



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES
ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية
تخصص اتصال وعلاقات عامة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علوم الاعلام والاتصال

دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية لدى العمل في المؤسسات

دراسة ميدانية على مؤسسة أكرم نور - برج بوعرييج -

تحت إشراف الأستاذ:

د. سلامي اسعيداني

من إعداد الطالب:

- لعيساوي أيمن -

لجنة المناقشة

رئيسا		د. لرقط لحسين
مشرفا ومقررا		د. سلامي اسعيداني
مناقشا		د. بلعباس عبد الحميد

الموسم الجامعي:

2025/2024



شكر وعرافان

أتقدم بخالص الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة الكرام
على وقتهم الثمين وملاحظاتهم القيمة التي أثرت هذا البحث وأسهمت في تطويره.
كما أعبر عن عميق عرفاني وامتناني للأستاذ المشرف الدكتور سلامي أسعيداني على دعمه
المستمر،
ارشاده الحكيم،
وتشجيعه الدائم طوال فترة إعداد هذه المذكرة. لقد كان لدوره الفعال الأثر الكبير في إنجاز هذا
العمل بنجاح.

الطالب

نعيساوي ايمن

□ الإهداء □

أهدي هذا العمل إلى كل من كان لهم دور في دعمي وتشجيعي،
خاصة إلى والديّ العزيزين اللذين كانا مصدر قوتي وإلهامي، وإلى إخوتي الأعمام الذين وقفوا بجانبني بكل
حب وصبر.

كما أهدي هذا الجهد إلى أستاذي المشرف الدكتور سلامي أسعيداني، الذي بفضل توجيهاته الحكيمة
ودعمه المتواصل، تحققت هذه الدراسة.

إلى كل من آمن بي وساندني، أهدىكم هذا النجاح بكل فخر وامتنان.

Congratulations

فهارس المحتويات

1.....	مقدمة:
4.....	الإطار العام للدراسة:
4.....	1.1.الإشكالية:
5.....	2.1.فرضيات الدراسة
6.....	3.1.أهمية الدراسة:
6.....	4.1.أهداف الدراسة :
7.....	5.1.تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:
9.....	6.1.أدوات جمع البيانات:
10.....	7.1.عينة الدراسة:
10.....	8.1.النظرية المستخدمة:
13.....	9.1.الدراسات السابقة:
16.....	10.1.تعقيب الدراسات:
17.....	11.1.مميزات الدراسة الحالية:
18.....	12.1. اوجه التشابه والاختلاف:
20.....	الجانب النظري:
21.....	خطة الفصل: وسائل الاتصال الإداري والوعي: المداخل والتشارك.....
22.....	الفصل الثاني: وسائل الاتصال الإداري والوعي: المداخل والتشارك.....
22.....	تمهيد:
23.....	1.2.ماهية وسائل الاتصال الاداري.....
23.....	1.1.2. تعريف الاتصال الاداري ووسائله.....
26.....	2.1.2. انواع الاتصال الاداري.....
29.....	3.1.2. أهمية الاتصال الاداري.....

29	2.2. الوعي والوعي الاجتماعي.....
29	1.2.2. مفهوم الوعي.....
30	2.2.2. مفهوم الوعي:.....
31	2.2.2. مفهوم الوعي الاجتماعي.....
33	3.2.2. الوعي الاجتماعي ابعاده وخصائصه.....
34	2.3.2. أشكال وعوامل تشكيل الوعي.....
34	1.2.3.2. أشكال الوعي الاجتماعي.....
38	2.3.2. عوامل تشكيل الوعي الاجتماعي.....
39	3.3.2. التحديات الأساسية في تنمية الوعي وطرق مواجهتها:.....
45	الخلاصة:.....
49	1.3. مدخل الى المؤسسة: ماهية والوظائف.....
49	1.1.3. مفهوم المؤسسة ونشأته.....
53	2.1.3.1. خصائص المؤسسة ومزايا العمل.....
54	3.1.1.3. المؤسسة والوعي الاجتماعي.....
56	2.1.3. السلامة والصحة المهنية في المؤسسة.....
56	1.2.1.3. تعريف الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل.....
60	4.1.3. انعدام الوقاية والسلامة في بيئة العمل.....
62	4.1.3. متطلبات الوقاية والسلامة في البيئة المهنية.....
62	1.3.3. معايير الوقاية والسلامة المهنية في بيئة العمل.....
64	2.3.3. واقع الوقاية والسلامة في البيئة المهنية الجزائرية.....
69	3.3.3. تشريعات الصحة والسلامة المهنية فالجزائر.....
72	الخلاصة:.....
72	الجانب التطبيقي:.....
73	الفصل الرابع: مدخل تعريفى لمؤسسة أكرم كوندور.....

73	تمهيد
74	1.4 مدخل تعريفى للشركة:
74	رؤيتنا:
74	مهمتنا:
74	مجالات النشاط:
75	2.1.4.المخطط التنظيمي Organigramme EURL AKRAMNOR Trading:
76	3.2.4.مخطط الاتصال الداخلي:
79	خلاصة:
81	الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة
81	تمهيد:
82	1.5 منهج الدراسة:
82	2.5. الدراسة الاستطلاعية:
82	1.2.5. عينة الدراسة الاستطلاعية :
83	2.2.5. وصف أداة القياس المستخدمة:
84	3.2.5 محاور المقياس:
84	1.3.2.5. المعلومات الشخصية
84	2.3.2.5.محاور المقياس الأساسية:
85	3.3.2.5. طريقة تصحيح المقياس
86	3.5. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
86	1.3.5. الصدق:
86	1.1.3.5. صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:
87	2.1.3.5. الثبات:
88	3.3.5. الدراسة الأساسية:
88	1.3.3.5. حدود الدراسة:

89:2.3.3.5 عينة الدراسة:
90 خلاصة
92 الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج:
92 تمهيد
931.6. تحليل ومناقشة الاستبيان في ضوء الفرضيات
931.1.6 عرض البيانات الشخصية لأفراد العينة
1032.1.6 نتائج اختبار الفرضيات:
106: خلاصة
108: الخاتمة
111ومن التوصيات المقترحة:
1131. قائمة المصادر والمراجع

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول
69	الجدول(1) يوضح القرارات والقوانين التي تنضم برامج الصحة والسلامة المهنية في الجزائر
76	الجدول (2) جدول توثيق عملية إدارة الجودة
85	الجدول (03) يوضح أطوال الفترات حسب مجالاتها
86	الجدول (04) يوضح معاملات الارتباط بين جميع المحاور والدرجة الكلية للاستبيان
87	الجدول (05) قيمة معامل الثابت Alpha Conbach
93	الجدول (06) توزيع عينة الدراسة من حيث النوع
93	الجدول (07) توزيع العينة حسب العمر
94	الجدول (08) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
95	الجدول (09) تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الأول
97	الجدول (10) تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة
98	الجدول (11) تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول فاعلية الاتصال الإداري في التوعية بالسلامة والوقاية
99	الجدول (12) تحليل نتائج العوامل المهنية والتنظيمية الداعمة للسلامة
101	الجدول (13) تحليل نتائج محور معوقات الاتصال في مجال السلامة المهنية

ملخص المذكرة:

تعالج هذه المذكرة موضوع الاتصال الإداري ودوره في التوعية بالسلامة المهنية، من خلال دراسة ميدانية أجريت بمؤسسة كوندور - فرع أكرم نور. وقد سعت إلى تقييم فعالية وسائل الاتصال الداخلي في نشر الوعي الوقائي بين العمال، ومدى مساهمتها في ترسيخ ثقافة السلامة داخل المؤسسة، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات من عينة من الموظفين. أظهرت النتائج أن الاتصال الإداري يمارس دورًا نسبيًا في رفع الوعي بالسلامة المهنية، غير أن اعتماده الكبير على الوسائل التقليدية وضعف التكوين التنظيمي يحدان من فعاليته. كما بيّنت الدراسة وجود مبادرات داعمة لثقافة الوقاية، لكنها لا تزال تحتاج إلى مزيد من التطوير. ومن ثم، يمكن اعتبار الاتصال الإداري ركيزة أساسية ينبغي تعزيزها لضمان بيئة عمل أكثر أمانًا واستدامة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإداري - السلامة المهنية - الوعي الوقائي - المؤسسة - التكوين.

ABSTRAC :

This study addresses the topic of administrative communication and its role in raising awareness about occupational safety, through a field study conducted at Condor Company – Akram Nour Branch. It aims to evaluate the effectiveness of internal communication methods in spreading preventive awareness among workers and their contribution to establishing a safety culture within the institution, relying on a descriptive-analytical approach and using a questionnaire as a data collection tool from a sample of employees.

The results showed that administrative communication plays a relatively effective role in enhancing occupational safety awareness, although its heavy reliance on traditional methods and weaknesses in organizational training limit its effectiveness. The study also revealed the presence of initiatives supporting a culture of prevention, yet they still require further development. Therefore, administrative communication can be considered a fundamental pillar that should be strengthened to ensure a safer and more sustainable work environment.

Keywords: Administrative Communication – Occupational Safety – Preventive Awareness – Institution – Training

مقدمة:

يُعد الاتصال الإداري من أهم العناصر التي تساهم في تحسين الأداء داخل المؤسسات، خاصة في المجالات الحساسة مثل السلامة المهنية. فالاتصال لا يقتصر فقط على تبادل المعلومات، بل يشكل أداة فعالة لتوعية العمال وتوجيههم نحو السلوكيات الآمنة داخل بيئة العمل. الاتصال الإداري مهم جدًا في أي مؤسسة لأنه يساعد على تنظيم العمل وتسهيل انتقال المعلومات بين الإدارات المختلفة. عندما يكون الاتصال واضح وسريع، يستطيع الجميع معرفة واجباته ويتعاون بشكل أفضل. وجود تواصل فعال يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة ويجعل العمل يسري بشكل منظم وبدون مشاكل. لذلك، المؤسسات تعتمد كثير على الاتصال الإداري من أجل ضمان ان كل شيء يتقدم بسلاسة.

خصوصًا في الأماكن التي بيئة العمل فيها مخاطر مثل المصانع، الاتصال الإداري له دور كبير في توعية العمال بخطورة السلامة. ليس فقط نقل معلومات، لكن ايضا تغيير طريقة تفكيرهم وسلوكهم لكي يكونوا أكثر حرصًا ويتجنبوا الحوادث. وعندما يكون التواصل بين الإدارة والعمال مستمر وواضح، هذا يساعد على تقليل الأخطاء والحوادث، ويجعل مكان العمل أكثر أمانًا. في مؤسسة كوندور - فرع أكرم نور، يستخدمون وسائل مختلفة في التواصل كالاتماعات، البريد الإلكتروني، واللوحات الإعلانية. ليس فقط وجود هذه الوسائل هو المهم، لكن ايضا من أجل معرفة هل هي فعالة حقا وتؤدي الى وصول المعلومة للعمال بشكل افضل ام لا. ولهذا، فإن الدراسة هذه مهمة لأجل معرفة كيف تطور طرق الاتصال ورفع الوعي بالسلامة ونحافظ على بيئة عمل آمنة للكل.

من خلال متابعتي لواقع المؤسسة، لاحظت أن الإدارة تعتمد على أكثر من وسيلة في الاتصال، منها ما هو تقليدي كالتقارير والاجتماعات، ومنها ما هو حديث كالبريد الإلكتروني واللوحات الإشهارية. ورغم توفر هذه الوسائل، إلا أن فعاليتها في التوعية بالسلامة تختلف حسب طريقة الاستخدام ومدى تفاعل العمال معها. من هنا جاءت أهمية البحث في مدى نجاعة هذه الوسائل في توصيل المعلومات المتعلقة بالسلامة والوقاية.

في بيئة عمل مثل مؤسسة كوندور اكرم نور، حيث تنتوع الأنشطة ويزداد حجم المخاطر، يصبح الاتصال الإداري ضرورة وليس خياراً. فالعامل يحتاج لفهم واضح حول واجباته وحقوقه، والإدارة مطالبة بأن تضمن وصول الرسائل بشكل صحيح وسهل. هذا التفاعل هو الذي يساعد في

تقليل الحوادث ويعزز ثقافة السلامة داخل المؤسسة. لذا حاولت من خلال هذه الدراسة أن أركز على هذا الجانب وأبين دوره الحقيقي في الميدان.

خلال الملاحظة الأولية وبعض المحادثات غير الرسمية، لاحظت أن هناك تفاوتاً في مستوى الوعي بين العمال بخصوص إجراءات السلامة. هذا التفاوت قد يكون ناتجاً عن ضعف في التنسيق أو نقص في التكوين أو حتى غياب ثقافة تواصل فعالة داخل المؤسسة. لذلك اهتمت دراستي بتسليط الضوء على العوامل التنظيمية والمهنية التي قد تؤثر على فعالية الاتصال.

أيضاً، لا يمكن إغفال أهمية إشراك العمال في برامج السلامة، فالاتصال لا يجب أن يكون فقط من الإدارة إلى العمال، بل يحتاج إلى تفاعل ثنائي الاتجاه. وقد بينت نتائج الدراسة أن مشاركة العمال ومتابعة المشرفين لتطبيق قواعد السلامة تلعب دوراً مهماً في تحسين بيئة العمل. هذه النقطة كانت من المحاور المهمة التي حاولت التأكد منها في الجانب التطبيقي من البحث.

من خلال تحليل إجابات العينة، تبين أن بعض المعوقات ما زالت تؤثر على جودة الاتصال الإداري، كضعف التنسيق بين الأقسام أو استخدام مصطلحات غير مفهومة في التعليمات. كما أن غياب التكوين في مهارات الاتصال يعد أحد الأسباب التي تعيق فعالية التوعية بالسلامة. لذلك من المهم أن يتم التفكير في استراتيجيات جديدة تعزز هذا الجانب وتقلل من هذه العراقيل.

لقد حاولت في هذه الدراسة أن أوازن بين الجانب النظري والواقع الميداني، وأن أستخرج من المؤسسة المدروسة نموذجاً يمكن البناء عليه في فهم العلاقة بين الاتصال والسلامة المهنية. فالتوعية الناجحة ليست مجرد ملصقات أو منشورات، بل هي منظومة متكاملة تبدأ من طريقة التخطيط الإداري وتنتهي عند سلوك العامل في الورشة.

الفصل الأول
الجانب المنهجي

الإطار العام للدراسة:

1.1. الإشكالية:

يُعد الاتصال الإداري بمثابة الشريان الحيوي الذي يمنح الحياة لكل مؤسسة، إذ يمثل الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والتعليمات والتوجيهات بين مختلف المستويات الإدارية. فالاتصال لا يقتصر فقط على نقل المعلومات، بل يتعدى ذلك ليكون أداة للتسيق بين الأقسام، وتسهيل عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة، إضافة إلى تعزيز الانسجام الداخلي وتحفيز العاملين على تحقيق الأهداف المشتركة.

ومن الناحية النظرية والعملية، لا يمكن تصور وجود مؤسسة سواء كانت اقتصادية، إدارية، تربوية أو خدمية دون منظومة اتصال متكاملة. فالاتصال هو القاعدة التي تستند إليها كل الوظائف الإدارية، من اتخاذ القرار إلى تنفيذ السياسات ومتابعة النتائج. كما أن غياب الاتصال الفعال يؤدي إلى سوء الفهم، وتضارب في المهام، وتراجع في الأداء العام للمؤسسة.

وعليه، فإن بناء شبكة اتصالات إدارية فعّالة وواضحة يُعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي تنظيم، خاصة في بيئة العمل المعاصرة التي تتسم بالتعقيد والتغير السريع. فالقدرة على التواصل الجيد بين القادة والعاملين، وبين الأقسام المختلفة، تساهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الشفافية والثقة والمساءلة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية والابتكار داخل المؤسسة. تحتل مفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية مكانة مركزية في استراتيجيات المؤسسات الحديثة، خاصة تلك التي تنشط في مجالات صناعية وتقنية، لما لها من دور أساسي في حماية العنصر البشري من الأخطار المحتملة التي قد تؤثر سلباً على صحته وسلامته أثناء أداء مهامه اليومية. ومع التطور الحاصل في بيئة العمل، أصبح من الضروري على المؤسسات أن تُدرج هذه المفاهيم ضمن ثقافتها التنظيمية، وتسعى إلى ترسيخها لدى كافة مستويات العمال، ليس فقط من خلال السياسات والإجراءات، بل أيضاً عبر قنوات الاتصال الفعّالة.

في هذا الإطار، يُعدّ الاتصال الإداري أداة حيوية في نقل المعرفة والتوجيهات والتعليمات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، كما يُسهم في نشر ثقافة وقائية داخل المؤسسة. ويشمل ذلك استخدام وسائل متعددة، كالمذكرات الداخلية، الاجتماعات التوجيهية، الملصقات التوعوية، التكوينات المستمرة، والإعلام الرقمي. غير أن فعالية هذه الوسائل تختلف حسب طريقة استخدامها، مدى وضوح الرسائل، واستعداد العاملين للتفاعل معها. كما تلعب عوامل أخرى مثل مستوى التنظيم، أسلوب القيادة، والتكوين المهني دوراً في تحديد مدى تأثير الاتصال على وعي العمال وسلوكهم المهني.

رغم الجهود المبذولة من طرف العديد من المؤسسات في هذا المجال، لا تزال الحوادث المهنية والمخاطر الصحية قائمة، مما يثير التساؤل حول مدى نجاعة آليات الاتصال الإداري في تحقيق أهداف التوعية بالسلامة والوقاية. من هذا المنطلق، تبرز أهمية هذه الدراسة الميدانية التي تستهدف تحليل واقع الاتصال الإداري في مؤسسة كوندور فرع أكرم نور، وقياس مدى إسهامه في تنمية الوعي الوقائي والصحي لدى العمال.

وعليه، يمكن صياغة إشكالية التالي:

– كيف تسهم وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة كوندور – فرع أكرم نور في تنمية وعي العمال بمفاهيم السلامة، والوقاية، والصحة المهنية؟ ويندرج تحت هذه الإشكالية عدد من الأسئلة الفرعية التي يمكن أن تساعد في تفكيك أبعادها، مثل:

- ما واقع الاتصال الإداري في مؤسسة كوندور – فرع أكرم نور؟
- ما هي وسائل الاتصال المطبقة في مؤسسة كوندور – فرع أكرم نور؟
- ما مدى فاعلية الاتصال الإداري في رفع وعي عمال مؤسسة كوندور – فرع أكرم نور بمخاطر السلامة والامن المهني؟
- ما العوامل المهنية والتنظيمية المدعمة في رفع مستوى السلامة والامن المهني بمؤسسة كوندور – فرع أكرم نور؟
- فيما تتمثل معوقات الاتصال الإداري في مجال السلامة المهنية بمؤسسة كوندور – فرع أكرم نور؟

2.1. فرضيات الدراسة

1.2.1. الفرضية العامة:

– تسهم وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة كوندور – فرع أكرم نور بشكل إيجابي في تنمية وعي العمال بمفاهيم السلامة، والوقاية، والصحة المهنية.

1.2.1. الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: يتميز الاتصال الإداري في مؤسسة فرع كوندور أكرم نور بضعف التنسيق بين المستويات الإدارية، مما يؤثر على فعالية الأداء التنظيمي.

الفرضية الثانية: تعتمد مؤسسة فرع كوندور اكرم نور بشكل أساسي على وسائل الاتصال التقليدية (كالاجتماعات والتقارير الورقية) أكثر من الوسائل الإلكترونية الحديثة.

الفرضية الثالثة: للاتصال الإداري دور محدود في رفع وعي العمال بمخاطر السلامة والأمن المهني بسبب ضعف البرامج التوعوية وغياب التكوين المستمر.

الفرضية الرابعة: تساهم العوامل التنظيمية مثل وضوح الإجراءات وتوفير وسائل الحماية في رفع مستوى السلامة المهنية داخل المؤسسة.

الفرضية الخامسة: تعود معوقات الاتصال الإداري في مجال السلامة المهنية إلى غياب ثقافة تواصل فعالة، وضعف التنسيق بين الأقسام، ونقص التكوين في مجال التواصل الإداري.

3.1. أهمية الدراسة:

1.3.1. الأهمية العلمية:

✓ تساهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمجال الاتصال الإداري والصحة المهنية داخل بيئة العمل.

✓ تربط بين مفاهيم الاتصال التنظيمي وثقافة السلامة المهنية في سياق ميداني جزائري.

✓ تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية حول فعالية الاتصال في تعزيز الوعي الوقائي داخل المؤسسات الصناعية.

✓ تطرح مقارنة متعددة الأبعاد (تنظيمية، سلوكية، وقائية) تهم الباحثين في مجالات علوم التسيير، علم الاجتماع المهني، وعلم النفس التنظيمي.

2.3.1. الأهمية التطبيقية:

✓ تقدم تشخيصًا لواقع الاتصال الإداري داخل مؤسسة صناعية كبرى (كوندور - فرع أكرم نور) من زاوية الصحة والسلامة المهنية.

✓ تساعد في تحسين ممارسات الاتصال الداخلي وتوجيهها نحو تعزيز الوقاية وتقليل الحوادث المهنية.

✓ تُمكن مسؤولي الموارد البشرية والتكوين من بناء برامج توعوية أكثر فعالية موجهة للعمال.

✓ تقدم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين الأداء الوقائي داخل المؤسسة.

4.1. أهداف الدراسة :

○ لتعرف على مدى مساهمة وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة

كوندور - فرع أكرم نور، في تنمية وعي العمال بمفاهيم السلامة، الوقاية، والصحة المهنية.

- تحديد أهم وسائل الاتصال الإداري المستخدمة داخل المؤسسة لنقل مفاهيم الصحة والسلامة المهنية.
- قياس مدى فعالية هذه الوسائل في إيصال المعلومات والتعليمات الوقائية للعمال.
- تحليل مستوى وعي العمال بالمخاطر المهنية والإجراءات الوقائية المعتمدة في المؤسسة.
- الكشف عن العوامل التنظيمية أو البشرية التي تعيق أو تعزز فعالية الاتصال الإداري في المجال الوقائي.
- تقديم توصيات عملية من شأنها تحسين آليات الاتصال الداخلي لتعزيز ثقافة السلامة داخل بيئة العمل.

5.1. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1.5.1. وسائل الاتصال الإداري: تُعدّ الوسيلة في الاتصال الإداري بمثابة القناة التي تنتقل عبرها الرسالة من المرسل إلى المستقبل. فهي تشكّل الأداة أو القنوات التي يُعتمد عليها لنقل المعلومات والمعارف داخل المؤسسة. وتُعرف الوسيلة أيضًا بأنها مجموعة الرموز والعناصر التي تُستخدم في ترجمة الأفكار والمعاني المتضمنة في الرسالة، وتشمل هذه الرموز الجوانب اللفظية (كاللغة المنطوقة أو المكتوبة) وغير اللفظية (كالإيماءات، ونبرة الصوت، ولغة الجسد). (سلوى عثمان و هناء، 1999 ، صفحة 109)

وتكمن أهمية الوسيلة في مدى انسجام وتكامل هذه الرموز، حيث إن توافقها يسهم بشكل كبير في فاعلية الاتصال، ويعزز من فهم المستقبل للرسالة بشكل إيجابي. وعلى العكس، فإن أي خلل في الوسيلة أو ضعف في رموزها يؤدي إلى تشويش الرسالة وضعف الأثر الاتصالي داخل المؤسسة. (جابر و لوكيا، 2006، صفحة 127)

2.5.1. التعريف الإجرائي:

يقصد بالوسيلة، كافة القنوات والوسائط التي تعتمدها مؤسسة كوندور - فرع أكرم نور - لنقل الرسائل والمعلومات المتعلقة بمفاهيم السلامة، الوقاية، والصحة المهنية إلى العمال. وتشمل هذه الوسائل أشكال الاتصال الرسمية وغير الرسمية، اللفظية (كالاجتماعات، المذكرات، اللافتات، المنشورات)، وغير اللفظية (كالرموز، الألوان، الإشارات داخل بيئة العمل).

ويتم قياس الوسيلة في هذه الدراسة من خلال فاعليتها في إيصال المعلومة، وضوحها، تناسبها مع طبيعة الفئة المستهدفة، ومدى مساهمتها في رفع وعي العمال بالمخاطر المهنية وسلوكيات الوقاية داخل المؤسسة.

2.2.5. تنمية الوعي:

تُعد العناية بتوفير المعلومات الصحيحة ونشرها من المهام الأساسية لأي مؤسسة تسعى لتعزيز الوعي داخل بيئتها التنظيمية والمجتمعية. ويتطلب ذلك اعتماد وسائل وأساليب متعددة—تربوية، تعليمية، إعلامية، وإرشادية—تهدف إلى إيصال المعرفة لكافة فئات المجتمع بطريقة مبسطة، سهلة وميسرة، بما يضمن استيعابها من طرف مختلف المستويات التعليمية والثقافية. (حسن سليمان حسن، 2022، صفحة 3)

ويُعد هذا التوجه من المقومات الأساسية لتحقيق التنقيف الوقائي، خصوصاً في مجالات مثل الصحة والسلامة المهنية، حيث يشكل توفر المعلومة الدقيقة والواضحة شرطاً أساسياً لتكوين سلوك مهني واعٍ ومسؤول.

3.2.5. التعريف الاجرائي:

تُعد تنمية الوعي المهني أحد الأهداف الجوهرية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال برامج التكوين والتواصل الداخلي، لا سيما في مجالات السلامة والوقاية والصحة المهنية. وفي هذا السياق، يُقصد بـ تنمية الوعي - في هذا البحث - مجموع الجهود الاتصالية والتوعوية التي تبذلها مؤسسة كوندور (فرع أكرم نور) من أجل رفع درجة إدراك العمال للمخاطر المهنية وتعزيز فهمهم للممارسات الوقائية والسلوكيات الآمنة داخل بيئة العمل.

وتُقاس هذه التنمية من خلال مدى استيعاب العمال للمعلومات المقدمة عبر الوسائل الاتصالية، وتفاعلهم معها، إضافة إلى قدرتهم على تطبيق الإجراءات الوقائية في الميدان، مما يُترجم إلى انخفاض معدل الحوادث المهنية وارتفاع مؤشرات السلوك المهني المسؤول.

4.2.5. السلامة الوقاية و الصحة المهنية:

تُشير الصحة بمفهومها الشامل إلى حالة التكامل الجسدي، والنفسي، والاجتماعي للفرد، ولا تُختزل فقط في غياب الأمراض. وتمتد مفاهيم الصحة لتشمل صحة الفرد، والصحة العامة التي تعنى بالمجتمع ككل، إضافة إلى صحة البيئة التي تقتضي الحفاظ على عناصرها من تلوث الهواء والماء والتربة، لما لها من تأثير مباشر على صحة الإنسان والمجتمع. (مجدي عبد الله ، 2016، صفحة 12)

وفي السياق ذاته، يُعد الأمن الصناعي أو ما يُعرف بالسلامة والصحة المهنية، ركيزة أساسية لحماية العامل وضمان استمرارية الإنتاج في بيئة سليمة. إذ لا يقتصر الأمر على حماية العامل من المخاطر المباشرة المرتبطة باستخدام الآلات والمعدات، بل يشمل أيضاً الوقاية من الآثار الصحية الناتجة عن طبيعة المهنة وبيئة العمل. ويُعرّف الأمن الصناعي على أنه الإحساس بالأمان والاطمئنان في مواقع العمل إزاء التهديدات التي قد تمس سلامة وصحة العامل. ويُعد الالتزام بإرشادات وإجراءات السلامة المهنية أحد أهم السبل لضمان بيئة عمل آمنة، تُمكن العامل من أداء مهامه بكفاءة وفعالية دون تهديد لصحته أو حياته.

5.2.5. التعريف الإجرائي:

يقصد بالسلامة والصحة المهنية في هذا البحث جملة الإجراءات والأنشطة التي تعتمدها مؤسسة "كوندور - فرع أكرم نور" بهدف حماية العمال من المخاطر المهنية، سواء كانت ناتجة عن طبيعة المهام، أو ظروف بيئة العمل، وذلك من خلال توفير المعلومات والتكوينات الوقائية، وتفعيل وسائل الاتصال الإداري لنقل الوعي بالمخاطر وكيفية تجنبها. ويُقاس ذلك بمستوى وعي العمال بالإجراءات الوقائية، ومدى التزامهم بالتعليمات الموجهة إليهم، ومدى فعالية وسائل الاتصال المستخدمة في إيصال هذه المعلومات.

لا يقتصر استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة على مجرد جمع البيانات والمعلومات الميدانية، بل يتعدى ذلك إلى تصنيفها، وتحليلها، وتفسيرها ضمن إطار علمي دقيق يستند إلى مبادئ البحث الكمي والكيفي. إذ يعتمد هذا المنهج على توظيف المعطيات الإحصائية وتحليلها باستخدام أدوات كمية مناسبة، بهدف استخلاص مؤشرات علمية دقيقة تسهم في فهم أعمق لدور وسائل الاتصال الإداري في رفع مستوى الوعي المهني لدى العمال. ومن خلال هذا التحليل، تسعى الدراسة إلى تقديم صورة واضحة عن طبيعة العلاقة بين الاتصال الإداري ومفاهيم السلامة والوقاية في بيئة العمل، بغية الوصول إلى نتائج علمية قابلة للتعميم، يمكن أن تسهم في تحسين الممارسات الاتصالية داخل المؤسسات وتعزيز الثقافة الوقائية لدى العمال. (خالد و آخرون، 1999، صفحة 107)

6.1. أدوات جمع البيانات:

الاستبيان: يُعد الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في البحوث الاجتماعية والتربوية، نظراً لما يوفره من مزايا تتعلق بسهولة التوزيع وسرعة الحصول على المعلومات من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير. فهو أداة منهجية تهدف إلى جمع بيانات موضوعية تتعلق بآراء واتجاهات الأفراد نحو موضوع أو موقف معين. ويتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة

المنظمة، التي تُوجه إلى عينة محددة من مجتمع الدراسة، سواء عن طريق التوزيع اليدوي، أو البريد، أو الوسائط الإلكترونية مثل الإنترنت، بل وقد يُنشر أحياناً عبر وسائل الإعلام كالتلفاز أو الصحف. وتكمن أهمية هذه الأداة في قدرتها على تيسير جمع معلومات كمية وموضوعية، بعيداً عن الانطباعات الذاتية، كما أنها أقل تكلفة وأقل جهداً مقارنة بأدوات أخرى كالمقابلة أو الملاحظة، وهو ما يجعلها مناسبة بشكل خاص للدراسات التي تستهدف عينات واسعة. (بحري و خرموش، 2019، صفحة 345)

7.1. عينة الدراسة:

تمثلت عينة هذه الدراسة في العمال والموظفين العاملين بمؤسسة "كوندور - فرع أكرم نور"، نظراً لما تمثله هذه المؤسسة من نموذج معتبر ضمن المؤسسات الصناعية الجزائرية التي تعتمد على وسائل الاتصال الإداري في تنظيم عملها الداخلي في المؤسسة استشارة 100%. وقد تم اختيار العينة بطريقة قصدية بالنظر إلى طبيعة النشاط المهني داخل هذه المؤسسة، حيث بلغ عدد أفراد العينة 36 شخصاً والذي يتطلب الالتزام بمعايير السلامة والصحة المهنية. وتهدف الدراسة من خلال هذه العينة إلى الكشف عن مستوى الوعي لدى العمال بمفاهيم السلامة والوقاية المهنية، وتحليل دور الوسائل الاتصالية المتبعة داخل المؤسسة في ترسيخ هذا الوعي. وقد رُوعي في اختيار العينة تمثيل مختلف المستويات الوظيفية، من عمال تقنيين ومشرفين إلى إداريين، بما يسمح برصد الفروق والأنماط المختلفة في تلقي وفهم الرسائل الاتصالية المتعلقة بالأمن الصناعي.

8.1. النظرية المستخدمة:

1.8.1. النظرية الوظيفية:

إن فكرة بناء المجتمع كمصدر لاستقراره ليست فكرة جديدة من حيث الفلسفة الاجتماعية. فقد طرح أفلاطون في "الجمهورية" فكرة تشبيه المجتمع بالكائن العضوي، إذ أن كليهما يتكون من نظام مترابط الأجزاء، يعمل في توازن ديناميكي. وفي المجتمع المثالي الذي صورته، تؤدي كل فئة من فئات المجتمع مهاماً محددة تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام، مما يجعل كل عنصر يؤدي دوره لضمان استقرار الكل. (مكاري و ليلي ، 2006 ، صفحة 124)

وقد قدّم عالم الأنثروبولوجيا "برونيسلاف مالينوفسكي" إسهاماً مهماً في هذا السياق، مستنداً إلى منهج الملاحظة بالمشاركة خلال سنوات طويلة من البحث الميداني في "غينيا الجديدة" ثم في "جزر تروبرياندا". فقد أثبت أن المجتمع يُنظر إليه بوصفه كلاً يتألف من أجزاء تؤدي وظائف أساسية تُعد ضرورية لحفظ توازنه. واعتبر أن تفسير الظواهر الاجتماعية يجب أن ينطلق من تحليل تلك الوظائف. ومع ذلك، فقد تعرض مالينوفسكي لانتقادات حادة، حيث ارتبط تحليله

بالمماثلات البيولوجية، إذ زُدت العناصر الثقافية لديه إلى مجرد استجابات لدوافع جسدية، مما جعل من نظريته نوعاً من الإحياء الجزئي للحتمية البيولوجية.

في المقابل، حظيت أعمال "رادكليف براون" بقبول أوسع، إذ نظر إلى المجتمع باعتباره نسقاً متكاملًا يسعى للمحافظة على استمراريته، مؤكداً على وجود وحدة وظيفية بين مختلف الأنساق الاجتماعية. كما شدد على أهمية الترابط بين هذه الأنساق، بحيث تتكامل لتحقيق غايات محددة. واعتبر أن مفهومي "الوظيفية" و"البنائية" ضروريان لتحليل كل عنصر اجتماعي أو ثقافي وفهم دوره داخل النسق العام. (تيماشيف ، 1999 ، صفحة 405)

أما التأثير الأعمق في النظرية الوظيفية، فيعود إلى عالم الاجتماع الفرنسي "إميل دوركايم"، الذي يُعد أول من استخدم المنهج الوظيفي بصورة منهجية. فقد انطلق في تحليلاته من سؤال مركزي: ما الوظائف التي تؤديها الظواهر الاجتماعية في الحفاظ على النظام الاجتماعي؟ وخلص إلى أن الظواهر الاجتماعية تكتسب معناها من خلال مساهمتها في ترسيخ مجموعة من القيم المشتركة التي تعزز الوحدة والتماسك داخل المجتمع. كما رأى أن المؤسسات، كالتعليم والمدرسة، تقوم بوظيفة أساسية في نقل الثقافة من جيل إلى آخر، بما يحفظ استمرارية البناء الاجتماعي. (سليم الغزوي، 2006، صفحة 85)

وقد استمر هذا الطرح مع عالم الاجتماع الأمريكي "تالكوت بارسونز"، الذي اعتبر أن المجتمع يشكل كلاً منظماً، يمثل نسقاً من العلاقات الثابتة نسبياً بين الأفراد. وقد أبرز دور هذه العلاقات في الحفاظ على النظام الاجتماعي من خلال تكامل الأدوار وتوزيع الوظائف، مما يضمن استقرار البنية الاجتماعية واستمرارها.

تُعد النظرية البنائية-الوظيفية من الرؤى السوسيولوجية التي تنتمي إلى التيار الوضعي، كما أُشير إلى ذلك سابقاً. فقد نشأت النزعة الوضعية منذ مطلع القرن التاسع عشر كرد فعل ضد الفكر الميتافيزيقي التقليدي، وارتكزت على الإعلاء من شأن العلم والمنهج التجريبي، الأمر الذي اقتضى السعي نحو اكتشاف القوانين التي تحكم الظواهر والوقائع الاجتماعية. ومن هذا المنطلق، استلهم البنائيون الوظيفيون أفكارهم من العلوم الطبيعية، وعلى وجه الخصوص من علم الأحياء، لما له من قدرة تفسيرية في دراسة الكائن الحي من حيث البنية والوظيفة. وقد ساهم هذا التداخل المعرفي في تجاوز أوجه القصور التي صاحبت النظريتين البنيوية والوظيفية كلٌّ على حدة.

ترتكز البنائية-الوظيفية على مفهومي "البناء" (structure) و"الوظيفة" (function) في تحليلها للمجتمع، حيث يُقصد بالبناء المكونات أو العناصر التي تُشكل النظام الاجتماعي، بينما

تُشير الوظيفة إلى الأدوار التي تؤديها هذه العناصر في إطار البنية الكلية للمجتمع (الحوات، 1998، صفحة 96)

وتفترض هذه النظرية أن الظاهرة الاجتماعية هي نتاج للأجزاء البنوية التي تنشأ داخلها، وتُمارس وظائف ترتبط بدورها بوظائف الظواهر الأخرى الناجمة عن بقية مكونات البناء الاجتماعي. وبالتالي، لا يمكن الفصل بين البنية والوظيفة، إذ إن العلاقة بينهما تكاملية: فالبناء يُمكن من تحقيق الوظيفة، كما أن الوظيفة تضمن استمرارية البناء. (غربي و إبراهيم، 2019، صفحة 167)

ترتكز النظرية البنائية علي عدد من المبادئ الأساسية:

- المعارف السابقة للمتعلم تُعد نقطة انطلاق أساسية في عملية التعلم، إذ يُنظر إلى المتعلم على أنه فاعل في بناء المعرفة لا مجرد متلقٍ لها.
- بناء المعنى يتم ذاتياً، حيث يشكل المتعلم المفاهيم والمعاني الجديدة داخل بنيته المعرفية من خلال تفاعله الحسي والعقلي مع العالم الخارجي. (<https://www.sanadkk.com>، الاطلاع: التاريخ: 2025/04/16، الساعة: 18:00)

- التعلم الحقيقي يتطلب تغييراً في البنية المعرفية، ويحدث ذلك بإعادة تنظيم المعارف والخبرات السابقة عند استقبال معلومات أو تجارب جديدة.
- فاعلية التعلم ترتبط بوجود مشكلات واقعية، حيث يتعلم الفرد بصورة أفضل عندما يواجه مواقف حياتية حقيقية تستدعي منه التفكير والحل.
- التعلم عملية اجتماعية، إذ يُبنى المعنى في سياق التفاعل مع الآخرين من خلال الحوار والتفاوض المعرفي، وليس في عزلة عن المحيط الاجتماعي.

2.8.1. نقد النظرية الوظيفية:

تعرضت النظرية الوظيفية لجملة من الانتقادات النظرية والمنهجية، نذكر من أبرزها ما يلي: يرى "إرفنغ زايتلن" أن الوظيفيين بالغوا في تصوير المجتمع كنظام متجانس ومستقر، وأكدوا على وحدة الأنساق الاجتماعية وترباطها بشكل مثالي، مما أضفى على مؤسسات المجتمع طابعاً إيجابياً مبالغاً فيه.

تنطلق الوظيفية من تصور أن جميع النظم الاجتماعية ضرورية ولا يمكن الاستغناء عنها، وهو ما يُعد تحيزاً محافظاً ذا بعد إيديولوجي، حيث وُصفت بأنها تعبر عن "نموذج رأسمالي محافظ" يدعو إلى الاستقرار والثبات، ويتجاهل ضرورة الصراع أو التغيير الجذري.

تؤخذ على النظرية الوظيفية أحادية الرؤية، فهي تركز على مفاهيم التوازن والتكامل وتتجاهل الصراع الاجتماعي، مما يجعلها غير قادرة على تفسير حالات التحول وعدم الاستقرار (<https://political-encyclopedia.org>)، الاطلاع: التاريخ: 2025/04/16، الساعة:

(18:30)

تتسم النظرية باتجاه لا تاريخي، إذ تواجه صعوبة في التعامل مع الأحداث التاريخية والتحويلات الاجتماعية، وتفشل في تقديم تفسير ديناميكي لعمليات التغيير البنوي عبر الزمن. معظم مفاهيمها الأساسية، مثل "التوازن"، "التكامل"، و"إدارة التوتر"، تعكس طابعًا استاتيكيًا، مما يُقلل من فعاليتها في دراسة المجتمعات المتغيرة والمعقدة.

من حيث التطبيق العملي، تفترض النظرية إمكانية عزل الأنشطة الوظيفية عن القرار السياسي، وهو افتراض مثير للجدل، حيث أن الواقع يبين أن التكامل الوظيفي يمكن أن يتأثر بالتحويلات السياسية أو أن تتعارض معه خيارات النخب الحاكمة، مما يؤدي إلى تقويض التوازن ذاته.

3.8.1. إسقاط النظرية على الدراسة:

تُبرز نتائج إسقاط النظرية البنائية-الوظيفية على واقع مؤسسة "كوندور - فرع أكرم نور" أن وسائل الاتصال الإداري لا تُعد مجرد أدوات تقنية لنقل المعلومات، بل تمثل إحدى البنى الأساسية التي يقوم عليها التنظيم الداخلي للمؤسسة. إذ تؤدي هذه الوسائل وظيفة محورية في ترسيخ الوعي المهني بمفاهيم السلامة والوقاية، وتنظيم العمل بطريقة تضمن حماية الأفراد والحفاظ على استقرار الأداء المهني. وتعتمد فعاليتها على مدى الانسجام والتكامل بين مختلف الوحدات التنظيمية، ما يعني أن أي خلل أو ضعف في هذه الوسائل من شأنه أن يؤثر على البنية العامة للمؤسسة ويقوّض استمراريته. وعليه، فإن الاتصال الإداري يُنظر إليه ضمن هذا الإطار كنظام وظيفي بنائي تتوقف عليه فاعلية النسق المهني ككل.

9.1. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: محسن، حاتم حسين عبد الرحيم، دور وسائل الإعلام في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة الوقائية والصحة المهنية لدى العمال في الأردن، مجلة معرفة، 2009
تهدف هذه الدراسة حجم المخاطر المرتبطة بتنامي إصابات العمل وتزايد معدلاتها في صفوف العاملين في مختلف القطاعات الإنتاجية في الأردن، وتلفت الانتباه إلى ما تسببه من أضرار مباشرة وغير مباشرة، سواء على صحة وسلامة الأفراد أو على مردودية المؤسسات الإنتاجية والاقتصاد الوطني ككل. وتؤكد على أن استمرار هذا الوضع دون تدخل فعال يشكل

تهديداً مستمراً، الأمر الذي يستدعي تضافر الجهود الوطنية وتعزيز ثقافة السلامة والصحة المهنية في كافة أماكن العمل.

وانطلاقاً من هذه الإشكالية، تسعى الدراسة إلى استقصاء دور وسائل الإعلام المختلفة في تنمية الوعي بمفاهيم الوقاية والسلامة المهنية لدى العمال، من خلال التعرف على مدى تعرض العمال وفئاتهم المهنية لوسائل الإعلام، وتحليل طبيعة الرسائل الإعلامية التي تتناول موضوعات الصحة المهنية، فضلاً عن دراسة مدى تأثير هذه الوسائل في تعزيز الثقافة الوقائية لدى الأفراد وتنمية إدراكهم لأهمية الحفاظ على بيئة عمل آمنة وسليمة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوتاً في مدى حضور رسائل السلامة والصحة المهنية ضمن الخطاب الإعلامي الموجّه للعمال، كما بينت وجود علاقة ارتباط بين التعرض لوسائل الإعلام وارتفاع مستوى الوعي الوقائي لدى بعض الفئات. وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تضمين قانون العمل الأردني نصاً يلزم إدارات العمل بإشراك العمال في دورات متخصصة بالسلامة والصحة المهنية عند التحاقهم بالوظيفة، وبشكل دوري أثناء استمرارية العمل. كما تدعو إلى دعم برامج التوعية والتنقيف داخل مواقع العمل، وتشجيع أصحاب المؤسسات على المساهمة في تصميمها وتنفيذها. وتؤكد على أهمية تخصيص موازنات مستقلة لإنتاج مواد تنقيفية خاصة بمجال السلامة المهنية، والعمل على تنوع وسائلها وتجديدها بشكل دوري لضمان استمرارية تأثيرها وفعاليتها في الأوساط العمالية.

الدراسة الثانية: عتيقة حريرية، الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى

التنقيف، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، 2017

تهدف هذه المداخلة إلى تسليط الضوء على واقع الصحة والسلامة المهنية في الجزائر، من خلال تناول الأبعاد التشريعية والتنقيفية المرتبطة بها. إذ تشير التقارير والدراسات الحديثة إلى أن عدداً كبيراً من العاملين يتعرضون سنوياً لإصابات عمل وحوادث وأمراض مهنية متعدّدة، تترك آثاراً سلبية على صحتهم وسلامتهم، وتؤثر سلباً على الأداء العام داخل المؤسسات. وتُظهر المعطيات أن هذه الحوادث غالباً ما تكون ناتجة عن سلوكيات مهنية غير سليمة أو عن بيئة عمل تفتقر إلى شروط الوقاية، أو نتيجة لتداخل العاملين معاً.

وتؤكد منظمة العمل الدولية أن الأسباب الجذرية لهذه الحوادث تعود أساساً إلى ضعف ثقافة السلامة والصحة الوقائية، وغياب أنظمة فعالة لإدارة السلامة داخل المؤسسات، فضلاً عن محدودية الإشراف والرقابة والدعم من قبل الجهات الحكومية المختصة. ومع تفاقم هذه الأسباب وتزايد كلفتها البشرية والمادية، بدأت العديد من المؤسسات في اتخاذ إجراءات وقائية ضمن إطار

ما يُعرف بـ"الصحة والسلامة المهنية"، وهو المفهوم الذي يتضمن جملة من القواعد والنظم التشريعية والتنظيمية، التي تهدف إلى حماية العاملين وتوفير بيئة عمل خالية من المخاطر.

وفي هذا السياق، تسعى هذه المساهمة إلى مناقشة مجموعة من المحاور المتصلة بواقع الصحة والسلامة المهنية في الجزائر، من حيث مدى فعالية التشريعات القائمة، ومستوى الوعي والثقافة الوقائية لدى الفاعلين داخل المؤسسات، ومدى نجاعة السياسات العمومية في الحد من المخاطر المهنية، وذلك بهدف تعزيز بيئة العمل الآمنة والمستدامة.

الدراسة الثالثة: حرزلي حسين وزرقت خديجة ، الاتصال الإداري في المؤسسات الاقتصادية

أو الخدماتية، مجلة دراسات اقتصادية، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الإداري في تحقيق النجاعة المؤسساتية، سواء في المؤسسات الاقتصادية أو الخدمية. ويُعدّ الاتصال الفعال داخل المنظمة ركيزة أساسية للإدارة الناجحة، إذ يساهم في تقليل المشكلات بين أفرادها، ويُسهّم في تسهيل اتخاذ القرارات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب. فلا يمكن لصانع القرار أن يؤدي مهامه بكفاءة دون توفر معلومات موثوقة تصل إليه في الوقت الملائم.

وتجدر الإشارة إلى أن الاتصال داخل المنظمات لا يقتصر على القنوات الرسمية فحسب، بل يشمل أيضًا الاتصالات غير الرسمية، وكلاهما يؤدي دورًا مهمًا في تحقيق أهداف المؤسسة. فالرسمي منها يضمن انسيابية المعلومة في المسارات التنظيمية المعتمدة، بينما تسهم القنوات غير الرسمية في تعزيز التفاعل بين العاملين، وبناء مناخ من الثقة والانسجام يسهم في تحسين الأداء العام للمنظمة.

الدراسة الرابعة: عامر سالم علي الحصينان، دور الإعلام الأمني في نشر الوعي والثقافة

المرورية، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، 2023

تهدف هذه المداخلة إلى إبراز أهمية الوعي الفردي والاجتماعي بالمشكلة المرورية وأخطارها، بوصفه مسؤولية جماعية تتقاسمها مختلف المؤسسات الاجتماعية، وفي مقدمتها وسائل الإعلام. إذ تلعب هذه الأخيرة دوراً محورياً في تنمية السلوك المروري القويم داخل المجتمع، بما يضمن تحقيق الأمان لجميع مستخدمي الطريق. فالاستخدام الآمن للطريق يتطلب التزاماً حقيقياً بقوانين المرور واحتراماً لمقتضياتها، بعيداً عن مجرد الخوف من العقوبة أو وجود شرطة المرور، بل انطلاقاً من قناعة داخلية راسخة تنبع من الوعي والضمير الفردي.

وتُعدّ حسن المعاملة بين فئات مستخدمي الطريق مؤشراً دالاً على مستوى الوعي المجتمعي، حيث تُحترم نظم السير بشكل طوعي، ويعود ذلك إلى أثر البيئة الاجتماعية بمختلف مكوناتها

(الأسرة، المدرسة، الشارع، وسائل الإعلام والاتصال...) في ترسيخ قيم احترام القانون وتقدير الغير.

إن حوادث المرور، بما تمثله من تهديد دائم لحياة الأفراد، تظل من أهم المشكلات التي تواجه المجتمعات المعاصرة، بالنظر إلى نسب الوفيات والإصابات المرتفعة المسجلة سنوياً. وهو ما يستدعي إعداد استراتيجيات فعالة للسلامة المرورية، تستند إلى مبدأ المشاركة الجماعية في التصدي لها.

وقد سعت هذه المساهمة إلى تقديم مفهوم الوعي المروري، وتوضيح مكونات التوعية المرورية وأهم مظاهرها في المجتمع، مبرزاً في هذا السياق الدور الحيوي لوسائل الإعلام بمختلف أنواعها، في نشر ثقافة مرورية تساهم في الحد من الآثار السلبية المترتبة عن غياب الوعي بقواعد السير وأخلاقياته.

10.1. تعقيب الدراسات:

تسلط الدراسات المختلفة الضوء على أهمية التوعية والوعي في مجالات متعددة مثل السلامة المهنية، الاتصال الإداري، والوعي المروري. تتفق هذه الدراسات على أن وسائل الإعلام تلعب دوراً محورياً في تشكيل وتوجيه سلوك الأفراد في مختلف المجالات، سواء في تحسين ممارسات السلامة المهنية، أو تعزيز الثقافة المرورية، أو دعم الأداء المؤسسي عبر الاتصال الفعال.

الدراسة الأولى، التي تناولت دور وسائل الإعلام في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والصحة المهنية لدى العمال في الأردن، تشير إلى تأثير الإعلام في زيادة الوعي الوقائي بين العمال. ورغم أن وسائل الإعلام لا تتسم بوجود رسائل موحدة لجميع فئات العمال، إلا أن النتائج أكدت على أهمية تكرار وتوسيع البرامج التوعوية بما يساهم في تقليل المخاطر المهنية.

أما الدراسة الثانية، فتتناول واقع الصحة والسلامة المهنية في الجزائر، مشيرة إلى الأبعاد التشريعية والثقافية لهذه القضية. من خلال هذه الدراسة، يمكن ملاحظة تفاوت الوعي في المؤسسات الجزائرية، حيث تركز على ضعف ثقافة السلامة وتحديات التشريعات والإشراف، مما يجعلها في حاجة ماسة إلى برامج تنقيفية وإجراءات أكثر فعالية على مستوى المؤسسات.

الدراسة الثالثة، حول دور الاتصال الإداري في المؤسسات الاقتصادية والخدمية، تبرز كيف يساهم الاتصال الفعال في تحسين الأداء المؤسسي، مما يؤكد أهمية التواصل السلس والمستمر بين الأفراد داخل المنظمة. سواء كان عبر القنوات الرسمية أو غير الرسمية، يُعتبر الاتصال الفعال أداة أساسية لتحقيق التوازن والتفاعل الإيجابي، وهو ما يعزز الإنتاجية ويقلل من المشكلات داخل المنظمة.

وأخيراً، الدراسة الرابعة تركز على أهمية الوعي المروري ودور الإعلام الأمني في تعزيز ثقافة المرور السليم في المجتمع. هنا، يُظهر البحث تأثير وسائل الإعلام في تشكيل السلوكيات المرورية، ويشدد على ضرورة زيادة الوعي المجتمعي وتفعيل استراتيجيات مرورية مستدامة للحد من الحوادث. وقد أظهرت الدراسة أن تحقيق أمان الطرق يتطلب التزاماً ثقافياً واسعاً من جميع فئات المجتمع.

بالمجمل، تسهم هذه الدراسات في تكوين صورة شاملة حول كيفية استفادة المجتمعات من الإعلام كأداة رئيسية لتعزيز الوعي في مجالات متعددة. يظل دور الإعلام في نشر الثقافة الوقائية والمرورية عنصراً حاسماً في تقليل المخاطر وتحقيق الأمان في كافة جوانب الحياة المجتمعية.

11.1. مميزات الدراسة الحالية:

دراسة "دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية لدى العمل في المؤسسات" التي تتناول فرع "كوندور أكرم نور" تتسم بعدد من المميزات التي تبرز أهميتها في مجال بحث السلامة والصحة المهنية في المؤسسات. فيما يلي بعض المميزات الأساسية لهذه الدراسة:

1.11.1. التركيز على الاتصال الإداري:

تميزت هذه الدراسة بتركيزها على دور وسائل الاتصال الإداري، سواء الرسمية أو غير الرسمية، في نقل وتوزيع الوعي بمفاهيم السلامة والصحة المهنية. حيث تناولت كيف يمكن للاتصال الفعال أن يُحسن من فهم الموظفين لقوانين وإجراءات السلامة التي ينبغي اتباعها في بيئة العمل.

2.11.1. دراسة ميدانية تطبيقية:

تعتمد الدراسة على منهجية ميدانية، مما يعزز من موثوقية النتائج. تطبيق الدراسة على فرع محدد مثل "كوندور أكرم نور" يسمح بجمع بيانات واقعية وملموسة من أرض الواقع، مما يعكس الحالة الفعلية للوعي بالسلامة والصحة المهنية في هذا السياق المحدد.

3.11.1. استهداف المؤسسة المحلية:

اختيار فرع "كوندور أكرم نور" كمؤسسة نموذجية يتيح معرفة دقيقة ومتعمقة حول كيفية تأثير الاتصال الإداري في بيئة عمل محددة داخل الجزائر. الدراسة بذلك لا تقتصر على الجانب النظري وإنما تدرس تطبيقات عملية داخل مؤسسة معروفة، مما يعزز فهم التحديات التي يواجهها العاملون في سياق هذه المؤسسة.

4.11.1. تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية:

من أهم مميزات الدراسة أنها تسلط الضوء على كيفية استخدام وسائل الاتصال الإداري لتنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية من الإصابات والأمراض المهنية. تهدف الدراسة إلى تقييم مدى فعالية الاتصال في تعزيز سلوكيات العمل الآمنة وتقليل الحوادث والإصابات في بيئة العمل.

5.11.1. المشاركة والتفاعل مع العمال:

الدراسة تركز على تفاعل العمال مع الوسائل المختلفة للاتصال الإداري، مثل الاجتماعات، النشرات الداخلية، والإعلانات. دراسة كيفية استجابة العمال لهذه الوسائل تعكس الفعالية الحقيقية لهذه الأدوات في تحقيق التغيير في السلوك المهني.

6.11.1. مقترحات عملية لتحسين فعالية الاتصال:

الدراسة لا تقتصر على تحليل الوضع الحالي فقط، بل تقدم مقترحات وتوصيات قابلة للتطبيق لتحسين فعالية وسائل الاتصال الإداري في نقل ثقافة السلامة والصحة المهنية، سواء من خلال تطوير محتوى الرسائل أو تعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والعمال.

7.11.1. أهمية التفاعل بين النظرية والتطبيق:

تدمج الدراسة بين الجوانب النظرية لعلم الاتصال الإداري ومفاهيم السلامة المهنية وبين التطبيق العملي في مؤسسة جزائرية، مما يتيح تقييم جوانب القوة والضعف في استراتيجيات التواصل داخل المؤسسات.

باختصار، تتميز هذه الدراسة بتقديم رؤى جديدة حول دور الاتصال الإداري في تعزيز السلامة والصحة المهنية، مع التركيز على تطبيقات عملية في بيئة العمل المحلية، مما يساهم في إثراء الأدبيات الخاصة بهذا المجال وتقديم حلول عملية للتحديات الحالية.

12.1. أوجه تشابه واختلاف بين دراسات سابقة ودراسة حالية:

تشير المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة إلى وجود عدد من أوجه التشابه والاختلاف التي تُبرز أهمية الدراسة من جهة، وتبين ما تضيفه إلى الحقل المعرفي من جهة أخرى.

من حيث أوجه التشابه، تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، لاسيما دراسة محسن (2009) ودراسة عتيقة حرايرية (2017)، في التأكيد على أهمية تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والصحة المهنية كوسيلة للحد من حوادث العمل وتقليل المخاطر داخل المؤسسات. كما تلتقي مع دراسة الحصينان (2023) في إظهار الدور الحيوي الذي تلعبه وسائل الإعلام أو الاتصال في تشكيل السلوك المهني والوقائي لدى الأفراد. وتتشابه أيضاً مع دراسة حرزلي وزرقت (2023) من

حيث الاهتمام بالاتصال الإداري داخل المؤسسة، واعتباره عاملاً مؤثراً في جودة الأداء العام وتنظيم العلاقات المهنية.

أما من حيث أوجه الاختلاف، فتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على وسائل الاتصال الإداري الداخلية (كالاجتماعات، البريد الإلكتروني، اللوحات الإعلانية...)، بينما تميل معظم الدراسات السابقة إلى تناول وسائل الإعلام الجماهيرية ودورها التوعوي في المجتمع أو على مستوى وطني واسع، كما هو الحال في دراستي محسن والحسينان. كما أن الدراسة الحالية ذات طبيعة ميدانية تطبيقية أجريت داخل مؤسسة صناعية جزائرية محددة، وهي فرع "كوندور - أكرم نور"، في حين أن الدراسات الأخرى، رغم قيمتها، تنتمي إلى مستويات أكثر عمومية، ولا تنطلق جميعها من تحليل ميداني دقيق لمؤسسة بعينها.

وتُظهر دراسة عتيقة حرايرية اهتماماً بالإطار التشريعي والثقافي للصحة والسلامة المهنية في الجزائر، دون أن تُفرد حيزاً واضحاً لدور وسائل الاتصال في نشر هذه الثقافة داخل المؤسسات. بينما تتفرد الدراسة الحالية بربط الاتصال الإداري مباشرة بمفاهيم السلامة والوقاية، وهو ما يُعد مساهمة نوعية في الأدبيات المحلية.

كما أن الدراسة الحالية تتناول تفاعل العمال مع وسائل الاتصال وتُقيّم مدى تأثيرها على سلوكهم المهني، وتقدم مقترحات عملية قابلة للتطبيق لتطوير هذه الوسائل وتحسين فاعليتها داخل المؤسسة، مما يعكس رغبة واضحة في ربط الجانب النظري بالممارسة الواقعية.

ختاماً، يمكن القول إن الدراسة الحالية، من خلال معالجتها الدقيقة لدور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي الوقائي داخل مؤسسة إنتاجية جزائرية، تسدّ ثغرة بحثية مهمة، وتُثري النقاش العلمي حول فعالية الاتصال الداخلي كأداة تنظيمية ووقائية في بيئة العمل.

الجانِب النظري:

الفصل الثاني: وسائل الاتصال الاداري والوعي:

المداخل والتشارك

خطة الفصل: وسائل الاتصال الإداري والوعي: المداخل والتشارك

تمهيد

المبحث الأول: ماهية وسائل الاتصال الإداري

المطلب الأول: تعريف الاتصال الإداري ووسائله.

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الإداري.

المطلب الثالث: أهمية الاتصال الإداري.

المبحث الثاني: الوعي والوعي الاجتماعي

المطلب الأول: مفهوم الوعي.

المطلب الثاني: مفهوم الوعي الاجتماعي.

المطلب الثالث: الوعي الاجتماعي أبعاده وخصائصه.

المبحث الثالث: أشكال وعوامل تشكيل الوعي

المطلب الأول: أشكال الوعي.

المطلب الثاني: عوامل تشكيل الوعي.

المطلب الثالث: التحديات الأساسية في تنمية الوعي وطرق مواجهتها.

الفصل الثاني: وسائل الاتصال الإداري والوعي: المداخل والتشارك

تمهيد:

بعد التطرق إلى الفصل الأول الجانب المنهجي الذي تمحور حول وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله. يشكل الاتصال الإداري أداة أساسية في تسهيل تكامل مكونات المنظمة، لأنها تعزز نشر المعلومات والأفكار لتحقيق الأهداف المشتركة. تؤدي وسائل الاتصال دورًا حاسمًا في تعزيز الفهم المشترك بين الموظفين، مما يؤدي بالتالي إلى تأثير على فعالية العمل المؤسسي. لذلك كان من الضروري لنا أن نبرز ونبدأ بمفهومي وسائل الاتصال الإداري والوعي الاجتماعي إلى جانب أنواع الاتصال الإداري وأهميته مرورًا إلى أشكال الوعي وعوامل تشكيله مع الإشارة إلى التحديات الأساسية للوعي وطرق مواجهتها .

1.2. ماهية وسائل الاتصال الإداري.

1.1.2. تعريف الاتصال الإداري ووسائله.

لقد قدم الباحثون في مجال علوم الإعلام والاتصال العديد من التعريفات لمفهوم الاتصال، مما يعكس أهميته ودوره الحيوي في مختلف جوانب الحياة. يُعد الاتصال ظاهرة أساسية تلازم الإنسان في جميع تحركاته، سواء في محيطه القريب أو عبر المسافات البعيدة، ويشمل ذلك استخدام الكلمات المنطوقة، الإشارات، والإيماءات، وهو ما يُعرف بالاتصال غير اللفظي.

وبناءً على ذلك، يمكن تعريف الاتصال الإداري على النحو التالي:

1.1.2.1. تعريف الاتصال: هو عملية يتم من خلالها بناء العلاقات بين أفراد الجماعة أو

المجتمع، حيث يتبادلون الأفكار والمعلومات والتجارب بهدف تحقيق أهداف محددة سواء على مستوى الفرد، الجماعة، أو المجتمع ككل. (الحميد، 1988، صفحة 11)

***يعرف قاموس اكسفورد:** الاتصال بأنه نقل وتوصيل وتبادل الافكار والمعلومات بالكلام او الكتابة او الاشارة أو الوسائل الميكانيكية أو الإلكترونية".

*وتعرف الجمعية الأمريكية لإدارة الأعمال (AMA)الاتصال بأنه اي سلوك يؤدي الى تبادل

المعنى. (ابراهيم، 2013، صفحة 111)

2.1.2.1. وسيلة الاتصال: هي الأداة أو القناة التي تُستخدم لنقل الرسالة من المرسل إلى

المستقبل، وتُعد جزءًا أساسيًا في عملية الاتصال، حيث تُمكن من إيصال الرموز والمعاني بشكل واضح ومفهوم للطرف الآخر. (الحميد، 1988، صفحة 26)

3.1.2.1. الاتصال الإداري: هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار

والمعاني بين العاملين داخل المنظمة، بهدف تحقيق فهم مشترك يُسهم في توحيد الجهود وتكاملها، مما يمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة لتحقيق أهداف المؤسسة. يمكن أن يتم هذا التواصل ضمن الأطر الرسمية للتنظيم أو عبر القنوات غير الرسمية.

* تعرف منى مؤتمن وغيرها الاتصال الإداري بأنه التفاعل الذي يحدث بين الأفراد داخل أي مؤسسة، مع التركيز على دراسة العلاقات التي تنظم قيامهم بالمهام الموكلة إليهم، وذلك ضمن النظام المعتمد في كل مؤسسة.

* ويعرفه ابراهيم ابو عرقوب بانه عبارة عن الاتصال الانساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على مستوى الفرد والجماعي ويسهم في تطوير اساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو اتصالا رسميا او غير رسمي. (فائزة، 2012)

4.1.2.1 وسائل الاتصال الاداري:

للاتصال الاداري وسيلتين وهما:

أ_ الاتصال الشفهي: وهو الذي لا يعتمد على التسجيل او التحرير الرسائل الاتصالية ولكن يتم شفاهه بين المرسل والمستقبل او بين المرسل ومجموع المستقبلين ويتم الاتصال في هذه الحالة عندما لا تدعو الحاجه الى تسجيل موضوعات الاتصال وكذلك عندما لا يكتسب الاتصال الصفة الرسمية وعندما يود المرسل التعرف على رد الفعل الرسالة على الاخرين (تغذية العكسية) الذي يظهر في صور متعددة. (الحميد، 1988، صفحة 53)

* وسائل الاتصال الشفهي :

وسائل الاتصال الشفهي تتنوع بين الحديث والاستماع، حيث يلعب كل منهما دورًا أساسيًا في نجاح عملية التواصل.

اولا: الحديث هو عملية التعبير عن الأفكار والآراء بشكل واضح ومنظم، ويتطلب:

- دراسة الموضوع جيدًا وتحديد العناصر الأساسية التي تحتاج إلى مناقشة أو توضيح.
- جمع المعلومات المسبقة حول آراء المستقبلين ومعرفة خلفياتهم لضمان تحقيق التفاعل المناسب.
- اختيار الكلمات والتعبيرات الدقيقة التي تعكس المعاني المراد إيصالها بصدق ووضوح.

ثانياً: الإنصات يعد الإنصات مهارة جوهرية مكتملة للحديث، وهو لا يقتصر على سماع الكلمات، بل يشمل الفهم والاستيعاب العميق للمحتوى المتحدث به. ومن قواعد الإنصات الفعال:

- الوعي والانتباه لما يُقال، مما يساعد على الفهم الصحيح للرسالة.
- المتابعة الدقيقة عبر التركيز على التفاصيل وعدم تشتيت الانتباه.
- التفاعل الإيجابي من خلال إظهار الاهتمام والاستعداد للرد بفعالية، دون الاكتفاء بالمجاملة.

يُساهم التوازن بين الحديث والإنصات في تحقيق تواصل فعال يُعزز الفهم والتفاعل بين الأطراف، مما يسهم في نقل المعلومات بدقة وبناء علاقات قوية بين المرسل والمستقبل.. (الحميد، 1988، صفحة 55)

ب_ الاتصال التحريري او الكتابي: يُستخدم الاتصال التحريري أو الكتابي في الحالات التي تتطلب توثيقاً دقيقاً للمعلومات، مثل الدراسات، البحوث، التدقيق، وتبادل البيانات بين الأطراف لضمان إمكانية الرجوع إليها عند الحاجة.

يبرز هذا النوع من الاتصال في السياقات التنظيمية، حيث يساعد على تحديد المهام، المسؤوليات، والاختصاصات، بالإضافة إلى وضع نظم العمل وآليات الأداء، مما يجعله ضرورياً في عمليات المتابعة والتقييم. كما يُعد أداة أساسية عند تبادل الرسائل بين الجهات التنظيمية في أماكن متباعدة، مثل الفروع الخارجية أو الممثلين التجاريين في مختلف البلدان.

وبصورة عامة، يتمتع الاتصال الكتابي بصفة رسمية لا تتوفر عادة في الاتصال الشفهي، مما يعزز دقته وموثوقيته، ويجعله خياراً مثالياً في البيئات التي تتطلب توثيقاً واضحاً ومستداماً للمعلومات. (الحميد، 1988، صفحة 53)

*وسائل الاتصال التحريري او الكتابي:

نظراً لاحتمال الاتصال التحريري على تسجيل الكتاب باستخدام الصور والرسوم البيانية والجداول الإحصائية والرسوم التوضيحية فإنه يعتمد على حسب البصر بصفة خاصة في استقبال المعلومات ولذلك يجب ان يتوفر بداية في الاتصال التحريري استمالة البصر للقراءة بتحقيق يسر

القراءة من ناحية اختيار الطرق الكتابة وأنواع الحروف والنظام الكتابة واختيار أنواع الورق واحبار المناسبة وكذلك الاستخدام السليم للألوان في الرسم أو تصوير العناصر المصورة أو المرسومة من قواعدها في صياغة الرسائل التحريرية وهي:

- الدقة في اختيار الكلمات والعبارات: يجب استخدام لغة واضحة ومباشرة، مع تجنب الغموض أو التكرار، لضمان التعبير الصادق والدقيق عن المعاني المطلوبة. (الحميد، 1988، صفحة 56)
- تعزيز الرسائل المكتوبة بالصور والبيانات الإحصائية والرسوم التوضيحية: يسهم ذلك في توضيح المحتوى وزيادة تأثيره على المستقبل، خاصةً في الرسائل العلمية التي تتطلب دعمًا بصريًا للمعلومات.
- اختيار الوسيلة الأنسب لنقل الرسالة: يجب اختيار الوسيلة التي تضمن وصول الرسالة بسرعة إلى المستقبل في الوقت المطلوب، مع مراعاة طبيعة المحتوى والجمهور المستهدف.
- تحسين صياغة الأوامر والتعليمات: ينبغي أن تجمع بين الدقة والإيجاز، مع الحرص على استخدام لغة ودّية تعزز التواصل الفعّال.
- الاهتمام بالتنسيق البصري: يشمل ذلك اختيار أنواع الخطوط المناسبة، تنظيم الفقرات، استخدام العناوين الفرعية، وتنسيق الجداول والرسوم البيانية بشكل يسهل قراءتها وفهمها.
- مراعاة قواعد الكتابة العلمية: في الرسائل العلمية، يجب الالتزام بالمنهجية الأكاديمية، مثل توثيق المصادر بشكل صحيح، استخدام لغة موضوعية، وتجنب الحشو والتكرار. (الحميد، 1988، صفحة 57)

2.1.2. أنواع الاتصال الإداري.

استنادًا لما جاء في تعريف الاتصال الإداري في كونه قد يكون رسميًا أو غير رسمي فسنتعرف فيما يلي على هذين النوعين وعلى الأشكال المختلفة لكل منهما:

*انواع الاتصال الاداري:

1.2.1.2.الاتصال الرسمي: لتحقيق تواصل فعال داخل المؤسسة، لا بد أن يكون هذا الاتصال منظماً وفق أسس وقوانين واضحة تضمن سير العمليات بسلاسة. يتم التواصل بين الأعضاء استناداً إلى لوائح وتعليمات محددة، بحيث يلتزم الجميع بالمعايير التي يحددها النظام الداخلي للمؤسسة. يمكن أن يكون هذا الاتصال داخلياً، أي بين مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة، أو خارجياً، أي بين المؤسسة والجهات الأخرى.

ولكي تكون الاتصالات الرسمية ذات تأثير فعلي، يجب أن تتم عبر قنوات ووسائل واضحة ومعروفة لجميع العاملين، بحيث تساهم بفعالية في نقل المعلومات. كما ينبغي أن تخضع هذه العمليات للتخطيط المسبق من قبل الجهات المسؤولة، على أن تتماشى مع الاعتبارات الإنسانية المتعارف عليها لضمان بيئة تواصل إيجابية ومثمرة. (فائزة، 2012)

2.2.1.2.الاتصال غير الرسمي :

إلى جانب الاتصال الرسمي، ينشأ داخل المؤسسة اتصال غير رسمي، غالباً نتيجة خلل في قنوات الاتصال الرسمية، مثل ضعف الاتصال الصاعد الذي يؤدي إلى فراغ يتدخل فيه الفاعلون الاجتماعيون، خاصة الذين يتميزون بالطموح والتأثير. كما يمكن أن يكون هذا النوع من الاتصال نتيجة العلاقات الشخصية والروابط الاجتماعية بين الموظفين

الاتصال غير الرسمي قد يكون عاملاً إيجابياً يعزز التفاعل داخل المؤسسة، كما قد يشكل تحدياً إذا تعارض مع أهدافها. هنا يأتي دور الإدارة الحكيمة، التي لا تكتفي برصد مصادر ومسارات الاتصال الرسمي، بل تحلل محتواه وتسعى إلى دعمه بالمعلومات الصحيحة، مما يساعد الموظفين على التعاون بفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة. (مسعود و دلاسي، 2018)

من أشكاله:

من أشكال الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسات:

- يتميز بقدرة تأثير تفوق الاتصال الرسمي، نظراً لمرونته وسرعته وسهولة تصديقه، حتى عندما يتضمن معلومات غير دقيقة مثل الإشاعات.

- يسهم في تعزيز مكانة المسؤولين داخل المؤسسة، إذ يحقق نجاحاً أكبر لأولئك الذين يبنون شبكات اتصال غير رسمية، مما يمكنهم من التحكم بسرعة في مجريات الأمور والتغلب على التعقيدات التي قد تواجه الموظفين.

- يساعد في استكمال المعلومات والبيانات التي قد يصعب الحصول عليها عبر قنوات الاتصال الرسمي، مما يجعل منه أداة مكملة تعزز تدفق المعلومات داخل المؤسسة. (فائزة، 2012)

*الاتصال من حيث الاتجاه :

1. الاتصال أحادي الاتجاه: يتم فيه نقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل دون وجود تغذية راجعة. يُستخدم غالباً في إصدار التعليمات والقرارات الإدارية.
2. الاتصال ثنائي الاتجاه: يتميز بالتفاعل بين المرسل والمستقبل، مما يسمح بتبادل المعلومات والردود، ويُعزز الفهم المتبادل.

*الاتصال من الناحية التنظيمية:

1-الاتصال الداخلي: يشمل التواصل داخل المؤسسة بين الإدارات والأقسام المختلفة، ويُقسم إلى:

- الاتصال الهابط: ينتقل من الإدارة العليا إلى المستويات الأدنى، ويُستخدم لنقل التعليمات والتوجيهات.
- الاتصال الصاعد: ينتقل من الموظفين إلى الإدارة العليا، ويُستخدم لنقل الاقتراحات والشكاوى.
- الاتصال الأفقي: يحدث بين الأقسام أو الإدارات على نفس المستوى التنظيمي، ويُستخدم لتنسيق الأعمال وتبادل المعلومات.
- الاتصال المائل: يحدث بين مستويات تنظيمية مختلفة لا تتبع نفس الخط الإداري، ويُستخدم لتسهيل التعاون وتنسيق المشاريع. (ابراهيم، 2013، صفحة

- 2 - الاتصال الخارجي: يتعلق بتواصل المؤسسة مع الجهات الخارجية، ويُقسم إلى:
- الاتصال العملياتي: يُركز على التفاعل اليومي مع العملاء والموردين والجهات الأخرى ذات الصلة.
 - الاتصال الاستراتيجي: يهدف إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع البيئة الخارجية، ويشمل جمع المعلومات عن السوق والمنافسين.
 - الاتصال المتعلق بالسمعة: يُركز على بناء صورة إيجابية للمؤسسة من خلال الإعلانات والعلاقات العامة. (ابراهيم، 2013، صفحة 117)

3.1.2. أهمية الاتصال الإداري.

3.1.2.1. أهمية الاتصال الإداري:

يُعد الاتصال عنصراً جوهرياً في نجاح المنظمات العامة، فهو ليس مجرد غاية بحد ذاته، بل وسيلة فعالة لتحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الإدارية بكفاءة. يلعب دوراً أساسياً في تنظيم العمليات الإدارية وضمان الرقابة الفعالة عبر قنوات الاتصال المختلفة.

كما أن التواصل الجيد يعزز أداء المهام وفق التخطيط المسبق، مما يساهم في تحسين الإنتاجية وكسب ثقة الأفراد والجماعات داخل المنظمة، خاصة عند إدخال تغييرات على أساليب العمل أو تنفيذ مشاريع تطويرية، سواء كانت شاملة أو جزئية. بالإضافة إلى ذلك، فإن الاتصال الفعال يُعد وسيلة قوية لتحفيز العاملين، حيث تعتمد نجاح المنظمة بشكل كبير على قدرتها في إنشاء بيئة تواصل واضحة وفعالة. (ابراهيم، 2013، صفحة 112)

2.2. الوعي والوعي الاجتماعي.

1.2.2. مفهوم الوعي.

تنوعت تعريفات الفلاسفة لمفهوم الوعي، حيث اختلفت وجهات نظرهم وفقاً لاختصاصاتهم ومجالاتهم الفكرية. فالبعض يراه مرادفاً لليقظة مقابل الغيوبة، بينما يعتبره آخرون مرتبطاً بالشعور والقدرة على التمييز بين الذات وما حولها. غير أن الدلالة العامة للوعي تتجسد في ممارسة نشاط

معين مع إدراك كامل له، إذ إن أي فعل يتم دون إدراك وإع يُعد خارج نطاق الوعي الحقيقي.
(الخير، 2010)

2.2.2. مفهوم الوعي:

لقد تطور استخدام كلمة "الوعي" مع تقدم الفكر والثقافة في حياتنا. في البداية، كانت تُستخدم للإشارة إلى الجمع والحفظ، لكنها أصبحت تعبر عن الإدراك العميق والفهم الشامل للأشياء من حولنا، مما يعكس التطور المستمر في طريقة تفكيرنا واستيعابنا للعالم على نحو ما نجده في قوله سبحانه {وجمع فأوعى} آية 18.

مع مرور الوقت، أصبح استخدام كلمة "الوعي" يعبر عن الفهم والإدراك السليم. ففي السابق، كان علماء النفس يعرفون الوعي بأنه شعور الكائن الحي بذاته وبما يحيط به. لكن مع تقدم العلوم وتعميق المفاهيم، توسع معنى الوعي ليشمل أبعادًا أعمق، متفرعة ومتداخلة، ليمتد تأثيره إلى مجالات متعددة مثل علم النفس، والاجتماع، والفكر (بكار، 2000، صفحة 9)

*الوعي هو نتاج عمليات ذهنية وشعورية معقدة، حيث لا يعتمد تشكيله على التفكير وحده، بل يتأثر بعوامل متعددة مثل الحدس والخيال والأحاسيس والمشاعر والإرادة والضمير. كما تلعب المبادئ والقيم والميول الفطرية، إلى جانب تجارب الحياة والنظم الاجتماعية والظروف المحيطة، دورًا مهمًا في تشكيله. هذا المزيج المتنوع من العناصر يعمل بشكل متداخل ومعقد، حيث يساهم كل مكون بدرجة تختلف من شخص لآخر، مما يجعل لكل فرد وعيًا فريدًا و متميزًا عن الآخرين.
(بكار، 2000، صفحة 10)

*مفهوم الوعي في اللغة العربية: في اللغة العربية، يشير مفهوم "الوعي" إلى القدرة على الحفظ والفهم والاستيعاب الكامل للأشياء من حيث المعنى والغاية. فالوعي يشمل الإدراك السليم، والتقدير الصحيح للمعلومات، والقدرة على ربطها بعلاقاتها المختلفة، مما يؤدي إلى بناء معانٍ واضحة ومقبولة.

أما في قواميس اللغة العربية:

- في معجم الوسيط: يُعرّف الوعي بأنه حفظ الشيء وإدراكه بوضوح، كما يحمل معنى ضم الأشياء واستيعابها بشكل دقيق.

- في معجم الرائد: يُستخدم مصطلح "واعي" للإشارة إلى الشخص الذي يحفظ ويرعى الآخرين، مثل وصي اليتيم الذي يحميه ويهتم به. (مصطفى و د. بلعير، 2018)

2.2.2. مفهوم الوعي الاجتماعي.

يُعتبر الوعي الاجتماعي من أبرز المفاهيم التي اهتم بها الباحثون في علم الاجتماع، حيث تعددت وجهات النظر حوله نتيجة لاختلاف الآراء والتوجهات حول مفهوم الوعي بشكل عام، والوعي الاجتماعي بشكل خاص. وقد ركّز كل باحث على هذا المفهوم من زاوية معينة، تتحدد وفق طبيعة الموضوع والهدف الذي يسعى إلى معالجته. ومن خلال فهم الوعي بمفهومه العام، يمكننا الوصول إلى تعريف أكثر وضوحًا وشمولًا للوعي الاجتماعي. (القوس، 2018)

2. مفهوم الوعي الاجتماعي:

الوعي الاجتماعي هو إدراك مشترك داخل المجتمع، حيث يتجسد في فهم القضايا والتحديات التي تواجه الأفراد والجماعات بشكل يومي. كما يعكس هذا الوعي قدرة المجتمع على التفاعل مع مشكلاته، والسعي لإيجاد حلول تعزز التعايش والتقدم الجماعي. (حسن، 2015)

الوعي المجتمعي هو الأداة التي تشكل سلوك الأفراد داخل المجتمع، حيث تسهم في تحديد توجهاتهم ومواقفهم. ولهذا السبب، تسعى العديد من الأنظمة السياسية والاقتصادية إلى تشكيل أنماط معينة من الوعي الاجتماعي، بهدف توجيه الأفراد والتأثير في رؤيتهم، مما يسهل التحكم في توجهات المجتمع وسلوكياته بشكل عام. (عرعور و سامية، 2016)

* الوعي الاجتماعي في دائرة المعارف البريطانية: بأنها الوعي هو الفهم العميق والإدراك السليم، حيث يشير إلى قدرة الإنسان على معرفة ذاته واستيعاب المجتمع الذي يعيش فيه، مما يساعده على التفاعل بوعي مع محيطه واتخاذ قرارات مبنية على فهم واقعي ومتوازن.

وبالتالي الوعي الاجتماعي في علم الاجتماع: يمكن تعريفه بأنه مجموعة من المفاهيم والتصورات والآراء والمعتقدات التي تنتشر بين أفراد مجتمع معين. في البداية، تظهر هذه الأفكار بشكل واضح لدى مجموعة محددة، ثم يتم تبنيها تدريجياً من قبل الآخرين، مما يجعلها تعكس مواقفهم ورؤيتهم الجماعية. (حلس و ناصر، 2010)

الوعي الاجتماعي عند الفلاسفة:

*الوعي الاجتماعي عند هيغل: يتمثل في إدراك الإنسان لذاته، حيث يرى أن أي تفكير يبدأ من الذات وينطلق نحو الطبيعة بهدف تحقيق فهم أعمق للذات وإقرار المعرفة بها.

*الوعي الاجتماعي عند ديكرت: يرى ديكرت أن الوعي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالذات والتفكير والوجود، حيث يعتمد على منهج الشك كوسيلة للوصول إلى اليقين. فهو يشك في كل شيء، بما في ذلك نوازع الذات والواقع المحيط، لكنه يعتبر التفكير هو الأداة التي تربط الذات بالموضوع وتؤدي إلى إدراك حقيقي يثبت وجود الذات. بهذا المعنى، يصبح الوعي عند ديكرت عملية تأملية تعتمد على العقل في الوصول إلى الحقيقة.

*ويعرفه أوسوفسكي: يعرف أوسوفسكي الوعي الاجتماعي بأنه مجموعة من المفاهيم والتصورات والمعتقدات المنتشرة بين أفراد المجتمع. يظهر هذا الوعي بداية لدى مجموعة معينة ثم ينتقل تدريجياً ليتم تبنيه من قبل الآخرين، حيث يُنظر إليه على أنه يعبر عن واقعهم المشترك. من هذا المنطلق، يرى أوسوفسكي أن الوعي الاجتماعي ليس ثابتاً، بل يتطور ويتشكل بناءً على التفاعل بين الأفراد والبيئة الاجتماعية المحيطة بهم. (مصطفى و د.بلعير، 2018)

رغم تعدد الآراء حول مفهوم الوعي الاجتماعي، إلا أن الجميع يتفق على أنه يشمل مجموعة من المفاهيم والأفكار والثقافات التي يكتسبها الفرد، مما يعكس فهمه الشامل لذاته ولمجتمعه، بما في ذلك قضايا وعلاقاته الاجتماعية وتاريخه وحاضره. يتشكل هذا الوعي من خلال عوامل مختلفة، مثل التنشئة الاجتماعية والمؤسسات التي تؤثر على الفرد، مما يدفعه إلى تبني دور إيجابي في مجتمعه، والمساهمة في معالجة قضايا وحل مشكلاته. كما يختلف الوعي الاجتماعي من مجتمع لآخر تبعاً لتنوع المفاهيم والأفكار والثقافات السائدة، وأيضاً وفقاً لطريقة فهم أفراد المجتمع لها وتفسيرهم لها. (القوس، 2018)

*وكتعميم سوسيولوجي فالوعي الاجتماعي: يتميز التفكير والسلوك بقدرتهما على التكيف مع الظروف المختلفة من حيث الزمان والمكان. ورغم تعدد مدلولاتهما، فإنهما يشكلان وحدة عقلية متماسكة تستند إلى الواقع، حيث يكتسب الفرد أنماط التفكير والسلوك من خلال المواقف التي تتطلب منه تصرفات معينة، سواء لتحقيق أداء جيد أو لضمان انسجامه مع الآخرين، سواء كانوا أفرادًا أو مؤسسات.

ويعتبر الوعي الاجتماعي عملية بناء عقلي تهدف إلى فهم الظواهر والعلاقات واتخاذ مواقف واعية تجاهها، مما يؤدي إلى سلوك متميز عن العادة، مع الأخذ في الاعتبار طبيعة الظروف والمركز والدور المستهدف والنتائج المتوقعة في الحاضر والمستقبل. كما لا يقتصر الوعي الاجتماعي على القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة، بل يشمل أيضًا استحضار التجارب السابقة لمواجهة المستجدات بطريقة مدروسة، مما يساعد الأفراد على التعامل بفعالية مع واقعهم الحالي وتشكيل مستقبلهم. (مصطفى و د. بليور، 2018)

3.2.2. الوعي الاجتماعي ابعاده وخصائصه.

وتكاد تتفق الدراسات التي تمت بموضوع الوعي وبأنماطه النوعية سواء كانت طبقية او سياسية او تعليمية على ان للوعي ابعدا أساسية هي: (احمد، 2015)

1.3.2.2. أبعاد الوعي:

- البعد النفسي الاجتماعي: ويشير إلى تبني موقف إيجابي أو سلبي تجاه قضية معينة، مما يعكس تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية على تشكيل وجهات النظر الفردية والجماعية.

- البعد العلمي: يركز على فهم القضية أو الموضوع من خلال تحليلها وتفسيرها، مع إبراز الجوانب الإيجابية والسلبية، مما يساهم في بناء رؤية موضوعية تستند إلى المعرفة والتفكير النقدي.

- البعد الأيديولوجي: يقوم على تقديم تصور بديل للواقع القائم، بحيث يعكس رؤى وأفكار تهدف إلى التغيير أو التطوير، استنادًا إلى منظومة القيم والمعتقدات التي يتبناها الفرد أو المجتمع. (ابانمي و محمد، 2025)

1.3.2.2. خصائص الوعي الاجتماعي :

ويتميز الوعي الاجتماعي بعدد من الخصائص وهي:

* مكتسب، من البيئة الاجتماعية المحيطة والعلاقات الاجتماعية وسائل التواصل بين الافراد.

* الشمولية: فيرتبط الوعي الاجتماعي بوجود الاجتماعي ككل.

* التنوع: حيث يختلف الوعي الاجتماعي من شخص لآخر ومن مجتمع لآخر باختلاف المفاهيم المهمة على المجتمع واختلاف فهمها وتفسيرها.

* النسبية: يتميز الوعي الاجتماعي بالتغيير النسبي وعدم الثبات المطلق.

* التعقيد: تدل الخصائص السابقة على الطبيعة المعقدة للوعي الاجتماعي.

* القابلية للتطور والتجديد: حسب تطور العلاقات الاجتماعية ووسائل التواصل التي يستخدمها الانسان في كل عصر كما يشمل ذلك القابلية للتزييف والتشويه.

* فهم المجتمع: يكسب الفرد القدرة على تفسير وتحليل قضايا مجتمعه المعاصرة والوصول لحلول لها فهو وليد فهم افراد المجتمع لثقافتهم وقيمهم وتاريخهم وحاضرهم.

* ايجابي، في تعلمه مع القضايا المجتمع. (القوس، 2018)

2.3.2. أشكال وعوامل تشكيل الوعي

1.2.3.2. أشكال الوعي الاجتماعي.

يتضمن الوعي الاجتماعي بمفهومه الشامل مجموعة من الأبعاد والأشكال المختلفة التي تتحدد وفقاً للموضوعات المطروحة وطبيعة الظواهر الاجتماعية وأساليب التنظيم المعتمدة. هناك تداخل معرفي ومنهجي بين بنية الوعي وأشكاله، حيث إن دراسة الوعي الاجتماعي من منظور معرفي بحث قد تؤدي إلى الاعتقاد بأنه مجرد طرق متعددة لفهم الواقع، تختلف حسب الموضوع وطريقة انعكاسه.

يرتبط الوعي الاجتماعي بشكل أساسي بطبيعة العلاقات الاجتماعية، ومدى إدراك الأفراد لمصالحهم، واتجاهاتهم في تحديد مسار حياتهم في مختلف المجالات. ويمكن تصنيف أشكال الوعي الاجتماعي وفقاً لمجالات ممارسته، بالإضافة إلى تأثير التخصص الاجتماعي السائد وبنية العلاقات داخل المجتمع. من هنا، تتشكل أشكال الوعي الاجتماعي بناءً على هذه العوامل وتتنوع تبعاً للبيئة الاجتماعية والثقافية وتتمثل في: (مصطفى و د. بلعير، 2018)

***الوعي الثقافي:** يعد أحد أبرز أشكال الوعي الاجتماعي، حيث يمكن الفرد من فهم مجتمعه وقضاياه من منظور تاريخي شامل، مما يساعده على تحليل هذه القضايا بأسلوب منطقي ومتربط. كما يسهم الوعي الثقافي في دور الفرد الاجتماعي الملموس من خلال الحفاظ على التراث الفكري والمبادئ الأصيلة للمجتمع، مستعيناً بمهاراته العلمية والفكرية. ونظراً لأهميته الكبيرة، يُعتبر الوعي الثقافي أداة أساسية في إعداد الشباب لمواجهة التحديات الفكرية، خاصة في ظل محاولات التأثير على هوية الأمة وثقافتها.

***الوعي الديني:** يمثل شكلاً من أشكال الوعي الاجتماعي، حيث يساعد الفرد على استيعاب المعارف الدينية وفق رؤية متكاملة تتماشى مع السياق التاريخي والاجتماعي الذي يعيش فيه. يتميز هذا الوعي بقدرته على تحقيق التوازن بين المصلحة الفردية ومصلحة المجتمع، بما يتوافق مع متطلبات العصر. وكلما ازداد إدراك الأفراد للبعد الديني في حياتهم، كانت تعاملاتهم أكثر انسجاماً مع قيم المجتمع وثوابته. كما يلعب دوراً حيوياً في تمكين الشباب من مواجهة الأفكار المتطرفة التي تعرقل تقدم المجتمعات وتسعى إلى زعزعة استقرارها.

***الوعي الأخلاقي:** يتجسد في مجموعة من الأفكار والتصورات حول السلوك المطلوب والمستحسن، إلى جانب المبادئ التي تحكم هذا السلوك في إطار تحقيق التوازن بين مصالح الفرد والجماعة. يساعد الوعي الأخلاقي على ضبط الصراعات الناتجة عن اختلاف الاتجاهات الفكرية، ويحول دون ظهور قيم جديدة تتعارض مع ثقافة المجتمع، كما يساهم في تعزيز الأخلاق الحسنة، مما يدفع الفرد إلى التصرف وفق معايير صحيحة تتماشى مع القيم المجتمعية.

***الوعي الصحي:** يشير إلى إدراك أفراد المجتمع للمعلومات والحقائق الصحية، بالإضافة إلى شعورهم بالمسؤولية تجاه صحتهم وصحة الآخرين. يسهم هذا الوعي في فهم المشكلات الصحية التي تواجه المجتمع، وتحديد طرق علاجها من خلال توفير الإرشادات والنصائح الطبية اللازمة. كما يعزز قدرة الأفراد على الوقاية من الأمراض والتعامل معها بوعي صحي يضمن سلامتهم وسلامة المجتمع. (القوس، 2018)

***الوعي القانوني** هو إدراك الفرد والمجتمع لحقوقهم وواجباتهم ضمن الإطار القانوني الذي يحكم العلاقات الاجتماعية، وهو يستند إلى القيم المتفق عليها التي تحمي المصالح وتضمن عدالة التعامل بين الأفراد والجماعات.

يتشكل هذا الوعي من المبادئ التي تحدد شرعية الأفعال وردود الأفعال، وهو يعكس فهم البشر لمفهوم الحق والعدالة وفقاً للأعراف والتشريعات السائدة. كما أنه يعبر عن موقف المجتمع من النزاعات والخلافات، حيث يهدف إلى الحفاظ على النظام القانوني القائم وضمان تطبيقه بطريقة عادلة ومتوازنة.

يرتبط الوعي القانوني، إذ يُنظر إلى القانون على أنه تجسيد لإرادة الطبقة المسيطرة، لكنه في الوقت نفسه يشكل أداة لتنظيم الحياة الاجتماعية وضبط السلوك العام. ومن هنا، يصبح القانون جزءاً لا يتجزأ من الأخلاق والدين، إذ يعكس القيم الأخلاقية والاجتماعية التي تحكم المجتمع بشكل عام، الوعي القانوني ليس مجرد معرفة بالقوانين، بل هو إدراك معمق للعلاقة بين الحاكم والمحكوم، بين صاحب العمل والعامل، وبين الظالم والمظلوم، بحيث يُمارس القانون بعيداً عن الأهواء الشخصية والمصالح الذاتية، ويرتكز على شرعية مستمدة من التوافق الاجتماعي والقانوني.

***الوعي العلمي** هو امتلاك المعرفة الناتجة عن التجربة، التجريب، والمنطق، إضافة إلى الإلمام بالتقنيات والمعارف المثبتة علمياً. لا يمكن حصره في المعارف التطبيقية فقط، إذ تتنوع مستويات المعرفة، فمنها الحسية والتجريبية، ومنها العقلية، ومنها النقلية، وحتى تلك التي تظهر لدى بعض الأفراد بشكل غير متوقع، مثل الإلهام.

يمكن اعتبار الوعي العلمي كل إدراك يتحول إلى قوة منتجة، تساهم في تحقيق أثر مادي مفيد للأفراد والمجتمعات. وفقاً لأوليديروف، يُنظر إليه على أنه منظومة من المعارف البشرية

الموضوعية، القائمة على أسس علمية مجربة، والتي تتناول الطبيعة، المجتمع، والفكر، وتتجسد في شكل مفاهيم وتعريفات وصيغ، تأخذ بشكل أساسي صورة قوانين. بذلك، يصبح الوعي العلمي القدرة على فهم الواقع وصياغته ضمن قوانين وأحكام، وأحيانًا حتى ضمن إطار الأساطير.

***الوعي الوطني:** الوعي بالذات غالبًا ما يكون الأساس الذي يسبق جميع أشكال الوعي الأخرى، بما في ذلك الوعي الوطني. فالوعي الوطني يمثل تجاوزًا للذات، بما فيها احتياجاتها، رغباتها، وأهدافها النفعية، لينتقل إلى مستوى أوسع يشمل إدراك البيئة الاجتماعية المحلية ثم يمتد ليشمل الوطن ككيان جغرافي وهوية مشتركة.

هذا الإدراك يستلزم العمل من أجل استمرارية الوطن، ليس فقط كحدود ومؤسسات، بل أيضًا كممارسة تتجاوز الاعتبارات السياسية والاقتصادية والاجتماعية. فالوطنية، باعتبارها قيمة، والمواطنة، كسلوك، تحددان الأولويات والمواقف التي ترسم رؤية الأفراد حول مسؤولياتهم، كما تساهم في بناء نضج فكري واجتماعي يهدف إلى خدمة الصالح العام.

يظهر الوعي الوطني من خلال الأفعال التي يقوم بها الأفراد، مثل المشاركة السياسية، التفاعل الاجتماعي، والإسهام في إنتاج أثر مادي وأفكار تعزز قوة المجتمع. كما يشمل حماية الأفراد ومقدرات الشعب، التي تشكل عناصر قوة الوطن، مما يضمن استمراره وقدرته على التكيف وسط بيئة دولية متغيرة ومضطربة. (مصطفى و د. بلعير، 2018)

***الوعي الاجتماعي** هو إدراك شامل للقضايا المختلفة التي تؤثر على حياة الأفراد داخل المجتمع، بما في ذلك الجوانب الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، وحتى العلمية، مما يساهم في فهم أعم في حياتهم اليومية.

***الوعي السياسي** ينطلق من حقيقة أن الإنسان كائن اجتماعي بطبيعته، وهو بحاجة إلى نظم سياسية تنظم العلاقات داخل المجتمع، كما أشار ابن خلدون إلى أن الحكم ضرورة تتبع من طبيعة الاجتماع البشري. بالتالي، يُعد الوعي السياسي معرفة أساسية تتيح للأفراد فهم آليات إدارة المجتمع، كما يلعب دورًا محوريًا في توجيه الممارسات السياسية وتمكينهم من المشاركة الفعالة في صنع القرار.

*الوعي الاقتصادي يتمثل في الإدراك النظري والعملية لعمليات الإنتاج، التوزيع، والاستهلاك، إضافة إلى فهم الروابط بين البشر في هذه العمليات. يشمل ذلك إدارة الموارد وتنظيم وسائل الإنتاج بطريقة تحقق أقصى فاعلية، مما يؤثر بشكل مباشر على الاستقرار الاقتصادي ومستوى المعيشة داخل المجتمع. (حلس و ناصر، 2010)

2.3.2. عوامل تشكيل الوعي الاجتماعي.

1.2.3.2. عوامل تشكيل الوعي الاجتماعي:

تشكيل الوعي الاجتماعي يعتمد على مجموعة من العوامل التي تؤثر في إدراك الأفراد وتفاعلهم مع المجتمع، وتختلف هذه العوامل حسب طبيعة البيئة الاجتماعية، مستوى الفهم الفردي، الأيديولوجيا السائدة، والأهداف المرجوة للمستقبل. يمكن تصنيف هذه العوامل إلى ما يلي:

1.1.2.3.2_ الدين وتشكيل الوعي الاجتماعي: الدين يُعتبر أحد أهم أدوات الضبط

الاجتماعي، حيث يزود الأفراد بقيم ومعايير تحدد السلوكيات المقبولة والمرفوضة. سواء كان الدين سماويًا أو وضعيًا، فإنه يضع ضوابط أخلاقية تحظى بقبول واسع، إما من خلال الإيمان بها أو على الأقل مراعاتها. الدين الإسلامي، على سبيل المثال، له دور كبير في تكوين الوعي الاجتماعي للأفراد عبر تعزيز قيم الإيمان، العمل الصالح، والنهي عن الممارسات الخاطئة، كما يستعين بالقصص القرآنية لمحاكاة وتقويم السلوك الاجتماعي.

2.1.2.3.2_ التعلم الاجتماعي وتشكيل الوعي الاجتماعي: التعلم الاجتماعي هو عملية

تلقائية وغير مقصودة، حيث يتعرّف الفرد على أنماط سلوكية مختلفة ويكتسب نماذج تفاعلية تساعده في التعامل مع الآخرين والمواقف المختلفة. البيئة الأسرية تُعدّ عاملاً محوريًا في تشكيل الوعي الاجتماعي، إذ تساعد أساليب التربية في نقل المبادئ والقيم المتماشية مع المجتمع. كذلك، تلعب جماعات الأقران دورًا أساسيًا، حيث تؤثر في تصورات الأفراد وسلوكياتهم، سواء كان التأثير إيجابيًا، عبر تبني القيم المجتمعية السائدة، أو سلبيًا، من خلال العزوف عنها.

1.2.3.2. 3_التعليم وتشكيل الوعي الاجتماعي: التعليم عملية منظمة تهدف إلى تزويد الأفراد بالمعارف والأساليب اللازمة لفهم المجتمع والتصرف فيه بحكمة. يبدأ دور التعليم منذ الطفولة، إذ يسهم في بناء شخصية متوازنة، وزرع قيم اجتماعية وأخلاقية تُساعد في خلق صورة متماسكة للفرد داخل المجتمع. المدارس، بوصفها مؤسسات تربوية، تلعب دورًا رئيسيًا في إكساب الأفراد الوعي الاجتماعي، حيث توفر بيئة تعلم منظمة تساعدهم على استيعاب الأفكار والمفاهيم التي تؤثر في رؤيتهم للمجتمع.

1.2.3.2. 4 وسائل الإعلام وتشكيل الوعي الاجتماعي: وسائل الإعلام الحديثة، سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية، تُعد أحد المؤثرات الكبرى في تشكيل الوعي الاجتماعي للأفراد. كمية المعلومات التي تتدفق عبر هذه الوسائل تُساعد في توسيع الإدراك الاجتماعي وتكوين تصورات جديدة حول مختلف القضايا. الإعلام الإلكتروني، الذي يمزج بين الواقع والافتراض، يُتيح للأفراد فرصة التفاعل والمشاركة الفعلية، مما يُساهم في خلق نماذج معرفية جديدة تساعدهم على التأقلم مع المتغيرات الاجتماعية واكتساب وعي أكثر شمولية. (مصطفى و د. بلعير، 2018)

3.3.2. التحديات الأساسية في تنمية الوعي وطرق مواجهتها:

• التحديات الأساسية لتنمية الوعي:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على تشكيل الوعي الاجتماعي وتحد من قدرته على التطور والاستجابة للقضايا المهمة، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1. نقص المعلومات والدراسات

- عدم توفر بيانات دقيقة ومحدثة حول القضايا البيئية والاجتماعية يجعل من الصعب اتخاذ قرارات مستنيرة.

- قلة الأبحاث والدراسات تعيق فهم التحديات الحالية وتقدير أهمية الحلول المناسبة لها.

2. المفاهيم الخاطئة والاعتقادات السائدة

- عدم الإلمام بالقضايا البيئية يؤدي إلى انتشار تصورات خاطئة تقلل من أهمية الاستدامة.

- مقاومة التغيير لدى بعض الأفراد، نتيجة للعادات الثقافية والاجتماعية، قد تمنع تبني ممارسات أكثر استدامة.

3. ضعف التعاون بين الجهات المعنية

- غياب التنسيق في توزيع المسؤوليات بين الحكومات والمجتمع المدني يؤدي إلى ضعف العمل الجماعي.

- نقص الشراكات الفعالة بين القطاعات المختلفة يحد من تبادل المعرفة والموارد، مما يضعف القدرة على تحقيق الأهداف المشتركة.

4. التمويل والموارد

- تواجه العديد من المنظمات غير الحكومية صعوبة في الحصول على التمويل اللازم لتنفيذ برامج التوعية والاستدامة.

- الاعتماد المفرط على المساعدات الخارجية قد يجعل بعض المجتمعات غير قادرة على تطوير مبادرات مستقلة ومستدامة.

5. الفجوة الرقمية

- محدودية الوصول إلى الإنترنت والتكنولوجيا في بعض المناطق تُعيق نشر المعلومات وزيادة الوعي بالقضايا الهامة.

- تفاوت القدرة على استخدام التكنولوجيا بين الفئات المختلفة يخلق فجوة في التعليم الرقمي، مما يؤثر على مستوى المعرفة والوعي الاجتماعي.

6. الثقافة المحلية والعادات

- بعض المجتمعات تتمسك بتقاليد قديمة قد تتعارض مع ممارسات الاستدامة، مما يحد من التغيير الإيجابي.

- الحواجز اللغوية والثقافية قد تعيق التواصل الفعال بين الأفراد والمؤسسات، مما يؤثر على تبادل المعرفة وتطوير الوعي الاجتماعي.

7_ التحديات الاجتماعية والاقتصادية وتأثيرها على الوعي المجتمعي

تُشكل بعض القضايا الاقتصادية والاجتماعية عقبات كبيرة أمام تعزيز الوعي بالقضايا البيئية والتنمية، ومنها:

- الفقر والبطالة: تعاني بعض المجتمعات من ظروف اقتصادية صعبة، حيث يصبح التركيز الأساسي للأفراد منصباً على تأمين الاحتياجات الأساسية، مما يقلل الاهتمام بالقضايا البيئية.

- الأزمات الاقتصادية: تؤثر الأزمات المالية على تحديد الأولويات، حيث تضطر الحكومات والمؤسسات إلى التركيز على إنقاذ الاقتصاد بدلاً من الاستثمار في برامج التوعية المجتمعية والاستدامة.

لمواجهة هذه التحديات، يجب اعتماد نهج متكامل يجمع بين جهود الحكومات والمجتمع المدني، وذلك من خلال:

- تعزيز التعاون بين القطاعات المختلفة لضمان تنفيذ حلول فعالة ومستدامة.

- توفير معلومات دقيقة تساعد الأفراد على فهم أهمية التنمية المستدامة وتأثيرها المباشر على حياتهم.

- تطوير استراتيجيات عملية تركز على تحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية، مما يخلق بيئة مواتية لرفع مستوى الوعي المجتمعي.

من خلال التغلب على هذه العقبات، يمكن تحقيق وعي مجتمعي أكبر يسهم في تعزيز التنمية المستدامة، وجعل القضايا البيئية والاجتماعية جزءاً من أولويات الأفراد والمجتمعات.

طرق مواجهتها:

لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الوعي المجتمعي، يجب أن تتبنى الحكومات والمجتمع المدني استراتيجيات فعالة للتغلب على العقبات والتحديات المختلفة. فيما يلي مجموعة من الحلول التي يمكن أن تساهم في رفع مستوى الوعي داخل المجتمع:

1. تعزيز التعليم والتوعية

- تطوير مناهج دراسية تُدمج فيها القضايا البيئية والاجتماعية، مما يساعد الطلاب على فهم تأثيرهم على المجتمع والبيئة.

- تنظيم ورش عمل وندوات توعوية تستهدف مختلف الفئات المجتمعية، لتعزيز المعرفة بقضايا الاستدامة والتفاعل الاجتماعي.

2. توفير المعلومات الدقيقة

- إنشاء منصات إلكترونية وتطبيقات تُقدم معلومات موثوقة وسهلة الوصول حول القضايا البيئية والاجتماعية، لضمان نشر المعرفة على نطاق واسع.

- نشر تقارير ودراسات دورية تُسلط الضوء على التحديات والحلول الممكنة، مما يساعد على تعزيز الفهم العام للقضايا المجتمعية.

3. بناء شراكات فعالة

- تعزيز التعاون بين الحكومات، المجتمع المدني، والقطاع الخاص لتنفيذ برامج ومبادرات مشتركة تخدم التنمية المستدامة.

- دعم المبادرات المحلية التي يقودها المواطنون، من أجل تحسين البيئة المحيطة بهم والحفاظ على الموارد الطبيعية.

4. توفير التمويل والدعم

- تقديم منح مالية للمنظمات غير الحكومية والمبادرات المجتمعية، مما يساعدها على تنفيذ برامج توعية فاعلة.

- توفير التوجيه والدعم الفني للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، لتعزيز قدرتها على نشر الوعي وتحقيق تأثير إيجابي في المجتمع.

5. استعمال وسائل الإعلام

- إطلاق حملات إعلامية توعوية عبر وسائل الإعلام التقليدية والرقمية، لرفع مستوى الوعي بالقضايا الاجتماعية والبيئية.

- استغلال منصات التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات والتفاعل المباشر مع الجمهور، مما يساهم في خلق بيئة نقاشية تثري المعرفة العامة.

6. تجاوز الفجوة الرقمية

- تحسين الوصول إلى التكنولوجيا والإنترنت في المناطق النائية، لضمان شمولية الوعي المجتمعي لجميع الفئات.

- تنظيم دورات تدريبية لتعزيز المهارات الرقمية، مما يُمكن الأفراد من الوصول إلى المعلومات والاستفادة منها بفاعلية.

7. تعزيز الثقة والمصداقية

- ضمان الشفافية في جميع العمليات والمبادرات، لبناء ثقة قوية بين المجتمع والمؤسسات المسؤولة عن تحقيق التنمية.

- إشراك المواطنين في صنع القرار عبر النقاشات والمبادرات التشاركية، مما يعزز شعورهم بالمسؤولية تجاه القضايا العامة.

8. تحديد الأولويات الاجتماعية والاقتصادية

- دمج القضايا البيئية في المشاريع التنموية والاجتماعية، لضمان تحقيق توازن بين الأبعاد الاقتصادية والاستدامة.

- توفير الدعم للفئات الأكثر هشاشة، لضمان عدم تهميشهم في جهود تحسين الوعي والتنمية.

أهمية تعزيز الوعي المجتمعي:

الوعي المجتمعي يُعد حجر الأساس لتحقيق التنمية المستدامة، حيث يلعب دورًا رئيسيًا في تشكيل السلوكيات الإيجابية وتأثير السياسات العامة. رغم التحديات التي تواجه الحكومات والمجتمع المدني في نشر هذا الوعي، فإن الجهود المشتركة والمبتكرة يمكن أن تحقق نتائج ملموسة.

من خلال الاستثمار في التعليم، نشر المعلومات الدقيقة، وبناء الشراكات الفعالة، يمكن خلق بيئة تشجع الأفراد على المشاركة بفاعلية في القضايا التي تؤثر في حياتهم ومحيطهم. تعزيز الوعي المجتمعي ليس مجرد خيار، بل ضرورة ملحة لضمان مستقبل مستدام للأجيال القادمة، لذا يجب على الجميع العمل بجد لتجاوز التحديات وبناء مجتمع مسؤول يسهم في حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة. (الوعي المجتمعي وتحقيق التنمية المستدامة، 2024)

الخلاصة:

الاتصالات الإدارية هي عملية تهدف إلى تبادل الأفكار والمعلومات بين أعضاء المنظمة، مما يساهم في تحقيق فهم مشترك بين الأفراد والعمل نحو تحقيق أهداف جماعية. وتشمل هذه العملية كلاً من الاتصال الرسمي، الذي يعتمد على القواعد والإجراءات التنظيمية، والاتصال غير الرسمي الذي يتيح التفاعل بين الأفراد خارج الإطار الرسمي للعمل.

أما الوعي الاجتماعي، فهو يعكس إدراك الأفراد للقضايا والتحديات المجتمعية التي تؤثر في حياتهم، ويتشكل من خلال عدة عوامل، مثل الدين، التعليم، والتجارب الناتجة عن التعلم الاجتماعي. للوعي الاجتماعي أشكال متعددة، منها الوعي الثقافي، السياسي، والديني، حيث يلعب كل منها دوراً مهماً في تشكيل سلوك الأفراد وتفاعلهم مع المجتمع.

تؤثر العديد من العوامل على تكوين الوعي الاجتماعي، حيث تحدد طريقة فهم الأفراد للواقع المحيط بهم واستجاباتهم له. ومع ذلك، هناك تحديات ومعوقات قد تعرقل تحقيق التنمية المستدامة، ولذلك من الضروري اعتماد استراتيجيات فعالة لمواجهتها. ويشمل ذلك تعزيز التعليم، توفير المعلومات الدقيقة والشاملة، بناء شراكات قوية بين مختلف الجهات، والاستفادة من وسائل الاتصال الحديثة لنشر المعرفة ورفع مستوى الوعي الاجتماعي. من خلال هذه الجهود المتكاملة، يمكن تحقيق تنمية مستدامة تعزز إدراك الأفراد وتفاعلاتهم بما يخدم المجتمع بشكل أفضل.

الفصل الثالث:

مؤسسة العمل ومتطلبات الوقاية
والسلامة في البيئة المهنية

الفصل الثالث: مؤسسة العمل ومتطلبات الوقاية والمسالمة في البيئة المهنية

تمهيد

المبحث الأول: مدخل الى المؤسسة الماهية والوظائف

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة ونشأته.

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة ومزايا العمل.

المطلب الثالث: المؤسسة والوعي الاجتماعي.

المبحث الثاني: السلامة والصحة المهنية في المؤسسة

المطلب الأول: تعريف الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل.

المطلب الثاني: ايجابيات الوقاية والسلامة في بيئة العمل.

المطلب الثالث: سلبيات انعدام الوقاية والسلامة في بيئة العمل.

المبحث الثالث: متطلبات الوقاية والسلامة في بيئة المهنية

المطلب الأول: معايير الوقاية والسلامة في بيئة العمل.

المطلب الثاني: واقع الوقاية والسلامة في البيئة المهنية الجزائرية.

المطلب الثالث: تشريعات الصحة والسلامة المهنية في الجزائر.

الفصل الثالث: مؤسسة العمل ومتطلبات الوقاية والسلامة في البيئة المهنية

تمهيد:

تُعتبر مؤسسة العمل بيئة ديناميكية تجمع بين الموارد البشرية والمادية بهدف تحقيق أهدافها الإنتاجية والاقتصادية. ولضمان استمرارية نشاطها، يصبح من الضروري توفير بيئة عمل آمنة تحمي العاملين من مختلف المخاطر المهنية.

وتتطلب الوقاية والسلامة في المؤسسة الالتزام بعدد من الشروط، منها تطبيق المعايير الوقائية، وتوفير معدات الحماية المناسبة، واحترام التشريعات التنظيمية ذات الصلة.

فإغفال هذه المتطلبات قد يؤدي إلى وقوع حوادث عمل أو إصابة العمال بأمراض مهنية، وهو ما ينعكس سلبًا على الأداء والإنتاجية داخل المؤسسة.

لذلك، يُعد احترام معايير السلامة والصحة المهنية مسؤولية قانونية وأخلاقية، وأحد الركائز الأساسية لتحقيق تنمية مستدامة داخل بيئة العمل.

1.3. مدخل الى المؤسسة: ماهية والوظائف.

1.1.3. مفهوم المؤسسة ونشأته.

تعددت التعاريف وتنوعت من الفكر الى اخر والسبب الاساسي غير راجع للتباين المفاهيم بقدر تباين الأزمنة التي وردت فيها هذه التعاريف وكذا النظام الاقتصادي المتبع ورؤيته للدور المؤسسات فيه .

ففي حين ان المؤسسة الان يمكن ان تكون خدميه، اي تنتج الخدمات في حين لم يكن هذا المعنى موجود في القرون الماضية ولكن رغم ذلك سنحاول التعرّيج عن اهم التعاريف للمؤسسة ونلخص في الاخير الى تعريف عام. (الجيلاني، 2020، صفحة 24)

1.1.1.3. تعريف المؤسسة:

تعرف المؤسسة انها كل هيكل تنظيمي مستقل ماليا ويخضع لكل من الاطار القانوني والاجتماعي وهدفها دمج جميع عوامل الانتاج من اجل تحقيق اكبر قدر ممكن من الانتاج او تبادل السلع او تبادل الخدمات المختلفة وان المؤسسة باعتبارها منظمة تعتبر في ذات الوقت هيكل اجتماعيا واقعيا ومتعاملا اقتصاديا وتتبع خصائص تنظيم متكامل. (محمد، 2012، صفحة 10)

المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الانتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من اجل تحقيق الاهداف التي وجدت المؤسسة من اجلها .

وتعرف ايضا بانها الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.

*تعريف المكتب الدولي للعمل bit: ويعرف المؤسسة بانها هي كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة. (الجيلاني، 2020، صفحة 25)

***يعرفها علي محمد عبد الوهاب :**

بوصفها وحدة اجتماعية فنية تضم مجموعة من الافراد يؤدون وظائف معينة اللازمة للبلوغ
الهدف .

وبطريقه اخرى بوصفها وحدة اجتماعية فنية تتكون من مجموعة من الامور المتداخلة
اللازمة لتحقيق هدف معين ويعني ذلك ان لها جانبيين احدهما انشائي والآخر فني او تكنولوجي
ويلعب كل فرد في المؤسسة الدوراً محدداً يتفاعل مع الادوار الاخرى لتحقيق الهدف المشترك.
(الوهاب، 2000، صفحة 18)

***تعريف كارل ماركس :**

المؤسسة الرأسمالية تكون متمثلة في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت
اداره نفس راس المال وفي نفس المكان من اجل انتاج نفس النوع من السلع .

***تعريف فرانسوا بيرو :**

ويعرف المؤسسة بانها منظمة تجمع اشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الاموال
والقدرات من اجل انتاج السلعة والتي يمكن ان تباع بسعر اعلى مما تكلفته .

ويرى ايضا بان المؤسسة تقوم بتركيب السلطات. (الجيلاني، 2020، صفحة 24)

***التعريف العام للمؤسسة:**

المؤسسة هي كيان أو منظمة تعمل ضمن نظام اقتصادي معين تمارس من خلاله نشاطاً
إنتاجياً سواء كان سلعيًا أو خدميًا، بهدف تحقيق أهداف محددة. وتختلف أنواع المؤسسات حسب
طبيعة أهدافها وطبيعة نشاطها، بحيث يرتبط كل نوع بإطار قانوني ينظم عملها. كما تتمتع
المؤسسة باستقلالية مالية تمكنها من ممارسة نشاطها في بيئة داخلية وخارجية، وفي فترة زمنية
محددة.

*تعريف المختصر للمؤسسة: هي منظمة اقتصادية تعمل في اطار قانوني محدد وتقوم بدمج عناصر الانتاج لإيجاد قيم مضافة ينتج عنها توليد للثروة ومن ثم توزيع الدخل. (الجيلاني، 2020، صفحة 25)

*تعريف خاصة للمؤسسة :

- المؤسسة كنظام تقني: قدم الباحثون هذه المفاهيم للنظام منها النظام ومجموعه عناصر في تفاعل ديناميكي ومبني على هدف .

وإذا تكلمنا عن نظام داخل المؤسسة فسيقودنا ذلك الى الحديث عن التفاعل الديناميكي بين مختلف وظائف وانشطة المؤسسة الاقتصادية الرامية في تحقيق اهدافها. (الجيلاني، 2020، صفحة 26)

-المؤسسة كمجتمع انساني: ان المؤسسة عبارة عن نظام اجتماعي يتقاسم فيه الافراد او شركاء الارباح كما يتقاسمون السلطة والتسيير .

وتبعا لذلك يعرف brilman: المؤسسة بانها منظمة حية متكونة من عاملين منظمين حسب هيكل متميز ومزودة بثقافة خاصة تكمن في مجموعة قيم، معارف، عادات واجراءات متراكمة مع الزمن كما تكتسب هذه المنظمة الحية مميزات غير قابلة للتغيير بسرعة وسهولة. (الجيلاني، 2020، صفحة 29)

2.نشأة المؤسسة:

في المجتمعات القديمة، لم يكن هناك وجود فعلي لمفهوم المؤسسة أو النشاط التجاري والصناعي كما نعرفه اليوم. فقد كانت تلك المجتمعات، وخاصة قبل القرن التاسع ميلادي، تعتمد على نمط حياة بسيط يقوم على الاكتفاء الذاتي، حيث كانت كل عائلة تنتج ما تحتاج إليه من غذاء وضروريات، وهو ما يُعرف بالاقتصاد المعيشي. وقد تميزت هذه المجتمعات بقله حاجياتها وبساطة معيشتها.

ومع بداية القرن التاسع وحتى القرن الخامس عشر، دخلت المجتمعات في ما يُعرف بالعصور الوسطى، وهي مرحلة شهدت بداية التشكّل الاجتماعي والاقتصادي، حيث أصبح النشاط الاقتصادي محصوراً تقريباً في الزراعة، وكان ملاك الأراضي يستغلون العمال في هذا القطاع، الذي مثل المصدر الأساسي للثروة في ذلك الوقت.

اولاً. تشكل المؤسسة من القرن 15 الى القرن 18: في نهاية المرحلة الإقطاعية حيث عرض بعض العائلة التقليدية البسيطة والفردية في نفس الوقت كصناعة ادوات الصيد الملابس الجلدية وغيرها. (الجيلاني، 2020، صفحة 31)

ومن ثم تشكلت وحدات حرفية بداية تشكل المؤسسة كل هذا ادى الى تكوين محلات او ورشات يجتمع فيها اصحاب الحرف المتشابهة من اجل انتاج اشياء ومقتنيات معينة تحت اشراف كبيرهم او اقدمهم في الحرفة ويتم الانتاج في شكل اسري يغيب عنه الاستغلال او القسوة. (الجيلاني، 2020، صفحة 32)

ثانياً. تشكل المؤسسة منذ القرن 18 الى نهايته (1700 الى 1799 م): وفي هذه الحقبة ومع تحكم الكلي لأرباب الاموال الرأسماليين تأسست مدرسة تسمى مدرسة مذهب الاقتصاد الحر او الرأسماليون الطبيعيون بزعامة فرانسوا كيناي وقد اعتمدت هذه المرحلة على فكرة الحرية الاقتصادية وسلمت هذه المدرسة بان الزراعة او المنتج الزراعي هو اساس الاقتصاد وفي ذلك القرن اهتمت الوحدات الحرفية وبقيت على حالها في احسن الاحوال. (الجيلاني، 2020، صفحة 33)

ثالثاً. تشكل المؤسسة من نهاية القرن 18 الى سنة 1945 م: في هذه المرحلة نشأت مدرسة تسمى بالمدرسة الكلاسيكية او الليبرالية الصناعية وكان رائدها الاقتصادي ادم سميت (1723 1790 م) وقد نادي هو اخر بالحرية الاقتصادية وشهدت هذه الحقبة تطور في التقنية العلمية وظهر ذلك الجليا من خلال الحلول الاله المتطورة محل ادوات الصناعة التقليدية والآلات اليدوية واخترعت اول اله نسيج في اوروبا سنة 1735 م ، واستخدم البخار والفحم كقوة للمحركات لتكون هذه الفترة نقطة انطلاق الثورة الصناعية في اوروبا ، وقد انعكس ذلك مباشرة على اداء

المؤسسات الإنتاجية حيث عرفت المؤسسة تزييدا كبير من حيث عددها وكذا زيادة الطاقة الانتاجية ونوعية السلع المصنعة. (الجيلاني، 2020، صفحة 34)

رابعا. المؤسسة في عصرنا الحالي: مع التطور الكبير الذي تشهده مختلف القطاعات، وعلى رأسها القطاع الاقتصادي، أصبحت المؤسسة تمثل انعكاسًا حقيقيًا لهذا التقدم، سواء من حيث الاستغلال أو التطوير أو الإنتاج، بما يتماشى مع متطلبات المجتمع واحتياجاته المتغيرة.

وقد تنوعت المؤسسات واختلفت باختلاف طبيعة نشاطها والأسس القانونية التي أنشئت عليها. ولم يعد دور المؤسسة يقتصر على الجانب الوطني فقط، بل تجاوز ذلك إلى أدوار دولية بفعل الانفتاح الاقتصادي والعولمة.

ومع ظهور التكتلات الإقليمية وانتشار العولمة، برزت مؤسسات وشركات كبرى استطاعت أن تفرض حضورها في الأسواق العالمية، من خلال الإنتاج والاستثمار والاحتكار، محققة أرباحًا ضخمة. وأصبح يُنظر إلى كفاءة المؤسسة الاقتصادية، لا سيما الصناعية منها، كمؤشر رئيسي على مدى تطور المجتمعات والدول. (الجيلاني، 2020، صفحة 35)

2.1.3.1 خصائص المؤسسة ومزايا العمل.

1. خصائص المؤسسة :

تتمتع المؤسسة بعدد من الخصائص المميزة التي تعزز من قدرتها التنافسية وتدعم دورها في التنمية، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1. السعي نحو المرونة وتقليل التكاليف: تعمل المؤسسة على تحقيق مرونة عالية في أنشطتها التشغيلية بما يتيح لها التكيف السريع مع متغيرات السوق، إلى جانب خفض التكاليف التشغيلية لتعزيز كفاءتها
2. الفعالية والكفاءة: تركز المؤسسة على تحقيق الأداء الفعال من خلال التأقلم مع الظروف المحيطة والعمل المستمر على تحسين عملياتها بما يضمن تحقيق الأهداف بأعلى درجات الكفاءة

3. الإسهام في التنمية المحلية والإقليمية: تلعب المؤسسة دورًا فاعلاً في دفع عجلة التنمية على المستويين المحلي والإقليمي، من خلال توزيع استثماراتها وخدماتها في مختلف المناطق
4. تشجيع مشاركة المستثمرين: توفر المؤسسة بيئة محفزة لتشجيع المستثمرين على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة في مجالات استثمارية متنوعة، مما يفتح المجال لتوسيع نطاق أعمالها
5. القدرة على الابتكار: تعتمد المؤسسة على الاستفادة من التجارب الناجحة لتطوير حلول مبتكرة تلبي تطلعات العملاء وتساهم في تعزيز رضاهم وولائهم
6. التواصل المباشر مع العملاء: تحرص المؤسسة على بناء علاقة مباشرة مع زبائنهم من خلال تقديم خدمات مناسبة والبحث المستمر عن أفضل الطرق لتلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم. (محمد، 2012، صفحة 12)
8. السهولة في التأسيس، إذ لا تتطلب المؤسسات وخصوصاً الصغيرة منها رأس مال كبير بل من الممكن الاعتماد على رأس مال صغير مثل المدخلات الشخصية .
9. سهولة التواجد في السوق بسبب عدم وجود أصول كبيرة أو كثيرة للمؤسسات عند بدايتها مما يساعد على وجودها في السوق بأسهل الطرق الممكنة .
10. التخصص في مجال ما ويساهم في تحقيق الجودة في تقديم منتجات أو خدمات ذات مميزات مرتفعة. (محمد، 2012، صفحة 13)

3.1.1.3. المؤسسة والوعي الاجتماعي:

يتميز المجتمع الانساني بان افراده يدركون حركة الحياة لا بفعل الغريزة وحسب وانما يدركون هدف وجودهم ويكونون فيما بينهم شبكة من العلاقات تتكامل في حياتهم من اجل الارتقاء بالمجتمع ولهذا يمثل الوعي مدخلا للتمايز المجتمع الانساني لذا فالوعي يمثل ادراك الانسان لذاته وامواله وافعاله بشكل مباشر وهو اساس كل معرفة .

وينشأ هذا الوعي من خلال شعور المواطن بدرجة التزام الدولة ومؤسساتها في تحقيق برامج التنمية والعمل على رفاهية المجتمع وتحقيق طموحاته ورفع مستواه الحضاري بكل أشكاله وحيث ان الدولة والمؤسسات اصبحت مظهر من مظاهر التنظيم الاجتماعي لها وظائف ومهام وهي تمتلك السلطة القانون الناشئ عن العقد الاجتماعي فان تحقق تلك المهام تستلزم موارد وجهود تنظيمية وفعاليات وهذا يأتي من مداخل متعددة. (دراجي و رزيق ، 2020)

_الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الافراد وهذا يساهم في استقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .

_يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية الى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

_تعزير ولاء الموظفين وتحسين السلامة والصحة العاملين وتأثير الايجابي على قدرة المنظمة على التوظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم وتحسين صورة المنظمة في المجتمع خاصة لدى العملاء والعمال .

_الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر العدالة ومبدأ التكافؤ الفرص تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع .

_ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات ومختلف الفئات ذات المصالح .

_تخفيف الابعاء التي تتحملها الدولة في سبيل اداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية .

_المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المنظمات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الاطار.

_توفير فرص عمل متكافئة لجميع الافراد دون تفرقة بينهم لا في الجنس ولا اللون ولا العقيدة .

_السعي لتحقيق الرضا الوظيفي لكل العاملين .

_السعي الدائم لتحقيق سلامة العاملين في نواحي الصحية والنفسية ووقاية من الاخطار المهنية .

_المسؤولية الاجتماعية تساعد في منع ومكافحة الفساد داخل المنظمة.

_المسؤولية الاجتماعية لها دور في تعزيز التنمية من خلال مساعدة على اقامة حوار بين المنظمة والمجتمع. (فضيلة و سمايلي، 2020)

2.1.3 السلامة والصحة المهنية في المؤسسة.

1.2.1.3 تعريف الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل.

*ماذا نعني بالصحة والسلامة المهنية:

شهد مفهوم الصحة والسلامة المهنية تطورًا كبيرًا عبر الزمن، خاصة بعد الثورة الصناعية التي كشفت عن العديد من المخاطر المرتبطة ببيئة العمل. فقد أصبحت العلاقة بين صحة الإنسان وظروف العمل أكثر وضوحًا، بعدما أدت ظروف العمل القاسية في المصانع والمناجم إلى ظهور أمراض وإصابات خطيرة، كانت في السابق غير محل اهتمام، خصوصًا وأن هذه الأعمال كانت تُسند غالبًا إلى السجناء والعبيد ولم تُعتبر آنذاك موضوعًا يستحق البحث أو التنظيم

ومع تسارع التحولات الصناعية خلال القرن التاسع عشر، بدأ الوعي بأهمية حماية العمال يتزايد، وكان أول تعبير عملي عن هذا الوعي في إنجلترا عام 1802م، حيث صدر أول قانون ينظم ظروف العمل، وحدد ساعات عمل الأطفال بـ12 ساعة يوميًا، مع حظر العمل الليلي. تلا ذلك صدور قوانين إضافية مثل قانوني 1832م و1898م، واللذين ساهما في تحسين بيئة العمل. كما أُنشئت في عام 1830م أول هيئة تفتيش خاصة بالمصانع، لضمان تطبيق معايير السلامة

هذا التوجه لم يقتصر على إنجلترا فقط، بل امتد إلى دول أوروبية أخرى مثل سويسرا والدنمارك التي سنت قوانين مشابهة في عام 1840م، ثم إلى الولايات المتحدة الأمريكية في عام

1877م. ومنذ ذلك الحين، بدأت معظم الدول في وضع تشريعات لحماية العمال وتحسين شروط العمل داخل المؤسسات الصناعية وغيرها.

أما في الجزائر، فقد وُضع أول إطار قانوني للسلامة المهنية سنة 1966م، حيث تضمن القانون أحكامًا لتعويض العمال المتضررين من الأمراض والإصابات المرتبطة بالعمل. وقد شكل ذلك نقلة نوعية في مجال حماية اليد العاملة وتعزيز الحقوق المهنية.

ومع مرور الوقت، تعززت الجهود على المستوى الدولي، حيث أعلن مكتب العمل الدولي في عام 2003م عن تخصيص 28 أبريل من كل عام يومًا عالميًا للسلامة والصحة المهنية، بهدف رفع الوعي بأهمية توفير بيئة عمل صحية وآمنة تضمن سلامة العاملين وتحفز الأداء والإنتاج.

وتُعرف الصحة والسلامة المهنية بأنها مجموعة من التدابير والإجراءات التي تُتخذ لحماية العمال من الأخطار التي قد تواجههم أثناء العمل، بهدف توفير بيئة مهنية مستقرة وآمنة، تحافظ على صحة الإنسان وتعزز إنتاجية المؤسسات، مما ينعكس إيجابًا على التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام (حريرية، 2017)

2.2.1.3. تعريف الصحة والسلامة المهنية:

السلامة والصحة المهنية هي مجموعة من خطوات والإجراءات تتخذ لتحقيق بيئة عمل مأمونة خالية من جميع الأخطار ومسببات الحوادث تنعدم فيها الأمراض المهنية والإرهاق والتلف وضياح الأموال مع المحافظة على عناصر الإنتاج في امان تام من كافة الأخطار. (شرارة، 2016، صفحة 12)

ويعرف أيضا، السلامة والصحة المهنية هي ذلك المجال الذي يضم مجموعة الأسس الإنسانية والمادية والإجراءات التنظيمية التي تهدف الى حماية عناصر الانتاج البشرية من اخطار حوادث العمل وامراض المهنية وحماية العناصر المادية من الاضرار التي يمكن ان تلحق بها بهدف الحفاظ عليها ورفع من كفاءتها الانتاجية. (محمود، 2022)

ويعرف أيضا، السلامة والصحة المهنية تعني توفير ظروف عمل امنه ومناسبه لكل من العامل واداه العمل من خلال تقديم خدمات وقائية واحتياطات كفيلة لحماية الفرد من مخاطر العمل

التي تنتج من جراء ممارستهم لعمل معين كما تهدف الى حماية الآلات والمعدات عن طريق الصيانة الدائمة والصيانة الدورية لكي تحتفظ الآلات دائماً بطاقتها الإنتاجية الجيدة لفترة أطول بالإضافة الى حماية الموارد سواء كانت مواد اولية او منتجة من التلف والضياع عن طريق تخزين السليم حتى لا يطرأ على تركيبها او خواصها اي تغيير. (حريرية، 2017)

3.1.3 إيجابيات الوقاية والسلامة المهنية في بيئة العمل.

- في إطار تعزيز بيئة عمل آمنة وصحية، تُعد مجموعة من الإجراءات والتدابير أساسية لحماية العاملين والمعدات، وتحقيق الاستدامة في الأداء. ومن أبرز هذه الإجراءات:
- تدريب العاملين على الاستخدام الصحيح لمعدات الوقاية الشخصية لضمان فعاليتها.
- توفير العدد والأدوات اليدوية اللازمة لإنجاز المهام بكفاءة وأمان.
- إجراء فحوصات طبية دورية لجميع الموظفين للكشف المبكر عن الأمراض المهنية والحد من آثارها.
- استخدام وسائل الحماية مثل الحواجز الميكانيكية خلال العمليات الخطرة لحماية الأفراد من الإصابات المباشرة.
- تطبيق برامج صيانة دورية للمعدات بهدف الوقاية من الأعطال وإطالة عمرها التشغيلي.
- تأريض الآلات والمعدات الكهربائية لتفادي حدوث صدمات كهربائية.
- الالتزام بطرق مناولة آمنة للمواد أثناء مراحل الإنتاج، حفاظاً على سلامة العاملين.
- توفير أجهزة ومعدات مكافحة الحرائق في المواقع الحساسة، مع تدريب العاملين على استخدامها.
- الحفاظ على نظافة بيئة العمل بما يقلل من مخاطر التلوث والإصابات.
- التخلص السليم من النفايات والمخلفات الصناعية وفق المعايير البيئية المعتمدة.
- حماية عناصر البيئة المحيطة، كالهواء والماء والتربة، من التلوث الناتج عن الأنشطة الصناعية
- التركيز على تطبيق أسس السلامة في جميع مراحل العمل لضمان بيئة إنتاجية مستقرة وأمنة.
- معدات ومستلزمات السلامة العامة. (طراونة، 2017)

- *إزالة الخطر من منطقة العمل نهائياً .
 - *توفير معدات الوقاية الشخصية للعمال عند استحالة تقليل الخطر .
 - *توفير وسائل الامن والصحة والوقاية في بيئة العمل بطريقة التي تجنب العمال اخطار العمل وظروفه .
 - *تشجيع العاملين على محافظة على انفسهم واتباع الشروط والتعليمات الامن الصناعي للوقاية من اخطار العمل .
 - *السرعة في العلاج والتأهيل يهدف الى رعاية العامل المصاب وضمان عودته الى العمل.
- (العالي و د.بوحفص، 2018)

وهناك إيجابيات أخرى وهي:

*تعد السلامة والصحة المهنية عنصرًا أساسيًا في بناء بيئة عمل مستقرة وآمنة، حيث تنعكس آثارها بشكل مباشر على راحة العاملين وجودة الإنتاج داخل المؤسسة. وفيما يلي أبرز الجوانب التي تبرز أهمية تبني ثقافة السلامة المهنية:

- الحد من الحوادث والإصابات:
- الالتزام بتطبيق معايير السلامة يقلل من وقوع الحوادث والإصابات داخل مكان العمل، مما يساعد على تقليص فترات التوقف الناتجة عن الغيابات، ويسهم في استمرارية سير العمل دون تعطيل.
- استقطاب الكفاءات والمهارات:
- توفر بيئة آمنة وجاذبة عنصرًا مهمًا للعمال المتميزة عند اختيارهم لجهة العمل، حيث يحرص الكثير من المهنيين على الانضمام إلى مؤسسات تضمن لهم السلامة والاستقرار المهني.
- تحفيز ورضا الموظفين:
- شعور العاملين بالاهتمام بسلامتهم الجسدية والنفسية يعزز من ولائهم للمؤسسة، ويزيد من رضاهم الوظيفي، ما يدفعهم لبذل مجهود أكبر وتحقيق نتائج أفضل.
- تحسين جودة وكفاءة الإنتاج:

• تؤدي بيئة العمل الآمنة إلى تحسين الأداء العام وتقليل النفقات الناتجة عن الحوادث والتعويضات، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة العمليات الإنتاجية وفعالية المؤسسة ككل.

• تحقيق فوائد ملموسة للعمال:

• من خلال توفير الحماية من المخاطر الصحية والمهنية، تضمن السلامة المهنية الحفاظ على صحة العمال، الأمر الذي يساهم في رفع إنتاجيتهم وبالتالي زيادة دخولهم وتحسين ظروفهم المعيشية. (شرارة، 2016، صفحة 16)

4.1.3. انعدام الوقاية والسلامة في بيئة العمل.

هناك عدة سلبيات تؤدي الى انعدام الوقاية وسلامة في بيئة العمل وتتمثل في:

*تشغيل من دون صلاحية.

*عدم وجود حواجز حماية.

*عدم استخدام معدات الوقاية .

*عدم تنسيق العمل .

*العمل على الآلات الخطيرة والمتحركة وهي في وضع التشغيل .

*التصميم السيء للمباني .

*عدم وضوح طرق العمل ووقتها المناسب .

*عدم وجود الحماية المناسبة لبعض الاجهزة .

*قله الخبرة .

*التعب والاهمال. (طراونة، 2017)

*سوء عملية وضع الترتيب الاساسي للآلات والمعدات على ارضية المصنع .

- * عدم اتباع النظم السليمة للإضاءة والتهوية والرطوبة الملائمة لطبيعة العمل .
- * سوء عملية تخزين المواد الملتهبة والمتفجرات والغازات القابلة للانفجار بحيث تكون مصدرا خصباً للحرائق وحوادث مع الوفاة .
- * ضيق مكان الآلات والمعدات مما يؤدي الى صعوبة حركة العامل ويترتب على ذلك من حوادث واصابات .
- * عدم وجود اجهزة ونظم انذار متقدمة لوقاية العاملين من الاخطار المحتملة .
- * اهمال عملية الصيانة والاصلاح في الوقت المناسب. (شرارة، 2016، صفحة 27)
- * الافتقار الى الراحة وزيادة درجات التعب والاجهاد .
- * الاهمال في اتباع التعليمات واللوائح والمنشورات .
- * ضعف البصر او السمع قد يؤدي الى كثير من الاخطار والاصابات .
- * تسرب الامراض الاجتماعية السيئة داخل بيئة العمل مثل الادمان والمخدرات والسرقة والغش والتملق وغيرها.
- * الاهمال واللامبالاة في عملية الاختيار والتعيين .
- * اختلال الهيكل التنظيمي وعدم وضوح العلاقات التنظيمية. (شرارة، 2016، صفحة 25)
- * الشعور بالخوف الدائم لأنه يمارس اعماله في بيئة مليئة بالمخاطر التي تهدد صحة حياته ومستقبله .
- * فقدان اليد العاملة الماهرة والمدربة. (محمود، 2022)

4.1.3.3. متطلبات الوقاية والسلامة في البيئة المهنية.**1.3.3. معايير الوقاية والسلامة المهنية في بيئة العمل.**

تهدف معايير السلامة المهنية إلى حماية صحة وسلامة العاملين، والحد من المخاطر التي قد تهدد حياتهم أو تعيق أداءهم، وذلك من خلال توفير بيئة عمل آمنة تضمن الاستقرار والإنتاجية. وفيما يلي أبرز المعايير التي ينبغي الالتزام بها لتحقيق هذا الهدف:

1.1.3.3. رفع مستوى الوعي بالسلامة المهنية

من المهم توفير لوحات إرشادية وملصقات توعوية في مواقع العمل توضح إجراءات السلامة، خاصة في أماكن الخطر. كما يجب توعية العمال بالمخاطر الكيميائية من خلال استخدام رموز وتحذيرات واضحة، وتقديم تدريبات بلغة مبسطة ومفهومة.

2.1.3.3. تسجيل ومتابعة الإصابات المهنية

يعد توثيق الإصابات والأمراض المهنية خطوة أساسية لتحليل أسبابها واتخاذ التدابير الوقائية. وتشمل هذه الإجراءات إجراء فحوصات دورية، كقياس جودة الهواء، بما يتماشى مع معايير السلامة العالمية مثل معايير OSHA.

3.1.3.3. توفير معدات الوقاية الشخصية:

يجب على المؤسسة توفير جميع أدوات الحماية اللازمة للعمال دون تحميلهم أية تكاليف، مع الحرص على إجراء فحوصات دورية مثل اختبارات السمع والبصر، بحسب متطلبات كل مهنة.

4.1.3.3. تقليل مصادر الخطر في بيئة العمل

ينبغي تحليل أسباب الإصابات السابقة ونشر تقارير دورية لتجنب تكرارها، بالإضافة إلى توفير الوسائل الكفيلة بالحد من المخاطر المختلفة سواء كانت فيزيائية، ميكانيكية، بيولوجية، كيميائية، أو حتى متعلقة بالحريق.

5.1.3.3. ضمان ملاءمة الحالة الصحية للعاملين

من الضروري إجراء الفحوصات الطبية للعاملين قبل تعيينهم، للتأكد من قدرتهم الصحية على أداء المهام المطلوبة. كما يجب إعلامهم مسبقاً بطبيعة المخاطر المرتبطة بالعمل وتدريبهم على استخدام وسائل الوقاية.

6.1.3.3. توفير التدريب والتأهيل المستمر

يتطلب تعزيز السلامة المهنية تنظيم دورات منتظمة تشمل الوقاية من الحوادث، الإسعافات الأولية، وطرق التصرف في حالات الطوارئ، إلى جانب تحديث معدات الإنقاذ والإطفاء بما يتماشى مع التطورات التقنية.

7.1.3.3. وضع خطط للطوارئ والوقاية

يجب إعداد خطط دقيقة لمواجهة الكوارث والحوادث المحتملة، وتشمل هذه الخطط تقييم المخاطر، وتحديد آليات التعامل معها، وإجراء تفتيش دوري على أماكن العمل، لا سيما في المناطق عالية الخطورة

8.1.3.3. متابعة الحالة الصحية للعاملين بشكل دوري

يقوم طبيب المؤسسة بمراقبة الوضع الصحي للعمال والتحقق من أي أعراض قد ترتبط بالبيئة المهنية، مع التنسيق مع هيئات التأمين الصحي لإجراء فحوصات دورية تكشف عن الأمراض المهنية في مراحلها الأولى

9.1.3.3. تحسين بيئة العمل وظروف المعيشة

تلتزم المؤسسات، خاصة في المناطق النائية، بتوفير وسائل نقل آمنة ومريحة للعمال، وتقديم وجبات غذائية متوازنة، وسكن ملائم يحفظ كرامتهم ويوفر الراحة الضرورية لاستمرارهم في العمل بكفاءة.

10.1.3.3. التزام العاملين بتعليمات الوقاية

لا تكتمل منظومة السلامة بدون تعاون العمال أنفسهم، إذ يتوجب عليهم الالتزام باستخدام وسائل الوقاية، والحفاظ عليها، وتجنب أي سلوك من شأنه تعطيل أنظمة الحماية أو الإضرار بزملائهم.

إن الالتزام بهذه المعايير لا يحمي فقط الأفراد من المخاطر المهنية، بل يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية، تعزز من أداء العمال وتدفع بعجلة الإنتاج نحو الأمام. (عزام، 2020)

2.3.3. واقع الوقاية والسلامة في البيئة المهنية الجزائرية.

وفقاً لإحصائيات منظمة العمل الدولية، يفقد حوالي 5000 شخص حياتهم يومياً بسبب الحوادث أو الأمراض المرتبطة بالعمل، فيما يُسجل سنوياً نحو 270 مليون حادث مهني، بالإضافة إلى 160 مليون حالة مرضية متعلقة بالعمل، يؤدي ثلثها إلى فقدان أربعة أيام عمل أو أكثر.

في إطار السياسة الوطنية للوقاية من المخاطر وتعزيز الصحة والسلامة المهنية، بذلت الجزائر جهوداً لتوفير 3857 هيكلًا داخليًا للوقاية داخل أماكن العمل، حيث انضمت أكثر من 13 ألف مؤسسة إلى هذه المبادرات. ورغم ذلك، لا تزال هذه الجهود محدودة التأثير في ظل غياب مشاركة فعالة من قبل الجهات المستخدمة، التي تتحمل مسؤولية ضمان بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين.

وعلى الصعيد الدولي، صادقت الجزائر على عدد من الاتفاقيات المهمة، مثل الاتفاقية الدولية رقم 155 المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، إضافة إلى اتفاقية العمل العربية رقم 07 الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، التي أبرمت في الإسكندرية عام 1977، واعتمدها الجزائر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 05-280 الصادر في 14 أغسطس 2005.

يؤكد هذا التوجه أن المشرع الجزائري يُولي اهتمامًا كبيرًا ببيئة العمل، ويحرص على حماية العمال عبر تعزيز إجراءات الوقاية وضمان تطبيقها بفاعلية داخل المؤسسات.

ويحدد التشريع الجزائري الخاص بالوقاية من الاخطار المهنية الاطراف الفعالة في هذا المجال على مستوى المؤسسة كالاتي :

1.1.3.3. رئيس المؤسسة: تقع مسؤولية الوقاية الصحية والأمن داخل المؤسسات على عاتق رب العمل، إذ يُعد الفاعل الرئيسي لضمان بيئة عمل آمنة. فهو مسؤول عن الحفاظ على صحة وسلامة العاملين من خلال تنفيذ إجراءات وقائية تتماشى مع المبادئ العامة للسلامة المهنية، مستندًا إلى سلطته التنظيمية واللوائح الداخلية للمؤسسة. وذلك يشمل سنّ قواعد ملزمة للعمال لضمان امتثالهم لها، مما يساهم في تقليل المخاطر المهنية وتعزيز الأمان الوظيفي.

إلى جانب ذلك، يُلزم القانون رئيس المؤسسة بالإمام بكافة التخصصات التقنية ذات الصلة، والحصول على المشورة اللازمة لضمان تطبيق فعال لسياسات الوقاية. كما يتعين عليه إعداد دفاتر وسجلات لحوادث العمل، تتضمن بيانات العامل، تاريخ وقوع الحادث، مكانه، أسبابه، وظروفه، إضافةً إلى مدة العجز عن العمل. هذه الوثائق يجب أن تكون متاحة لمفتش العمل أثناء عمليات المراقبة المختلفة لضمان الشفافية والامتثال للقوانين.

من جهة أخرى، يجب على رئيس المؤسسة إعداد مخطط للوقاية الصحية والأمن، لا سيما في نشاطات البناء، الأشغال العمومية، والري، ثم عرضه على ممثل العمال، طبيب العمل، وهيئة الوقاية من الأخطار المهنية، بهدف توفير بيئة عمل آمنة وضمان حماية الموظفين من المخاطر المحتملة. إن الالتزام بهذه الإجراءات لا يساهم فقط في تعزيز سلامة العمال، بل ينعكس أيضًا إيجابيًا على كفاءة الإنتاج واستقرار المؤسسة.

2.1.3.3. طبيب العمل: يلزم التشريع الجزائري كل هيئة مستخدمة بإحداث مصلحة لطب العمل عندما تفوق مدة اداء الطبيب العمل لمهمته الشهرية المحددة في قانون بساعة عمل واحدة في الشهر لكل 10 عمال يعملون في موقع شديد الخطورة والساعة تعامل واحدة لكل 15 عاملا يعملون في موقع متوسط او قليل الخطورة ويمكن الزيادة في المقاطين المذكورين حسب مواصفات طبيعة العمل وحجم الهيئة المستخدمة وموقعها الجغرافي الطبقة للأهداف المسطرة في ميدان التخطيط الصحي .

يعد الطبيب مؤهلاً لممارسة الطب العمل كل طبيب يحمل شهادة تخصص في طب العمل ومرخص له بممارسته ويسحب التأهيل منه بمقرر من وزير المكلف بالصحة ومن جهة أخرى يحدد القانون الصلاحيات المخولة لطبيب العمل حيث يمكنه ان يجري فحوصا تكميلية او ان يلجا الى اختصاصي للحصول على ما يأتي :

- تحديد الأهلية صحية لمنصب العمل لا سيما اكتشاف الاصابات التي تتنافى مع منصب العمل المقصود .
- اكتشاف الامراض المعدية .
- اكتشاف الامراض المهنية او ذا الطابع مهني .

كما يشارك طبيب العمل في اشغال هيئات المكونة قانونا في الهيئات المستخدمة بشأن جميع المسائل المتعلقة بحفظ الصحة والامن والطب العمل فهو يعتبر مستشارا للهيئة المستخدمة لا سيما في المسائل التالية:

- _ تحسين ظروف الحياة والعمل في الهيئة المستخدمة .
- _ النظافة العامة في الاماكن العمل .
- _ نظافة مصالح الاطعام ومراكز الاستقبال واماكن الحياة .
- _ تكييف مناصب العمل وتقنياته ووتيرته مع البنية الجسمية البشرية .

3.2.3.3..اللجنة المتساوية الاعضاء للوقاية الصحية والامن: تعد اللجنة المتساوية

الاعضاء للوقاية الصحية والامن الاطار العملي المفضل لمناقشة مشاكل الصحة والظروف العمل وتأسس ضمن كل هيئة مستخدمة تشغل اكثر من تسعة عمال ذوي علاقة عمل غير محددة وعندما تكون مؤسسة مكونة من عدة وحدات تأسس ضمن كل واحدة منها لجنة متساوية الاعضاء للوقاية الصحية .

4.2.3.3. مصلحه الوقاية الصحية والامن في وسط العمل: تكلف مصلحه الوقاية

الصحية والامن بتنفيذ تدابير الوقاية التي تقرها اللجنة المتساوية الاعضاء للوقاية الصحية والامن طبقة للقوانين والتنظيمات المعمول بها وتتمتع بالصلاحيات التالية :

_ اعداد السياسة العامة للمستخدم بمشاركة اللجنة المتساوية الاعضاء للوقاية الصحية والامن في مجال الوقاية والسهل على تنفيذها .

_ التحقق من السير الحسن لوسائل الوقاية التابعة للهيئة المستخدمة .

_ تفتيش اماكن ومناصب العمل بالاتصال مع اللجنة المتساوية الاعضاء للوقاية الصحية والامن .

_ السهر على تطبيق القواعد المنصوص عليها في التشريع وتنظيم المعمول بها وكذا مراعاة تعليمات الوقاية الصحية والامن في وسط العمل .

_ اعداد المخططات السنوية والمتعددة السنوات للوقاية من الاخطار المهنية بالاتصال مع اللجنة المتساوية الاعضاء الوقاية الصحية والامن .

5.2.3.3. لجنه ما بين المؤسسات للوقاية الصحية والامن: تؤسس لجنة ما بين

المؤسسات للوقاية الصحية والامن وجوبا عندما تتجمع عده مؤسسات تابعة لنفس الفرع المهني او لعدة فروع مهنية للممارسة نشاط في نفس الاماكن العمل لمدة محددة وتشغل لذلك عملا تكون علاقة عملهم محددة سواء في شكل انجاز البناء والاشغال العمومية والري سواء في شكل تقديم خدماتك عملية المناولة والنقل والتخزين بعد التحقيق واعتماد من مصالح المختصة اقليمية للتابعة للوزارة المكلفة بالعمل .

تتولى المؤسسات للوقاية الصحية والامن على خصوص صلاحيات الاتي :

_ تنسيق التدابير الواجب اتخاذها لضمان احترام قواعد الحماية الفردية والجماعية.

_ تحقق من تطبيق تدابير المتخذة.

_ انسجام متوافق مخططات الوقاية الصحية والامن حسب الاخطاء الخاصة بالعمل .

_ دراسة حالات حوادث واعداد الاحصائيات المرتبطة بها .

_ اعداد تقرير تلخصي بنشاطات ترسل نسخة منه الى مفتش العمل المختص اقليميا ويستثنى من تدخل لجنة في وسط العمل المسؤوليات التي تقع على عاتق الهيئات المستخدمة تبقى لأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها وكالة تطبيق الاحكام المتعلقة بصلاحيات الهياكل الاخرى المختصة في مجال الوقاية الصحية والامن وسيرها .

* على المستوى الوطني، تتحمل عدة جهات مسؤولية الوقاية من الأخطار المهنية في الجزائر، وعلى رأسها وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. تقوم هذه الوزارة بإدارة جهود الوقاية من خلال هيئاتها المركزية، مثل مديرية علاقات العمل DRT والمديرية العامة للضمان الاجتماعي DGSS إضافة إلى مفتشية الضمان الاجتماعي IGT التي تراقب الامتثال لمعايير السلامة. كما تلعب العديد من المنظمات دورًا في تعزيز السلامة المهنية، منها المعهد الوطني للوقاية من الأخطار المهنية INPRP وهيئة الوقاية من الأخطار المهنية في قطاع البناء والأشغال العمومية والري OPREBATHP والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS

إلى جانب وزارة العمل، تسهم وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات في الوقاية المهنية من خلال أقسام طب العمل، إضافة إلى المجلس الوطني للوقاية الصحية والامن وطب العمل **، الذي يعزز السياسات الوقائية. ويلعب وزير العمل دورًا مركزيًا في صياغة المقاييس الوقائية وضمان تطبيقها.

وعلى الرغم من الجهود المبذولة من قبل السلطات الجزائرية لتطوير مجال الوقاية من الأخطار المهنية، إلا أن هذه الجهود تظل غير كافية مقارنة بالدول المتقدمة. فقد ركزت التشريعات بشكل أساسي على المخاطر التقليدية، مثل المخاطر الفيزيائية، الكيميائية، والميكانيكية، مع إهمال بعض القضايا الجوهرية، مثل المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، والتي تحظى باهتمام كبير عالميًا. يُلاحظ غياب معالجة موضوع التوتر والقلق الوظيفي، العنف المهني، وظاهرة التحرش الجنسي في أماكن العمل، لا سيما ضد العنصر النسوي، وهو ما يرتبط غالبًا بإساءة استخدام السلطة من قبل المدراء والمسؤولين تجاه الموظفين.

لتحقيق بيئة عمل آمنة ومتكاملة، ينبغي تحديث التشريعات الجزائرية لتشمل هذه الجوانب الحديثة للوقاية، وتوفير آليات لمكافحة جميع أشكال الأضرار التي قد تؤثر على صحة وسلامة العمال، سواء كانت مادية أو نفسية. (كحول و هشام، 2022)

3.3.3. تشريعات الصحة والسلامة المهنية بالجزائر.

تُعد تشريعات الصحة والسلامة المهنية جزءًا أساسيًا من القوانين الوطنية في جميع الدول العربية، ولكن تختلف تفاصيلها وطريقة إدراجها في التشريعات من بلدٍ إلى آخر. ففي بعض الدول، تعود هذه الأحكام إلى فترة اعتماد الدستور، بينما في دول أخرى تُعتبر حديثة نسبيًا، حيث تم تضمينها في قوانين العمل الجديدة أو تعديلها ضمن تحديثات تشريعية رئيسية.

على مستوى التشريعات الوطنية، قامت الدول العربية بإجراء تعديلات شاملة على قوانين العمل لضمان توافقها مع المعايير الدولية وتحسين ظروف العمل للعمال. ركزت هذه التحديثات بشكل أساسي على تحسين القوانين المتعلقة بالقطاع العام، تعزيز مدونات الضمان الاجتماعي، حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وتنظيم قوانين العمل في القطاعات الزراعية، بالإضافة إلى معالجة قضايا مثل عمالة الأطفال والتفتيش المهني.

هذه التحديثات جاءت استجابةً للحاجة المتزايدة إلى توفير بيئة عمل أكثر أمانًا، ومعالجة أوجه القصور التي كانت موجودة في التشريعات السابقة، حيث يتم اليوم دمج جوانب الوقاية والسلامة المهنية بشكل أكثر شمولًا لضمان حماية العمال وتعزيز استدامة القوى العاملة. (محمد خ.، 2016)

جدول يوضح القرارات والقوانين التي تنضم برامج الصحة والسلامة المهنية في الجزائر:

تاريخ الاصدار	القوانين المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية (قوانين/انظمة ومراسيم وزارية)
جوان 1966	الامر 66-183 المتضمن تعويض حوادث العمل والأمراض المهنية
جوان 1972	الامر 72-29 المتضمن احداث المعهد الوطني لحفظ الصحة والامن
جوان 1974	الامر 74-65 المتضمن احداث المنظمة الوطنية لطب العمل

ديسمبر 1974	المرسوم 74-255 المحدد لكيفيات احداث لجنة لحفظ الصحة والامن ومهامها وتسييرها
أفريل 1974	الامر 74-33 المتضمن مفتشية العمل
فبراير 1976	المرسوم 76-34 المتعلق بالمنشآت الخطيرة والضارة بصحة العامل
جويلية 1983	القانون رقم 83-13 حول الامراض والحوادث المهنية
ماي 1986	المرسوم رقم 86-132 حول حماية العمال من الاشعة الايونية واستعمال اجراءات المواد المشعة الايونية والاشعاعية الفاعلية
جانفي 1988	القانون رقم 88-07 حول الصحة والسلامة والطب المهني
جانفي 1991	المرسوم التنفيذي رقم 91-05 حول انظمة الحماية العامة حول الصحة والسلامة في بيئة العمل
ماي 1993	المرسوم رقم 86-120 حول تنظيم الرعاية الطبية المرتبطة بالعمل
جوان 1996	المرسوم رقم 96-209 حول تشكيل وتنظيم وعمل مجلس الصحة والسلامة والطب المهني
سبتمبر 2001	المرسوم التنفيذي رقم 285-01 حول الاماكن العامة حيث يحظر التبغ ووسائل التنفيذ هذا الحظر
اكتوبر 2001	المرسوم التنفيذي رقم 341-01 حول تشكيل وصلاحيات وعمل اللجنة الوطنية لتوحيد (التصديق/الموافقة على)معايير فعالية منتجات او ادوات او آلات الحماية
ديسمبر 2002	المرسوم التنفيذي رقم 427-02 حول ارشاد العمال وابلاغهم وتدريبهم في مجال الوقاية من المخاطر المهنية
جانفي 2005	المرسوم التنفيذي رقم 09-05 حول اللجان المشتركة مع العمال حول الصحة والسلامة
جانفي 2005	المرسوم التنفيذي رقم 10-05 حول صلاحيات وتشكيل وتنظيم واجراءات لجان الصحة والسلامة في الشركات
جانفي 2005	المرسوم التنفيذي رقم 11-05 حول شروط انشاء خدمات الصحة والسلامة وتنظيمها وتشغيلها

تسلط هذه النصوص الضوء على أهمية الاستثمار في مجال الوقاية وتحسين ظروف العمل داخل المؤسسات، نظرًا لتأثيره الإيجابي على إنتاجية العمال وعلى الصحة المالية للمؤسسة نفسها. يعد ضمان بيئة عمل آمنة أحد المتطلبات الأساسية لرفع كفاءة الأداء وتعزيز استقرار القوى العاملة.

في هذا السياق، تُدعى الجهات المستخدمة إلى جعل الوقاية أولوية دائمة ضمن استراتيجياتها، حيث ينبغي لها أن تتابع باستمرار حسن سير الهياكل الداخلية المخصصة للوقاية. ويتم ذلك ضمن إطار من التشاور والتنسيق وفقًا لما ينص عليه القانون والتشريعات الجزائرية، لضمان تطبيق فعال للإجراءات الوقائية وتحقيق بيئة عمل أكثر أمانًا واستدامة. (حرايرية، 2017)

الخلاصة:

تُعتبر السلامة والصحة المهنية من القضايا الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الإنتاج واستقرار القوى العاملة داخل المؤسسة. وبصفتها كيانًا اقتصاديًا واجتماعيًا، تتحمل المؤسسة مسؤولية توفير بيئة عمل آمنة تحافظ على سلامة العاملين وتُعزز إنتاجيتهم.

مع التطور المستمر في التشريعات الجزائرية والدولية المتعلقة بالوقاية المهنية، أصبحت معايير الصحة والسلامة جزءًا أساسيًا من السياسات الإدارية، مما يفرض على المؤسسات الالتزام بها لضمان بيئة عمل سليمة. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تواجه التطبيق الفعلي لهذه المعايير، مما يستدعي جهودًا أكبر لضمان الامتثال الفعّال لها.

لذلك، يبقى تعزيز الوعي حول أهمية الصحة والسلامة المهنية، إلى جانب تبني استراتيجيات وقائية شاملة، أمرًا ضروريًا لضمان حماية حقوق العمال وتحقيق التنمية المستدامة في بيئة العمل.

الجانب التطبيقي:

الفصل الرابع: مدخل تعريفى للمؤسسة اكرم نور

الفصل الرابع: مدخل تعريفي لمؤسسة أكرم كوندور

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى تقديم عرض تعريفي شامل لشركة أكرم نور ترادينغ، والتي تُعد شركة ذات مسؤولية محدودة وشخصية معنوية واحدة (EURL AKRAM NOR TRADING). يتناول الفصل الهيكل القانوني للشركة، طبيعة نشاطها التجاري، موقعها التنظيمي، وأبرز الخصائص التي تميزها في السوق. كما يستعرض الفصل أهمية الشركة في السياق الاقتصادي والتجاري المحلي، مع إبراز دورها في القطاع الذي تعمل فيه.

من خلال هذا المدخل التعريفي، يُمكن للقارئ فهم السياق الذي تعمل فيه الشركة، مما يسهل الربط بين الخصائص التنظيمية والإدارية للشركة وبين الأبعاد التي ستتم دراستها في البحث، مثل وسائل الاتصال الإداري وأثرها على السلامة المهنية ووعي العاملين. تُعد هذه المقدمة أساسًا ضروريًا لفهم البيئة المؤسسية التي تنطلق منها الدراسة وتحليل نتائجها.

1.4 مدخل تعريفي للشركة:

شركة أكرم نور ترادينغ هي شركة ذات مسؤولية محدودة وذات الشخص الوحيد EURL AKRAM NOR TARDING تم تأسيسها عام 2012 بولاية برج بوعرييج، ليطم فيما بعد التوسع عبر أكثر من 13 ولاية عبر الوطن، وهي شركة رائدة متخصصة في بيع وتوزيع الأجهزة الكهرو منزلية، الهواتف النقالة وملحقاتها، بالإضافة إلى تقديم خدمات ما بعد البيع لعدة ماركات وعلامات محلية وعالمية، منذ تأسيسها وضعت الشركة الجودة ورضا الزبائن في صميم استراتيجيتها، مما مكنها من كسب ثقة قاعدة واسعة من العملاء عبر مختلف ولايات الوطن.

بفضل خبرة ميدانية قوية، وفريق عمل مؤهل، يقارب 200 عامل وإطار عبر التراب الوطني، مع توطيد سلسلة شراكات ناجحة مع علامات تجارية مرموقة محلية وعالمية، أصبحت "أكرم نور ترادينغ" واحدة من الفاعلين الأساسيين في السوق الجزائري في مجال الإلكترونيات والتجهيزات الكهرو منزلية والهواتف الذكية وملحقاتها بالإضافة الى خدمات ما بعد البيع.

رؤيتنا:

تطمح الشركة أن تكون الخيار الأول للمستهلك الجزائري في مجال الأجهزة الكهرو منزلية والهواتف الذكية، من خلال توفير منتجات عالية الجودة وخدمة متميزة قبل وبعد البيع.

مهمتنا:

- تزويد السوق بمنتجات موثوقة من أشهر العلامات التجارية المحلية والعالمية.
- تقديم تجربة شراء متكاملة من لحظة الاستشارة حتى خدمات ما بعد البيع.
- مواكبة الابتكارات التكنولوجية لتلبية تطلعات المستهلك.
- بناء علاقات تجارية مبنية على الشفافية والمصداقية.

مجالات النشاط:

- بيع وتوزيع الأجهزة الكهرو منزلية.
- توزيع وتسويق الهواتف الذكية ومستلزماتها.
- استيراد وبيع ملحقات الهواتف والإلكترونيات.

3.2.4. مخطط الاتصال الداخلي:

_العملية: إدارة الجودة.

• جدول توثيق عملية ادارة الجودة:

الرقم	المستند/المعلومات	المرسل	المستلم	الوسيلة	تكرار
01	تقييم فترة الاختبار	مسؤول الموارد البشرية	الموظف	وثيقة	بعد كل فترة اختبار
02	استمارة التعبير عن احتياجات التوظيف	مسؤول العملية/ قائد العملية	مسؤول الموارد البشرية	وثيقة/الداخلية Boxes	حسب الهيكل التنظيمي والاحتياجات
03	التقييم السنوي للموظفين	مسؤول الموارد البشرية	الموظفون	وثيقة	سنوي
04	برنامج التوظيف	مسؤول الموارد البشرية	المدير	وثيقة/ارشفة	سنوي/بعد تحديث الهيكل التنظيمي
05	استمارة التعبير عن الاحتياجات التدريب	قائد العملية/ مسؤول الهيكل	مسؤول الموارد البشرية	وثيقة/الداخلية Boxes	حسب الاحتياجات
06	خطة السنوية للتدريب	مسؤول الموارد البشرية	المدير	وثيقة	سنوي
07	تقييم المباشر بعد التدريب	المشاركون	مسؤول الموارد البشرية	وثيقة	بعد كل تدريب
08	تقييم غير مباشر بعد التدريب	المشاركون	مسؤول الموارد البشرية	وثيقة	حسب الموعد المحدد
09	برنامج التدريب	مسؤول الموارد البشرية	المشاركون	وثيقة/ارشفة	سنوي
10	سياسة الجودة	المدير	جميع الموظفين	وثيقة/ارشفة	بعد كل انشاء/ تعديل

11	جدول تنفيذ الاهداف	المدير	جميع الموظفين	وثيقة/ارشفة	بعد كل انشاء/ تعديل
12	قائمة تقييم المخاطر	المدير	فريق العمل	وثيقة/اجتماع	بعد تحديد او تغيير الاهداف
13	جدول تحليل المخاطر	المدير	فريق العمل	وثيقة/اجتماع	بعد تحديد المخاطر
14	برنامج التدقيق الداخلي	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/ارشفة	سنوي
15	خطة التدقيق الداخلي	مدقق داخلي	فريق العمل	وثيقة/إيميل	قبل يومين من التدقيق
16	تقرير التدقيق الداخلي	مدقق داخلي	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد يومين من التدقيق
17	قائمة توزيع السجلات	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد انشاء او تعديل المستندات
18	قائمة سجلات الجودة	قائد العملية	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد كل تحديث
19	تخطيط الاجراءات الوقائية	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد كل تخطيط للإجراءات
20	جدول متابعة الاجراءات الوقائية	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/إيميل	قبل مراجعة العمليات
21	حالة تحديث المستندات	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد كل تحديث
22	قائمة المستندات العلمية	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد كل تحديث
23	خطة التواصل الداخلي	مسؤول الجودة	جميع الموظفين	وثيقة/إيميل	بعد كل تحديث
24	محضر مراجعة الادارة	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/إيميل	سنوي
25	محضر مراجعة العمليات	قائد العملية	فريق العمل	وثيقة/إيميل	ربع سنوي

26	استمارة الاجراءات التصحيحية/الوقائية	قائد العملية	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد كل اجراء
27	جدول الاجراءات التصحيحية/الوقائية	مسؤول الجودة	فريق العمل	وثيقة/إيميل	بعد كل تخطيط
28	لوحة متابعة الجودة	قائد العملية	فريق العمل	وثيقة/إيميل	شهري
29	لوحة متابعة الشركة	المدير	فريق العمل	وثيقة/إيميل	شهري

المصدر: مؤسسة اكرم نور كوندور-برج بوغريج-

خلاصة:

تُعد شركة أكرم نور ترادينغ واحدة من المؤسسات الاقتصادية الناشطة في مجال التجارة، وتتخذ من صيغة "شركة ذات مسؤولية محدودة بشخص واحد" إطارًا قانونيًا لها، ما يمنحها طابعًا تنظيميًا خاصًا ومرونة في التسيير. وقد ساعد هذا الشكل في بناء هيكل إداري يتماشى مع طبيعة النشاط التجاري الذي تقوم به، وهو ما ينعكس على طرق التواصل الداخلي بين مختلف مستوياتها، خاصة فيما يتعلق بتنظيم العمل وتطبيق قواعد السلامة المهنية داخل المؤسسة.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم لمحة تعريفية عن المؤسسة من خلال عرض أهم المعلومات المتعلقة بتأسيسها، نشاطها، عدد العمال، وطبيعة تنظيمها الإداري. هذا التمهيد يسمح بفهم أعمق للبيئة الداخلية التي جرت فيها الدراسة، ويسهم في تفسير نتائج البحث لاحقًا، خاصة في ما يتعلق بدور الاتصال الإداري في تعزيز التوعية بمفاهيم السلامة والوقاية، وهو ما يجعل هذا الجزء من الدراسة خطوة ضرورية لبناء تصور واقعي ومنهجي حول الإشكالية المطروحة.

الفصل الخامس:

الاجراءات الميدانية للدراسة

الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

بعد استعراض المفاهيم والنظريات المتعلقة بوسائل الاتصال الإداري وأهميتها في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية في بيئة العمل، يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية الخاصة بمؤسسة كوندور - فرع أكرم نور. يمثل هذا الفصل مرحلة جوهرية في البحث، حيث ينتقل من الإطار النظري إلى التطبيق العملي المبني على البيانات والملاحظات الحقيقية المجمعة من داخل المؤسسة.

يستعرض الفصل الخطوات المنهجية المتبعة في إعداد أداة البحث الإلكترونية المصممة لجمع البيانات، ويقدم وصفاً تفصيلياً لعينة الدراسة، بالإضافة إلى تحديد محاور المقياس المستخدم في تقييم واقع الاتصال الإداري وفعاليتيه في التوعية بالسلامة المهنية. كما يوضح الفصل طرق التحقق من صدق وثبات الأداة، ويشرح الأساليب الإحصائية التي تم توظيفها لتحليل البيانات وتفسير النتائج بما يتناسب مع إشكالية البحث والفرضيات المطروحة.

يهدف هذا الجزء التطبيقي إلى دعم الفهم النظري من خلال تقديم بيانات ميدانية دقيقة تبرز مدى تأثير وسائل الاتصال الإداري في تعزيز وعي العمال بمفاهيم السلامة والصحة المهنية، وهو ما يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة الوقاية والسلامة داخل المؤسسة.

1.5 منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة نظراً لملاءمته في معالجة الظواهر الاجتماعية والتنظيمية ذات الطابع المركب، وخاصة تلك المتعلقة بتأثير وسائل الاتصال الإداري على تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية داخل بيئة العمل. وقد تم تطبيق هذا المنهج في إطار دراسة ميدانية تناولت فرع مؤسسة كوندور - أكرم نور، باعتباره ميداناً يسمح بفهم دقيق لواقع الممارسة الاتصالية داخل المؤسسة وانعكاساتها على سلوكيات العمال ومستوى إدراكهم للمخاطر المهنية.

يرتكز هذا المنهج على وصف وتحليل المعطيات المرتبطة بموضوع الدراسة، من خلال رصد التغيرات التي طرأت على مستوى وعي العمال نتيجة لتفعيل آليات الاتصال الإداري، وتفسير العوامل التي ساهمت في تعزيز ثقافة السلامة والوقاية لديهم. كما يزاوج المنهج بين التحليل الكيفي الذي يركز على تفصيل خصائص وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة، من حيث طبيعتها ومضامينها واتجاهاتها، وبين التحليل الكمي الذي يعنى بقياس مدى تأثير هذه الوسائل على سلوك العمال ومواقفهم إزاء قواعد الصحة والسلامة المهنية.

ومن خلال هذا المسعى، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤية متكاملة وشاملة تساعد على فهم الدور الحيوي الذي تؤديه وسائل الاتصال الإداري في ترسيخ مبادئ الوقاية المهنية داخل المؤسسات الإنتاجية، بما يسهم في تحسين ظروف العمل وتقليل معدلات الخطر، ويعزز من ثقافة مهنية قائمة على الوعي والانضباط والمسؤولية المشتركة.

2.5. الدراسة الاستطلاعية:

1.2.5. عينة الدراسة الاستطلاعية :

في إطار الدراسة الموسومة بـ "دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية لدى العمال في المؤسسات: دراسة ميدانية بفرع كوندور - أكرم نور، قمنا باختيار كل عمال المؤسسة بالاعتماد على طريقة المسح بالعينة بسبب ان مجتمع البحث صغير والمقدر بـ 36 عاملاً، بهدف اختبار صلاحية أداة البحث المتمثلة في الاستبيان الإلكتروني، من حيث دقة الصياغة ووضوح الأسئلة وملاءمتها للمستوى المعرفي للمستجيبين.

وقد تم توزيع الاستبيان عبر رابط إلكتروني، مما أتاح للعمال المشاركين الإجابة عن الأسئلة بطريقة مباشرة وميسرة، مستفيدين من بساطة الوسيط الرقمي وسهولة التعامل معه. ويُعد هذا الأسلوب مناسباً للمرحلة الاستطلاعية نظراً لسرعته وكفاءته في الوصول إلى عدد معتبر من المشاركين، بالإضافة إلى قدرته على تجاوز الحواجز المكانية والزمنية، الأمر الذي ساهم في جمع بيانات أولية ذات جودة في وقت وجيز.

وتهدف هذه المرحلة إلى التحقق من فعالية أداة البحث قبل تعميمها على العينة الأساسية، وذلك من خلال رصد أية ملاحظات تتعلق بفهم محتوى الأسئلة أو مدى تفاعل العمال معها. ويسهم هذا الإجراء في تحسين جودة الأداة وضبطها بما يتوافق مع أهداف الدراسة، لضمان التوصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية تعكس بشكل فعلي دور وسائل الاتصال الإداري في رفع الوعي الوقائي لدى العمال وتعزيز ثقافة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة.

2.2.5. وصف أداة القياس المستخدمة:

تم اعتماد استمارة إلكترونية تضم مجموعة من الأسئلة المصممة خصيصاً لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، والمتمثل في دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية لدى العمال في المؤسسات: دراسة ميدانية بفرع كوندور - أكرم نور. وقد راعى تصميم الاستمارة تنوع الأسئلة بين المغلقة والمفتوحة، بهدف توفير بيانات كمية دقيقة تعكس مستوى الوعي وممارسات السلامة داخل المؤسسة، إلى جانب رصد آراء وتصورات العمال حول فعالية وسائل الاتصال الإداري في نشر ثقافة الوقاية والصحة المهنية.

وقد تم إعداد الأسئلة بشكل ينسجم مع أهداف الدراسة ومحاورها الأساسية، مع التركيز على مدى إدراك العمال لمضامين الرسائل الاتصالية، وتفاعلهم مع التوجيهات والإجراءات الوقائية التي تعتمد عليها المؤسسة. ويُعد هذا التنوع في طبيعة الأسئلة مدخلاً منهجياً مهماً لفهم أعمق للظاهرة المدروسة، من خلال الجمع بين المؤشرات الكمية والدلالات النوعية في تحليل النتائج.

3.2.5 محاور المقياس:

تم تصميم استمارة الاستبيان بناءً على مجموعة من المحاور التي تعكس الأبعاد الأساسية لموضوع الدراسة، إلى جانب قسم خاص بالمعلومات الشخصية. وقد تم اعتماد أسئلة مغلقة تعتمد على مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس درجة موافقة المشاركين، حيث تتدرج الإجابة من: "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة". ويتضمن المقياس المحاور التالية:

1.3.2.5 المعلومات الشخصية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على الخصائص العامة للمستجوبين، والتي قد تساهم في تفسير بعض الفروقات في الإجابات، ويشمل المتغيرات تتعلق بالجنس، الفئة العمرية، والمستوى التعليمي للمبحوثين.

2.3.2.5 محاور المقياس الأساسية:

• المحور الأول: واقع الاتصال الإداري في مؤسسة كوندور – أكرم نور

يتضمن هذا المحور ست فقرات تهدف إلى قياس مدى تنظيم وتفعيل الاتصال الإداري داخل المؤسسة، وطبيعته الرسمية أو غير الرسمية، وانسيابية تدفق المعلومات بين المستويات التنظيمية.

• المحور الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة

يركز هذا المحور على تحديد أنواع وسائل الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة (كالاجتماعات، الإعلانات، البريد الإلكتروني، الملصقات، وغيرها)، ومدى تكرار استخدامها في نقل التعليمات والإرشادات الخاصة بالصحة والسلامة المهنية.

• المحور الثالث: فعالية الاتصال الإداري في التوعية بالسلامة والوقاية

يقيس هذا المحور درجة تأثير الاتصال الإداري في نشر الوعي الوقائي لدى العمال، ومدى فهمهم وتفاعلهم مع الرسائل الاتصالية المتعلقة بمفاهيم السلامة المهنية.

• المحور الرابع: العوامل المهنية والتنظيمية الداعمة للسلامة

يهدف هذا المحور إلى التعرف على البيئة التنظيمية العامة في المؤسسة، ومدى دعمها للإجراءات الوقائية من خلال السياسات، والتكوين، والمتابعة الإدارية.

• المحور الخامس: معيقات الاتصال الإداري في مجال السلامة المهنية

يرصد هذا المحور أبرز الصعوبات التي قد تحدّ من فاعلية الاتصال الإداري، مثل ضعف قنوات التواصل، أو عدم وضوح الرسائل، أو ضعف التكوين الاتصالي للمسؤولين.

3.3.2.5. طريقة تصحيح المقياس

ولتحديد مجال الدرجات الخاصة بالمتوسطات في فقرات الاستبيان تم توزيع المستويات على فئات (ضعيف، دون المتوسط، متوسط، فوق المتوسط، مرتفع) وذلك عن طريق حساب المدى $(4=1-5)$ وتم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة أي $(0.80=4/5)$ بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح و الجدول التالي يوضح أطوال الفترات وفقاً لمجالاتها.

الجدول رقم (06): يوضح أطوال الفترات حسب مجالاتها

المرتفع	فوق المتوسط	متوسط	دون المتوسط	ضعيف	المجال
4.20 إلى 5	3.40 إلى 4.20	2.60 إلى 3.4	1.80 إلى 2.60	0.80 إلى 1.80	طول الفترة

المصدر: من إعداد الطالب

لتحديد مجال الدرجات الخاصة بمتوسطات فقرات الاستبيان، تم اعتماد منهجية علمية تقوم على حساب المدى الكلي لمقياس "ليكرت الخماسي" $(4 = 1 - 5)$ ، ثم تقسيم هذا المدى على عدد فئات المقياس، أي خمسة مستويات، ما أسفر عن طول فترة تقديرية تعادل (0.80) . وقد تم استعمال هذا الطول كأساس لتصنيف الدرجات المحصلة إلى خمس فئات متدرجة تبدأ من "ضعيف" وتنتهي بـ"مرتفع"، وذلك عبر إضافة طول الفترة تدريجياً إلى الحد الأدنى للمقياس (وهو الواحد الصحيح). وتسمح هذه الطريقة بتأويل النتائج الكمية بشكل أكثر دقة وموضوعية، إذ تمثل

كل فئة درجة محددة من قوة أو ضعف الاستجابة، ما يسهم في تفسير مستويات الإدراك أو الممارسة لدى المفحوصين. وقد جاء توزيع المجالات على النحو الآتي: من 1.00 إلى أقل من 1.80 يمثل مستوى "ضعيف"، ومن 1.80 إلى أقل من 2.60 "دون المتوسط"، ومن 2.60 إلى أقل من 3.40 "متوسط"، ومن 3.40 إلى أقل من 4.20 "فوق المتوسط"، وأخيراً من 4.20 إلى 5 "مرتفع". ويُعد هذا التصنيف ضروريًا لتأويل النتائج النهائية في ضوء أهداف الدراسة وتحليل درجة وعي العمال بوسائل الاتصال الإداري وأثرها في تعزيز مفاهيم السلامة والصحة المهنية.

3.5. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

1.3.5. الصدق:

1.1.3.5. صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:

للتأكد من صدق الأداة المستخدمة قمنا بحساب معاملات الارتباط بين المحاور --والدرجة

الكلية للاستبيان والجدول التالي توضح ذلك.

الجدول رقم(02): يوضح معاملات الارتباط بين جميع المحاور والدرجة الكلية للاستبيان.

معامل الارتباط R	عدد الفقرات	محاور الاستبيان
**0.439	06	المحور الأول
**0.593	06	المحور الثاني
**0.628	06	المحور الثالث
**0.453	06	المحور الرابع
**0442	06	المحور الخامس

** دالة عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يمثل الجدول رقم (01) نتائج معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للأداة، وذلك بغرض التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس ومدى ترابط أبعاده مع البعد الكلي الذي تمثله أداة البحث. وكما يتضح من القيم الواردة، فإن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة معنوية بين كل محور من المحاور الخمسة والدرجة الكلية.

وقد جاءت أعلى قيمة لمعامل الارتباط في المحور الثالث (فعالية الاتصال الإداري في التوعية بالسلامة والوقاية) حيث بلغت (0.628)، مما يدل على أن هذا المحور يُعد من أكثر المحاور تمثيلاً للمجال الكلي للدراسة. يليه المحور الثاني (وسائل الاتصال المستخدمة) بقيمة ارتباط بلغت (0.593)، ما يعكس دور الوسائل المستعملة في تدعيم فعالية الاتصال الإداري داخل المؤسسة. أما باقي المحاور، فقد تراوحت معاملات الارتباط فيها بين (0.439) و(0.453) وهي كذلك معاملات دالة عند مستوى (0.01)، مما يعزز من صدقية أداة القياس في التقاط الظاهرة المدروسة.

تعكس هذه النتائج أن بنية الاستبيان متماسكة، وأن كل محور يساهم بدرجة معتبرة في بناء المقياس الكلي، مما يبرر استخدام هذه المحاور في التحليل الإحصائي اللاحق واستخلاص النتائج العامة المتعلقة بدور وسائل الاتصال الإداري في ترسيخ مفاهيم السلامة والصحة المهنية لدى العمال في فرع كوندور - أكرم نور.

2.1.3.5. الثبات:

جدول رقم (03): قيمة معامل الثبات العام Alpha Cronbach.

الاستبيان	الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	06	**0.675
المحور الثاني	06	**0.660

**0.728	06	المحور الثالث
**0.718	06	المحور الرابع
**0.767	06	المحور الخامس
**0.751	30	الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

تم حساب معامل الثبات لأداة الدراسة باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" للتحقق من مدى اتساق فقرات الاستبيان الداخلي، وقد أظهرت النتائج أن جميع المحاور الخمسة سجلت قيمة مقبولة تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في الدراسات الاجتماعية، مما يدل على موثوقية الأداة. حيث تراوحت معاملات الثبات الجزئية بين 0.660 و0.767، في حين بلغ معامل الثبات الكلي لكامل أداة الاستبيان (30 فقرة) قيمة 0.751، وهي قيمة تُعد مرضية إحصائياً وتعكس درجة عالية من الاتساق الداخلي. تعكس هذه النتائج أن الاستبيان يتمتع بثبات جيد يمكنه من قياس أبعاد الدراسة بشكل موثوق، مما يعزز من صدقية النتائج التي سيتم التوصل إليها بخصوص دور وسائل الاتصال الإداري في ترسيخ ثقافة السلامة والوقاية المهنية داخل المؤسسات.

3.3.5 الدراسة الأساسية:

1.3.3.5. حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: 28 افريل 2025 إلى غاية 13 ماي 2025

الحدود المكانية: نظراً لاعتماد الدراسة على استبيان إلكتروني، فقد تم تجاوز القيود الجغرافية التقليدية، حيث أُتيح توزيع الاستبيان في مؤسسة اكرم نور كوندور.

الحدود البشرية: اقتصرت الحدود البشرية للدراسة على عينة مكونة من 36 شخص.

2.3.3.5 عينة الدراسة:

بما انو مجتمع البحث يتكون من مؤسسة اكرم نور كوندور برج بوغريج والمقدر عدده ب 36 عاملا فقد اعتمدنا على طريقة المسح بالعينة بسبب ضعف وقلة عدد مجتمع البحث.

خلاصة

تم تنفيذ الدراسة الميدانية في مؤسسة كوندور - فرع أكرم نور، حيث شملت جمع البيانات باستخدام استمارة إلكترونية مصممة خصيصًا لقياس دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية. وقد تم اعتماد العينة كل العاملين بالمؤسسة تمثلت في 36 مشاركًا، تم اختيارهم بطريقة مناسبة لضمان تمثيل واقع المؤسسة بدقة.

اشتملت الاستمارة على محاور متعددة تناولت واقع الاتصال الإداري، وسائل الاتصال المستخدمة، فعالية الاتصال في التوعية بالسلامة، العوامل التنظيمية الداعمة، والمعوقات التي تواجه الاتصال الإداري في مجال السلامة المهنية. تم التأكد من صدق الأداة وثباتها باستخدام معاملات الارتباط ومعامل ألفا كرونباخ، مما ضمن موثوقية البيانات التي جُمعت.

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية وصفية وتعليلية، مما أتاح تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، بهدف الكشف عن مدى تأثير وسائل الاتصال الإداري على وعي العاملين بمفاهيم السلامة والصحة المهنية داخل المؤسسة، وتحديد نقاط القوة والضعف في نظام الاتصال الإداري المتبع.

الفصل السادس:

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج:

تمهيد

بعد الانتهاء من الجانب النظري وتحديد الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة، يأتي هذا الفصل ليُشكّل نقطة التحول نحو الجانب التحليلي التطبيقي، من خلال عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها في ضوء الفرضيات التي تمّ بناؤها سلفاً. وقد تم جمع البيانات اعتماداً على استبيان وُجّه لعينة من العمال والإداريين بمؤسسة كوندور – فرع أكرم نور، بهدف الكشف عن واقع الاتصال الإداري ودوره في التوعية بمفاهيم السلامة المهنية.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم قراءة معمّقة للنتائج الكمية المتحصل عليها، وربطها بالإشكالية المطروحة والفرضيات المُعلنة، من خلال تحليل الاتجاهات العامة لإجابات أفراد العينة، وتفسير دلالاتها ضمن السياق التنظيمي والمهني للمؤسسة. كما يتم في هذا الفصل اختبار الفرضيات الفرعية والعامة، في ضوء المؤشرات الإحصائية المستخرجة بواسطة برنامج SPSS، مما يتيح الوقوف على مدى تحققها أو عدمه، ويدعم البناء العلمي للاستنتاجات النهائية للدراسة.

1.6. تحليل ومناقشة الاستبيان في ضوء الفرضيات

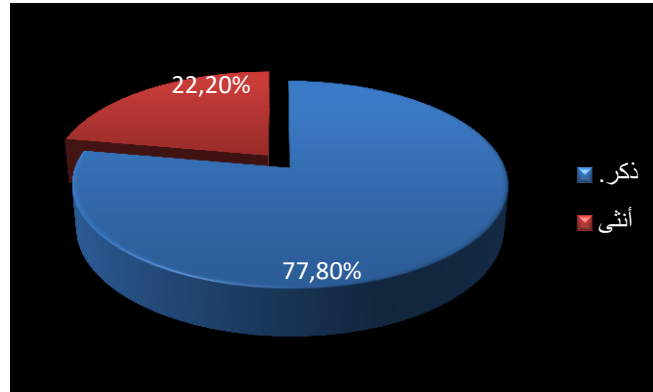
1.1.6 عرض البيانات الشخصية لأفراد العينة

الجدول رقم 01: يوضح توزيع العينة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	28	77,8
أنثى	8	22,2
المجموع	36	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (01): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث النوع



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من توزيع أفراد العينة حسب النوع أن الذكور يشكلون الأغلبية بنسبة بلغت بين 28 ذكراً بنسبة 77.8%، في حين لا تمثل الإناث سوى 8 إناث بنسبة 22.2% من مجموع المشاركين. وتشير هذه المعطيات إلى هيمنة واضحة للعنصر الذكوري في بيئة العمل التي شملها البحث، وهو ما قد يعكس طبيعة المؤسسة المدروسة، التي يغلب عليها الطابع التقني أو الصناعي، حيث يتركز الوجود المهني للذكور في مثل هذه القطاعات مقارنة بالإناث. كما قد تكون هذه النسبة مؤشراً على تفاوت في فرص الاندماج أو التوظيف حسب النوع في المؤسسات الإنتاجية.

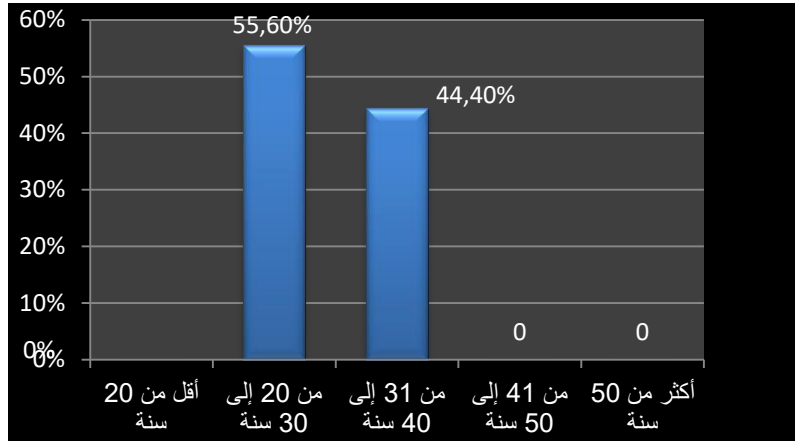
الجدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 20 سنة	0	00
من 20 إلى 30 سنة	20	55,6
من 31 إلى 40 سنة	16	44,4

00	0	من 41 إلى 50 سنة
00	0	أكثر من 50 سنة
100,0	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (02): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث السن



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

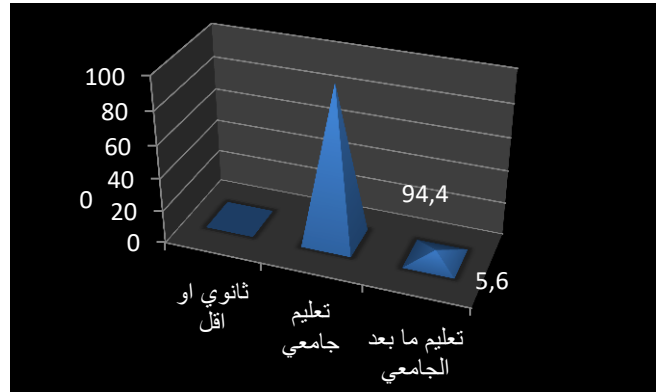
توزعت العينة من حيث الفئة العمرية بين فئتين فقط، حيث جاء أفراد الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة في المقدمة بعدد 20 مشاركًا بنسبة 55.6%، تلاها المشاركون في الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بعدد 16 مشاركًا بنسبة 44.4%. ولم يُسجل أي مشاركين في الفئات العمرية أقل من 20 سنة أو من 41 سنة فما فوق، مما يشير إلى تركيز القوى العاملة في المؤسسة ضمن الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، وهو ما قد يعكس توجه المؤسسة نحو استقطاب الكفاءات النشيطة والمتمرسنة في هذه الشرائح العمرية.

الجدول رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
00	0	ثانوي أو أقل
94,4	34	تعليم جامعي
5,6	2	تعليم ما بعد الجامعي
100,0	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (03): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

تُظهر بيانات العينة توزيعًا واضحًا حسب المستوى التعليمي، حيث ينتمي أغلب المشاركين إلى فئة الحاصلين على تعليم جامعي بعدد 34 فردًا بنسبة 94.4%، في حين بلغ عدد الحاصلين على تعليم ما بعد الجامعي شخصين فقط بنسبة 5.6%. لم يسجل أي مشارك ضمن فئة الثانوية أو أقل. يعكس هذا التوزيع مستوى تعليميًا عاليًا نسبيًا للعينة، مما قد يسهم في زيادة وعيهم ومعرفتهم بمفاهيم السلامة والوقاية المهنية، ويعزز من قدرة وسائل الاتصال الإداري على التأثير في ممارساتهم داخل المؤسسة.

الجدول رقم(04): تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الأول .

الرقم	العبارات	المتوسط ح	الانحراف م	الترتيب	الاتجاه العام
المحور الأول: واقع الاتصال الإداري في مؤسسة كوندور أكرم نور					
01	يتم التواصل الإداري بين مختلف الأقسام بشكل واضح ومنتظم.	4,1389	,68255	01	فوق المتوسط
02	توجد آلية فعّالة لتبادل المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.	4,1389	,59295	01	فوق المتوسط
03	أشعر بأنني على اطلاع دائم بما يجري داخل مؤسسة كوندور أكرم نور من قرارات.	3,7778	,95950	05	فوق المتوسط
04	يوجد تفاعل كافٍ بين الإدارة والعمال حول	4,0556	,86005	03	فوق

المتوسط				الجوانب المهنية اليومية.	
فوق المتوسط	04	,81015	4,0278	يؤخذ رأي العمال بعين الاعتبار في القرارات الإدارية المهمة.	05
فوق المتوسط	02	,90633	4,0833	يُراعى التسلسل الإداري في عمليات التواصل داخل مؤسسة كوندور أكرم نور.	06
فوق المتوسط		0.400	4.03	الدرجة الكلية للمحور الأول	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الأول المتعلق بواقع الاتصال الإداري في مؤسسة كوندور أكرم نور إلى أن مستوى هذا الاتصال يُقِيم بشكل إيجابي، إذ جاءت جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المحور في نطاق "فوق المتوسط". وتصدرت فقرتا "التواصل الإداري الواضح والمنظم بين الأقسام" و"وجود آلية فعالة لتبادل المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة" المرتبة الأولى بنفس المتوسط 4.14، مما يعكس قوة التواصل وتنسيقه داخل المؤسسة.

وتأتي فقرة "الاطلاع الدائم على قرارات المؤسسة" في المرتبة الخامسة بأقل متوسط نسبي 3.78، مع ذلك ما زالت تعبر عن تقييم إيجابي، بينما أظهرت الفقرة المتعلقة بـ "التفاعل بين الإدارة والعمال حول الجوانب المهنية اليومية" متوسطاً جيداً بلغ 4.06، مؤكداً على وجود حوار مهني فعّال. كما أظهرت النتائج احترام التسلسل الإداري وأخذ رأي العمال بعين الاعتبار في القرارات بمستويات متقاربة حول 4.03.

الدرجة الكلية للمحور الأول بلغت 4.03 مع انحراف معياري منخفض نسبياً (0.40)، مما يشير إلى استقرار وتوافق في آراء المشاركين حول واقع الاتصال الإداري داخل المؤسسة، ويعكس مستوى متقدماً من التنظيم والشفافية في قنوات الاتصال التي تدعم الأداء المهني وتعزز من بيئة العمل.

الجدول رقم(05): تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني .

الرقم	العبارات	المتوسط ح	الانحراف م	الترتيب	الاتجاه العام
المحور الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة					
01	تعتمد مؤسسة كوندور أكرم نور بشكل كبير على الاجتماعات لتبادل المعلومات.	4,1111	,62234	02	فوق المتوسط
02	يتم استخدام البريد الإلكتروني أو الرسائل الرقمية في التواصل المهني.	4,1944	,70991	01	فوق المتوسط
03	نعتمد في التواصل على تقارير ورقية أكثر من الوسائل الإلكترونية الحديثة.	3,4722	1,05522	05	فوق المتوسط
04	يتم استخدام الملصقات أو اللوحات الإعلانية في نشر معلومات تتعلق بالسلامة.	4,0000	,63246	03	فوق المتوسط
05	المؤسسة تستخدم وسائل صوتية أو مرئية لرفع التوعية داخل الورشات.	4,0000	,89443	03	فوق المتوسط
06	الوسائل المعتمدة حالياً كافية لنقل المعلومات بين الإدارات والعمال.	3,7500	1,27335	04	فوق المتوسط
الدرجة الكلية للمحور الثاني		3.92	0.426	فوق المتوسط	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

تشير نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني المتعلق بوسائل الاتصال المستخدمة في مؤسسة كوندور أكرم نور إلى تقييم إيجابي لفعالية الوسائل المعتمدة، حيث جاءت جميع متوسطات الفقرات ضمن نطاق "فوق المتوسط". وقد حازت فقرة استخدام البريد الإلكتروني أو الرسائل الرقمية على أعلى متوسط (4.19)، مما يعكس توجه المؤسسة نحو اعتماد وسائل اتصال إلكترونية حديثة تسهل تبادل المعلومات بشكل سريع وفعال. تلتها فقرة الاعتماد على

الاجتماعات كوسيلة رئيسية للتواصل بمتوسط 4.11، مما يدل على أهمية اللقاءات المباشرة في تعزيز التنسيق بين العاملين.

في المقابل، أظهرت الفقرة المتعلقة بالاعتماد الأكبر على التقارير الورقية متوسطاً أقل نسبياً (3.47)، رغم بقائها فوق المتوسط، مما يشير إلى وجود بعض التقاليد الإدارية التي لا تزال قائمة بجانب استخدام التقنيات الحديثة. أما وسائل الاتصال التي ترفع الوعي بالسلامة مثل الملصقات واللوحات الإعلانية، وكذلك الوسائل الصوتية والمرئية داخل الورشات، فقد سجلت متوسطات ثابتة حول 4.00، مما يدل على فاعلية هذه الأدوات في نشر المعلومات والتوعية.

الدرجة الكلية للمحور بلغت 3.92 مع انحراف معياري 0.426، ما يعكس اتفاقاً نسبياً بين المشاركين على كفاية وتنوع وسائل الاتصال داخل المؤسسة، ومدى ملاءمتها لنقل المعلومات بين الإدارات والعمال بطريقة تدعم بيئة العمل وتعزز الوعي بالسلامة المهنية.

الجدول رقم(06): تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الثالث .

الرقم	العبارات	المتوسط ح	الانحراف م	الترتيب	الاتجاه العام
المحور الثالث: فعالية الاتصال الإداري في التوعية بالسلامة والوقاية					
01	يتم إعلامنا بانتظام حول إجراءات السلامة المهنية.	3,9722	,65405	02	فوق المتوسط
02	يتضمن الاتصال الإداري رسائل توعوية بخصوص مخاطر العمل.	3,9722	,84468	02	فوق المتوسط
03	تصلنا معلومات واضحة حول كيفية الوقاية من الحوادث داخل مؤسسة كوندور أكرم نور.	3,9722	,90982	02	فوق المتوسط
04	الإدارة تنظم اجتماعات أو لقاءات دورية حول الصحة والسلامة المهنية.	3,7500	,76997	03	فوق المتوسط
05	أشعر أن الاتصال الإداري يساعدني على فهم حقوقي وواجباتي في مجال السلامة.	4,3333	,58554	01	مرتفع

06	الحملات التوعوية المتعلقة بالسلامة تُنفذ بطريقة فعالة وتصل لجميع العمال.	3,9722	,69636	02	فوق المتوسط
	الدرجة الكلية للمحور الثالث	3.99	0.43		فوق المتوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول فعالية الاتصال الإداري في التوعية بالسلامة والوقاية مستوى مرتفعاً نسبياً من التقييم الإيجابي، حيث جاء المتوسط الكلي للمحور في نطاق "فوق المتوسط" بقيمة 3.99 مع انحراف معياري 0.43، مما يشير إلى وجود أداء جيد في مجال توصيل الرسائل التوعوية المتعلقة بالسلامة المهنية.

تصدرت فقرة "أشعر أن الاتصال الإداري يساعدني على فهم حقوقي وواجباتي في مجال السلامة" الترتيب الأول بمتوسط 4.33، وهو أعلى متوسط بين الفقرات، ما يدل على تأثير واضح للاتصال الإداري في رفع وعي العاملين بحقوقهم ومسؤولياتهم. بينما جاءت فقرات الإعلام المنتظم بإجراءات السلامة، والرسائل التوعوية بشأن مخاطر العمل، والمعلومات الواضحة حول الوقاية من الحوادث، والحملات التوعوية التي تصل لجميع العمال، متساوية في المتوسط (3.97)، مما يؤكد على استمرارية ووضوح الرسائل التوعوية.

كما أظهرت الفقرة المتعلقة بتنظيم الاجتماعات أو اللقاءات الدورية حول الصحة والسلامة المهنية متوسطاً أقل نسبياً (3.75)، مع ذلك تبقى في إطار "فوق المتوسط"، مما يشير إلى أهمية هذه اللقاءات في تعزيز التواصل المستمر حول السلامة. بشكل عام، تعكس النتائج قدرة الاتصال الإداري على إحداث أثر إيجابي ملموس في تعزيز ثقافة السلامة والوقاية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (07): تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الرابع .

الرقم	العبارات	المتوسط ح	الانحراف م	الترتيب	الاتجاه العام
المحور الرابع: العوامل المهنية والتنظيمية الداعمة للسلامة					
01	توجد إجراءات واضحة ومكتوبة للوقاية والسلامة المهنية.	3,9722	,65405	05	فوق المتوسط
02	توفر مؤسسة كوندور أكرم نور وسائل	4,1111	,62234	03	فوق

المتوسط				الحماية الفردية (كالخوذة، القفازات...) بانظام.	
فوق المتوسط	04	,67377	4,0556	يتم إشراك العمال في تطبيق قواعد السلامة في بيئة العمل.	03
فوق المتوسط	01	,57666	4,1944	ألاحظ أن المشرفين يراقبون تطبيق معايير السلامة.	04
فوق المتوسط	03	,62234	4,1111	التدريب والتكوين في مجال السلامة جزء من سياسة مؤسسة كوندور أكرم نور.	05
فوق المتوسط	02	,69693	4,1667	هناك التزام إداري واضح بتحقيق بيئة عمل آمنة ومهنية.	06
فوق المتوسط		0.3569	4.10	الدرجة الكلية للمحور الرابع	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

تُبرز نتائج تحليل إجابات العينة حول العوامل المهنية والتنظيمية الداعمة للسلامة في مؤسسة كوندور (أكرم نور) صورة إيجابية تؤكد على وجود بيئة مهنية واعية ومنظمة تعطي أولوية ملموسة لقضايا السلامة والوقاية. فقد بلغ المتوسط الكلي للمحور (4.10) بانحراف معياري منخفض (0.357)، وهو ما يشير إلى تجانس في آراء المشاركين واتفاق عام على أن المؤسسة تبذل جهودًا جادة لضمان بيئة عمل آمنة.

في طبيعة العوامل الداعمة، برز دور المشرفين الرقابي، حيث سجلت فقرة مراقبة المشرفين لتطبيق معايير السلامة أعلى متوسط (4.19)، مما يعكس فعالية الإشراف كأداة لضمان الالتزام والانضباط في الممارسات الوقائية. كما أن التزام الإدارة الواضح نحو تحقيق بيئة آمنة (4.17) يؤكد أن المسألة لا تُركن فقط على المستوى التنفيذي، بل تحظى أيضًا بدعم استراتيجي من صناع القرار داخل المؤسسة.

وتدل نتائج الفقرات المتعلقة بتوفير وسائل الحماية الفردية والتدريب (4.11 لكل منهما) على أن المؤسسة لا تكتفي بالجانب النظري أو الرقابي، بل تترجم التزامها إلى موارد ملموسة وأدوات تُمكن العاملين من أداء مهامهم بأمان. كذلك، فإن مشاركة العمال في تطبيق قواعد السلامة (4.06) تعكس وجود ثقافة تشاركية تعزز من فعالية الإجراءات المتخذة، إذ أن إشراك العمال هو عنصر حاسم في ترسيخ سلوكيات وقائية يومية.

أما الفقرة المتعلقة بوجود إجراءات مكتوبة وواضحة للسلامة المهنية فقد حصلت على متوسط (3.97)، وهو تقييم إيجابي لكنه يشير إلى أن هناك هامشاً للتحسين، سواء من خلال تحديث الوثائق أو تحسين طرق إيصالها وفهمها من قبل العمال.

في المجمل، تُظهر هذه النتائج أن مؤسسة كوندور تمتلك بنية تنظيمية ومهنية متماسكة تسهم بفعالية في تعزيز ثقافة السلامة، وتُقدم نموذجاً يُحتذى به في دمج الجوانب الإدارية، الفنية، والبشرية لتحقيق الوقاية داخل بيئة العمل. غير أن المحافظة على هذه المكتسبات تتطلب الاستمرارية في التقييم، والتحديث، وتعميق إشراك كل الفاعلين في المجال الوقائي، ضماناً لبيئة مهنية أكثر أمناً واستدامة.

الجدول رقم(08): تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الخامس .

الرقم	العبارات	المتوسط ح	الانحراف م	الترتيب	الاتجاه العام
المحور الخامس: معيقات الاتصال الإداري في مجال السلامة المهنية					
01	ضعف التنسيق بين الأقسام يعيق تنفيذ إجراءات السلامة.	4,0000	,92582	02	فوق المتوسط
02	غياب التكوين في مجال الاتصال يضعف فعالية التوعية بالسلامة.	4,1111	,88730	01	فوق المتوسط
03	لا يوجد تفاعل كافٍ بين الإدارة والعمال عند وقوع حوادث أو مخاطر.	2,6389	1,19888	04	متوسط
04	العمال يفتقرون لثقافة تواصل بناءة مع	2,9722	1,34134	03	المتوسط

				الإدارة في موضوعات السلامة.	
دون المتوسط	05	1,29560	2,5833	اللغة أو المصطلحات المستعملة في التعليمات الإدارية قد تكون غير واضحة.	05
دون المتوسط	06	1,08086	2,5556	لا يتم استقبال ملاحظات العمال حول إجراءات السلامة بالشكل المطلوب.	06
متوسط		0.7602	3.14	الدرجة الكلية للمحور الخامس	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

تشير نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول معيقات الاتصال الإداري في مجال السلامة المهنية داخل مؤسسة كوندور (أكرم نور) إلى وجود تحديات فعلية ومعقدة تؤثر على جودة وفعالية التواصل بين مختلف الأطراف. يُظهر المتوسط الكلي للمحور (3.14) مع انحراف معياري (0.76) أن هناك إدراكًا عامًا لوجود صعوبات متوسطة في هذا المجال، وهو ما يشير إلى أن الممارسات الاتصالية الحالية غير كافية لضمان بيئة عمل آمنة بالشكل المطلوب

من أبرز المعوقات التي سلطت النتائج الضوء عليها هو غياب التكوين في مجال الاتصال، حيث سجلت هذه الفقرة أعلى متوسط (4.11)، مما يعكس وعيًا واسعًا بين أفراد العينة بأن ضعف التكوين يشكل عقبة مركزية في نشر ثقافة السلامة. يليه مباشرة ضعف التنسيق بين الأقسام (4.00)، وهو مؤشر على أن الجهود الفردية، مهما كانت جيدة، لا تُؤتي ثمارها في غياب التنسيق المؤسسي الذي يضمن تنفيذ الإجراءات الوقائية بشكل منسق وفعال.

أما على الجانب الآخر، فقد كشفت بعض الفقرات عن خلل في العلاقة الاتصالية بين الإدارة والعمال، مثل تدني مستوى التفاعل عند وقوع الحوادث (2.64)، وغياب ثقافة تواصل بناء (2.97)، مما يشير إلى فجوة في الثقة والمشاركة. كما أن غموض اللغة المستخدمة في التعليمات (2.58) وعدم أخذ ملاحظات العمال بعين الاعتبار (2.56) يعكسان قصورًا في الاهتمام برأي الطرف الأساسي في تطبيق إجراءات السلامة، أي العمال أنفسهم.

كل هذه المؤشرات تؤكد أن هناك حاجة ماسة إلى إعادة النظر في استراتيجية الاتصال الإداري داخل المؤسسة، بحيث يتم التركيز على ثلاثة محاور رئيسية: أولاً، التكوين المنتظم في مهارات

الاتصال ووعي السلامة، ثانيًا تعزيز التنسيق الداخلي عبر منظومات واضحة للتواصل الأفقي والعمودي، وثالثًا تطوير أدوات الاتصال الإداري من حيث اللغة، الوسائط، وآليات التغذية الراجعة. فالتحدي ليس فقط في تبليغ المعلومات، بل في بناء ثقافة تواصلية قائمة على الشفافية والمشاركة والثقة، وهي شروط ضرورية لأي نظام فعال في السلامة المهنية.

2.1.6 نتائج اختبار الفرضيات:

الفرضية العامة: تنص ان "تسهم وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة كوندور - فرع أكرم نور بشكل إيجابي في تنمية وعي العمال بمفاهيم السلامة، الوقاية، والصحة المهنية".

أظهرت نتائج المحور الثالث، المختص بفعالية الاتصال الإداري في التوعية بالسلامة، متوسطًا عامًا قدره (3.99) بدرجة "فوق المتوسط"، ما يدل على وجود تأثير إيجابي وملحوس لوسائل الاتصال على وعي العمال بمفاهيم السلامة والوقاية المهنية.

يمكن القول إن الفرضية العامة صحيحة، حيث تشير نتائج الدراسة إلى أن وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة كوندور - فرع أكرم نور تسهم بشكل إيجابي وفعال في تنمية وعي العمال بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية، مما يعزز من تطبيق معايير السلامة داخل المؤسسة ويرتقي بمستوى الأداء المهني.

الفرضية الفرعية الأولى: تنص ان "يتميز الاتصال الإداري بضعف التنسيق بين المستويات الإدارية، مما يؤثر على فعالية الأداء التنظيمي".

أظهرت نتائج المحور الأول الخاص بواقع الاتصال الإداري متوسطًا قدره (4.03) بدرجة "فوق المتوسط"، مع تقييمات إيجابية للآليات المتبعة في التواصل بين الأقسام والمستويات الإدارية، مما يشير إلى تنسيق جيد نسبيًا بين المستويات، وبالتالي هذه الفرضية لا تجد دعماً كافياً.

يمكن القول إن الفرضية الأولى خاطئة، إذ أظهرت النتائج أن التنسيق بين المستويات الإدارية في مؤسسة كوندور - فرع أكرم نور جيد ويحقق أداءً فوق المتوسط.

الفرضية الفرعية الثانية: تنص ان "تعتمد المؤسسة بشكل أساسي على وسائل الاتصال التقليدية أكثر من الوسائل الإلكترونية الحديثة".

بينت نتائج المحور الثاني وجود اعتماد كبير على الاجتماعات والبريد الإلكتروني، مع تفضيل نسبي للوسائل التقليدية مثل التقارير الورقية (متوسط 3.47) مقارنة ببعض الوسائل الإلكترونية، مما يدعم جزئياً هذه الفرضية.

يمكن القول إن الفرضية الثانية صحيحة جزئياً، حيث تعتمد المؤسسة بشكل واضح على الاجتماعات والتقارير الورقية، لكنها تستخدم أيضاً بعض الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني.

الفرضية الفرعية الثالثة: تنص ان "لاتصال الإداري دور محدود في رفع وعي العمال بمخاطر السلامة بسبب ضعف البرامج التوعوية وغياب التكوين المستمر".

النتائج تشير إلى أن الاتصال الإداري يلعب دوراً فعالاً في التوعية بالسلامة (متوسط 3.99 "فوق المتوسط")، مع إشارات إلى تنفيذ حملات توعوية ولقاءات دورية، مما ينفي صحة هذه الفرضية ويؤكد على وجود دور إيجابي للاتصال الإداري في هذا المجال.

يمكن القول إن الفرضية الثالثة خاطئة، إذ أظهرت النتائج أن الاتصال الإداري يلعب دوراً فعالاً في التوعية بالسلامة ويشمل حملات وبرامج توعوية منتظمة.

الفرضية الفرعية الرابعة: تنص ان "تساهم العوامل التنظيمية مثل وضوح الإجراءات وتوفير وسائل الحماية في رفع مستوى السلامة المهنية".

جاءت نتائج المحور الرابع بمستوى (4.10) "فوق المتوسط"، مع تقييمات مرتفعة لإجراءات الوقاية، والتدريب، والتزام الإدارة، مما يؤكد دعم هذه الفرضية.

يمكن القول إن الفرضية الرابعة صحيحة، حيث بينت النتائج أن هذه العوامل تحظى بدرجات تقييم مرتفعة وتدعم السلامة المهنية في المؤسسة.

الفرضية الفرعية الخامسة: تنص ان "تعود معوقات الاتصال الإداري في مجال السلامة إلى غياب ثقافة تواصل فعالة، وضعف التنسيق، ونقص التكوين".

أظهرت نتائج المحور الخامس متوسطاً (3.14) "متوسط"، مع مؤشرات على ضعف التنسيق ونقص التكوين وضعف ثقافة التواصل، مما يعزز صحة هذه الفرضية جزئياً ويشير إلى وجود معيقات حقيقية تؤثر على فعالية الاتصال الإداري في مجال السلامة.

يمكن القول إن الفرضية الخامسة صحيحة جزئياً، إذ أظهرت النتائج وجود معيقات فعلية مرتبطة بالتواصل وضعف التنسيق والتكوين، لكنها ليست بالدرجة الكاملة التي تعيق العمل بشكل كامل.

خلاصة:

من خلال تحليل نتائج الدراسة ومقارنتها بالفرضيات المطروحة، تبين أن الاتصال الإداري بمؤسسة كوندور - فرع أكرم نور يتميز بفعالية نسبية في نشر التوعية بالسلامة المهنية، رغم وجود بعض المعوقات المرتبطة بالعوامل التنظيمية وضعف التكوين. وقد كشفت النتائج عن اعتماد المؤسسة على وسائل تقليدية أكثر من الوسائل الإلكترونية، مع وجود آليات معينة تساهم في دعم ثقافة السلامة لدى العمال، لكنها تبقى بحاجة إلى تطوير وتحديث مستمر.

بناءً على المعطيات المستخلصة، يمكن القول إن الفرضية العامة قد تحققت بدرجة مقبولة، مما يؤكد أن وسائل الاتصال الإداري تساهم بشكل إيجابي - وإن بنسب متفاوتة - في رفع وعي العمال بمفاهيم الوقاية والسلامة. أما الفرضيات الفرعية، فقد تفاوتت تحققها حسب المحور المدروس، مما يسمح برسم صورة أكثر دقة لواقع الاتصال الإداري في المؤسسة، ويوجه التوصيات المستقبلية نحو تعزيز فعالية الاتصال والتكوين في مجال السلامة المهنية.

خاتمة

الخاتمة:

ختامًا، يتضح من خلال التحليل النظري والمعاينة الميدانية بمؤسسة كوندور - فرع أكرم نور أن الاتصال الإداري لا يقتصر على كونه أداة لنقل المعلومات والتعليمات، بل يمثل عنصرًا محوريًا في ترسيخ ثقافة السلامة المهنية وتفعيلها بشكل عملي ومستدام. فقد أثبتت الدراسة أن فعالية الاتصال الإداري ترتبط ارتباطًا وثيقًا بجودة العلاقات التنظيمية ودرجة الانفتاح التواصلي داخل المؤسسة، ما يعني أن أي قصور في هذا الجانب قد ينعكس سلبيًا على قدرة المؤسسة في الحد من الحوادث وتحقيق بيئة عمل مهنية.

ورغم أن المؤسسة تتوفر على وسائل تواصل تقليدية ورقمية متعددة، فإن هذه الوسائل تظل غير كافية ما لم تُدعم بخطط تكوين مستمرة، وبتنسيق داخلي محكم بين مختلف المستويات الإدارية كما بيّنت النتائج أن العمال يُبدون استعدادًا للتفاعل الإيجابي مع برامج التوعية والسلامة، لكن هذا التفاعل يظل مشروطًا بمدى وضوح الرسائل الإدارية، وتكيفها مع واقعهم المهني ومستوى فهمهم للمخاطر.

وفي ضوء ذلك، فإن تعزيز فعالية الاتصال الإداري يتطلب اعتماد مقاربة شاملة تتكامل فيها الأبعاد التقنية، والتنظيمية، والبشرية، وترتكز على ثقافة مؤسسية تثمن التواصل وتجعله أداة للتغيير والتحسين المستمر. ولعل أهم ما ينبغي التأكيد عليه هو أن السلامة المهنية ليست مسؤولية فردية ولا تقنية بحتة، بل هي نتيجة لتفاعل جماعي واعٍ، يبدأ من قنوات الاتصال ويترسخ عبر الممارسات اليومية في مواقع العمل.

وبالتالي، فإن الاستثمار في البنية الاتصالية داخل المؤسسة، من خلال تكوين الكوادر، وتحسين نظم التواصل، وتعزيز ثقافة الإصغاء والتغذية الراجعة، يشكل خيارًا استراتيجيًا لا غنى عنه لضمان سلامة المورد البشري، وتحقيق الأداء المؤسسي المنشود. فبقدر ما يكون الاتصال فعالًا، تكون المؤسسة أكثر قدرة على التكيف، وأكثر جاهزية لمواجهة تحديات السلامة والمخاطر المتجددة في بيئة العمل الصناعية المعاصرة.

ومن النتائج المتوصل إليها:

1. فعالية نسبية للاتصال الإداري داخل المؤسسة في التوعية بالسلامة، رغم عدم استغلال كافة الإمكانيات الحديثة المتاحة.
2. هيمنة الوسائل التقليدية مثل الاجتماعات والتقارير على حساب الوسائل الإلكترونية كالبريد الداخلي أو التطبيقات الذكية.
3. وجود تفاوت في وعي العمال بإجراءات السلامة، ما يعكس محدودية فعالية بعض أدوات الاتصال أو ضعف التكوين المصاحب لها.
4. غياب التكوين المستمر في مجال مهارات الاتصال الإداري والسلامة المهنية، سواء على مستوى الإدارة أو العمال.
5. ضعف التنسيق بين الأقسام أدى في بعض الحالات إلى تضارب المعلومات أو تأخرها، مما يؤثر سلبًا على تنفيذ التعليمات الوقائية.
6. مشاركة محدودة من العمال في المبادرات التوعوية، مما يجعل الاتصال في اتجاه واحد دون تحقيق التفاعل المطلوب.
7. إدراك الإدارة لأهمية السلامة يظهر في تبني بعض الآليات، لكن هناك حاجة لتطوير استراتيجية مؤسسية شاملة في هذا المجال.

التوصيات المقت

ومن التوصيات المقترحة:

1. تعزيز التكوين المستمر في مهارات الاتصال الإداري والسلامة المهنية لفائدة جميع فئات العمال والمشرفين.
2. تنويع وسائل الاتصال داخل المؤسسة عبر دمج الوسائط الرقمية (كالرسائل النصية، التطبيقات الداخلية، الشاشات التوعوية) مع الوسائل التقليدية.
3. إنشاء لجنة اتصال وسلامة تضم ممثلين عن العمال والإدارة، لضمان التفاعل الثنائي الاتجاه في مجال التوعية.
4. تبسيط المصطلحات والتعليمات الخاصة بالسلامة لتكون مفهومة لجميع العمال بغض النظر عن مستواهم التعليمي.
5. وضع خطة اتصالية سنوية تدمج بين التكوين، النشرات التوعوية، وحملات التحسيس الميدانية، بالتنسيق مع مختلف المصالح.
6. تشجيع التغذية الراجعة من العمال عبر استبيانات دورية أو صناديق اقتراحات لقياس مدى استيعابهم للرسائل الاتصالية.
7. تحفيز العمال على الالتزام بقواعد السلامة من خلال آليات تشجيعية مثل الجوائز الرمزية، أو الإشادة العلنية بأفضل السلوكيات.
8. إدماج موضوع السلامة والاتصال في السياسة العامة للمؤسسة باعتباره عنصراً من عناصر الجودة والمسؤولية المهنية.

قائمة المصادر والمراجع

1. قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:

1. أبو النمي، فهد بن عبد العزيز، و السلمي، بن ضيف الله محمد. (2025). التحديات التي تواجه الطلاب والطالبات التعليم العام في تعزيز الوعي الفكري من جهة نظر معلميههم. مجلة العلوم التربوية والدراسات الانسانية(44)، الصفحات 165-197.
2. ابراهيم، سعيد مبروك. (2013). الاتصال الاداري وادارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات (الإصدار 01). الإسكندرية: دار الوفاء للدنيا طباعة ونشر.
3. الحوات، ع. (1998). النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية. مالطا: منشورات فاليتا.
4. الوهاب، ع. م. (2000). استراتيجيات التحفيز الفعال نحو أداء بشري متميز. مصر: دار التوزيع والنشر الإسلامية.
5. بكار، عبد الكريم. (2000). تجديد الوعي (طبعة أولى). بيروت: دار القلم دمشق.
6. جابر، ن.، & لوكيا، ا. (2006). مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي. عين مليلة الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، د ط.
7. خالد، ح.، وآخرون. (1999). في مناهج البحث العلمي وأساليبه. عمان: دار مجدلاوي للنشر.
8. سليمان، حسن، أ. (2022). الخدمة الاجتماعية وتنمية الوعي الأثري لدى المواطنين. مجلة جامعة أسوان للعلوم الإنسانية.
9. سليم الغزوي، ف. (2006). مدخل إلى علم الاجتماع. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
10. سيد عبد النبي، محمد. (2012). إعادة ابتكار المؤسسات للوصول إلى التميز (الإصدار 2012). جمهورية مصر العربية: دار النشر وكالة الصحافة العربية.
11. شتاتحة، أم الخير. (2010). زيادة الأضرحة وأثرها في إعادة تشكيل الوعي الجمعي (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاجتماعية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

12. طه، عبير عثمان حسن. (2015). دور الصحافة في نشر الوعي لمكافحة الجريمة (رسالة ماجستير). السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
13. عبد الحميد، محمد. (1988). وسائل الاتصال الإداري للطالب برنامج العلوم الإدارية والإنسانية (الإصدار 01). الرياض: الطبع بشركة العبيكان للطباعة والنشر.
14. فوزي محيريق، بن الجيلاني. (2020). مدخل لاقتصاد المؤسسة. الجزائر: مطبعة الرمال.
15. مجدي عبد الله، ش. (2016). السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل. مصر: مؤسسة فريدريش إيبيرت.
16. مجدي عبد الله، شرارة. (2016). السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل. مصر: مؤسسة فريدريش إيبيرت مكتب مصر.
17. محمد صلاح، عبدربه محمود. (2022). السلامة والصحة المهنية وتأثيرها على أداء الشركات (رسالة ماجستير مهني). مصر: كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية، جامعة القاهرة.
18. مكاري، ح.، & ليلي، ح. (2006). الاتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
19. ن. تيماشيف. (1999). نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

ثانياً: المقالات والمجلات العلمية:

1. أحمد، أميرة محمد سيد. (2015). دور الصحافة الدينية على مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الديني لدى الشباب. المجلة العلمية لبحوث الصحافة (03)، الصفحات 153-218.
2. بحري، ص.، وخرموش، م. (2019). الإستبيان كأحد أدوات جمع البيانات بين دواعي الاستخدام ومعوقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية.
3. بكرابي، عبد العالي، و مباركي، د. بوحفص. (2018). دور التكوين وتصميم بيئة العمل في الحد من الأخطار المهنية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية (32)، الصفحات 265-278.

4. بوطورة، فضيلة، و نوفل، سمايلي. (2020). أهمية نشر الوعي المجتمعي بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي. المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، (2)14، الصفحات 546-564.
5. خالدي، محمد. (2016). قراءة تحليلية في وضع السلامة والصحة المهنية بالجزائر وفقاً لمعايير العمل الدولية. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، (2)2، الصفحات 199-223.
6. دراجي، راقى، و رزيق، إيمان. (2020). أهمية التزام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية في خلق الوعي الضريبي. مجلة الدراسات الجبائية، (1)9، الصفحات 7-21.
7. رويم، فائزة. (2012). معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (07)، الصفحات 50-59.
8. شربال، مصطفى، و بلعور، ط. د. (2018). الوعي الاجتماعي: المفاهيم والاختلاف بين علم النفس وعلم الاجتماع. مجلة الأبحاث النفسية والتربوية، (3)9، الصفحات 95-117.
9. شوشة، مسعود، و دلّاسي، امجد. (2018). الاتصالات الإدارية في المنظمات. مجلة العلوم الاجتماعية، (28)07، الصفحات 76-88.
10. عرعور، مليكة، و سامية، حميدي. (2016). دور الإعلام في تشكيل الوعي الاجتماعي حيال محاربة الإرهاب. مجلة البحوث والدراسات الإعلامية، (01)01، الصفحات 1-13.
11. غربي، م.، و إبراهيم، ق. (2019). النظرية البنائية الوظيفية: نحوية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية. مجلة التمكين الاجتماعي.
12. عزام، د. علا فاروق صلاح. (2020). قواعد السلامة والصحة المهنية في قانون العمل: دراسة مقارنة بين النظامين المصري والأمريكي. مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، (2)1، الصفحات 3-141.
13. كحول، رميساء، و بوحوش، هشام. (2022). الوقاية من الأخطار المهنية في المؤسسة الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، (2)33، الصفحات 217-203.
14. طراونة، قتيبة أحمد. (2017). أهمية الأمن والسلامة للحد من إصابات العمل في المنشآت الصناعية. مجلة البحوث التربوية النوعية (48)، الصفحات 412-439.

15. القوس، سعود بن سهل. (2018). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي الاجتماعي. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 10، صفحة 7.
16. موسى، عبد الرحيم حلس، و ناصر، علي مهدي. (2010). دور وسائل الإعلام في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى الشباب الفلسطيني. مجلة جامعة الأزهر، 12(2)، الصفحات 135-180.
17. حريرية، عتيقة. (2017). الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية (17)، الصفحات 01-17.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

1. الوعي المجتمعي وتحقيق التنمية المستدامة. (2024، نوفمبر 3). تاريخ الاسترداد: 2025، فبراير 11. من: attaqa.net
2. موسوعة السياسة. تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/04/16 الساعة 18:30، من: <https://political-encyclopedia.org>
3. سندك للدراسات. تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/04/16 الساعة 18:00، من: <https://www.sanadkk.com>

الملاحق:

القسم: علوم الاعلام والاتصال

الرقم التسلسلي:

التخصص:

الرمز:

استمارة استبيان

هذه الاستمارة وضعت في إطار إعداد مذكرتنا لغرض تحضير شهادة الماستر في علوم الاعلام

والاتصال، لذا نرجو منكم مساعدتنا في هذا البحث المعنُون:

دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية لدى العمل في المؤسسات

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة

والوقاية والصحة المهنية لدى العمل في المؤسسات دراسة ميدانية لمؤسسة كوندور - فرع اكرم نور بيج

بوعرييج

لذا نأمل من سعادتك التفضل بالإجابة عن الأسئلة التالية بثقة وموضوعية.

ونحيطكم علماً أن هذا الاستبيان سيبقى في سرية تامة ويستعمل لأغراض البحث العلمي فقط وشكرا

على تعاونكم معنا.

إشراف الدكتور

د. سلامي اسعيداني

اعداد الطالب:

نعيساوي ايمن

السنة الجامعية: 2025/2024

المعلومات الشخصية:

1. النوع:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 20 سنة من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل تعليم جامعي تعليم ما بعد جامعي

المحور الأول: واقع الاتصال الإداري في مؤسسة كوندور أكرم نور

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتم التواصل الإداري بين مختلف الأقسام بشكل واضح ومنتظم.					
2	توجد آلية فعّالة لتبادل المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.					
3	أشعر بأنني على اطلاع دائم بما يجري داخل مؤسسة كوندور أكرم نور من قرارات.					
4	يوجد تفاعل كافٍ بين الإدارة والعمال حول الجوانب المهنية اليومية.					
5	يؤخذ رأي العمال بعين الاعتبار في القرارات الإدارية المهمة.					
6	يُراعى التسلسل الإداري في عمليات التواصل داخل مؤسسة كوندور أكرم نور.					

المحور الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة

					تعتمد مؤسسة كوندور أكرم نور بشكل كبير على الاجتماعات لتبادل المعلومات.	1
					يتم استخدام البريد الإلكتروني أو الرسائل الرقمية في التواصل المهني.	2
					نعتمد في التواصل على تقارير ورقية أكثر من الوسائل الإلكترونية الحديثة.	3
					يتم استخدام الملصقات أو اللوحات الإعلانية في نشر معلومات تتعلق بالسلامة.	4
					المؤسسة تستخدم وسائل صوتية أو مرئية لرفع التوعية داخل الورشات.	5
					الوسائل المعتمدة حالياً كافية لنقل المعلومات بين الإدارات والعمال.	6

المحور الثالث: فعالية الاتصال الإداري في التوعية بالسلامة والوقاية

					يتم إعلامنا بانتظام حول إجراءات السلامة المهنية.	1
					يتضمن الاتصال الإداري رسائل توعوية بخصوص مخاطر العمل.	2
					تصلنا معلومات واضحة حول كيفية الوقاية من الحوادث داخل مؤسسة كوندور أكرم نور.	3
					الإدارة تنظم اجتماعات أو لقاءات دورية حول الصحة والسلامة المهنية.	4
					أشعر أن الاتصال الإداري يساعدني على فهم حقوقي وواجباتي في مجال السلامة.	5
					الحملات التوعوية المتعلقة بالسلامة تُنفذ بطريقة	6

					فعالة وتصل لجميع العمال.	
المحور الرابع: العوامل المهنية والتنظيمية الداعمة للسلامة						
					توجد إجراءات واضحة ومكتوبة للوقاية والسلامة المهنية.	1
					توفر مؤسسة كوندور أكرم نور وسائل الحماية الفردية (كالخوذة، القفازات...) بانتظام.	2
					يتم إشراك العمال في تطبيق قواعد السلامة في بيئة العمل.	3
					ألاحظ أن المشرفين يراقبون تطبيق معايير السلامة.	4
					التدريب والتكوين في مجال السلامة جزء من سياسة مؤسسة كوندور أكرم نور.	5
					هناك التزام إداري واضح بتحقيق بيئة عمل آمنة ومهنية.	6
المحور الخامس: معوقات الاتصال الإداري في مجال السلامة المهنية						
					ضعف التنسيق بين الأقسام يعيق تنفيذ إجراءات السلامة.	1
					غياب التكوين في مجال الاتصال يضعف فعالية التوعية بالسلامة.	2
					لا يوجد تفاعل كافٍ بين الإدارة والعمال عند وقوع حوادث أو مخاطر.	3
					العمال يفتقرون لثقافة تواصل بناءة مع الإدارة في موضوعات السلامة.	4
					اللغة أو المصطلحات المستعملة في التعليمات الإدارية قد تكون غير واضحة.	5

					لا يتم استقبال ملاحظات العمال حول إجراءات السلامة بالشكل المطلوب.	6
--	--	--	--	--	---	---

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف_ المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الملحق رقم 02: دليل المقابلة

بما أننا نحضر لمذكرة التخرج التي تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قمنا بالبحث عن مؤسسة تساعدنا على إجراء دراسة تطبيقية عليها ومنه تم اختيار مؤسستكم فرع أكرم نور كوندور ببرج بوغريج حيث أن موضوع دراستي ينصب حول دور وسائل الاتصال الإداري في تنمية الوعي بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية لدى العمل في المؤسسات: دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور-فرع أكرم نور وتتطلب هذه الدراسة اجراء مقابلة مع مدير الموارد البشرية وكذا المسؤول عن الاتصالات لذلك أرجو من سيادتكم المحترمة تزويدي ببعض المعلومات الشخصية وكذلك ببعض المعلومات الخاصة بمهنتكم بهدف معرفة كيف تساهم وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة كوندور - فرع أكرم نور في تنمية وعي العمال بمفاهيم السلامة والوقاية والصحة المهنية.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير وشكرا لجهودكم وحسن تعاونكم معنا.

تحت اشراف الاستاذ:

سلامي أسعيداني

من اعداد الطالب:

لعيساوي أيمن

الإمضاء

