمية للعامل

- الخواص الوظيفية العامة للجهاز العصبي في حال كونها متأثرة بحالة ما

- عدم ملائمة الحالة النفسية بشكل عام

حين تشترك هذه بمجملها في تأكيد الكثير من الإحصائيات في هذا المجال والتي
أشارت إلى أن نسبة العامل الشخصي في مجموع حوادث العمل تتراوح ما بين 65-90%
حتى حالات التي تكون عندها أمور الحماية النفسية أعلى مستوى.

¹ الشنواني صلاح، مرجع سابق، ص 363-364.

من خلال المظاهر النفسية للسلامة الأمنية توجد هناك واجبات للسلامة الأمنية منها التعرف على العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية.

المطلب الثالث: البعد البيئي

1-العوامل السيكولوجية المسببة لحوادث العمل:

هناك الكثير من العوامل السيكولوجية التي تتدخل في حوادث العمل ومن ذلك الذكاء والقدرة على الإبصار والتأزر الحركي وبعض سمات الشخصية الأخرى.

أ. الذكاء وصلاته بالحوادث:

يميل التفكير الشائع إلى افتراض أن الشخص الغبي يتعرض للحوادث أكثر من الذكي ولكن الدراسات العلمية لا تحدد ما يبرر هذا التعميم حيث قام فامر وشامير من خلال دراسة نشرت عام 1939 بدراسة هذه المشكلة ولم يجد أي ارتباط بين تقارير الذكاء وبين تعدد الحوادث بين العمال.¹

ب.قوة الابصار: تدل المعلومات المستمدة من التجارب أن القوة الإبصار دخل في ارتكاب حوادث العمل ففي دراسة أجراها تيفن عن الإبصار وخبرة الحوادث قيست القدرة على الإبصار المطلوبة في 12 وظيفة ثم قيست القدرة على الابصار لدى العمال المنشغلين 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

¹ رمضان السيد: حوادث الصناعة والأمن الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، دار النشر، الاسكندرية، 1984، ص 201.

الوظائف الاثني عشر كانت نسبة الذي لم يرتكبوا حوادث كانت أعلى من العمال الذين يمتلكون قوة ابصار مناسبة عنها عند أولئك الذين لم يتجاوز اختبار الإبصار.¹

من خلال العوامل السيكولوجية المسببة لحوادث العمل أن هناك الكثير من العوامل التي تتدخل في حوادث العمل منها الذكاء وصلة بحوادث العمل.

- الصفات السلوكية لمرتكبي الحوادث:

أجريت دراسات لمعرفة سمات وخصائص مرتكبي الحوادث ومن بين هذه الدراسات دراسة "طوماس جاكنز" حيث توصل إلى استخلاص الصفات التالية:²

- عدم الانتباه أو اليقظة إذ يتميزون بعدم الانتباه فنجدهم سرحوا ذهن
- قلة التبصر بالأمور حيث يتميز العمال الأكثر استهدافا 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 اتضح أن الشخص مستهدف بالحوادث يعتز بنفسه أكثر من اللازم لدرجة يقاوم فيها إجراء الوقاية لا يكثرث بها
- من حيث قبوله النظام الاجتماعي حيث اتضح أن الأفراد المعرضين للحوادث يميلون إلى معاداة الآخرين لا يحبون الانتماء إلى جماعة معينة.
- من حيث العلاقات الشخصية يتضح أن نسبة الحوادث ترتفع بين العمال الذين لا يحبون زملائهم أما العمال المحبون فسجلاتهم تخلو من الحوادث.³

¹ عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1990، ص 616.
² عكاشة محمود فتحي، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1956، ص 134.
³ كمال محمد عويضة، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1990، ص 616.

من أهم صفات السلوكية لمرتكبي حوادث العمل منها عدم الانتباه، قلة التبصر بالأمور والخطورة والاعتزاز بالنفس ويتضح أن نسبة حوادث العمل ترتفع بين العمال الذين لا يحبون زملائهم.

المبحث الثاني: العلاقة بين السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية

المطلب الأول: السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية

السلوك التنظيمي يمر بمراحل عديدة فمنذ بدأ البشرية والناس تسعى إلى تفسير السلوك وظهرت الأديان إلى تفسير السلوك الإنساني وتنظم العلاقة بينهم وإن دراسة السلوك الإنساني والتنظيمي يتطلب بيان المتغيرات الإنسانية والتنظيمية التي تتداخل وتتفاعل معا ويعتبر السلوك التنظيمي في الحقيقة أساسيات نفسية واجتماعية تتفاعل معا وإذا كان السلوك يعبر عن كل ما يصدر من فعل أو ردة فعل من طرف الفرد بأنه موافق وسلوك الأفراد والجماعات في المنظمة ويقصد بالسلوك التنظيمي دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثير كبيراً على سلوك وتصرفات العاملين وثم انتجهم.

أما للسلامة الأمنية تشير إلى مجموعة الإجراءات التي يتم اتخاذها من أجل توفير الحماية للأفراد وكافة الممتلكات الخاصة بهم وهي أيضاً الحالة التي تؤدي إلى الدفاع الإنسان عن نفسه عند تعرضه لخطر ما سواء كان من قبل أشخاص أو حوادث أو أضرار طبيعية ويجب توفير الأمن والسلامة لكل من العاملين والعملاء الذين يتعاملون معهم ولهذا توجد علاقة تكاملية بين السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية.¹

أحمد أحمد حرز الله، التربية النفسية المهنية، علم النفس المهني، ط 61، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 252.

- وسائل تطبيق الصحة والسلامة الأمنية:¹

- 1- النوعية والتنقيف: من خلال العمل على تنمية الوعي الوقائي بين المدراء والأفراد في مجال السلامة العامة وما يتطلبه ذلك من إعداد وتصميم لمواد التوعية والإعلام والعمل على توفيرها بالمنشآت واقامة الندوات والاجتماعات بقصد إرشاد العمال والمشرفين وأصحاب العمل إلى أساليب الوقاية من الأخطار المهنية وطريقة تنفيذها.
- 2- التشريعات الوطنية للسلامة والصحة الأمنية: لوجود تشريعات وقوانين للحفاظ والوقاية وضمان السلامة مع الحرص ومتابعة تطبيقها دورا أساسيا أو هاما في تحديد الحقوق والواجبات على مختلف أنواع قطاعات العمل والخدمات وتقسيم المسؤوليات وتباين الأسلوب الصحيح لكيفية ممارسة المهنة والشروط الضرورية التي يجب توفيرها في بيئة العمل.
- 3- التدريب: بمعنى تعليم العامل وتكوينه على أسلم وأصح الطرق العلمية لأداء العمل بما يضمن له حماية ووقاية آمنة من المخاطر المحيطة به من خلال اكتساب السلوك والثقافة الصحية في محيط العمل.
- 4- التفقيش والمراقبة: من خلال:
 - زيادة المنشآت في أي وقت أثناء العمل بغية التأكد من تطبيقها لأحكام القانون والقرارات الصادرة بمقتضاه
 - إمداد المدراء والعاملين بالمعلومات والإرشادات المتعلقة بحسن تنفيذ الأوامر وإسداء النصح إليهم وتوجيههم لتطبيق أفضل المستويات الخاصة بظروف العمل إلى جانب تشجيع التعاون بين الأفراد والمسؤولين.
 - التحقيق في حوادث العمل لاكتشاف السبب ووصف الاحتياطات الكفيلة بمنح تكرارها

خالد فتحي ماضي، احمد راغب الخطيب، السلامة الأمنية العامة، دار كنوز، المعرفة الأردن، ط1، 2010، ص 1.98

- التأكد من فعالية أجهزة ووسائل الوقاية بالمنشآت.¹

المطلب الثاني: أهداف السلامة الأمنية

تسعى كل المؤسسات والإدارات إلى تحقيق السلامة الأمنية وذلك لغرض مجموعة من الأهداف وهي:

- تحقيق بيئة آمنة وخالية من حدوث أي نوع من انواع المخاطر المستطاع
- المحافظة على أرواح كافة الأفراد في مختلف مجالات العمل
- حماية الممتلكات من التعرض للمخاطر الطبيعية او البشرية
- الحرص على نشر الوعي الكافي حول الأمن والسلامة الشخصية للأفراد
- التقيد بكافة المعايير الدولية الخاصة بالأمن والسلامة الشخصية للأفراد
- العمل على إزالة أية مخاطر قد تظهر في بيئة العمل
- التشجيع على استخدام أدوات السلامة والوقاية في المهن التي تحتوي على نسبة من المخاطر مثل: العمل في المناجم أو تمديد الأسلاك الكهربائية.²

استنتاج:

من خلال اهداف السلامة الأمنية نستنتج أنها تشير إلى مجموعة الاجراءات التي يتم اتخاذها من اجل توفير الحماية وتسعى كل المؤسسات والإدارات إلى تحقيق السلامة الأمنية للفرد.

¹ بهاء الدين سلامة، الصحة والتربية الصحية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007، ص 19.
² فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1984، ص 201.

- متطلبات السلامة الأمنية: ¹

تشمل متطلبات السلامة الأمنية العامة داخل الشركات والمؤسسات المختلفة على العديد من الأمور التي يجب تطبيقها ومنها: ²

- متابعة احدث الأنظمة المتبعة لتحقيق الأمن والسلامة والعمل على تطبيقها والحرص على تحديث التعليمات الخاصة بها حفاظا على سلامة العاملين داخل المؤسسة
- تدريب وتأهيل العاملين في المؤسسات على اتباع اجراءات الأمن والسلامة العامة باستمرار وعدم اهمال أو التقصير في أي منها، والحرص على رفع خبرتهم في مجال الأمن والسلامة
- توفير الكوادر المختصة في متابعة اجراءات الأمن والسلامة العامة والأمور المتعلقة بها داخل المؤسسة الواحدة
- توفير الأدوات والمعدات اللازمة لوقاية العاملين، سواء كان ذلك في حال حدوث حريق أو أي من الأمور الأخرى التي تعدد سلامتهم
- نشر ثقافة الأمن والسلامة بالإضافة إلى نشر اللوحات الإرشادية واللوحات التي تحذر من الأمور الخطرة في جميع أنحاء المؤسسة
- الحرص على متابعة إصابات العمل الحاصلة داخل المؤسسة باستمرار وإعداد التقارير الخاصة بتلك الحالات ومحاولة تجنب الأسباب المؤدية إليها ما أمكن.

وبالتطرق إلى ذوي الاحتياجات الخاصة يجدر الذكر أن هذه الفئة من المجتمع تحتاج إلى عناية خاصة وأسلوب خاص فيما يتعلق بالأمن والسلامة وحمائتهم من المخاطر وذلك بصدد تعويضهم عن ضعف قدراتهم سواءا كانت الصحية أو الجسدية في تفادي الأخطار من

¹ حسان زيدان، السلامة والصحة المهنية، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1994، ص 24.

² فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي، الطبعة الخامسة، دار النهضة العربية، بيروت، 2003، ص 420.

حولهم لذلك يجب على المؤسسة أن تدربهم وتوعيتهم بشكل خاص، كما يجب أن ترعى شؤونهم وأن تعد العاملين السليمين لمساعدة هذه الفئة وحمايتهم من المخاطر فمن ذوي الاحتياجات الخاصة من لا يملكون القدرة على الحركة للابتعاد عن دائرة الخطر كما أن منهم من لا يملكون المقدرة على فهم التعليمات التي تتعلق بالحفاظ على أمنهم وسلامتهم فينعكس ذلك على عدم مقدرتهم على التصرف بشكل سليم في حال حدوث ما يهدد حياتهم ومن ذوي الاحتياجات الخاصة من يفقدون حاسة السمع وبالتالي لا يسمعون جرس الإنذار الذي يطلق في حالة حدوث ما يستدعي إطلاقه.

- إجراءات السلامة الأمنية:

هي مجموعة من الوسائل التي تساهم في التقليل من احتمالية وقوع الخطر على الأفراد مما يؤدي إلى الحماية من الأضرار أو الإصابات ومنها:

- الحرص على المحافظة على النظافة بشكل دائم من اجل تجنب الإصابة بالأمراض
- صيانة الآلات والمعدات داخل المصانع من اجل التقليل من نسبة تحولها لأدوات قاتلة
- القيام بتوفير كافة الأدوات الطبية التي تساعد على تقديم الإسعافات الأولية في حالة التعرض للإصابات
- توفير وسائل مكافحة الحرائق داخل المنازل وبيئة العمل.¹

¹ أحمد احمد حرز الله، مرجع سابق، ص 254.

خلاصة الفصل الثالث:

مما سبق يمكن أن نستنتج ان السلامة الأمنية هي مجموعة الإجراءات التي تحفظ كلا من العامل والمنشأة التي يعمل فيها من حدوث أية أضرار مادية أو مخاطر محققة تعطل عجلة الإنتاج الاقتصادي في شتى المجالات، ويعتبر أن العامل أصل العملية الانتاجية وأن تعرضه لأي خطر أو تهديد يضر بسلامته ويؤثر تأثيرا مباشرا على العملية الانتاجية وكلما توفرت ظروف مهنية مناسبة لجو العمل أدى ذلك إلى شعور العامل بالراحة والأمان في وظيفته مما يزيد انتاجيته وبالتالي زيادة معدل الإنتاج بشكل عام.

الفصل الرابع

الجانب المنهجي والميداني للدراسة

١. مجالات الدراسة

٢. المنهج المتبع في الدراسة

٣. الأدوات المستعملة في الدراسة

٤. عينة الدراسة وكيفية اختيارها

٧. تحليل نتائج الاستمارة

٧.١. تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات

٧.٢. تحليل النتائج في ضوء الفرضية العامة

خلاصة الفصل الرابع

تمهيد:

بعد استعراضنا للجانب النظري لموضوع الدراسة والذي تناولنا فيه ضوابط السلوك التنظيمي في الحياة المهنية وعلاقتها بتحقيق أهداف السلامة الأمنية وفي هذا الفصل سنحاول تطبيق الدراسة الميدانية لموضوعنا على مستوى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة ولاية المسيلة من أجل التحقق من صحة الفرضيات والخروج بنتائج.

ا. مجالات الدراسة:

1-المجال المكاني:

الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة ولاية المسيلة.

1-1-لمحة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة: إن نشأة مؤسسة سونلغاز مرتبط بالتوجهات الاقتصادية للبلاد والتوجهات الاشتراكية حيث كانت احتكارية ومع تحولات الاقتصادية نحو نظامها إلى النظام الجديد وهو النظام الرأسمالي، ويعتبر قطاع الكهرباء والغاز من بين أهم القطاعات الاقتصادية في الجزائر منذ الاستقلال إلى يومنا هذا.

ولكي يتم استغلال الموارد الاقتصادية في الجزائر عهد الفرنسيون إلى انشاء مؤسسة الكهربائية والغاز في (05/06/1947) وبعد الاستقلال ثم الإبقاء على هذه المؤسسة إلى غاية (28/06/1969) شملها قرار التأميم وذلك بسبب التخريب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي وانهار البنية التحتية آنذاك وقد صدر الأمر رقم 96-59 والذي تضمن حل مؤسسة الكهرباء والغاز ما يسمى باختصار (E-C-E-P) المؤسسة ذات الطابع التجاري سونلغاز.

تعتبر مؤسسة سونلغاز أهم مؤسسة وطنية قياسا بالقطاع الذي تعمل فيه حيث تمتلك حصرية لإنتاج الكهرباء ونقله وتوزيعه في الجزائر وكذلك لنقل الغاز الطبيعي وتوزيعه للمؤسسة، الفضل في رفع مستوى توزيع الكهرباء في البلاد من أقل من نسبة (50%) يوم تأسست في عام 1969 ليرتفع إلى حوالي 100% اليوم وتعد سونلغاز أكبر مرفق كهربائي في المغرب العربي دون منازع ومن أكبر المرافق الكهربائية على صعيد العالم العربي حيث بلغ عام 1999 مجمل أعمال سونلغاز أكثر من سبعة ملايين دينار جزائري

(حوالي 97 مليون دولار أمريكي) في قطاع الغاز علما أن الكهرباء والغاز يتم بيعها في الجزائر بأسعار هي الأدنى في العالم وتوظف الشركة حاليا أكثر من 21 ألف شخص.

1-2- لمحة جغرافية عن ميدان الدراسة:

- التعريف بالمؤسسة: هي شركة عمومية جزائرية مجال نشاطها انتاج ونقل الطاقة وتوزيعها وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة إلى المؤسسة ولا سيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج ومجمع سونلغاز هو المتعامل التاريخي في مجال تزويد وتموين بالطاقات الكهربائية والغاز في الجزائر تم إنشاؤه في عام 1969 يعمل لمدة نصف القرن في خدمة المواطن الجزائري من خلال توفير هذا المصدر الأساسي للطاقة إلى الحياة اليومية.

لعبت سونلغاز دورا أساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، ان مساهمتها في أعمال سياسة الطاقة الوطنية Energy polie هي الحد الأقصى للبرامج الهامة في مجال الكهرباء الريفية والغاز كما أنها هي صاحبة الامتياز الحصري حاليا في مجال الكهرباء والغاز أي أن طلب بالشبكة يجب ان يتم بموافقة الشركة.

2-المجال البشري: من خلال استطلاعنا الميداني والذي يمثل المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة ولاية المسيلة وبعد التقرب من مختلف مصالحها، حاولنا جمع المعلومات المتواجدة، في هذه المؤسسة في الوقت الحالي حيث تحصلنا على كل المعلومات فيما يخص الجانب البشري.

3-المجال الزمني: ويقصد به المدة الزمنية أو الوقت الذي استغرقتة اجراء هذه الدراسة الميدانية الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة ولاية المسيلة حيث تمت هذه الدراسة عبر مرحلتين أساسيتين متمثلة كالآتي:

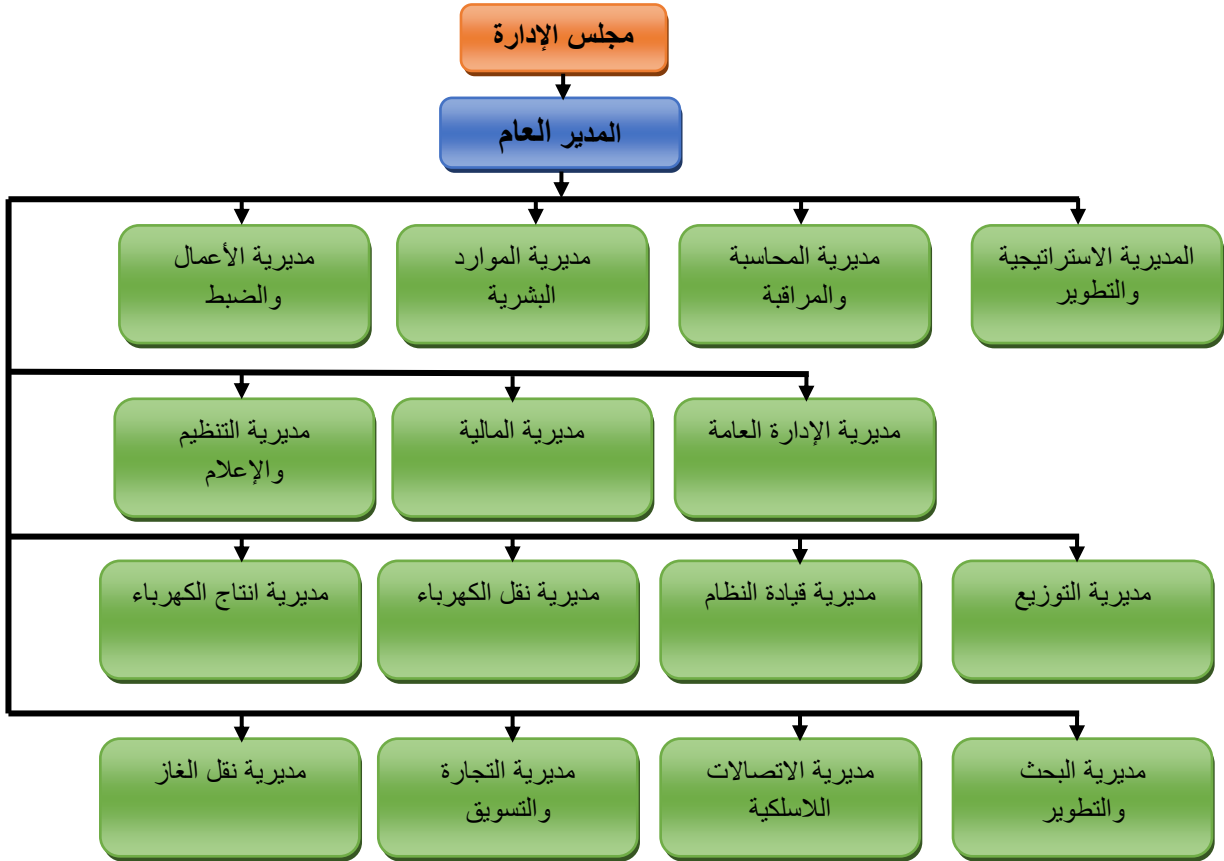
المرحلة الأولى: قمت فيها بجولة استطلاعية قصد التعرف على المؤسسة وكذا طرح الموضوع على المسؤولين ومعرفة ما إذا كنا نستطيع تطبيق هذه الدراسة في هذه المؤسسة وكان ذلك بتاريخ 20 ماي 2022 حيث تعرفت على مدير المستخدمين الذي لم يبخل علينا بالمعلومات والنصح والتوجيه حيث زودني بالمعلومات والوثائق التي تعرف المؤسسة وطبيعة نشاطها وكذا تاريخ تأسيسها.

كما قمت بإجراء مقابلات غير منتظمة مع بعض المسؤولين قصد طرح الموضوع عليهم حيث تمت الاستفادة من آرائهم ومدى تقبلهم للموضوع المطروح ثم قمنا بإعداد الاستمارة وتحكيمها من طرف الأستاذ المشرف.

المرحلة الثانية: والتي تبدأ من 22 ماي 2022 إلى غاية 27 ماي 2022 قمت بتوزيع الاستمارة غير أنني لم أتمكن من جمع كل الاستمارات في وقت واحد ثم قمت بعملية الفرز لمجموع الاستمارات وكانت كلها صالحة للتفريغ وثم بداية التفريغ بتاريخ 30 ماي 2022.

4- الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز



المصدر: من وثائق المؤسسة

II. المنهج المتبع في الدراسة:

- المنهج الوصفي:

المنهج الوصفي أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراه ومناهج البحث العلمي بوجه عام تساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة ووضعها في إطارها الصحيح وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، وبعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحث لإنهاء الجدل الذي يتضمنه من بحث واستخدام منهج معين في البحث يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين في سبيل الوصول إلى جميع المعلومات والبيانات التي تتعلق بظاهرة البحث.

يعد "فردينان دي سوبر" هو المقنن والأب الروحي للمنهج الوصفي حيث اهتم بدراسة الظواهر الوصفية أو اللغوية هادفاً بذلك إلى التعرف على خصائص الواضحة لها وكان من نتائج ذلك الحد من استخدام المنهج التاريخي في الأبحاث الاجتماعية.

العرب القدامى من أوائل من استخدموا المنهج الوصفي غير أن ذلك جلياً ف الأدب العربي والأشعار في العصر الجاهلي الذي اعتمد على أسلوب الوصف، تطور المنهج الوصفي في الوقت الحالي وأصبح وسيلة مهمة لدراسة الأبحاث العلمية ومن الممكن أن نقول إن وضع الأسس العلمية للمنهج الوصفي جاء نتيجة الحاجة إلى وسائل حاسمة لتوصف ما يواجهه المجتمع الحديث من ظواهر ومشكلات في شتى الميادين.

والمنهج الوصفي هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطراف محددة للمشكلة ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث، ويساعد المنهج الوصفي في إجراء المقارنات بين طبيعة الظاهرة في أكثر من

مكان فعلى سبيل المثال في حالة دراسة مشكلة الطلاق يمكن مقارنة الظاهرة في أكثر من دولة ويساهم المنهج الوصفي أيضا في اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالدراسة ومن خلال تقديم الإيضاحات والشروح الخاصة بها ويمكن عن طريق المنهج الوصفي أن تتم صياغة الآراء والخبرات لوضع الخطط والتصورات المستقبلية لمواجهة بعض الظواهر الخطيرة.

ويتناول المنهج الوصفي الظاهرة النفسية مثل (القلق، الخوف، التسلط)، ويهدف إلى جمع أوصاف علمية كمية وكيفية عن الظاهرة المدروسة كما تحدث في وقتها الطبيعي دون أن يتدخل فيها الباحث من أجل توضيح العوامل المتسببة فيها والنتائج المترتبة عليها ويتم جمع البيانات المطلوبة من خلال عدة أدوات وأساليب.

III. الأدوات المستعملة في الدراسة:

- الاستمارة: تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات شيوعا في البحوث الاجتماعية على اعتبار أنها تركز على طرح مجموعة من الأمثلة على مجموعة من المستجوبين تتصل هذه الأسئلة بأوضاع المبحوثين الاجتماعية والمهنية والعائلية وآرائهم وبموافقتهم من آراء أو رهانات إنسانية واجتماعية وبتوقعاتهم وبمستوى معرفتهم أو وعيهم بالنسبة إلى حدث أو مشكلة أو أي نقطة أخرى.

- السجلات: تعتبر السجلات هي القوائم الرسمية في الشركة والتي تتضمن الوثائق التجارية التي تخص الشركة كترخيص الإنشاء والسجلات المالية للشركة، بالإضافة إلى أسماء المساهمين ونسبة مساهمة كل شخص في رأس المال وذلك لغايات حساب الأرباح والفوائد لكل مساهم بالإضافة إلى الوثائق القانونية الأخرى التي تخص الشركة أو المؤسسة.

- الوثائق: تعتبر الوثيقة كل ما هو مكتوب أو مرسوم أو مطبوع والذي يصدر أو يستلم من أي دائرة أو مؤسسة رسمية والتي تقرر الاحتفاظ به لأهميته وفائدته لتلك الدائرة، جميع الأوراق والسجلات التي وجدت وتجمعت خلال الأعمال القانونية أو الرسمية للمؤسسات الحكومية والتي تقرر حفظها بصورة دائمة في مكان معين كمصدر اثبات للماضي.

V. عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

العينة: تشكل العينة في البحوث العلمية عموما والبحاث الاجتماعية خصوصا أحد الدعائم الأساسية في استقصاء المعلومات والمعطيات من الواقع الأمبريقي فالعينات تسمح بالحصول في الكثير من الحالات على المعلومات المطلوبة مع اقتصار ملموس في المورد الاقتصادي دون ان يؤدي إلى الابتعاد عن الواقع المراد معرفته وتماشيا مع موضوع الدراسة الذي يبحث في العلاقة بين السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية وبناء مع الوقائع الميدانية التي التمسناها في مؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة ولاية المسيلة، وقفنا على اختيار فئة العمال في المؤسسة، حيث تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة في انتقاء مفردات العينة وحسب العلاقة التالية: ومنه نسبة العينة تقدر بـ 44 بالمئة.

IV. تحليل نتائج الاستمارة:

- توزيع العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (01): يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
نكر	31	77.5
أنثى	09	22.5
المجموع	40	100

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أغلب عمال المؤسسة هم من الجنس الذكري حيث بلغت نسبتهم 77.5% أما الإناث فكانت نسبتهم كانت قليلة جدا حيث بلغت 22.5% وهذا نظرا لأن المؤسسة توظف الذكور أكثر من الإناث وذلك لطبيعة العمل الذي يتطلب بنية جسدية قوية وجهد كبير وهذه الأعمال لا يمكن ان تقوم بها المرأة نظرا لبنيتها الجسدية الضعيفة فأغلب الأعمال التي تقوم بها داخل المؤسسة هي أعمال السكرتاريا وغيرها وهي اعمال لا تتوفر كثيرا في هذه المؤسسة.

كما أن سياسة المؤسسة في عملية التوظيف مبنية على التشبيب الدائم لعمالها وهذا ما يدل نتائج هذا الجدول حيث نجد أن غالبية عمالها أقل من 49 سنة أي قرابة 9690 ومن الملاحظات التي يمكن استنتاجها أنه لا يوجد عمال حسب العينة أقل من 29 سنة وهذا ما يؤكد عدم توظيف غالبية المؤسسات الجزائرية العمومية والخاصة للسنوات السابقة بسبب الازمة الاقتصادية التي تمر بها البلاد والتي ادت بجميع المؤسسات إلى كبح عملية التوظيف اولا للضرورة القصوى.

- توزيع العينة حسب متغير السن والخبرة المهنية:

الجدول رقم (02): يمثل توزيع العينة حسب متغير سن والخبرة المهنية

المجموع	الخبرة المهنية			السنة
	من 15 سنة فأكثر	من 6 إلى 15 سنة	أقل من 5 سنوات	
21 %100	3 %14.29	16 %76.19	2 %9.52	من 29 إلى 39 سنة
14 %100	1 %7.14	6 %42.86	7 %50	من 40 إلى 49 سنة
4 %100	0 %00	3 %75	1 %25	من 50 إلى 59 سنة
40 %100	5 %12.9	25 %64.1	10 %25.64	المجموع

التحليل

من خلال نتائج الجدول السابق الذي يلخص العلاقة بين السن والخبرة لدى موظفين مؤسسة سونلغاز» اتضح أن أغلبية موظفي مؤسسة سونلغاز من ذوي خبرة عالية حيث نجد أن قرابة 9075 عمالها من ذوي خبرة من خمس سنوات وهذا راجع إلى نوعية المهام والأعمال الموكلة لهم والتي تتطلب خبرة في المجال لما فيه من مخاطر جمة للمهنة مباشرة وغير مباشرة» وهذا ما يرجع إلى الأسلوب المنظم الذي تتبعه المؤسسة في توظيف المورد البشري باعتباره مورد استثماري مهم بحيث ان طبيعة العمل تحتاج الى فئة الشباب أكثر من الكبار السن مما تعطي للعمال الكبار السن الإحالة الى التقاعد بعد انتهاء وظيفتهم كعمال مهنيين.

- توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية:

الجدول رقم (03): يمثل توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية

الحالة	التكرار	النسبة
أعزب	16	40
متزوج	24	60
المجموع	40	100

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلب العينة المبحوثة من فئة المتزوجين التي بلغت نسبتها 60% مما يدل على أن المؤسسة حققت قدرا من الاكتفاء المادي لموظفيها وتشجعهم من خلال الحوافز المادية على تكوين أسر وتدفعهم بذلك إلى الزواج من جهة وأن أغلب الموظفين بمؤسسة Sonlgaz أصحاب أسر ومسؤولين على عائلاتهم مما يلزمهم الاستقرار والاحتفاظ على مناصبهم خاصة في ظل البطالة المسجلة في الجزائر التي بلغت نسبتها حد كبير.

ووجود فئة المتزوجين بنسبة كبير في المؤسسة يجعل منهم موظفين مسؤولين ولديهم عدة واجبات تجاه عائلاتهم وأسرهم يسعون من خلال الوظيفة التي يشغلونها إلى تحقيق الاكتفاء وتوفير الحاجات المادية لأسرهم وعائلاتهم لسد الحاجات الضرورية باعتبار الوظيفة مصدرهم المادي الأساسي وبالتالي فإن الموظف المتزوج يسعى إلى تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي في المؤسسة وعدم التهرب والانسحاب الوظيفي: كما تجعله مخاوف الإحالة من الوظيفة يتحمل أعباء العمل وضغوطه.

كما لا يجب إهمال 40% من المبحوثين اللذين يمثلون فئة غير المتزوجين بالرغم من أن جميع المبحوثين أعمارهم أكثر من 29 سنة، وهذا إن دل على شيء هو تأخر سن الزواج داخل المجتمع الجزائري.

- توزيع العينة حسب الفئة المهنية والمستوى التعليمي:

الجدول رقم (04): يمثل توزيع العينة حسب متغير الفئة المهنية والمستوى التعليمي

المجموع	جامعي	ثانوي	المستوى التعليمي
			الفئة السيسيو مهنية
20	15	5	عون حكم فئة مهنية
%50	%37.5	%12.5	
20	13	7	عون تنفيذ
%50	%32.5	%17.5	
40	28	12	المجموع
%100	%12.9	%25.64	

تحليل:

من الجدول أعلاه الذي يبين توزيع العمال في وظائفهم المهنية حسب المستوى التعليمي حيث نلاحظ أن توزيع العمال في المؤسسة منظم إلى حد ما، حيث نلاحظ أن أغلبية المبحوثين من ذوي المستوى الجامعي 70% والباقي من المستوى الثانوي وهذا ما يتطلبه العمل الموكل لهم داخل المؤسسة والذي يتطلب الجهد الكبير والخبرة المهنية العالية المناسب لهذه الأعمال فسياسة المؤسسة للتوظيف موفقة لحد كبير للقيام بالمهام والأشغال الموكلة لها كما نجد أن غالبية الموظفين للفئتين المهنتين عون التحكم وعون التنفيذ من ذوي المستوى الجامعي حيث بلغت النسبة بالنسبة لحاملي الشهادات الجامعية 75% وبلغت 65% بالنسبة لأعوان التنفيذ كذلك.

- المنصب الذي تشغله حالياً من اختيارك:

الجدول رقم (05): توزيع العينة حسب اختيار المنصب

اختيار منصب	التكرار	النسبة
لا	12	30
نعم	28	70
المجموع	40	100

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن أغلب الموظفين المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة يشغلون حالياً مناصب من اختيارهم وهو ما يشكل نسبة 70% وهي نسبة عالية، في حين نجد 30% فقط ممن لا يشغلون مناصب ليست من اختيارهم، وهو ما يعكس السياسة التشغيلية التي تقوم عليها المؤسسة والتي تقوم على مبدأ الكفاءة والشفافية التنظيمية في اختيار الموظفين وتوزيع المهام والوظائف بينهم ما يجعل الموظفين المنتسبين للمؤسسة يشغلون مناصب من صلب اختيارهم نتيجة لتطابقها مع اختصاصاتهم ومؤهلاتهم العلمية التي يتمتعون بها.

- هل المنصب الذي تشغله من اختصاصك:

الجدول رقم (06): يمثل توزيع العينة على أساس التخصص في الوظيفة

التخصص في الوظيفة	التكرار	النسبة
لا	20	50
نعم	20	50
المجموع	40	100

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتبين أنه يوجد انقسام متساوي في الرأي بين نسبة إجابات المبحوثين بـ 'نعم' والمعبرين عن إجاباتهم بـ "لا" حيث نجد 50% لكلا الرأيين المتعارضين مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على توزيع المناصب والمهام وفق معايير الشهادة والتخصص والكفاءة في مجال الوظيفة إلا الواقع يوحي بأن هناك سوء في التخطيط لتكوين الموارد البشرية بما يتناسب مع الوظائف المطلوبة في المؤسسات، هذا التباين والتمايز الحاصل ينشأ عنه عدة مشاكل من بينها شغل الموظفين لمناصب ليست من اختصاصهم ذلك من أجل تلبية حاجة الفرد للوظيفة من جهة وسد الشغور المناصب التي لم تجد المؤسسة متخصصين لشغلها من جهة أخرى.

كما ان لنقص المناصب في عدة تخصصات وعدم اللجوء إلى التوظيف لعدم توفر المناصب المالية والأزمة الاقتصادية التي تمر بها البلاد لجأت المؤسسة إلى استغلال جميع عمالها وتوزيعهم على التخصصات والمهام داخل المؤسسة لضمان السير الحسن للوظيفة العمومية التي تقوم بها.

- هل محيط عملك آمن:

الجدول رقم (07): يمثل توزيع إجابات العينة حسب أمن محيط العمل من جميع المخاطر

النسبة	التكرار	المحيط آمن
62.5	25	لا
37.5	15	نعم
100	40	المجموع

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن أغلب الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة يقرون بأن محيط عملهم غير آمن من جميع المخاطر بنسبة فاقت 62% بينما 37% يرون بأن المحيط الذي يعملون فيه يتمتع بالأمن والسلامة، وهو ما يعكس عدم مراعاة إدارة المؤسسة لمعايير السلامة والأمن في المحيط التنظيمي لها خاصة في بعض المصالح التي تكون متصلة مباشرة مع المخاطر المحتملة كالتقنيين والمتصلين مباشرة بالتيارات الكهربائية العالية، كما ربما الفئة التي ترى أن المؤسسة تتمتع بقواعد الأمن والسلامة فهم من فئة الإداريين الذين يعملون في المكاتب المركزية للمؤسسة وبالتالي فإن المخاطر تكون ضئيلة بالنسبة لهم.

فبالرغم من توفر المؤسسة على الإمكانيات الكبيرة للحد من المخاطر فإن أغلب عمالها يشعرون بعدم الأمان داخلها، وهذا ما يتطلب من المؤسسة بذل المزيد من الجهود لتدارك هذه النقائص، لأن أي خطأ من طرف عمالها في مجال العمل يكلفهم خسائر كبيرة سواء لهم أو للمؤسسة.

- هل تم تكوينك على المخاطر المحتملة في بنية العمل؟ وهل ترى أن إتباع العامل للتعليمات الفوقية في مجال الوقاية من المخاطر من شأنه التقليل منها؟

الجدول رقم (08): يمثل العلاقة بين تكوين العامل على المخاطر المحتملة والوقاية والتقليل منها.

المجموع	لا	نعم	إتباع العامل للتعليمات
			التكوين في المخاطر
18	6	12	لا
%100	%33.33	%66.67	
22	13	12	نعم
%100	%45.45	%54.5	
40	28	24	المجموع
%100	%40	%60	

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح الإجابة عن السؤالين حيث ان العمال الذين تم تكوينهم على المخاطر يرون ان إتباع التعليمات الوقائية في مجال الوقاية من المخاطر من شأنه التقليل منها حيث يرى غالبية المبحوثين 60% أن التقليل من المخاطر التي يواجهها العمال أثناء اداء عملهم راجع إلى إتباع التعليمات الفوقية في مجال الوقاية منها بحيث أن من ثلثي المبحوثين 66.67% لم يتلقوا تكوينين في هذا المجال والذين رأوا ان التقليل من المخاطر راجع أساسا إلى إتباع التعليمات والقوانين الداخلية للمؤسسة كما أن قرابة 55% من الذين تم تكوينهم في مجال الوقاية من المخاطر رأوا كذلك أن الوقاية منها راجع أساسا إلى إتباع التعليمات الفوقية في هذا المجال.

الفصل الرابع:الجانب المنهجي والميداني للدراسة

كما أن للخبرة دور كبير في هذا المجال بحيث أن غالبية عمال هذه المؤسسة يزخرون بخبرة مهنية كبيرة أي أكثر من خمس سنوات كما لاحظناه سابقا وهذا ما من شأنه التقليل من المخاطر وحوادث العمل وبالتالي التقليل من الاصابات داخل المؤسسة.

- هل تم تكوينك على المخاطر المحتملة في بنية العمل؟ هل تستعمل كل أدوات الحماية (السلامة الأمنية) اللازمة في مجال عملك؟

الجدول رقم (09): يمثل العلاقة بين التكوين على المخاطر المحتملة ومدى استعمال أدوات السلامة الأمنية.

المجموع	لا	نعم	استعمال أدوات الحماية (السلامة الأمنية) التكوين عن المخاطر
18 %100	6 %33.33	12 %66.67	لا
22 %100	16 %72.73	6 %27.27	نعم
40 %100	22 %40	18 %45	المجموع

التحليل:

يرى غالبية المبحوثين 60% أن التقليل من المخاطر التي يواجهها العمال أثناء اداء عملهم راجع إلى إتباع التعليمات الفوقية في مجال الوقاية منها بحيث أن من ثلثي المبحوثين 66.67% لم يتلقوا تكوينين في هذا المجال والذين رأوا ان التقليل من المخاطر راجع أساسا إلى إتباع التعليمات والقوانين الداخلية للمؤسسة كما أن قرابة 55% من الذين تم تكوينهم في مجال الوقاية من المخاطر رأوا كذلك أن الوقاية منها راجع أساسا إلى إتباع التعليمات الفوقية في هذا المجال.

كما أن للخبرة دور كبير في هذا المجال بحيث أن غالبية عمال هذه المؤسسة يزخرون بخبرة مهنية كبيرة أي أكثر من خمس سنوات كما لاحظناه سابقا وهذا ما من شأنه التقليل من المخاطر وحوادث العمل وبالتالي التقليل من الإصابات داخل المؤسسة، وهذا راجع إلى الثقافة التنظيمية لدى العمال في المؤسسة التي تميزه بالبدائية وانعدام شعورهم بالخطر اثناء العمل وايضا الإصابات القليلة اثناء تأديتهم للعمل مما يشعرهم بالاستهزاء اتجاه سلامتهم بالإضافة قلة العمليات التوعوية اتجاه ضرورة استعمال وسائل الحماية وانعدام الرقابة من طرف رب العمل .

- هل تتدرب بصفة دورية على استعمال هذه الأدوات؟

الجدول رقم (10): يمثل توزيع العينة حسب نمط التكوين على مواجهة المخاطر

النسبة	التكرار	توافق نمط التكوين على مواجهة المخاطر
47.5	19	لا
52.5	21	نعم
100	40	المجموع

التحليل:

من الجدول أعلاه نجد ان نسبة 52.2% العمال يتدربون على استعمال وسائل الحماية بصفة دورية استعمال أدوات الحماية بينما نسبة 47.5% من الموظفين لا يتدربون على وظائفهم بصفة دورية حيث ان هناك تقارب في هذه النسب اي ان مؤسسة سونلغاز تقوم بتدريب عمال بصفة دورية وذلك تزامنا مع التطور الذي يشهده هذا القطاع حيث تسبق عملية التوظيف تدريب الموظفين على أدوارهم في المؤسسة تحت شعار الشخص المناسب في العمل المناسب والمؤسسة تقوم على الإدارة بالأهداف لتصل إلى غايتها تقوم

الفصل الرابع:الجانب المنهجي والميداني للدراسة

بتدريب المورد البشري بصفة دوريا تماشيا مع التغيير وتقنيات الجديدة التي يشهدها عالم الشغل وفي مجال الوقاية من المخاطر وحماية موردها البشري منها.

-هل تطلع على التعليمات في مجال الوقاية من المخاطر بشكل دوري؟ هل تلتزم

باتباع هذه التعليمات دون نقاشها؟

الجدول رقم (11): يمثل علاقة تطلع الموظف على التعليمات في مجال الوقاية

المجموع	الالتزام باتباع التعليمات دون مناقشتها		هل تتطلع على التعليمات في مجال الوقاية من المخاطر بشكل دوري
	لا	نعم	
18 %100	10 %31.71	18 %64.29	لا
22 %100	3 %25	9 %75	نعم
40 %100	13 %32.5	27 %67.5	المجموع

التحليل:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن أكثر من ثلثي العمال 67.5% يتبعون التعليمات الفوقية أو من طرف المسؤول المباشر دون مناقشتها وتنفيذها بدون إبداء رأي فيها ومن بين هؤلاء العمال نجد أن 75% ممن تطلع على هذه التعليمات ينفذونها دون إبداء الرأي فيها، فيما يرى من الذين لم يتطلعوا على هذه التعليمات كذلك أن غالبيتهم 64.29% ينفذونها دون قيد أو شرط، مما يظهر وجود علاقة بين الاطلاع على قوانين الوقاية من المخاطر الموجودة في نصوص المؤسسة الرئيسية والاستجابة لهذه القوانين دون مناقشتها بحيث ان هذه الملصقات والقوانين تعمل على تحسيس وإرشاد العمال حول

الطرق السليمة للعمل، وبالتالي هناك ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة تلزم عمالها بإتباع التعليمات وتطبيقاتها في مجال اختصاصاتهم وأثناء أداء مهامهم وإنجازها.

- هل تهتم مؤسستك بالصرامة فيما يخص السلامة الأمنية؟:

الجدول رقم (12): توزيع إجابات العينة حسب صرامة المؤسسة فيما يخص السلامة الأمنية.

النتيجة	التكرار	النسبة
لا	28	70
نعم	12	30
المجموع	40	100

تحليل:

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن المؤسسة لا تتسم بالصرامة فيما يخص السلامة الأمنية حيث بلغت نسبتهم 70% بينما كانت نسبة فئة المجيبين ب نعم 30% وهذا ما يرسخ شعور أغلب الموظفين بعدم الرضا اتجاه قواعد السلامة الأمنية المتبعة داخل المؤسسة. لتقليل نسبة المخاطر والأسباب الناتجة عنها مما يقلل نسبة غياب العاملين عن المؤسسة بسبب انخفاض شعورهم بحب العمل.

- هل توفر لكم المؤسسة أدوات الحماية اللازمة لمزاولة عملكم بشكل متواصل؟ هل تشعر ان بيئة عملك امنة من جميع المخاطر؟

الجدول رقم (13): يمثل علاقة شعور الموظف بأن بيئة العمل آمنة وتوفير المؤسسة أدوات السلامة الأمنية.

المجموع	الشعور ببيئة آمنة		توفير أدوات الحماية
	لا	نعم	هل توفر لكم المؤسسة أدوات الحماية اللازمة لمزاولة عملكم بشكل متواصل
9	9	0	لا
%100	%100	%0	
22	9	22	نعم
%100	%29.03	%70.97	
40	18	22	المجموع
%100	%45	%55	

التحليل:

يشعر غالبية عمال هذه المؤسسة ببيئة عمل آمنة من جميع المخاطر التي يواجهونها أثناء اداء إنجاز مهامهم فهذا ما نتج عن توزيعهم الجدول أعلاه بنسبة 55% كما لا يمكن إهمال النسبة الأخرى 45% الذين هم غير راضون او لا يشعرون بالأمان داخل المؤسسة أو عند أداء عملهم. المؤسسة تعطي اهتماما كبيرا لتوفير كل الإمكانيات والوسائل التي من شأنها إرساء مبادئ الإنسانية لحماية الفئة العمالية التي يهدف الى الحفاظ على أعلى درجة ممكنة من سلامة العاملين البدنية والعقلية، وكذا تحقيق الرفاه الاجتماعي للعاملين في جميع المهن مع منع افات الانحراف الصحية التي تسببها ظروف العمل بصحة العمال في مؤسسة سونلغاز.

-هل هناك متابعة مستمرة من طرف المسيرين عن استعمالكم لأدوات الحماية
الأمنية؟

الجدول رقم (14): توزيع إجابات العينة حسب متابعة مسيري المؤسسة لاستعمال أدوات
السلامة الأمنية

متابعة المسيرين	التكرار	النسبة
لا	28	70
نعم	12	30
المجموع	40	100

تحليل:

من خلال نتائج الجدول أعلاه رأى غالبية المبحوثين 70% أنه ليس هناك متابعة مستمرة ودورية للمسؤولين والمسيرين المباشرين وغير المباشرين لاستعمال العمال لأدوات الحماية الأمنية بالرغم من المخاطر الكبيرة التي تواجههم عند أداء أعمالهم خاصة تقنية منها وهذا ما يعكس عجز وهذا ما يعكس نظرة عجز المسيرين عن التسيير الجيد داخل المؤسسة والموازنة بين رغبات الموظفين للبقاء في الوظيفة وتحقيق لهم بيئة صحية للعمل ومن جهة أخرى عدم اهتمام المسيرين بهذا الجانب نظرا إلى النفقات الكبيرة التي تنرب على تكاليف الصيانة والأمن والسلامة.

- هل ترى ان المؤسسة تساير التطور المتواصل لأدوات ووسائل الحماية الأمنية؟

الجدول رقم (15): يمثل توزيع إجابات العينة حسب المؤسسة تساير التطور المتواصل لأدوات ووسائل الحماية الأمنية

النسبة	التكرار	تساير المؤسسة للتطورات في مجال السلامة الأمنية
47.5	19	لا
52.5	21	نعم
100	40	المجموع

تحليل:

من خلال نتائج الجدول أعلاه فان أكثر المبحوثين رأوا أن المؤسسة والإدارة تساير التطور المتواصل لأدوات ووسائل الحماية الأمنية بنسبة 52.5 % في حين أن 47.5% ممن ينكرون ذلك؛ وهذا ما يعكس أن المؤسسة محل الدراسة من خلال سياستها تسعى إلى مواكبة التطور الحاصل في مجال تقنيات ووسائل الحماية والسلامة الأمنية لموظفيها إلا أن هناك عدة مشاكل سوسيو مهنية كالتهميش الذي يعاني منه الموظفين داخل المؤسسة واهتمام المسيرين بالعمل فقط دون مراعاة صحة الموظف من جهة إلى جانب ارتفاع تكاليف توفيرها مما يصعب على المؤسسة تغطية مصاريف اقتناءها لتدخل حسابهم الخاص عن طريق ما يسمى بعمليات مالية محكومة بموارد بشرية من جهة أخرى فطبيعة عمل المؤسسة يحتم على مسؤوليها مواكبة كل جديد في مجال السلامة الأمنية.

-هل توجد عقوبات في حالة عدم الالتزام بإجراءات السلامة الأمنية داخل المؤسسة

الجدول رقم (16): توزيع إجابات العينة حسب فرض المؤسسة للعقوبات في حالة عدم الالتزام الموظف بإجراءات السلامة.

النسبة	التكرار	إجابات العينة حسب فرض المؤسسة
52.5	21	لا
47.5	19	نعم
100	40	المجموع

التحليل:

يرى 52.5% من العمال المبحوثين لهذه المؤسسة انه لا يوجد عقوبات في حال عدم التزامهم بإجراءات السلامة الأمنية المسطرة من طرف المؤسسة وهذا ما استخلصناه من نتائج الجدول أعلاه في حين يرى البقية 47.5% أن هناك عقوبات في هذا المجال السلامة الأمنية.

كما تدل النتائج هذا الجدول أن جزء كبير من العمال غير مهتم بوجود عقوبات أو عدم وجودها في مجال حمايتهم وسلامتهم الأمنية؛ كما يمكن أن تكون هناك مشكل في الاتصال بين المسؤولين المسيرين داخل المؤسسة من حيث هناك صعوبة في وصول المعلومة وتداولها داخل المؤسسة وذلك باعتبار ان نشاط المؤسسة هو في مجال الكهرباء والغاز وهي من المجالات الحساسة والمطلوبة في سوق العمل لذا يوجب التماشي مع متطلبات هذا السوق الداخلية والخارجية واخر التكنولوجيا الحديثة والتطورات العلمية الحاصلة لتحقيق بيئة صحية للموظف تضمن له الاستقرار الوظيفي.

- هل ترى ان المسيرين يواكبون التطور الدائم في مجال الوقاية من جميع أنواع المخاطر؟

الجدول رقم (17): يمثل توزيع إجابات العينة حسب مواكبة المسيرين التطور الدائم في مجال الوقاية من الخاطر

مواكبة المسيرين التطور الدائم في مجال الوقاية من المخاطر	التكرار	النسبة
لا	18	45
نعم	22	55
المجموع	40	100

التحليل:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد ان 55% من العمال رأوا أن مؤسستهم تواكب التطور الدائم في مجال الوقاية من جميع أنواع المخاطر في حين يرى 9645 منهم يرون عكس ذلك وهذا ما يوضح أن هناك رقابة واهتمام بتطبيق قواعد تكفل لهم حقهم كعمال مهنيين في هذه المؤسسة ومن جهة أخرى فإن تحقيق تعليمات وتوجيهات.

السلامة الأمنية أثناء اداء العمل وإجراء نصوص قانونية تضبط السير الحسن للعمل وتجنب الكثير من المشاكل المتمثلة بحوادث وأمراض المهنية والتقليل من الأثار النفسية الناتجة عن الحوادث والأمراض داخل المؤسسة وذلك باعتبار ان نشاط المؤسسة هو في مجال الكهرباء والغاز وهي من المجالات الحساسة والمطلوبة في سوق العمل لذا يوجب التماشي مع متطلبات هذا السوق الداخلية والخارجية و اخر التكنولوجيا الحديثة والتطورات العلمية الحاصلة لتحقيق بيئة صحية للموظف تضمن له الاستقرار الوظيفي.

- هل تشعر باهتمام المسؤول وإعطائه أهمية كبيرة للمسائل المتعلقة بالسلامة داخل المؤسسة؟

الجدول رقم (18): يمثل توزيع العينة حسب مدى اهتمام المسؤول بما يتعلق بالسلامة داخل المؤسسة؟

النسبة	التكرار	اهتمام الموظف بما يتعلق بالسلامة
45	18	لا
55	22	نعم
100	40	المجموع

التحليل:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد ان نسبة 55% امن الموظفين يشعرون باهتمام المسؤولين بمسائل المتعلقة بالسلامة داخل المؤسسة بينما هناك نسبة 45% من الموظفين يرون عكس ذلك وهذا ما يوضح أن هناك رقابة من طرف المسؤولين بتطبيق قواعد تكفل لهم حقهم كعمال مهنيين في هذه المؤسسة ومن جهة اخرى فإن تحقيق تعليمات وتوجيهات السلامة الأمنية أثناء اداء العمل وإعداد ونصوص قانونية تضبط السير الحسن للعمل والحماية للعمال أثناء تأديتهم للعمل لتضمن لهم الراحة النفسية داخل المؤسسة وتضبط سلوكهم وبالتالي تحقيق السلامة الأمنية داخل المؤسسة.

VI. تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات

- تحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال ما تم عرضه من تحليل للنتائج المتعلقة بالفرضية الأولى؛ حيث نلاحظ أن هناك اتفاق بين أفراد العينة المبحوثة في استجاباتهم على أنه لانضباط العاملين داخل المؤسسة علاقة بتحقيق بيئة آمنة من المخاطر، حيث نلاحظ أن أغلب إجابات العينة المبحوثة بـ "نعم" على 06 عبارات متعلقة بالفرضية الأولى (السؤال رقم 07، 10 و11، 13، 14 و15) إلى جانب السؤال رقم (08) الذي كانت إجاباته بين "نعم ولا" في حين كانت مجموع أغلب الإجابات بـ "لا" متمثلة في 04 عبارات فقط (السؤال رقم 9، 10 و12، 16)، مما يؤكد لنا صحة الفرضية الجزئية الأولى التي كان مفادها "لانضباط العاملين داخل المؤسسة علاقة بتحقيق بيئة آمنة من المخاطر "

- تحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال ما تم عرضه من تحليل للنتائج المتعلقة بالفرضية الثانية» حيث نلاحظ أن هناك اتفاق بين أفراد العينة المبحوثة في استجاباتهم على أنه لالتزام وإمام المسيرين بالجوانب النظرية للعملية الإدارية علاقة بتحقيق سلامة الأفراد في بيئة العمل، حيث نلاحظ أن أغلب إجابات العينة المبحوثة بـ "نعم" على 7 عبارات متعلقة بالفرضية الثانية (السؤال رقم 17 و18، 21 و23، 24، 07 و25) في حين كانت مجموع أغلب الإجابات بـ "لا" متمثلة في عبارتين فقط (والسؤال رقم 20 والسؤال رقم 22)، مما يؤكد لنا صحة الفرضية الجزئية الثانية التي كان مفادها "لالتزام وإمام المسيرين بالجوانب النظرية للعملية الإدارية علاقة بتحقيق سلامة الأفراد في بيئة العمل"

VII. تحليل النتائج في ضوء الفرضية العامة:

بناء على ما تم عرضه من نتائج وتحاليل ويعد ثبوت صحة الفرضيات الجزئية الأولى والثانية التي كانت تتجه إلى أنه لانضباط العاملين داخل المؤسسة علاقة بتحقيق بيئة آمنة من المخاطر وكذا لالتزام وإمام المسيرين بالجوانب النظرية للعملية الإدارية علاقة بتحقيق سلامة الأفراد في بيئة العمل مما يؤكد لنا صحة الفرضية العامة التي كان مفادها: للسلوك التنظيمي داخل المؤسسة علاقة بتحقيق أهداف السلامة الأمنية، وتبقى هذه النتائج السابقة وصحتها مرتبطة فقط بمجال دراستنا الميداني وحجم العينة التي استخدمناها ولا يمكن تعميمها على جميع المؤسسات.

خلاصة الفصل الرابع:

بعد اجراء الدراسة الميدانية وبعد مناقشة الفرضية الأولى والفرضية الثانية حيث نلاحظ أن هناك اتفاق بين العينة المبحوثة في استجابتهم على أنه لالتزام وإمام المسيرين بالجوانب النظرية للعملية الإدارية علاقة بتحقيق سلامة الأفراد في بيئة العمل.

وبناء على ما تم عرضه من نتائج وتحاليل وبعد ثبوت صحة الفرضيات الجزئية الأولى والثانية، أن انضباط العاملين داخل المؤسسة علاقة بتحقيق بيئة آمنة من المخاطر وكذا الالتزام بالجوانب النظرية ومما يؤكد لنا صحة الفرضية العامة كان مفادها السلوك التنظيمي داخل المؤسسة علاقة بتحقيق أهداف السلامة الأمنية.

خاتمة عامة

لقد حاولنا من خلال هذا البحث التطرق إلى موضوع ضوابط السلوك التنظيمي في الحياة المهنية وعلاقتها بتحقيق أهداف السلامة الأمنية في المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة ولاية المسيلة بهدف معرفة كيفية توفير السلامة الأمنية داخل المؤسسة.

وللقيام بهذه الدراسة كان في بداية الأمر القيام بتقديم بعض الأطراف المفاهيمية الخاصة بهذا الموضوع، حيث واجهتنا صعوبات تتعلق بالجانب النظري وبالضبط في موضوع السلامة الأمنية لم يعالج بشكل مباشر.

الفصل الأول كان فصل تمهيدي للسلوك التنظيمي والسلامة الأمنية وفي الفصل الثاني تكلمنا عن السلوك التنظيمي وأهميته وأهدافه وعناصره ونظرياته وتناول كذلك النظريات الإدارية، وفي الفصل الثالث تكلمنا عن السلامة الأمنية عن ابعاد السلامة الأمنية والعلاقة بين السلوك التنظيمي والسلامة الأمنية، أما الفصل الرابع تطبيق الدراسة الميدانية لموضوعنا على مستوى المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة (المسيلة).

وفي الأخير نأمل أن تكون دراستنا قد ساهمت ولو بقدر ضئيل في دراسة موضوع من المواضيع الهامة التي يجب التركيز عليها وأن تكون هذه الدراسة مصدر لصناعة تساؤلات بحثية أخرى يعالجها باحثون في علم اجتماع تنظيم وعمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

- أحمد إبراهيم أبوسن، الإدارة في الإسلام، ط2، مطبعة التمدن: الخرطوم، 1999.
- أحمد أحمد حرز الله، التربية النفسية المهنية، علم النفس المهني، ط 61، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
- أمل البكري وآخرون: الصحة والسلامة الأمنية، الطبعة الخامسة، دار الفكر، الأردن، 2009.
- بهاء الدين سلامة، الصحة والتربية الصحية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007.
- حسان زيدان، السلامة والصحة المهنية، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1994.
- خالد فتحي ماضي، احمد راغب الخطيب، السلامة الأمنية العامة، دار كنوز المعرفة الأردن، ط1، 2010.
- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، (لا توجد طبعة) 2002.
- راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى (لا توجد سنة نشر).

- رمضان السيد: حوادث الصناعة والأمن الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، دار النشر، الاسكندرية، 1984.
- الشواني صلاح: إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1994.
- صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- صلاح عدس، الوقاية من مخاطر التكنولوجيا الحديثة، كتاب العمل العدد 490، ديسمبر 2000.
- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1990.
- عبد المجيد الشاعر، الصحة والسلامة العامة ط1، دار اليازوري، الأردن، 2005.
- عبد الوهاب زهران، سامي حافظ، السلامة والصحة المهنية، (نور الإيمان لكتابة وطباعة الكتب الجامعية 2002).
- عكاشة محمود فتحي، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1956.
- على السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، (لا توجد طبعة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1972.
- فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1984.

- فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي، الطبعة الخامسة، دار النهضة العربية، بيروت، 2003.
- فؤاد القاضي، السلوك التنظيمي والإدارة، مصر، الطبعة الأولى، (لا توجد سنة نشر).
- كمال محمد عويضة، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1990.
- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثانية، 2004.
- محمود محمد نصار، موسوعة الأمن الصناعي في المنشآت الصناعية والإنتاجية، وكالة الشرق الأوسط في الإعلام العربي، 1994.
- معهد الأمن الصناعي، السلامة والصحة المهنية، مجموعة المحاضرات الأساسية، مطابع المؤسسة الثقافية العمالية 2002.
- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، الطبعة الأولى، عمان دار وائل للنشر، 1999.

ثانياً: المذكرات والمجلات:

- سلافة عبد المنعم، العلاقات الإنسانية وأثرها على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال بالتطبيق على شركة سوداتل للاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- علوطي عاشور، الأبعاد النفسية للسلامة الامنية لدى العامل داخل المؤسسة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إستمارة إستبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماسر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

الموسومة بـ "ضوابط السلوك التنظيمي في الحياة المهنية وعلاقتها بتحقيق أهداف السلامة الأمنية دراسة حالة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز لولاية المسيلة بلدية حمام الضلعة".
سادتي الأفاضل سيداتي الفضليات يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان راجين منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيه وهذا بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم تبقى في سرية تامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط .

تقبلوا منا فائق عبارات الشكر والتقدير جعلى تعامنكم .

من إعداد الطالبة:

تحت إشراف :

- فايد منال

- أوصيف محمد .

السنة الجامعية: 2021 / 2022 .

البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: سنة .
3. الخبرة المهنية: سنة .
4. الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل
5. الفئة المهنية: عون تحكم عون تنفيذ
6. المستوى التعليمي:
ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
7. هل المنصب الذي تشغله حاليا من اختيارك ؟
لا نعم
- 8- هل المنصب الذي تشغله حاليا من اختصاصتك ؟
لا نعم
- 9- هل محيط عملك آمن من جميع المخاطر ؟
لا نعم
- 10- هل تم تكوينك على المخاطر المحتملة في بنية العنل ؟
لا نعم
- 11- هل ترى أن إتباع العامل للتعليمات الفوقية في مجال الوقاية من المخاطر من شأنه التقليل منها ؟
لا نعم
- 12- هل تستعمل كل أدوات الحماية (السلامة الأمنية) اللازمة في مجال عملك ؟
لا نعم
- 13- هل تتدرب بصفة دورية على استعمال هذه الأدوات ؟
لا نعم
- 14- هل تطلع على التعليمات في مجال الوقاية من المخاطر بشكل دوري ؟
لا نعم
- 15- هل تلزم بإتباع هذه التعليمات دون فقاستها ؟
لا نعم
- 16- هل تهتم مؤسستك بالصراحة فيما يخص السلامة الأمنية ؟
لا نعم

17- هل توفر لكم المؤسسة أدوات الحماية اللازمة لمزاولة عملكم بشكل متواصل ؟

نعم لا

18- هل تشعر أن بيئة عملك آمنة من جميع المخاطر؟

نعم لا

19- هل ترى أن العمال يسببون العمل داخل المؤسسة بطريقة جيدة وصحيحة ؟

لا

20- هل هناك متابعة مستمرة من طرف المسيرين عن استعمالكم لأدوات الحماية الأمنية ؟

نعم لا

21- هل ترى أن المؤسسة تسير التطور المتواصل لأدوات ووسائل الحماية الأمنية ؟

نعم لا

22- هل توجد عقوبات في حال عدم الإلتزام بإجراءات السلامة الأمنية داخل المؤسسة ؟

نعم لا

23- هل ترى أن المسيرين يواكبون التطور الدائم في مجال الوقاية من جميع أنواع المخاطر؟

نعم لا

24- هل تشعر باهتمام المسؤول وإعطائه أهمية كبيرة للمسائل المتعلقة بالسلامة داخل المؤسسة ؟

نعم لا

25- هل تلمس إجتماعا من طرف المسيرين لإلحاق كل العمال بالعمل الذي يتناسب بقدراتهم ومؤهلاتهم ؟

نعم لا



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2022/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): فانيد منال

الصفة(طالب، استاذ/باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2009 00270

الصادرة بتاريخ: 2017 101/14 عن دائرة: خامه الضلعة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية على الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 171735087410

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: ضوابط السلوك التطبيقي في الحياة المهنية وعلاقتها بتحقيق

اهداف السلامة الامنية

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2022 106/14

امضاء المعني(ة) [Signature]

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: **موضوع: روابط السلوك التسليمي في الحياة المهنية وعلاقتها بتحقيق أهداف الطلاب من الألفية**

إعداد الطلبة:

1- فاطمة منال رقم التسجيل: 171735087410

2- رقم التسجيل:

القسم: **على الاجتماع الشعبية: على الاجتماع التخصص على الاجتماع تنظيم وعمل**
إشراف: **أوسيف محمد الرتبة: استاذ محاضر (ب)**

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

لوفيل مصطفى

رئيس القسم



الدكتور:
جمال بن خالد

لتحميل الوثيقة يرجى نسخ الرمز



ملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع ضوابط السلوك التنظيمي في الحياة المهنية وعلاقتها بتحقيق أهداف السلامة الأمنية في المؤسسة الصناعية لمعرفة واقعها وفهم وكشف محركات السلامة الأمنية داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية -مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بحمام الضلعة- من أجل توفير السلامة الأمنية داخل المؤسسة وكان ذلك بطرح تساؤل رئيسي:

هل أداء وتنفيذ العمل من طرف العمال بطريقة جيدة وصحيحة بالتركيز على سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري يحقق بيئة آمنة من حدوث أي نوع من أنواع المخاطر؟

وفي سبيل التحقق من الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المطروحة في هذا الموضوع استخدمنا المنهج الوصفي واعتمدنا على استمارة الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات المبنية من كل ما سبق نجد بأن توظيف في المؤسسة يعتمد على مبدأ اختيار العامل للوظيفة الذي يجد نفسه مناسب لها في حين أن المؤسسة تشجع عملية إبداء الرأي ومشاركة العمال في اتخاذ أغلب القرارات مما يجعل المسؤولين في أغلب الأحيان يعقدون اجتماعات لإعادة توزيع الموظفين كل حسب خبرته ومهارته في العمل.

الكلمات المفتاحية: الحياة المهنية، السلوك التنظيمي، السلامة الأمنية.

Summary:

This study dealt with the subject of organizational behavior controls in professional life and its relationship to achieving security safety objectives in the industrial establishment to know its reality and understand and reveal security safety simulations within the Algerian industrial establishment - Electricity and Gas Distribution Corporation in Dhala'a bathroom - in order to provide security safety within the institution and that was by asking a main question:

Does the performance and implementation of the work by the workers in a good and correct manner, focusing on the behaviors and interactions of the human element, achieve a safe environment from the occurrence of any kind of risks?

In order to verify the main hypothesis and the sub-hypotheses presented in this topic, we used the descriptive approach and relied on the questionnaire as a means of collecting data based on all of the above. Opinion and the participation of workers in making most decisions, which makes officials in most cases hold meetings to redistribute employees, each according to his experience and skill at work.

KEY WORDS: Professional life, organizational behavior, safety and security.