

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

عنوان المذكرة :

دور التدريب في تخفيض مخاطر العمل المهنية

دراسة حالة الشركة الوطنية لإنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) - الأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر ل.م.د في العلوم الاجتماعية

تخصص : علم اجتماع تنظيم و عمل

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

أ.د بن سليم حسين

- هاجر بن عابد

لجنة المناقشة

الدكتور : رئيسا

الدكتور : بن سليم حسين :.... مشرفا مقرر

الدكتور : عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2020/ 2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF ALGERIA

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Amar Thelidgi – Laghouat
Faculty of Social Sciences
Department of Sociology and Demography
The Scientific Committee



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي بالأغواط
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
اللجنة العلمية

تصريح وتعهد

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة): **بن عبد هاجر**

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: **498452/745.2** الصادرة بتاريخ

: **2011/05/18** عن دائرة: **الأغواط** ولاية: **الأغواط**

رقم التسجيل: **2015.39.00.12.17**

التخصص: **علم اجتماع تنظيم وعمل**

عنوان مذكرة نهاية الدراسة :

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز مذكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه
بجهدى الشخصي وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي وبذلك أتحمّل
المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما
يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الأغواط في: **2020/12/18**

توقيع الطالب (ة):

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله أولا وأخيرا فقد منحني الصبر والأناة

حتى اكتمل هذا العمل بصورته النهائية.

كما يطيب لي في هذه السانحة أتقدم بجزيل الشكر والعرفان

للأستاذ الدكتور بن سليم حسين

المشرف على هذه المذكرة الذي لم يبخل بثمين وقته

ووافر علمه فله مني خالص التقدير والاعتزاز...

والشكر موصول لإطارات كلية العلوم الاجتماعية

بجامعة عمار ثليجي بالاغواط

وأخص بالذكر أسرة قسم العلوم الاجتماعية

لجهودهم و مساهمتهم ومساعدتهم لنا

في مواصلة هذه الدراسة.



الاهداء

لك الحمد يا رب حتى ترضى و له الحمد اذا رضيت و له الحمد بعد الرضا،
الحمد لله الذي وقفني على إتمام مذكرتي و مشواري الدراسي ،
هذا كله بفضلني أُمي فسبحان من جعلها لي سندا في الوجود
و دعوتها لي كانت طريقا مفروشا بالورود،
الى روح أبي اهدي ثمرة نجاحي له في غيابه في الدنيا
و حضوره في قلبي رحمه الله و اسكنه فسيح جناته ،
و شكر و عرفان أن أشكر و اهدي تحياتي
الى الذين كانوا و مازلو سندا لي في الحياة زوجي و اخوتي و اخواتي
إلى كل أحبتي و زملائي و اصدقائي الكرام ،
الى استاذي الكريم الذي أشرف علي و ساعدني في إتمام عملي ،
و في الختام إلى كل من وصلهم قلبي و لم يكتبهم قلبي .

هاجر



الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في الحد من المخاطر على العاملين في المؤسسات، حيث كان الجانب التطبيقي على مؤسسة سونالغاز الاغواط. اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بالتدريب والمخاطر موضوع البحث، ولتحقيق هذا الهدف قمنا بدراسة نظرية مفصلة تخص كل من التدريب و المخاطر، واعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) ، ولاختبار الفرضيات استخدمنا المتوسطات الحسابية، لإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة. وفي الاخير خلصت الى ان للتدريب ضد المخاطر دور فعال في المؤسسة وغيابه يؤدي الى قصور في أداء العاملين بل ويمثل خطرا عليهم ، إذا يمثل التدريب الركيزة الأساسية في تطوير وترشيد أداء القوى العاملة خصوصا في المؤسسات الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية : تدريب، المخاطر، العاملين.

Summary

This study aimed to identify the role of training in reducing risks for workers in institutions, as the applied aspect was on Sonelgaz Laghouat. In this study, we relied on a descriptive and analytical approach in collecting data and data related to training and risks in question, and to achieve this goal we conducted a detailed theoretical study related to both training and risks, and we adopted in analyzing the questionnaires data on the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program, and to test the hypotheses we used Arithmetic means, to prove the existence of a relationship between the study variables. Finally, I concluded that risk training has an effective role in the organization

And his absence leads to a failure in the performance of workers and even poses a danger to them, if training represents the main pillar in developing and rationalizing the performance of the workforce, especially in economic institutions.

Keywords: training, risks, workforce.

Résumé

Cette étude visait à identifier le rôle de la formation dans la réduction des risques pour les travailleurs en institution, car l'aspect appliqué était sur Sonelgaz Laghouat. Dans cette étude, nous nous sommes appuyés sur une approche descriptive et analytique dans la collecte de données et de données liées à la formation et aux risques en question, et pour atteindre cet objectif nous avons mené une étude théorique détaillée liée à la fois à la formation et aux risques, et nous avons adopté dans l'analyse des questionnaires données sur le programme de l'ensemble statistique pour les sciences sociales (SPSS), et pour tester les hypothèses, nous avons utilisé des moyennes arithmétiques, pour prouver l'existence d'une relation entre les variables de l'étude. Enfin, j'ai conclu que la formation aux risques joue un rôle efficace dans l'organisation

Et son absence conduit à un échec dans la performance des travailleurs et constitue même un danger pour eux, si la formation représente le principal pilier du développement et de la rationalisation de la performance de la main-d'œuvre, notamment dans les institutions économiques.

Mots clés: formation, risques, effectifs .

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعران

الاهداء

الملخص

II	فهرس المحتويات
V	فهرس الجداول
V	فهرس الاشكال
أ	مقدمة

مدخل مفاهيمي

ب	أسباب اختيار الموضوع
ب	إشكالية الدراسة:
ب	أهمية الدراسة:
ج	أهداف الدراسة:
ج	الدراسات السابقة

الفصل الأول: عملية التدريب ماهيتها وتصنيفات

2	تمهيد:
3	المبحث الأول: ماهية التدريب
3	المطلب الأول: مفهوم التدريب:
3	التدريب لغة:
3	التدريب: اصطلاحا
5	المطلب الثاني: أهمية التدريب:
7	المطلب الثالث: أهداف التدريب.
9	المطلب الرابع: نواحي التدريب في المؤسسة
11	المبحث الثاني: أساليب واحتياجات التدريب
11	المطلب الأول: عمليات التدريب
13	المطلب الثاني: الفرق بين تدريب و التعليم
14	المطلب الثالث: الاحتياجات التدريبية:
17	المطلب الرابع: أساليب التدريب:
22	المبحث الثالث: التصنيفات التنظيمية للتدريب

22	المطلب الاول: تصنيفات و أنواع التدريب:
22	أولاً: التدريب حسب مرحلة التوظيف.
22	أ. تدريب خاص بالموظفين الجدد
23	ب. تدريب خاص بالموظفين الحاليين
24	ثانياً: أنواع التدريب حسب نوع الوظائف
24	أ. التدريب المهني و الفني
25	ب. التدريب التخصصي
25	ج. التدريب الإداري
25	ثالثاً: أنواع التدريب حسب مكانها
27	المطلب الثاني: عناصر العملية التدريبية
29	المطلب الثالث: الدعامات الأساسية لتحقيق التدريب الفعال
30	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني : مخاطر العمل المهني

32	تمهيد:
33	المبحث الأول: ماهية المخاطر
33	المطلب الاول: ماهية المخاطر:
34	المطلب الثاني: ماهية حادث العمل:
35	المبحث الثاني: أسباب وأنواع مخاطر العمل
35	المطلب الاول: أسباب وأنواع مخاطر العمل
35	المطلب الثاني: أنواع مخاطر العمل
36	1 - المخاطر البيولوجية (الحيوية):
36	2 - المخاطر البشرية
38	4 - المخاطر الكيميائية:
40	5 - المخاطر الفيزيائية
49	المبحث الثالث: النظريات المفسرة لمخاطر العمل
52	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: دور التدريب في خفض مخاطر العمل

54	تمهيد
55	المبحث الاول : الوسائل والسلوكيات التدريبية

55	المطلب الاول: أهداف السلامة والصحة المهنية:
56	وسائل تحقيق أهداف السلامة والصحة المهنية
57	المطلب الثاني: استراتيجية إدارة المخاطر:
57	المطلب الثالث: الخطوات الأساسية في استراتيجية إدارة المخاطر
58	أساليب التعامل مع المخاطر:.....
59	المبحث الثاني: أبعاد الوقاية ومخاطر العمل
59	المطلب الاول: إدارة بيئة العمل:
60	المطلب الثاني: مكونات عملية إدارة بيئة العمل:
60	المطلب الثالث: خصائص إدارة بيئة العمل:
61	أ. البعد الاقتصادي:.....
62	ب. البعد الإنساني:.....
62	ج. البعد القانوني والنقابي:.....
62	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: دراسة إحصائية

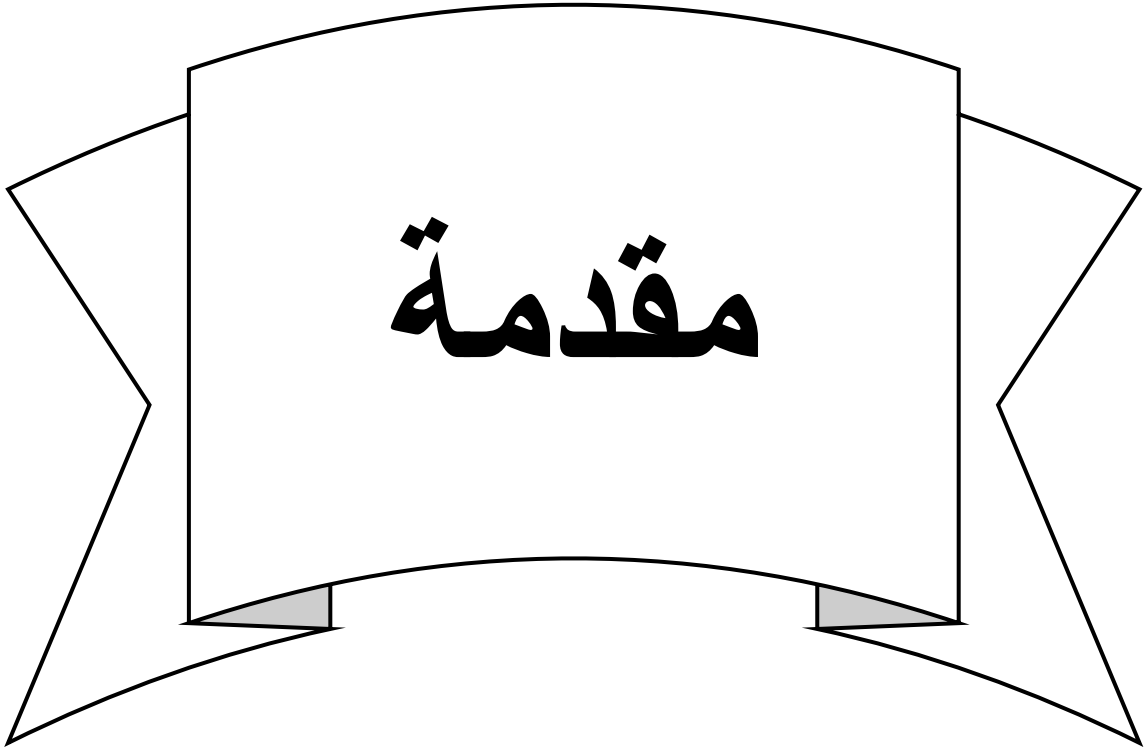
64	تمهيد:
65	المبحث الاول: مجالات الدراسة :
65	المطلب الاول: منهج الدراسة
66	المطلب الثاني: الطريقة والادوات المستخدمة.....
66	المبحث الثاني: تحليل و إستخلاص نتائج الاستبيان والمقابلات
66	المطلب الاول: البيانات الشخصية
71	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الإحصاءات الوصفية
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة.....
74	توصيات الدراسة
77	قائمة المصادر و المراجع
83	الملاحق

فهرس الجداول

- جدول رقم (01) يوضح الاختلافات بين التدريب و التطوير 13
- جدول رقم (02) يوضح الاختلافات بين التدريب و التعليم 14
- جدول رقم (03): توزع أفراد عينة الدراسة 66
- جدول رقم (04): توزع أفراد عينة الدراسة 67
- جدول رقم (05): توزع أفراد عينة الدراسة 68
- جدول رقم (06): توزع أفراد عينة الدراسة 69
- جدول رقم (07): يوضح قيم المتوسط المرجح والمستوى المرفق له 70
- جدول رقم (08): يوضح معامل ألفا كرونباخ 70

فهرس الاشكال

- الشكل رقم (01): يوضح مستويات وأهمية التدريب 7
- الشكل رقم (02): تحديد الاحتياجات التدريبية 16
- الشكل رقم (03): العملية التدريبية 28
- الشكل رقم (04) أنواع مخاطر العمل 36
- الشكل رقم (05): توزع أفراد عينة الدراسة 67
- الشكل رقم (06): توزع أفراد عينة الدراسة 68



في الوقت الذي تزداد فيه إمكانيات البشرية في مواجهة المخاطر والأخطار بفضل استخدام التقنية والتكنولوجيا على نطاق واسع ومضطرد في مختلف ميادين الحياة، تزداد المخاطر الناتجة عن سوء استخدام وإدارة تلك الإمكانيات. وتتمثل هذه الإمكانيات بالطرائق والوسائل من جهة، ومن جهة أخرى بتكثيف استخدام مفهوم وفلسفة إدارة المخاطر من قبل البشرية أفراداً ومؤسسات ومجتمعات وحضارات. ولهذا تأتي هذه الدراسة في هذا الإطار "إدارة المخاطر وإستراتيجية التأمين غير التجاري في ظل تكنولوجيا المعلومات"، حيث تمثل مخاطر تكنولوجيا المعلومات أحد هذه المخاطر والتأمين أحد الوسائل لمواجهة الكثير من المخاطر ومنها الخطر التكنولوجي . ويتم مواجهة تلك المخاطر بإستراتيجية التأمين من خلال الإدارة الفعالة للمخاطر، وتبني فلسفة علمية اجتماعية في إدارة المخاطر.

إن المشكلة الآن تتمثل في استحالة تقديم هيئات التأمين الحالية أي شكل من أشكال الأمان تجاه أخطار العصر، خاصة إن هذه المخاطر تتصف بالشمولية والعالمية والكارثية واستحالة تعويض أثارها. ومن أهم هذه المخاطر الخطر التكنولوجي والمتمثل في خطر سوء استخدام المعلومات وسرقتها أو تخزينها، وكذلك في سوء استخدام أو العبث في البرامج أو النقانة وأثار ذلك بالنسبة لإدارة وتوجيه العمليات التكنولوجية للنقانة الحديثة، جاء موضوع البحث هذه حول " دور التدريب في تخفيض مخاطر العمل المهنية " بأمل منا أن تشكل إضافة علمية جديدة للعاملين في المؤسسات العمومية و الاقتصادية .

جاء ميدان الدراسة في الشركة الوطنية الانتاج وتوزيع الكهرباء والغاز أحد الشركات الوطنية التي تتميز طبيعة العمل بها بحتمية الاحتكاك بالكهرباء التي تتنوع من تيار متناوب أو مستمر وتارة بتوتر عال او منخفض، وتأتي أحيانا على شكل صاعقة أو شحنة كهربائية ساكنة، مما يفرض على العمال ضرورة تبني وضعيات في مواجهة خطر الموت، صف إلى ذلك الأعباء التي يتحملها المصنع او المؤسسة في تحمل كلفة وخسائر اضافية نتيجة تعرض العمال للاصابة والمخاطر، ومن اجل تطبيق هذه الدارسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة على مستوى مؤسسة سونلغاز بالاغواط، من خلال ما سبق نخلص الى الاشكالية الرئيسية التالية : ما هو دور التدريب في تخفيض مخاطر العمل المهنية بالنسبة للعاملين ؟ وفق منظور نظري و الدراسات العلمية في هذا الشأن .

مدخل مفاهيمي

مدخل مفاهيمي

أسباب اختيار الموضوع

من الأسباب التي دعنتي إلى اختيار هذا الموضوع هو أن مخاطر العمل و التدريب في مؤسساتنا الوطنية وكذلك في معظم الدول النامية لم تلق الاهتمام الكافي من البحث والدراسة، نوجزها في ما يلي :

دوافع ذاتية: كون هذا الموضوع يمس الجانب الانساني و التضامني مع العمل والعمال
دوافع موضوعية: كوننا طلبة فاننا مقبلون على سوق العمل و المؤسسات اذا فهذا من الاسباب الرئيسية التي دفعتني الى اختيار هذا العنوان و لإيماني أن النهضة لأمتنا لا تأتي الا بالعمل والجد.

إشكالية الدراسة:

تتطلب الإجابة على الأسئلة التالية:

• هل المؤسسة والافراد مدركون لماهية المخاطر وأشكالها وأبعادها و بالتالي قدرتهم على مواجهتها؟

• هل مستوى تأمين درجة أمان عالية تستوعب التطورات الهائلة التي أوجدها عصر السوبر تكنولوجيا؟

• ما هي المخاطر و ما هي أساليب التدريب التي تدرء هذه المخاطر؟

• هل إدارة المخاطر المثالية قادرة على مواجهة المخاطر الحالية بفاعلية و كفاءة؟

• هل التدريب حل لمواجهة المخاطر أم وسيلة لضمان استمرارية العمل؟

لقد توصلت هذه الدراسة وبينت أن سوء إدارة المخاطر و غياب التدريب يعد من المشكلات ذات الأبعاد المتعددة في زيادة تكاليف الانتاج، وفي إفشال إستراتيجية المؤسسة. و منه نستنتج

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية المواضيع التي تعالجها ، فالتطبيقات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات تتطلب من الأفراد والمؤسسات وضع الإستراتيجيات المناسبة للاستفادة منها في كافة حقول النشاط الإنساني ، ومنها حقل التأمين من الاخطار المهنية بأشكالها المختلفة . كما أن موضوع المخاطر و التدريب المهنيين تتزايد أهميته مع تزايد المخاطر الناتجة عن ثورة التقانة

والتكنولوجيا على مستوى الأفراد والمؤسسات والدول، ولهذا فإن الأهمية العملية والعلمية لهذه الدراسة تتمثل في معالجة موضوع العصر و هو المخاطر في المؤسسات.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة في سياق طرح التساؤلات المقدمة في مشكلة الدراسة والإجابة عليها تقديم مناقشة ذات بعد مؤسساتي، نستطيع من خلاله تحديد الأبعاد الجديدة للتدريب في ظل إدارة المخاطر والثورة المتعددة الأبعاد في تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصال المستقبلية. كما تهدف هذه الدراسة إلى وضع خطوط عامة لإستراتيجية التدريب المهني الفعال في إطار مفهوم وفلسفة متجددة لإدارة المخاطر المهنية الواقعية.

وتهدف هذه الدراسة إلى تركيز انتباه المهتمين في مجال التأمين من المخاطر على أنواع المخاطر الحالية ، والآثار المترتبة على عدم معالجتها بشكل صحيح على المدى البعيد، بالإضافة لإبراز أهمية نشر فلسفة التدريب على مستوى المؤسسة الانتاجية.

الفرضيات :

1. يلعب التدريب دورا في الحد من مخاطر العمل
2. للتدريب علاقة مباشرة بأداء العاملين في المؤسسة
3. يؤثر التدريب ضد المخاطر على العاملين الجدد في المؤسسة
4. يساهم التدريب ضد المخاطر في حماية المؤسسة من الكوارث والتعويضات

الدراسات السابقة

1. دراسة أحمد هشام السامرائي 2010 م¹

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر استراتيجيات التدريب على تطوير الموارد البشرية في وزارة الكهرباء في العراق في الفترة من 2007 وحتى 2010 م حيث تمثلت مشكلة البحث في التساؤل التالي: هل هناك أثر لاستراتيجيات التدريب على تطوير الموارد البشرية في وزارة الكهرباء في العراق من وجهة نظر المتدربين ، اعتمدت الدراسة على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS كما إختبرت الدراسة. وتوصل الدارس الي النتائج التالية: تبين أن أهم العوامل المفعلة لنجاح عملية التدريب من وجهة نظر المدربين هي المواظبة على تدريب ورفع

¹ أحمد هشام السامرائي، أثر استراتيجيات التدريب لتطوير الموارد البشرية في القطاع الحكومي قطاع الكهرباء، رسالة ماجستير منشورة، الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2010 م

كفاءة المتدربين من خلال عقد الدورات التدريبية والندوات التثقيفية كما تبين أن أهم المشكلات التي تواجه المدربين أثناء عملية التدريب هي عدم وجود التطبيق العملي للمهارات التي يحصل عليها وأختتمت الدراسة بالتوصيات التالية: ضرورة تطوير نظام الحوافز المعمول، ضرورة مواكبة أساليب العمل الحديثة وتطوير طرق العمل لتمكين العاملين من أداء العمل بشكل أفضل.

2. دراسة وسيم إسماعيل الهاويل 2011 م¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية برامج التدريب في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة، في الفترة من مايو 2010 و حتى أكتوبر 2010 م، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في وجود خلل واضح في عملية تدريب وتنمية الموارد البشرية وقد استخدمت هذه الدراسة أسلوب الإحصاء الوصفي التحليلي كما طبقت الدراسة أسلوب الحصر الشامل، حيث هدفت هذه الدراسة إلى: إيضاح الفرق بين الشركات التي تتبع أساليب تدريب علمية متطورة والشركات التي تستخدم أساليب تقليدية وارتجالية في عملية التدريب، و توصل الباحث إلى أهم النتائج التالية: ضرورة تقييم مستوى الأفراد قبل وبعد التحاقهم بالدورات التدريبية من أجل الوقوف على حجم التغيير الحاصل لقدراتهم ومهاراتهم وأن تكون عملية التدريب مستمرة ما دامت الشركة قائمة ولا تتوقف إلا بتصفية الشركة وانتهاء عملها، وتمثلت التوصيات في: على الإدارة العليا تبني فكرة التدريب على أنها ضرورة ملحة ومستمرة تهدف إلى تطوير العنصر البشري، أن يسبق تحديد البرامج التدريبية دراسات لواقع المؤسسة واحتياجاتها الفعلية والاحتياجات الفردية للعاملين. التعليق على الدراسة: رغم التشابه بين الدراستين إلا أن الاختلاف يكمن في المتغير التابع حيث إهتمت هذه الدراسة بتطوير الموارد البشرية، بينما إهتمت الدراسة الحالية بأداء العاملين في، لم يتناول الباحث مفهوم الاحتياجات التدريبية بصورة مكتملة، مع الإختلاف في الحدود المكانية والزمانية..

3. دراسة خالد عبد الرحمن المرياني 2014 م²

تناول الباحث دراسته عن دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، دراسة حالة على وزارة الشؤون الاجتماعية بمنطقة الباحة في الفترة من 2013 و حتى 2014 م و كانت عينة البحث عينة عشوائية من الموظفين في فروع مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة

¹ وسيم إسماعيل الهاويل، مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، غزة يونيو 2011 م

² خالد عبد الرحمن المرياني الغامدي، دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، السعودية، 1435 هـ

بمختلف مستوياتهم الإدارية، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في أن أغلب القطاعات الحكومية تواجه نقص كبير في عملية التدريب لموظفيها العاملين ، وقد أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة محل الدراسة، وهدفت هذه الدراسة إلي التعرف على مدى الاستفادة من الدورات التدريبية التي يحصل عليها الموظفون في الوزارة، ومدى دور التدريب في تطوير ورفع كفاءة أدائهم، توصل الباحث إلي أهم النتائج وهي موافقة أفراد عينة البحث على دور التدريب في زيادة كفاءة الأداء وحاجتهم إليه لتطوير أدائهم ، أما أهم التوصيات كانت : ربط الترقيات والمهام الخارجية وبعض أنواع الحوافز والمكافآت بالسجل التدريبي للموظفين في الوزارة، ودراسة منح حوافز مالية لاجتياز بعض أنواع البرامج التدريبية بتفوق ، دعم وزيادة الاهتمام بقياس أثر التدريب على المتدرب وعلاقته بتطوير أداءه وعمله ومهاراته العملية. التعليق على الدراسة: رغم التشابه بين الدراستين الا ان الاختلاف يكمن في المتغير التابع حيث إهتمت هذه الدراسة برفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، بينما إهتمت الدراسة الحالية بأداء العاملين في القطاع الخاص، لم يتناول الباحث مفهوم التدريب من ناحية الأساليب والاحتياجات، مع الإختلاف في الحدود المكانية والزمانية وكذلك نوعية عينة البحث.

4. دراسة جيهان حسن محمد 2015¹

تتاول البحث التدريب والتنمية الإدارية ودورها في أداء العاملين وذلك بالتطبيق على قطاع التأمين بولاية الخرطوم في الفترة من 2005 وحتى 2014 م وتكونت الحدود البشرية من كل العاملين بقطاع التأمين بولاية الخرطوم. تمثل أهمية الدراسة في أهمية التدريب والتنمية الإدارية بصورة عامة وبصورة متمركزة في مجال التأمين لما له من إسهامات يمكن أن تساعد في تطوير المقدرات الفنية للعاملين في قطاع التأمين مما ينعكس بصورة ايجابية على أداء قطاع التأمين السوداني ككل ، و تمثلت المشكلة في أن أداء شركات التأمين فيه بعض جوانب القصور التي تظهر على أداء العاملين من ناحية التدريب والتنمية الإدارية متمثلة في بعض المشاكل التي تواجه التدريب في البيئة الداخلية وعوامل البيئة الخارجية التي تؤثر على العملية التدريبية ، وقد هدف البحث إلي : التعرف على مفهوم وأهمية التدريب والتنمية الإدارية للعاملين بشركات التأمين ، تحليل المشاكل والمعوقات التي تحد دون تدريب وتطوير مهارات العاملين في قطاع التأمين في السودان ، إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي و الأساليب الإحصائية لاختبار،

¹ جيهان حسن محمد علي، دور التدريب في أداء قطاع التأمين في السودان، جامعة الزعيم الأزهرى، دراسة غير منشورة

وتوصلت الدراسة أن المدربين لهم دور جوهري و واسع في نجاح العملية التدريبية ، تحديد الإحتياجات التدريبية بأسس علمية يزيد من كفاءة التدريب ، عدم مساهمة هيئة الرقابة على التأمين في الإشراف على البرامج التدريبية أدي لتباين بين العاملين في شركات التأمين ، وأختتمت الدراسة بالتوصيات التالية: زيادة عدد المراكز المتخصصة في التأمين في السودان، وإضافة كليات التأمين لكيات الجامعات كتخصص جديد لأهمية الدور الذي يقوم به التأمين في المجتمع، على هيئة الرقابة التشديد في الإشراف على البرامج التدريبية التي تقوم بها شركات التأمين.

باختصار لا توجد إستراتيجية عالمية لمواجهة مخاطر المستقبل.

خطة الدراسة :

وتحقيقا لهذا الغرض فقد قسمنا دراستنا الي مدخل مفاهيمي و لأربع فصول وهم: الفصل الأول: عملية التدريب ماهيتها وتصنيفاتها، جاء فيه: ماهية التدريب، أساليب وإحتياجات التدريب والتصنيفات التنظيمية للتدريب. أما الفصل الثاني: مخاطر العمل المهني، فيه ماهية المخاطر وأسباب و أنواع مخاطر العمل، النظريات المفسرة لمخاطر العمل أما الفصل الثالث من المذكرة خصص لدور التدريب في خفض المخاطر، تناولنا فيه الوسائل والسلوكات التدريبية وأبعاد الوقاية ومخاطر العمل وجاء الفصل الرابع لدراسة حالة مؤسسة سونلغاز كعينة وقد خصص لعرض وتفسير نتائج الدراسة تبين فيها المنهج المستخدم وعينة البحث ومجالها الزمكاني والأساليب الاحصائية المستعملة وناقشنا أبرز الفرضيات من ثم تم عرض خاتمة تضمنت أهم النتائج.

الفصل الأول:

عملية التدريب ماهيتها وتصنيفات

الفصل الأول: عملية التدريب ماهيتها وتصنيفات**تمهيد:**

تحتاج المؤسسات إلى تنمية مهارات وقدرات مواردها البشرية لتنفيذ نشاطاتها وعملياتها وتحقيق أهدافها، خاصة مع ظهور وظائف جديدة ومع اتساع استخدامها لتكنولوجيا الحديثة، وبالتالي عليها وضع برامج تأهيلية وتدريبية لمواكبة المهن الحديثة التي أنتجتها عوامل التكنولوجيا والمعرفة، ولإكساب الأفراد مهارات وقدرات بشرية جديدة.

وهذا ما يؤكد أن عملية التطوير الإداري التقني تفرض على الفرد أن يكون مطلعاً على كل جديد مدركاً بكل ما يطرأ على مهنته من تغيير، فالحياة العملية هي عملية تعليم مستمر، وعليه فالتكوين والتدريب ينبغي أن يكون ملازماً للفرد منذ تعيينه حتى نهاية حياته العملية.

قمنا بتناول هذا الفصل وفق ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: ماهية التدريب

المبحث الأول: ماهية التدريب

في هذا المبحث سنتناول ماهية التدريب، أهميته، أهدافه و كذلك نواحي التدريب في المؤسسة .

المطلب الأول: مفهوم التدريب:

التدريب لغة:

يقال درب فلان فلانا بالشيء و دربه على الشيء عوده و مرنه¹
التدريب مصدر للفعل درب و هي مشتقة من الدرب و هو الطريق، فالتدريب يعني وضع الأفراد و الجماعات المستهدفة على الطريق السليم ليسيروا فيه و يتعودوا عليه².

التدريب: اصطلاحا

يمثل التدريب أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات، لأن ما ينفق فيه يعتبر استثمارا في الموارد البشرية و خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية التي تؤثر بدرجة كبيرة على أهداف المؤسسة، حيث تبرز أهميته بالنسبة للفرد في أنه وسيلة لزيادة المعارف و المهارات، أما بالنسبة للمؤسسة فتظهر في عدة أشكال كإخفاض معدلات مخاطر العمل و تحسين الجودة.

إذ يعرفه " فيليبو " في كتاب إدارة الموارد البشرية بأنه: " العملية التي من خلالها يتم تزويد العاملين بالمعرفة و المهارة الأداء و تنفيذ عمل معين " ³.

يعد التدريب نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات و المهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم⁴.

كما يعرف التدريب على أنه مجموعة الأفعال التي تسمح لأعضاء المنشأة أن يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب بشكل دائم ومتقدم من أجل وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار منظماتهم وبيئتها⁵.

و من ضمن تعريفات التدريب ما يلي :

¹ مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، طه، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة - مصر، 2004، ص 288

² هلال محمد، التدريب - الأسس و المبادئ، دار الكتاب، القاهرة-مصر، 2000، ص 28

³ محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2004، ص 101

⁴ صالح عبد الباقي " إدارة الموارد البشرية" الدار الجامعية 1999-2000، ص 211.

⁵ أمين ساعاتي " إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق " دار الفكر العربي، 1998، ص 114-119

- " عملية هدفها إكساب المعارف و الخبرات التي يحتاج إليها الإنسان و تحصيل المعلومات التي تنقصه و الاتجاهات الصالحة للعمل و السلطة و الأنماط السلوكية و المهارات الملائمة و العادات اللازمة من أجل رفع مستوى الكفاءة في الأداء و زيادة الإنتاجية. بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل و ظهور الفاعلية مع السرعة و الاقتصاد في التكلفة و في الجهود المبذولة و في الوقت المستغرق" ¹.
- " نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيرات مقصودة في الأفراد العاملين و الجماعات العاملة لتزويدهم بالمعلومات و الخبرات و المهارات و السلوكيات اللازمة بما يؤثر على معدلات الأداء للخدمات و تحسين مستوى الإنتاجية " ².
- " عملية تعديل إيجابي في اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية و الوظيفية " ³.
- " عملية تعلم يكتسب فيها الأفراد مهارات و معارف تساعدهم في بلوغ الأهداف، لذلك فهو يرتبط بطبيعة الأعمال و ينسجم مع سياسات و خطط المؤسسة، حيث يقول " بايارز ": إن التدريب ينبغي أن يشمل الموظف حديث التعيين و الموظفين القدامى على حد سواء، فالموظف بحاجة إلى تحديث معلوماته باستمرار طالما بقي على رأس عمله مما ينعكس على أدائه وأداء المؤسسة بشكل عام" ⁴.
- " عملية مخططة تقوم باستخدام أساليب و أدوات بهدف خلق و تحسين المهارات و القدرات لدى الفرد و توسيع نطاق معرفته لتحقيق الأداء، من خلال التعلم لرفع مستوى كفاعته و بالتالي كفاءة المنشأة التي يعمل فيها كمجموعة عمل " ⁵.
- "التدريب عملية صقل وتنمية للمهارات في سياق معرفي ومنهجي وعلمي" ⁶.

¹ محمد جمال برعي، التدريب و التنمية، عالم الكتاب، القاهرة - مصر، 1973، ص 29.

² منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية-مصر، 2003، ص 216

³ مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد من المنظور الكمي و العلاقات الإنسانية، دار المجد للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 1994، ص 180

⁴ حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2001، ص 210

⁵ عمر وصفي عقيلي، إدارة القوى البشرية، دار زهران للنشر، عمان - الأردن، 1996، ص 233

⁶ عبد المعطي عساف، التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار زهران، عمان، 2008، ص 35

" نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات و المهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم".¹

"عملية مخططة ومنظمة ومستمرة لتنمية سلوكيات واتجاهات الفرد أو المجموعة لتحسين الأداء واكتساب الخبرة، من خلال توسيع معارفهم وصقل مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التحفيز المستمر على تعلم واستخدام الأساليب الحديثة لتتفق مع طموحهم الشخصي، وذلك ضمن برنامج تخططه الإدارة مراعية فيها حاجياتهم وحاجات المؤسسة وحاجات الدولة في المستقبل من أعمال".

المطلب الثاني: أهمية التدريب:

ولا يمكن توقع أن يظل العاملون ماهرين إلى الأبد، فالتقدم التقني في كل أوجه الحياة يجعل المهارات باطلة كما أن تغيير الأفراد لمجالات عملهم يتطلب مهارات وقدرات مختلفة عن تلك التي كانت تتطلبها أعمالهم السابقة ولذلك ليس من العجب أن تتفق المؤسسات الأموال الطائلة بغية تأهيل العاملين وتطوير مهاراتهم، ويقدر ما ينفق في الولايات المتحدة فقط على برامج تدريب العاملين فيها نحو 30 مليون دولار في العام الواحد²

للتدريب أهمية كبيرة لا يمكن حصرها إلا أننا سنحاول ذكر بعضها فيما يلي:

- إن نجاح المؤسسات مرتبط بالضرورة بتدريب الأفراد، فهو يعتبر وسيلة للتنمية الاقتصادية و الإزدهار الإجتماعي، والتأمين ضد البطالة و الشيخوخة وفقدان التوظيف وعدم ملائمة الفرد لعمله.³

- منذ 1987 ظهرت معايير الإيزو (ISO) 9001، 9002، 9003، والتدريب هو احد العشرين عنصر الأولى التي تؤخذ بعين الإعتبار.⁴

- إن الأفراد الذين يلتحقون بالعمل لأول مرة يحتاجون إلى التهيئة المبدئية للقيام بأعباء الوظيفة التي سيشغلونها.

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الحديثة للنشر، الإسكندرية،

2006، ص 88

² د. النجار، محمد عدنان، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، منشورات جامعة دمشق، 1998، ص 348.

³ Lakhdar SEKIOU, Gestion du personnel, les éditions d'organisation, Québec, 3^{ème} édition 1990, p 293

⁴ Alain MEIGNANT et al, Tous DRH, Editions d'organisation, Paris, 2001, p 222

- الأفراد لا يقومون بعمل واحد ولا يمارسون مسؤولية واحدة فقط، بل ينتقلون بين عدة وظائف وعدة مسؤوليات خلال فترة عملهم، الشيء الذي يتطلب إعادة تدريبهم عند ترقيةهم و انتقالهم إلى وظائف أخرى.

- إن التطور التكنولوجي أو الآلي تواقبه تحسينات على عمليات الإنتاج، والذي أصبحت معه الإبداعية و الابتكارية هي الصفة الغالبة في العمل، وأصبح عامل اليوم مطالبا بأن يكون لديه قدر من المهارة لتأدية الكثير من الواجبات التكنولوجية المعقدة و الدقيقة، وهذا يتطلب تدريب الأفراد تبعاً لذلك.¹

- بالنسبة للأفراد يعتبر التدريب وسيلة حوارية، يحسن الاتصالات بين الإطارات في مختلف الوظائف.²

- وبالإضافة لكونه عاملاً يساعد على تأقلم المؤسسة مع بيئتها، يساهم التدريب أيضاً في الحفاظ على بقاء المؤسسة قادرة على المنافسة، حيث يعتبر مجالاً مميزاً يتحقق فيه التوافق الاجتماعي بل و عاملاً منسقاً بين الجانب الاجتماعي و الجانب الاقتصادي، حيث يلعب دوراً أساسياً في تحقيق الرضا المهني للأفراد و في تحسين الكفاءة الاقتصادية للمؤسسة.³

- التغيير والإختلاف في دوافع الأفراد واتجاهاتهم، ومن ثم ما يقع من تطور في سلوكهم الإنتاجي، و الحاجة إلى أفراد متعددي المهارات، يجعل التدريب الهادف إلى تعديل السلوك وتطويره أمراً ضرورياً.⁴

- وتكمن أهمية التدريب في كونه يرمي إلى جذب المزيد من العمالة إلى سوق العمل و التشغيل حيث يزيد من الكفاءة المهنية والتقنية للعامل.

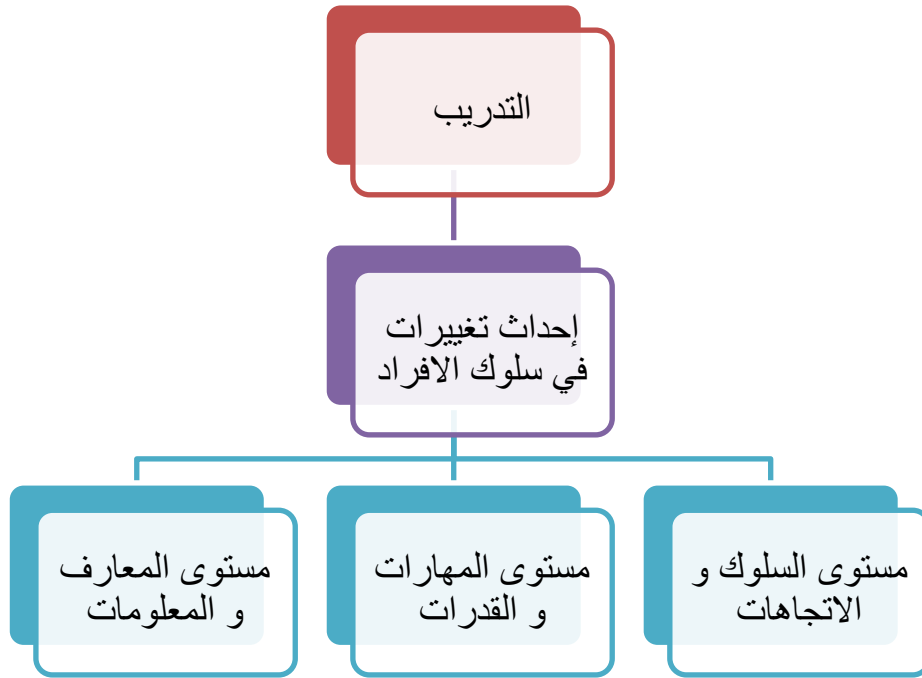
¹ Bruno HERNIET , Nouvelles technologies et formation dans l'entreprise pour une démarche participative , Revue Française de gestion, n° 15, Mars, Avril, Mai, 1985, p-p 54-56

² Cyrille BOUREAU, André METRA, H de DRH, édition Vuibert, paris, 1997, p71

³ Jean-Pierre CITEAU, Gestion des ressources humaines, principes généraux et cas pratiques, édition Masson, paris, 1994, p11

⁴ نجم العزاوي، التدريب الإداري، دار اليازوري، عمان، 2006، ص15

الشكل رقم (01): يوضح مستويات وأهمية التدريب



المصدر: السكارنة، بلال.(2011): تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

المطلب الثالث: أهداف التدريب.

يمكننا التطرق لأهداف التدريب من خلال ثلاث محاور أساسية هي:

أ- أهداف خاصة بالمؤسسة:

الأهداف الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

- تخفيف العبء على المشرفين: حيث يستغرق الإشراف و المتابعة وتصحيح الأخطاء للمتدربين أقل وقتاً مقارنة مع غير المتدربين، كما تقل الحاجة إلى الإشراف عن قرب نظراً لعامل الثقة في مهارات قدرات المتدربين المكتسبة.¹

- تعزيز مرونة التنظيم وإستمراريته من خلال زيادة المعرفة المتخصصة و المهارة لدى الأفراد.

- العمل بمبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب من خلال إكتشاف الكفاءات.

الأهداف الإجرائية: ويمكن توضيحها في الآتي:²

¹ محمود أبو بكر و مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، دار غريب للنشر، القاهرة، 2002، ص 19

² رأفت السيد عبد الفتاح، سيكولوجية التدريب و تنمية الموارد البشرية، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، 2000، ص 92

- الإستخدام الأمثل للموارد بإستغلال المهارات المكتسبة.
- التوافق الدائم بين مهارات وقدرات العاملين وبين التغيرات البيئية المستمرة و متطلبات الوظيفة، وإعداد الأفراد لوظائف أعلى في المسار الوظيفي.
- الإلتزام بالميزانية المقررة.
- الأهداف الاقتصادية:** تتمثل أهم الأهداف الاقتصادية في:
 - زيادة الكفاية الإنتاجية، حيث يساهم التدريب من خلال زيادة مهارة الفرد في رفع الإنتاج وانخفاض التكاليف أي زيادة الكفاية الإنتاجية.¹
 - زيادة المبيعات وتعظيم الأرباح .
 - إيجاد حلول للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة و تمكّنها المستمر من استعادة التوازن ومواصلة التقدم.
- الأهداف الفنية:** ويتعلق هذا النوع من الأهداف بكافة النواحي الفنية في المؤسسة لضمان سلامتها سواء كان ذلك بالنسبة للآلات والمعدات التي تستخدمها، أو بالنسبة للأفراد العاملين فيها، أو بالنسبة للمنتج. ومن أهم هذه الأهداف نجد:
 - تخفيض تكاليف صيانة الآلات وإصلاحها: تساعد برامج التدريب على تخفيض تكاليف الصيانة وإصلاح الآلات لأن تكوين العامل على طريقة الإنتاج المثلي تساعده على تقليل الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها نتيجة جهله بطريقة وأسلوب العمل على الآلة.
 - التقليل من نسبة العادم أو التالف: يساهم التكوين في التقليل من نسبة العوادم والمواد التالفة، لأن العامل المكوّن يكون أقدر على إستخدام المواد بالكمية والكيفية المطلوبتين.
 - يساهم في معالجة مشاكل العمل: إذ يساهم التكوين في معالجة مشاكل العمل في المؤسسة، مثل حالات التغيب أو دوران العمل أو كثرة الشكاوي والتظلمات.
- فالتدريب قد يؤدي إلى تغيير نظرة الفرد العامل وتحسين شعوره كما لمؤسسة بالشكل الذي يجعله أكثر إرتباطا بها، وأكثر إيمانا بسلوكها وسياستها و أهدافها.
- ب- أهداف خاصة بالأفراد: وتتمثل فيمايلي:
 - تحسين مستوى الأداء: وهذا بالنسبة للعاملين الجدد اللذين يحتاجون إلى تدريب على كيفية إنجاز لأعمال بكفاءة وبالنسبة للقدامى وذوي الخبرة من خلال التنمية الإدارية.

¹ عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1993، ص 258

- تخفيض مخاطر العمل: فأغلب المخاطر سببها عدم كفاءة الأفراد، كما أن التدريب يؤدي إلى تخفيض معدل تكرار الحادث نتيجة استيعاب العامل لطبيعة العمل و بذلك يعتبر التدريب صمام أمان يحيط العامل بحماية تعليمية، قواعد علمية وإرشادات عملية.¹
- معالجة مشاكل العمل: يساهم التدريب في تخفيض معدلات التغيب والشكاوي و التظلمات.
- النمو و الإرتقاء الشخصي: تمثل هذه الأهداف حجر الزاوية في موضوع التدريب و ترتبط بمشاعر الثقة بالذات ، والشعور بالكفاءة الذاتية ، وتحسين صورة الذات .
- تحسين المستوى الاجتماعي للعاملين: برفع كفاءتهم من خلال التدريب التي تضمن لهم فرص أفضل للكسب و شعورهم بأهميتهم بالنسبة للمؤسسة.
- رفع معنويات الأفراد: يؤدي رفع المهارات والمعرفة لدى الأفراد إلى ثقتهم و إستقرارهم النفسي ، كما أن اهتمام المؤسسة بأفرادها وبالعلاقات الإنسانية يرفع من الروح المعنوية لديهم.
- الإرتقاء بمستوى الأمان الوظيفي: أي يكون العمال أقل عرضة لإصابات و ضغوط العمل من خلال تطوير القدرات الفنية، السلوكية و العقلية للأفراد.²

المطلب الرابع: نواحي التدريب في المؤسسة

القدرة على أداء الوظيفة شيء مهم، ولقد كان هو الهدف من عملية الاختبار للموظف، ولكن لا يكفي إذ يجب أن نعرف كيف نؤدي هذه الوظيفة بكفاءة وفعالية في إطار المناخ التنظيمي الموجود، أي أن امتلاك المعرفة النظرية والعملية شروط ضرورية للنجاح ولكنها غير كافية إذ لا بد أيضاً من توافر الرغبة في العمل، فالإنسان لا يعمل وحده وإنما يعمل مع آخرين ربما تتعارض أهدافهم أو أغراضهم، ولا بد أن يعرف كيف يعمل الجميع في إطار التعاون وروح الجماعة.³

و يهدف التدريب إلى تنمية النواحي التالية في الفرد⁴:

1. تنمية المعرفة و المعلومات لدى المتدرب و من بينها:

¹ نفس المرجع، ص 257.

² محمود أبو بكر و مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سابق، ص 359

³ بن بوزيان محمد، برودي نعيمة، التدريب كأداة التأهيل وتنمية الكفاءات البشرية مع دراسة حالة لحالة التدريب في المؤسسات بولاية تلمسان - الجزائر، مداخلة في المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، المركز الثقافي الملكي، عمان - الأردن، 1-3/ جمادى الآخرة / 1427 هـ، 27 - 29 حزيران 2006، ص3

⁴ صالح عبد الباقي، المرجع السابق، ص 212-213.

- معرفة تنظيم المنشأة و سياستها و أهدافها.
- معلومات عن منتجات المنشأة و أسواقها.
- معلومات عن إجراءات و نظم العمل بالمنشأة.
- المعرفة الفنية بأساليب و أدوات الإنتاج.
- المعرفة بالوظائف الإدارية الأساسية و أساليب القيادة و الإشراف.
- معلومات عن المناخ النفسي و الإنتاجي للعمل.

2. تنمية المهارات و القدرات للمتدرب و من بينها:

- المهارات اللازمة لأداء العمليات الفنية المختلفة.
- المهارات القيادية و القدرة على تحليل المشاكل .
- المهارات في التعبير و إدارة الندوات الاجتماعات.
- القدرة على تنظيم العمل و الاستفادة من الوقت .
- المهارات الإدارية في التخطيط، التنظيم، التنسيق، الرقابة.

3. في تنمية الاتجاهات للمتدرب و من بينها:

- الاتجاه لتفضيل العمل بالمنشأة.
 - الاتجاه لتأييد سياسات و أهداف المنشأة.
 - تنمية الرغبة في الدافع إل العمل .
 - تنمية الاتجاه إلى التعاون مع الرؤساء و الزملاء.
 - تنمية الشعور بأهمية التفوق و التميز في العمل.
- و لا يقتصر التدريب على مجرد تلقي المعلومات مهما بلغت قيمتها و أهميتها بالممارسة، بل يجب أن يقترن هذا بالممارسة الفعلية لأساليب الأداء الجديدة ، و من ثمة نستطيع أن نصف التدريب بأنه محاولة لتغيير سلوك الأفراد بجلهم يستخدمون طبقا و أساليب مختلفة في أداء أعمالهم أي يجعلهم يسلكون طريقا يختلف بعد التدريب عما كانوا يتبعونه قبل التدريب و تشمل التغييرات في سلوك العاملين على:

- تغيير المعارف و المعلومات.

- تغيير المفاهيم و القيم و الاتجاهات.

- تغيير المهارات و القدرات.

و تكون محصلة هذا التغيير هو تحقيق نتائج إدارية للمنشأة مثل الإنتاجية المرتفعة، الأداء الأفضل، و النظام الإداري الأحسن و التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج اقتصادية تتمثل في التقليل من التكاليف و الزيادة في الأرباح.¹

المبحث الثاني: أساليب واحتياجات التدريب

إن سمة التغيير السريع في هذا العصر حقيقة واقعة، و ضرورة لا بد منها، لأن كل شيء في تغيير مستمر و في مختلف المجالات

فالمجتمع العصري مجتمع متغير متجدد فلا بد من أن التكوين من أن يتجدد و يتطور في أهدافه و أساليبه وتطلعاته، و أن يكون في حالة تطور مستمر يعيش الحاضر و يمهد للمستقبل فالعملية التكوينية نظام له عناصره الرئيسية من: مدخلات و مخرجات و التي تتأثر بعوامل البيئة الداخلية و العوامل الخارجية السياسية منها و الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية.

ويسعى أي برنامج تكويني إلى تطوير مستوى أداء العاملين و تحقيق الأهداف المرجوة منه، و هذا يفرض على جميع العاملين امتلاك الكفاءات و المهارات اللازمة لإنجاح العمل، و يتطلب منهم أيضا ضرورة امتلاك المهارات الأدائية الكافية و الفهم الواعي الدقيق و التصور الواضح لتحقيق أهداف المؤسسة.²

المطلب الأول: عمليات التدريب

تضم العملية التدريبية عدة عمليات منها:

• التكوين Formation

هو نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد و الجماعة من ناحية المعلومات و الخبرات و المهارات و معدلات الأداء و طرق العمل و السلوك و الاتجاهات، بما يجعل هذا الفرد أو تلك الجماعة تتقن العمل بكفاءة و إنتاجية عالية.³

¹ ابن بوزيان محمد، برودي نعيمة، التدريب كأداة التأهيل و تثمين الكفاءات البشرية مع دراسة حالة لحالة التدريب في المؤسسات بولاية تلمسان - الجزائر، مداخلة في المؤتمر العربي الأول للتدريب و تنمية الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، المركز الثقافي

الملكي، عمان - الأردن، 1-3/ جمادى الآخرة / 1427 هـ، 27 - 29 حزيران 2006، ص ص 3-4

² ابن أحمد عبد القادر، التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، دراسة حالة المؤسسة الجديدة للخزف الصحي CEARMIG بالجزوات بولاية تلمسان، مذكرة ماجستير غير منشورة بعنوان و تحت إشراف الدكتور بندي عبد الله عبد السلام، ص 139-157.

³ عبد الكريم درويش، أصول الإدارة العامة، المكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة - مصر، 1976، ص 594.

فالتكوين هو مجموع العمليات و الإجراءات التي يخضع لها العامل أثناء الخدمة أي طيلة حياته المهنية من أجل إكسابه مجموعة من المعارف و السلوكيات التي تساعده على أداء عمله لتحقيق أهداف المؤسسة و أهدافه الشخصية.

وتكمن العلاقة بين التدريب و التكوين في أن التدريب يسري مفهومه في نطاق مهنة معينة باعتبار ارتباطه بالجانب العملي التطبيقي، أما التكوين يعني كل أوجه التعلم التي تلقاها الفرد من قيم و مهارات و ثقافات و أفكار و معلومات عامة¹.

• التطوير **Développement**

هو عملية منح الأفراد المعرفة و المهارات و الخبرة اللازمة التي تمكنهم من القيام بأدوار و مسؤوليات أكبر و ذات متطلبات أكثر، و في الوقت الحالي فإنه يشغل التفكير تأكيد خاص على تعليم الأشخاص كيف يقومون بتطوير أنفسهم، و هي فكرة ينبغي أن تمثل أساس عملية إدارة الأداء ككل، حيث يصف معهد شؤون الأفراد و تطوير الأداء المهني عملية تطوير الآخرين بأنها أفضل عمليات التطوير الممكنة لقدرات الموظفين لتلبية المتطلبات الحالية و المستقبلية في المؤسسة و ليقوموا بتطوير أنفسهم²

فالتدريب هو إكساب الأفراد العاملين المعرفة و المعلومات النظرية و المهارات العلمية المؤثرة على سلوكياتهم، أما التطوير فيتمثل في الجهود المبذولة لاكتساب العاملين القابليات التي يحتاجونها مستقبلا وفق التصورات للتغيرات البيئية و التكنولوجية، لذلك فإن عملية التطوير ما هي إلا عملية استراتيجية

لا ترتبط فقط بالموقف الحالي و لا تتوقف على إكساب مهارات للوظائف الحالية فقط، و إنما من خلال الاعتماد على رؤية المدير الاستراتيجية الوظائف التي ستكون مستقبلا، مما يتطلب النظر إلى المؤسسة كفريق عمل متكامل يتطلب الأخذ بالنظرة الشمولية و التنوع في المهارات و الامكانيات.

¹ أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقت الإنتاجية في المؤسسة الجزائرية، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2001، ص 88.

² الربيع بوعريوة، تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس الجزائر، 2008، ص 87.

الجدول رقم (01) يوضح الاختلافات بين التدريب و التطوير .

أبعاد المقارنة	التدريب	التطوير
التركيز	- الوظائف الحالية.	- الوظائف الحالية و المستقبلية.
النطاق	- الأفراد العاملين.	- مجموعات وفرق عمل جماعي
الإطار الزمني	- قصير المدى	- طويل المدى
الأهداف	- سد النقص في المهارات الحالية	- التهيئة للاحتياجات المستقبلية في المهارات.

المصدر: سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي-، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2003، ص 186.

• التأهيل Qualification

هو العملية التي تهدف إلى إعادة الفرد العاجز للعمل الملائم لحالته في حدود ما تبقى له من قدرات ومواهب وإمكانيات تساعده على تحسين أحواله المادية والنفسية، للتحرر من العوز والشعور بالنقص.

فالتدريب عملية تهدف إلى تزويد الفرد السليم بمجموعة من المهارات و الخبرات و المعلومات عن طبيعة العمل، عكس التأهيل الذي يعني بالفرد المعوق العاجز عن أداء عمله نتيجة لتعرضه لحادث عمل، فالتأهيل عملية تهدف إلى تمكين الفرد المعوق من الحصول على العمل المناسب لميوله و اتجاهاته و ما تبقى لديه من قدرات جسمية و عقلية بما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار المادي و النفسي له.¹

المطلب الثاني: الفرق بين تدريب و التعليم

إن التغيير الدائم في السلوك و الذي يحدث كنتيجة للممارسة أو التجارب السابقة، و يهدف التعليم الذي يطبق عادة على الدراسة التي يتلقاها الفرد في المدارس و الجامعات إلى تزويد الفرد بحصيلة معينة من العلم و المعرفة في إطار و مجال معين، فهو يهتم بالمعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية و لذلك فهو يركز على الموضوع و ليس على الفرد.

فالتدريب هو تطبيق المعرفة، يساعد الأفراد على الإلمام و الوعي بالقواعد و الإجراءات الموجهة و

¹ صالح الفريحي، الخدمات التأهيلية و التكيف الاجتماعي، رسالة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض - السعودية، 2003، ص 39

المرشدة لسلوكهم، أما التعليم فيعمل على إرساء عمليات و أساليب التفكير المنطقي السليم.

الجدول رقم (02) يوضح الاختلافات بين التدريب و التعليم

التعليم	التدريب	الخصائص
<p>أهداف عامة مجردة لخدمة احتياجات الأفراد والمجتمع بصفة عامة</p>	<p>أهداف سلوكية محددة لجعل العاملين أكثر كفاءة وفعالية في وظائفهم وأعمالهم</p>	<p>الأهداف</p>
<p>- طويل الأجل بصفة عامة.</p>	<p>- ممكن أن يكون قصير جدا خاصة عندما يكون موجه إلى نوع معين من المهارات.</p>	<p>الزمن</p>
<p>متسع و شامل.</p>	<p>غالبا ما يكون محدد بدرجة كبيرة لاحتياجات العمل الذي يقوم به الفرد</p>	<p>المحتوى</p>

المصدر: مصطفى كامل، إدارة الموارد البشرية، الشركة العربية للنشر و التوزيع، القاهرة - مصر، 1994، ص 303.

المطلب الثالث: الاحتياجات التدريبية:

وضمن هذا الباب لابد من أن نقف عند عدد من النقاط التي تساعد في الوصول إلى فهم أفضل لماهية هذه المرحلة من مراحل إدارة العملية التدريبية وتتمثل هذه النقاط فيما يلي:
لعل أبسط جواب على هذا السؤال هو المقولة الرائجة ((إذا لم يكن لديك خطة، فأنت جزء من مخططات الآخرين)). فأى نشاط في المؤسسة لابد أن يكون مدروساً ومخططاً على أساس علمي وعملي ليحقق الغايات المرجوة منه.

والتدريب باعتباره نشاطاً هاماً لإدارة الموارد البشرية، تخصص له ميزانيات كبيرة، وجهود ضخمة، فهو يستدعي إذن أن تقوم الإدارة بالتخطيط الجيد له، وأول خطوات هذا التخطيط هي التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية التي توجد لدى أفراد معينين يشغلون وظائف محددة في المؤسسة حتى تتمكن هذه المؤسسة من تحقيق أهدافها.¹

أ- مفهوم الاحتياجات التدريبية:

¹ د. حسني، عبد الفتاح دياب، إدارة الموارد البشرية، مدخل متكامل، 1997، بتصرف.

تتعلق الاحتياجات التدريبية من حيث المفهوم ببعدين زمنيين الحاضر والمستقبل، وبعبارة أخرى، تتعلق هذه الاحتياجات بما يسمى الفجوة التدريبية Training gap أي بالوضع الحالي وما يجب أن يكون في المستقبل العاجل أو الآجل، وتشير الأبحاث إلى المساهمة الكبيرة للتحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية في تضيق الفجوة التدريبية، طالما أن الجميع متفق على أن تعريف وتحديد المشكلة يشكل الجزء الأكبر من حلها وعليه تظهر الاحتياجات التدريبية ضمن الإطار المفاهيمي لهذا المصطلح بأشكال ومظاهر عدة خلال حياة المنظم وعاملها، وتصب هذه المظاهر في المفهومين التاليين¹:

• **الأول:** ((ينظر للاحتياجات التدريبية على أنها الفرق بين المستوى المعرفي والمهاري الواجب توافره لدى الفرد لأداء عمل معين وبين المستوى الموجود لديه فعلاً) .

• **الثاني:** إن هذا المفهوم يناهز بالاحتياجات التدريبية عن التحجيم والاقتران على جوانب الخل والقصور في المعارف والمهارات للعاملين، ولكنه يذهب بها تغطي الحاجة إلى النواحي والجوانب التطويرية أو التحركات التطويرية في المؤسسة، والمنحى الذي نعرف به الاحتياجات التدريبية هنا هو (أنها جملة من المعلومات أو المهارات أو السلوكيات والاتجاهات التي يراد صقلها وتميئتها لدى الأفراد العاملين استعداداً لتغييرات تنظيمية أو تكنولوجية متوقعة في بيئة العمل))

ب- تحديد الاحتياجات التدريبية؟

تعتبر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، نتيجة تعاون عدد من الأفراد كما يلي:

1- الموظف الذي يؤدي العمل، فهو أدرى الناس بجزئيات عمله وبالتالي يمكن أن ينقل لرئيسه المباشر حاجته التدريبية.

2- المدير أو الرئيس المباشر، بحكم إشرافه على العاملين وطبيعة عملهم وعلاقاتهم بالأعمال الأخرى كل هذا يخوله معرفة ما يلزم مرؤوسيه من معلومات ومهارات لأداء العمل على الوجه المطلوب.

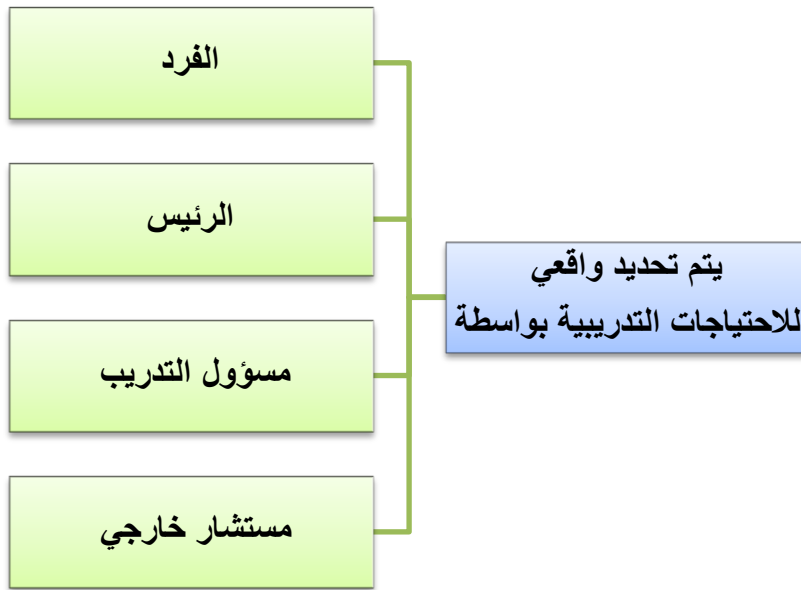
3- اختصاصي التدريب في المؤسسة وهو شخص متفرغ تقع هذه العملية ضمن مسؤولياته، يتصل بالعاملين للحصول على البيانات اللازمة لتحليلها وتقدير الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية.

¹ نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

4- مستشار أو خبير تدريب خارجي: ينتمي إلى هيئة تدريبية أو استشارية مستقلة، ويقوم بنفس دور اختصاصي التدريب.

والجدير بالذكر أن جهود هؤلاء الأفراد لا تكتمل وتؤتي أكلها إلا بتأييد من جانب الإدارة العليا وتسهيل مهامهم واقتناع بأهمية دورهم، وبأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية خصوصاً وبالتدريب عموماً.

الشكل (02): تحديد الاحتياجات التدريبية



المصدر: د. حسني، عبد الفتاح دياب، إدارة الموارد البشرية، مدخل متكامل، 1997م، ص226.

المطلب الرابع: أساليب التدريب:

بعد أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية، والتوصل إلى الحاجة الفعلية لتدريب ما، لا بد من اختيار المدرب المناسب لذلك، والذي يجب أن تتناسب مؤهلاته وخبراته مع موضوع التدريب الذي تم تحديده¹:

ويتوجب على المدرب حينها أن يقوم بتصميم البرنامج التدريبي وإعداد المادة التدريبية بما يتلاءم مع موضوع التدريب، ومع طبيعة عمل ونشاط الموظفين الذين يستهدفهم التدريب، ويترتب على المدرب بعد ذلك اختيار الأساليب المناسبة لعرض المادة التدريبية على المتدربين².

إن أساليب التدريب التي ينبغي اعتمادها في اكتساب المهارات والمعارف تلعب دوراً هادفاً في تحقيق المؤسسة لأهدافها، إذ أن أساليب التدريب يجب أن لا تقتصر على أسلوب المحاضرات النظرية والفكرية، بل يجب أن تعتمد على الأساليب العملية والتطبيقية من عصف ذهني وتمثيل أدوار وتطبيقات علمية لحالات من شأنها أن تحقق لدى الأفراد العاملين قدرة عالية في اكتسابهم المهارات والمعارف الشخصية والعامة في مجالات عملهم³.

يقصد بأسلوب التدريب المناسب، "الوسيلة التي تستخدم لنقل المادة التدريبية من المدرب إلى المتدرب بطريقة سلسلة فعالة، تضمن تحقيق النتائج المرجوة من البرنامج التدريبي"، وهناك أنواعاً كثيرة من الأساليب، والتي يتوجب على المدرب اختيار أحدها أو الخلط فيما بينها وذلك حسب طبيعة البرنامج التدريبي وأهدافه، وفيما يلي أبرز الوسائل المتبعة في التدريب كما أشارت⁴:

¹ نسرين مروان صالح، دور برنامج إعداد القادة في بناء القدرات الإدارية دراسة حالة المدرسة الوطنية للإدارة الفلسطينية، مقدم للمؤتمر الدولي الذي سيعقد بالتعاون مع المؤسسة الدولية للعلوم الإدارية (IIAS) ورئاسة الحكومة التونسية ومعهد الإدارة العامة التونسي الخاص بموضوع بناء القدرات، تونس بتاريخ 25-29/06/2018

² أبو سلطان، يوسف. تقييم برامج التدريب الإداري الممولة من الخارج "دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة". الجامعة الإسلامية. بغزة، عمادة الدراسات العليا 2004

³ حمود، خضير كاظم، الخرشة، ياسين كاسب. إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة السادسة،

عمان، الاردن 2015، ص 103

⁴ برونوطي، سعاد. إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثالثة، عمان 2001، ص 87

وفيما يلي أهم أساليب التدريب المتبعة بصورة عامة:

أولاً: المحاضرات: وهو أسلوب تقليدي يعتمد كلياً على القاء المحاضرات في الموضوع أو المجال المطلوب تدريب الموظفين عليه، وغالباً ما يتم في هذا الأسلوب تنظيم برامج للمحاضرات تتضمن ظروف العمل ومشاكله، ويتم بعد ذلك عقد المناقشات بحيث يبدي المتدربون آرائهم ويعرضون مشاكلهم المتنوعة. ويعتبر أسلوب المحاضرات في التدريب أسلوباً تعليمياً مباشراً ينقصه فقط الاختبارات¹، ويستخدم هذا الأسلوب في التدريب عادةً في الحالات التي يكون فيها عدد المتدربين كبيراً، ويوصي الخبراء بأن لا تزيد مدة المحاضرة الواحدة عن ساعة واحدة، وإن زادت عن ذلك فينصح بإعطاء المتدربين استراحة قصيرة لمدة عشرة دقائق، ومن مزايا المحاضرة زيادة الفرص للاحتكاك بالخبراء والمتخصصين من الأساتذة، وإمكانية تقديم المعلومات بشيء منطقي دون اعتراض أو توقف، ومن عيوبه تناوله للعموميات من الأمور وعدم تعرضها للتفاصيل، وغير فعالة في تنمية المهارات والاتجاهات².

ثانياً: المؤتمرات: يتم الاستفادة من هذا الأسلوب التدريبي من خلال تبادل الآراء حول المواضيع التي يناقشها المؤتمر على ضوء معرفتهم وخبرتهم، ويعتمد هذا الأسلوب على معلومات وخبرات أعضاء المؤتمر، بحيث تتاح الفرصة لكل عضو التعرف على خبرات ومعلومات الآخرين، وبهذا الأسلوب لا يوجد مدرب بل يوجد رئيس للمؤتمر مهمته توجيه المناقشات عندما يلاحظ أن الأعضاء غير قادرين على إدراك العاصر الأساسية للموضوع أو المشكلة، ويرتبط نجاح المؤتمر بدرجة اسهام جميع أعضائه من واقع تجربتهم وخبرتهم، ولا يعتمد نجاحه على التوصل الى اتقان معين، وذلك لان قيمته التدريبية لا تعتمد على ذلك، بل تعتمد على مدى استفادة الاعضاء من خبرات وآراء بعضهم البعض³

ثالثاً: طريقة دراسة الحالة: تعتبر طريقة دراسة الحالة من الأساليب التدريبية الحديثة حيث يتم اختيار موضوع معين في نشاط إداري معين، ويتم طرح هذه الحالة من خلال الندوات أو المؤتمرات، أو الحلقات الدراسية للتشخيص، بحيث يتم تحديد المشكلة وأبعادها والجوانب المختلفة التي تتضمنها، والمتغيرات التي تتواجد فيها، وما تثيرها من مشاكل فرعية. ويشمل هذا الأسلوب

¹ عبد الرحمن، بن عنتر. ادارة الموارد البشرية، المفاهيم والاسس، الابعاد، الاستراتيجية، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن. 2010، ص 45

² جودة، محفوظ أحمد. ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن 2010، ص 29

³ الظاهر، نعيم ابراهيم. تنمية الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان 2009

أيضاً اقتراح مختلف الحلول الممكنة والبدائل التي يمكن التوصل إليها، ومن ثم يتم نقاش الحالة بشكلها المتقدم، وتفحص البدائل أو الحلول المقترحة والاتفاق على الحل الجيد والمناسب لهذه الحالة.

وتوصف الحالة العملية التي يتم دراستها في هذا الأسلوب بأنها جيدة في حال توافر عناصر الجاذبية فيها، واشتمالها لاتجاهات مختلفة في الآراء، وأنها ترسم صورة صادقة لمواقف حقيقة غير وهمية، وتعرض حقائق مادية ملموسة، ومن مزايا هذا الأسلوب في تشجيع المتدرب على الاستقلالية في التفكير وزيادة اهتمامه بالمشكلة الإدارية، واستفادة المتدرب من خبرات الآخرين، وتتيح تفهم المشاكل المماثلة بجوانبها وابعادها المختلفة، ويربط هذا الأسلوب ما بين الدراسة النظرية والناحية العملية، ومن عيوبه احتمالية اهتمام المدربين بنقاط فرعية وترك الجوانب الأساسية للمشكلة، وعدم ملائمة هذا الأسلوب للموظفين حديثي التعيين بسبب نقص خبرتهم العملية¹.

رابعاً: تمثيل او تقمص الادوار: خلال هذا الأسلوب يقوم المتدرب بتمثيل شخصية معينة في موقف تمثيلي محدد، ومن خلال تقمصه للدور يبرز آرائه واتجاهاته نحو الموضوع، ومن أبرز مجالات استخدام هذا الأسلوب هو مجال العلاقات الانسانية والاشراف السليم²، ويهدف تمثيل الادوار بالدرجة الاولى الى تحسين المهارات الاتصالية والعلاقات الانسانية من خلال تفهم الفرد لتصرفاته وتصرفات الاخرين والتعرف على اخطائه التي وقع فيها أثناء أدائه للدور المطلوب تمثيله عن طريق تقييم الاخرين³.

خامساً: المباريات الادارية: بموجب هذا الأسلوب تقسم مجموعة المتدربين الى مجموعتين فأكثر، يتراوح عدد كل مجموعة ما بين (5_7) متدربين، تمثل كل منهم ادارة، وتعطى لأعضاء المجموعة بيانات ومعلومات محددة مسبقاً عن ظروف العمل بالمؤسسة التي يمثلونها لتقوم كل مجموعة بتوزيع الاختصاص والاعمال بين أفرادها، وتقرر لنفسها أهدافاً وسياسات تسترشد بها في اتخاذ القرارات، وتقسم المباراة الى عدة جولات، يقوم أفراد كل مجموعة على ضوء البيانات

¹ جودة، محفوظ أحمد. ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن 2010

² الظاهر، نعيم ابراهيم. المرجع السابق، ص 34

³ جودة، محفوظ أحمد. المرجع السابق، ص 78

المعطاة لها باتخاذ القرارات المناسبة، ومراجعة أعمالها وقراراتها السابقة، وتعديل بعض القرارات في حالة إعطائها بيانات مفاجئة غير متوقعة، وبحسب نتيجة كل قرار بناء على أسلوب محدد مسبقاً بمعرفة هيئة التدريب، وتبلغ كل مجموعة نتائج القرارات التي اتخذتها على ضوء هذه النتائج تم إعادة دراسة الموقف، واتخاذ قرارات لعدة جولات، ويكون الفائز من حصل على أكثر النقاط¹، ومن خلال هذا الأسلوب يحصل المتدرب على تغذية راجعة قوية توضح له مدى كفاءة ردود فعله واستجابته من خلال الاستعانة بالحاسب الآلي، ويفيد هذا الأسلوب في عملية تدريب المدراء على التفكير المنظم وتنمية مهاراتهم في تحليل المشاكل واتخاذ القرارات السليمة، وسرعة التفكير في مواجهة الظروف المتغيرة².

سادساً: تدريب الحساسية: بموجب هذا الأسلوب يتم تنظيم لقاءات دورية بين المتدربين في أماكن خاصة ولفترة زمنية محددة، يتم خلالها مناقشة وتقييم سلوك وآراء بعضهم البعض بصراحة تامة، ويتم التقييم نتيجة احتكاك المتدربين بعضهم ببعض خلال الفترة الزمنية المحددة، لذلك نجد أنه ليس هنالك مادة تدريبية محددة تدرس أو يدرب عليها المتدربون، بل تترك الحرية كاملة للمتدربين في تحديد المادة التدريبية من خلال التفاعل الذي يحدث بينهم، ومناقشاتهم الحرة، بمعنى أن المحور الأساسي الذي يقوم عليها هذا الأسلوب هو مناقشة السلوك³. ويتم استخدام هذا الأسلوب في التدريب على العلاقات بين الناس، وزيادة حساسية الفرد نحو سلوك الآخرين وردود فعله وتصرفاته بالنسبة لهم، وهذا الأسلوب على الرغم من تنمية معارفهم الفردية بسلوك الآخرين والانفتاح على آرائهم، إلا أنه قد يصطدم بعقبات أثناء تنفيذه بسبب عدم المكاشفة الكاملة بين المتدربين⁴.

سابعاً: الندوة: وبموجب هذا الأسلوب تجتمع مجموعة من المختصين في مجال معين، لطرق موضوع محدد من جوانب مختلفة أمام مجموعة من الأفراد، الذين يسمح لهم في مشاركة المختصين في النقاش ومعالجة الأفكار التي تطرح داخل الندوة⁵، ويتميز هذا الأسلوب ببساطته

¹ الظاهر، نعيم إبراهيم. المرجع السابق، ص 67

² جودة، محفوظ أحمد. المرجع السابق، ص 79

³ الظاهر، نعيم إبراهيم. المرجع السابق، ص 67

⁴ جودة، محفوظ أحمد. المرجع السابق، ص 79

⁵ عبد الرحمن، بن عنتر. إدارة الموارد البشرية، المفاهيم والاسس، الابعاد، الاستراتيجية، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان

وسهولته، وقلة التكلفة، واتاحته الفرصة للفرد للتعرف على آراء متعددة حول موضوع واحد، ويصلح استخدام هذا الأسلوب في تدريب مختلف مستويات المشرفين في المؤسسة¹

بناء على ما سبق فإن الباحثة تؤكد على ضرورة اهتمام إدارة الموارد البشرية بتصميم البرامج والنظم التدريبية لتأهيل وتدريب الموظفين في المؤسسة الحكومية، وإطلاعهم على كل جديد يتعلق بمجال عملهم، وتصميم البرامج والدورات التدريبية لرفع الكفاءة الإنتاجية للموظفين ورفع مستوى كفاءتهم وفعاليتهم في العمل، فضلاً عن تصميم برامج التنمية المستمرة لتأهيل العاملين وجعلهم مستعدين لأداء مهام وأعمال ووظائف المستقبل التي تتطلب استمرار الاطلاع على كل حديث لكي تستطيع التكيف معها وقت تطبيقها، والتكيف السريع مع التقنية الحديثة والمتطورة التي قد تلجأ إليها المؤسسة، ويجب على الدائرة الحكومية السعي الدائم لرفع كفاءة العاملين فيها وتدريبهم على مواضيع تساعدهم على رفع أدائهم النوعي، ضمن إطار يحقق العدالة بين الموظفين. فتدريب الموظفين وصقل مهاراتهم أو إكسابهم مهارات جديدة من المواضيع الهامة التي يجب أن توليها المؤسسة اهتمامها لما سينعكس ذلك على تنمية قدرات كوادرها البشرية، ولا يوجد نمط مثالي لتدريب الموظفين في الدائرة الحكومية، حيث أنه يوجد لكل برنامج تدريبي أسلوب تدريبي معين يتم اتباعه من قبل المدرب الذي يقدم المادة التدريبية، ولكن وحسب التطورات في العلم الإداري الحديث فإن العديد من الدول أصبحت تتجه نحو التدريب اللامباشر عبر تقديم مواد تدريبية جاهزة للموظفين أو من خلال التدريب من خلال استخدام التقنيات الحديثة التعليم الإلكتروني وعدم حصر التدريب في مكان محدد، وبالتالي توفير في الوقت والتكلفة.

¹ الظاهر، نعيم إبراهيم. تنمية الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2009، ص 72

المبحث الثالث: التصنيفات التنظيمية للتدريب

يتخذ التدريب صوراً وأنواعاً مختلفة تتباين في الأسلوب والهدف حسب المواقف التدريبية، ويمكن أن نصنف أنواع التدريب والعناصر ومحددات التدريب الفعال فيما يلي

المطلب الأول: تصنيفات وأنواع التدريب:

تستطيع المؤسسة أن تختار من بين أنواع التدريب ما يناسبها، وهذا حسب طبيعة تركيبة مواردها البشرية، نشاطاتها، الإمكانيات والمعدات التدريبية والمالية التي تتوفر عليها، وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف أنواع التدريب حسب: مرحلة التوظيف، نوع الوظائف، مكان إجراء التدريب¹.

تتعدد أنواع التدريب وتختلف، ولكن يمكن أن نقسم التدريب إلى أنواع وذلك وفقاً للاعتبارات التالية²:

أولاً: التدريب حسب مرحلة التوظيف

التدريب عملية ضرورية لجميع العاملين في المؤسسة باختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم بهدف رفع مستوى قدراتهم ومهاراتهم، فهو لا يقتصر على الوافدين الجدد من العمال فقط، لان المؤسسة بحاجة ماسة للرفع من كفاءة باقي العاملين من خلاله، خاصة في ظل التطورات السريعة لأساليب العمل والأدوات التكنولوجية³.

وعليه ينقسم التدريب حسب مرحلة التوظيف إلى:

أ. تدريب خاص بالموظفين الجدد

يحتاج الموظف الجديد إلى مجموعة من المعلومات التي تقدمه إلى عمله الجديد. إذ تؤثر المعلومات التي يتحصل عليها الموظف الجديد في الأيام والأسابيع الأولى من عمله على أدائه واتجاهاته التنفسية لسنوات عديدة. يعرف هذا النوع من التدريب بالتهيئة ويقصد به: " تزويد الموظفين الجدد بالمعلومات الأساسية التي يحتاجونها لأداء وظائفهم بشكل مرضي، وهذه المعلومات غالباً ما تتعلق بقواعد وإجراءات العمل بالمؤسسة " ، و تعد التهيئة جزءاً أساسياً من عمليات وسياسات الإدماج الاجتماعي الذي تجريه المؤسسة مع عمالها الجدد، بهدف الحفاظ

¹ فايز الزغبى، أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 1997، ص 241.

² أمين ساعاتي " إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق " دار الفكر العربي 1998، ص 114-119

³ جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعالي، دار المريخ، الرياض - السعودية، 2003، ص

على أنماط السلوك و الاتجاهات و القيم داخل المؤسسة. وعادة ما يقوم متخصص في إدارة الموارد البشرية بأداء الجزء الأول من عملية التهيئة بعد التحاق الموظف الجديد بالعمل مباشرة، إذ يتولى شرح مختلف النواحي المرتبطة بالعمل، و يعد هذا النوع من التدريب جد هام للفرد، إذ من شأنه مده الثقة في النفس للتكيف و يزيل قلقه الناشئ عن التخوف من الوقوع في الأخطاء ومن توقع الارتباك، فترتفع روحه المعنوية¹. و تختلف المؤسسات في طريقة تصميم برامج تقديم الموظفين الجدد للعمل، فالبعض يعتمد على أسلوب المحاضرات والبعض الآخر يعتمد على مقابلات المشرفين المباشرين لهؤلاء الموظفين، و البعض الآخر يعتمد على تقديم كتيبات مطبوعة تتضمن كل المعلومات الهامة.

ب. تدريب خاص بالموظفين الحاليين

تبرز أهمية هذا النوع من التدريب في ظل تغير أساليب العمل بشكل كبير، و تعقد أنظمة تشغيل المعدات والآلات، حينها لا تكفي استعدادات العامل و خبرته المكتسبة، إنما عليه تلقى تدريباً يؤهله للتأقلم مع المستجدات، تكمن أهميته في أن يقود العامل إلى الارتقاء المهني محققاً بذلك الارتقاء الاجتماعي و يهيئ أفاقاً لا مثيل لها استجابة لدواعي العمال و العدالة وتقليل الفوارق الاجتماعية، طالما أنه يتيح لهم قدرة التحكم في مكونات مهنتهم و تطوراتها، فاسحة المجال للذين حالت ظروفهم الاقتصادية و الاجتماعية دون اكتساب المعرفة و الخبرة لولوج أبواب التدريب².

ترغب المؤسسات أحيانا في تقديم التدريب في موقع العمل و ليس في مكان آخر حتى تضمن كفاءة أعلى للتدريب. فمن خلال هذه الطريقة تسعى المؤسسات على أن يقوم المشرفون فيها بتقديم المعلومات و التدريب على مستوى فردي للمتدربين، و مما يزيد من أهمية هذا التدريب أن معظم الآلات المستخدمة في عمليات الإنتاج تتميز بالتعقيد ، فالموظف أو العامل لا يمكنه حتى الاستفادة من خبراته الماضية ، إذ يجب عليه أن يتلقى تدريباً مباشراً على الآلات ومن قبل المشرفين عليها. و ما يعاب على هذا النوع من التدريب أنه لا توجد ضمانات على أن هذا التدريب سيتم بكفاءة ما لم يكن المشرفين مدربين بشكل جيد³:

¹صالح الشيكشي، العلاقات الإنسانية في الإدارة، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة- مصر، 1969، ص 149

²أمين ساعاتي، إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق، دار الفكر العربي، القاهرة - مصر، 1998، ص.39

³ أمين ساعاتي ، المرجع السابق ، ص 114-119

1. التدريب بغرض تجديد المعرفة و المهارات: إذ يقدم هذا النوع من التدريب لما تتقادم معارف و مهارات العاملين، و خصوصا عند تدخل أساليب عمل و تكنولوجيا و أنظمة جديدة، و هذا ما يستدعي تقديم تدريب مناسب، فمثلا عندما تدخل نظم المعلومات الحديثة و أنظمة الكمبيوتر في أعمال المشتريات و الحسابات و المبيعات... فيحتاج القائمين على هذه الأعمال إلى معارف و مهارات جديدة تكنهم من أداء هذه الأعمال عن طريق استعمال الأنظمة الحديثة.

2. التدريب بغرض الترقية و النقل : فمع حدوث ترقية أو نقل إلى منصب آخر يكون هناك احتمال كبير في اختلاف المهارات و المعارف الحالية للموظف عن المعارف و المهارات المطلوبة في الوظيفة التي سيرقى إليها، و هذا الاختلاف أو الفرق يستلزم عملية التدريب من اجل سد تلك الثغرة.

3. التدريب للتهيئة للتقاعد: في المؤسسات الراقية تتم عملية تهيئة العمال المحالين على التقاعد، فبدلا من ان يشعر الفرد فجأة أنه أصبح غير نافع في هذه الحياة بعد إجالته على التقاعد ، يتم تدريبه على البحث عن طرق جديدة للعمل، أو طرق للاستمتاع بالحياة، والبحث عن اهتمامات أخرى غير الوظيفة، و كذا مساعدته على السيطرة على الضغوط و التوترات الناجمة عن إجالته على التقاعد.

ثانيا: أنواع التدريب حسب نوع الوظائف¹

و يعد هذا التدريب ضروري لإعداد الفرد لتولي مهام وظيفة أخرى أو القيام بواجبات و مسؤوليات جديدة. تختلف الوظائف في كيفية أدائها و الوسائل المستخدمة لإنجازها، فمنها ما يعتمد على الخبرة و المعرفة، و يدار دون استخدام وسائل إنتاجية و لا معدات، و عليه يقسم التدريب حسب نوع الوظائف إلى:

أ. التدريب المهني و الفني

هذا النوع من التدريب موجه للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط، الذين يشغلون الوظائف الفنية و المهنية في المؤسسة، و يحرص المسؤولين على تنظيم دورات تدريبية بشكل مستمر لهذه الفئة، كون الأساليب و المعدات المستخدمة في عملهم تتغير بشكل متسارع و مستمر. و تمثل

¹ بن بوزيان محمد، برودي نعيمة، التدريب كأداة التأهيل و تهمين الكفاءات البشرية مع دراسة حالة لحالة التدريب في المؤسسات بولاية تلمسان - الجزائر، مداخلة في المؤتمر العربي الأول للتدريب و تنمية الموارد البشرية- رؤية مستقبلية ، المركز الثقافي الملكي، عمان - الأردن، 1-3/ جمادى الآخرة / 1427 هـ، 27 - 29 حزيران 2006 ، ص 5

التلمذة الصناعية نوعا من التدريب المهني و الفني، و في تقوم الشركات أو نقابات العمال بإنشاء مدارس يتعلم بها العمال (عادة صغار السن) و غالبا ما تتعهد الشركة بتوظيفهم بعد نجاحهم.¹ ويهتم هذا النوع من التدريب بالمهارات اليدوية المستخدمة من أمثلتها أعمال الكهرباء و النجارة الميكانيك، الصيانة و التشغيل ... إلخ، و تعمل المؤسسة التي تتوفر على إمكانيات مالية كبيرة بإعداد مراكز تدريب مهنية خاصة بها.²

ب. التدريب التخصصي

تركز البرامج التدريبية هنا على تلقين الأفراد العاملين معارف و مهارات على وظائف أعلى من الوظائف الفنية و المهنية، و هي غالبا تتضمن مواضيع تدريبية متخصصة كهندسة الصيانة، التسويق و المحاسبة... إلخ، وتوكل إلى الأفراد المستفيدين من التدريب مهام تقوم على التخطيط، المتابعة و اتخاذ القرارات. و منه هذا التدريب يتضمن معارف و مهارات على وظائف أعلى من الوظائف الفنية و المهنية، و تشمل عادة الأعمال المحاسبية، و المشتريات، و المبيعات، و هندسة الإنتاج، و هندسة الصيانة و الكمبيوتر.³

ج. التدريب الإداري

يهدف إلى تنمية كفاءة و قدرات تسيير المديرين، و فاعلية أدائهم لوظائفهم الحالية و إعدادهم لشغل مناصب أعلى عند ترقيتهم مستقبلا. و في هذا السياق قد أصبحت التنمية الإدارية ذات أهمية خاصة في الوقت الحاضر، نتيجة للحاجة المستمرة إلى نوعيات معينة من المهارات الإدارية المواكبة التطورات البيئية و التنظيمية⁴. و يتضمن هذا التدريب المعارف و المهارات الإدارية و الإشرافية اللازمة لتقلد المناصب الإدارية الدنيا(أي الإشرافي)، أو الوسطى، أو العليا، و هي معارف تشتمل على العمليات الإدارية من تخطيط، و تنظيم، و رقابة، واتخاذ القرارات، و توجيهه، و قيادة، و تحفيز، و التنسيق، و الاتصال.⁵

ثالثا: أنواع التدريب حسب مكانها

بعدها يتم التحديد الجيد للاحتياجات التدريبية تعمل المؤسسة على اختيار الجهة التي ستشرف

¹ بن بوزيان محمد، المرجع السابق، ص 5

² أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع، الإسكندرية - مصر، 1999، ص 326

³ بن بوزيان محمد، المرجع السابق، ص 5

⁴ عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 367

⁵ بن بوزيان محمد، المرجع السابق، ص 5

على العملية، و من خلالها يتم تحديد مكان إجرائها، وقد يقع الاختيار على أن يتم التدريب داخل المؤسسة و قد يكون الاختيار على التدريب الخارجي.

1. التدريب داخل الشركة

قد ترغب الشركة في عقد برامجها داخل الشركة سواء بمدرين من داخل أو خارج الشركة، و بالتالي يكون على الشركة تصميم البرامج، أو دعوة مدرين للمساهمة في تصميم البرامج ، ثم الإشراف على تنفيذها.

و يقوم هذا النوع من التدريب على فكرة قديمة ألا و هي " فكرة التلمذة المهنية" التي تعني أساسا أن تلقى الموظف الجديد التعليمات والتوجيهات التي تبين له أسلوب العمل من رئيسه الذي يتولاه بالرعاية خلال الفترة الأولى فيبين له الصواب من الخطأ والحقوق والواجبات، وأفضل أسلوب لأداء العمل وآداب السلوك الوظيفي¹.

و هذا سواء في مكان العمل أو في قاعات تدريبية، حيث يتم تجهيزها بمختلف الإمكانيات و المعدات، و تسخر المؤسسة ميزانية خاصة يتم تقديرها انطلاقا من نوعية المواضيع التدريبية، حيث أنه كلما زاد تخصص الموضوع التدريبي كلما ارتفعت تكاليفه، و يشرف على عملية التدريب الداخلي المسؤول على التدريب في المؤسسة، أو الرئيس المباشر للأفراد المعنيين كما قد توكل مهمة التدريب إلى طرف خارجي يتم التعاقد معه.²

2. التدريب خارج الشركة

تفضل بعض الشركات أن تنقل كل أو جزءا من نشاطها التدريبي خارج الشركة ذاتها، و ذلك إذا كانت الخبرة التدريبية و أدوات التدريب المتاحة بشكل أفضل خارج الشركة .

ولهذا النوع من التدريب وسائل وأساليب متنوعة منها :المحاضرات، والحلقات الدراسية، والمؤتمرات، والمناقشات الجامعية، والحوار المفتوح، ودراسة الحالة، وتمثيل الأدوار، وسلطة القرارات، والمباريات الإدارية، والزيارات الميدانية.³

يتم هذا النوع من التدريب خارج المؤسسة، و يكون في مراكز تدريب أو معاهد خاصة تتكفل بتنفيذ عملية التدريب بنفسها، و تعتمد إدارة المؤسسة على اختيار التدريب الخارجي، في حالة عدم توفر

¹ www.ejada.jo/arabic/services/vocstional.net le 30 août 2020, 10:28.

² عبدالباقي صلاح الدين.الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية،ط،المركز العالمي، القاهرة، 2002 ، ص265،266

³ بن بوزيان محمد، المرجع السابق ، ص 6

إمكانيات تدريبية داخلية، أو عدم توفر المؤسسة على الطاقات البشرية القادرة على تنفيذ البرامج التدريبية المتخصصة.

وتجدر الإشارة إلى أنه في حال عدم توفر مكان أو إمكانيات لإنجاح البرامج التدريبية داخل المؤسسة، فإنه بالإمكان مسؤول التدريب أو المشرف على الموارد البشرية في المؤسسة أن يشرف على العملية، و في هذه الحالة يتم التعاقد فقط على تأجير مكان و الإمكانيات التدريبية اللازمة¹. وللمفاضلة بين أسلوب وآخر تركز المؤسسات على عدة اعتبارات وعوامل يجب عليها مراعاتها قبل عملية اختيار الأسلوب التدريبي الملائم، ومن أهم هذه الاعتبارات نجد²:

1. مدى ملاءمة الأسلوب التدريبي للمادة التدريبية وللأفراد المتدربين.
2. طبيعة المتدربين واتجاهاتهم ومستوياتهم العلمية والتنظيمية.
3. إمكانية توافر التسهيلات المادية للتدريب، مثل القاعات والأجهزة والمعدات اللازمة لإنجاز العملية التدريبية.
4. نفقات استخدام كل وسيلة تدريبية وملاءمتها مع موازنة التدريب.
5. مدى ملاءمة الوقت والمكان المتاح لكل وسيلة تدريبية.
6. درجة إلمام المدرب نفسه بالأسلوب التدريبي.
7. عدد المشتركين في البرنامج التدريبي، فكلما كان عدد المشاركين قليلاً كلما أمكن استخدام الأساليب القائمة على المناقشة.

المطلب الثاني: عناصر العملية التدريبية

التدريب في واقعه يمثل عملية مستمرة ومتكاملة تتضمن أجزاء وعناصر مختلفة يقوم كل منها بدور متميز. ولكن الفعالية النهائية للتدريب وكفاءته في تحقيق أهدافه تتوقف على مدى التكامل بين أجزائه وعناصره³.

وأما العناصر التي يتكون منها التدريب فهي⁴:

1. تحديد الاحتياجات التدريبية أو تحديد أهداف التدريب
2. تحديد أنواع التدريب

¹ عبد الباقي صلاح الدين ، مرجع السابق، ص265،266

² www.ejada.jo/arabic/services/vocstiona.net le 30 août 2020, 10:28.

³ ياغي محمد. التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق، الرياض، جامعة الملك سعود، عمادة شؤون المكتبات، 1993، ص:73

⁴ عبد الباقي صلاح الدين ، مرجع السابق ، ص:205-255

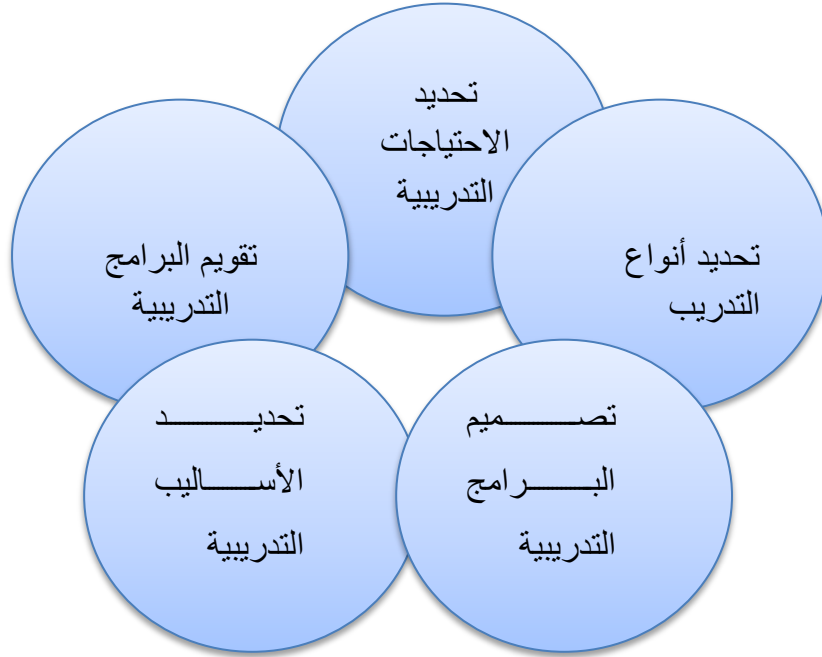
3. تصميم البرامج التدريبية

4. تحديد الأساليب التدريبية

5. تقويم البرامج التدريبية

ويمكن تصور العملية التدريبية على الشكل التالي:

الشكل (03): العملية التدريبية



المصدر: من إعداد الطالبة

ويرى جورج اوديورن أن الاحتياجات التدريبية عبارة عن أهداف تسعى المؤسسة إلى تحقيقها في سبيل تحقيق أهداف اكبر للمنظمة يمكن التعبير عنها دائما بمعايير سلوكية واقتصادية. وقد صنف اوديورن الأهداف التدريبية إلى ثلاث مجموعات أساسية والأهداف العادية هي الأهداف التي تساعد التنظيم في الاستمرار بمعدلات الكفاءة المعتادة، وتعمل على دعم القدرات والمهارات المتاحة دون تحقيق الانطلاق بهذه الكفاءة أو القدرات إلى مجالات غير عادية، أما أهداف حل المشكلات فان غرضها الرئيس هو الكشف عن مشكلات محددة تعاني منها المؤسسة، ثم تحليل أسبابها ودوافعها وبالتالي تصميم العملية التدريبية من اجل توفير الظروف المناسبة للتغلب على تلك المشكلات ومحاولة إيجاد حلول لها. أما بالنسبة للأهداف التدريبية الابتكارية أو الإبداعية فتعتبر من أعلى مستويات المهام التدريبية حيث أنها تهدف إلى تحقيق نتائج غير عادية ومبتكرة

ترتفع بمستوى الأداء في التنظيم نحو مجالات وآفاق لم يسبق التوصل إليها وتحقق بذلك تميزا واضحا في موقف التنظيم بالقياس إلى التنظيمات الأخرى أو المماثلة¹.

المطلب الثالث: الدعامات الأساسية لتحقيق التدريب الفعال

يرتكز التدريب الفعال على الدعامات الأساسية التالية²:

1. إن التدريب وظيفة أساسية و مستمرة، معنى انه ليست مجرد حل مؤقت لمشكلة تواجه الإدارة، أو حل بديل للإدارة أن تبحث عن بدائل أخرى له، إنما هو نشاط و وظيفة أساسية في المؤسسة أيا كانت، و هو ليس حلا لمشكلة في عمل الفرد، فالواقع غير ذلك، فقد لا تكون المشكلة في عمل الفرد، وإنما في المؤسسة نفسها أو في السوق، كما أن التدريب ليس متعلقا بفرد بذاته و لكنه عملية تتعلق بالمؤسسة ككل و كذا بخطتها المستقبلية، و لذلك يجب على الإدارة أن تعتبر التدريب وظيفة أساسية و مستمرة طوال حياة المؤسسة، كما يجب أن ينظر إليه الأفراد في المؤسسة على انه جزء من عملهم، ينتظر أن يتكرر معهم كثيرا و لأكثر من سبب.

2. تدريب نظام متكامل من ناحيتين، فهو أولا نظام متكامل في مدخلاته و أنظمته و مخرجاته، كما انه من ناحية أخرى متكامل بمعنى أنه يتكامل مع الأنشطة الأخرى لإدارة الموارد البشرية و كذا الأنظمة التنظيمية، و المالية، و الإنتاجية، و التسويقية التي تهدف إلى النهوض بالمؤسسة.

3. التدريب نشاط متجدد و لابد أن يتلائم موضوع البرامج مع محتوياته، و كذا التأكد من أن الموظف لم يحضر البرنامج مرتين، فعادة ما يتغير اسم البرنامج لكن يظل المحتوى واحد، و لتفادي الأساليب التي لا تجعل المتدرب يتفاعل مع ما يتدرب عليه و التي تجعله يشعر بالملل، و لذلك يجب أن يشعر المسئول عن التدريب أنه أمام تحد حقيقي، فالمسألة ليست مسألة محاضرات في قاعات، بل التدريب مفهوم متغير واسع يمكن أن يشمل أشياء كثيرة، لذلك يجب أن يتسع أفق المسئول عن التدريب لكي لا يتجمد في قوالب محددة. فالتدريب يعبر عن أفكار متجددة و متغيرة.

¹ السلمي علي وارسلان، ساطع. تحديد الاحتياجات التدريبية، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية، العدد 163، 1974 ص:17.

² أمين ساعاتي إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق مرجع سابق، ص 80-82.

4. تحتاج إدارة عملية التدريب إلى خبرات إدارية و فنية من جانب المسؤولين عنها مثلها مثل أي إدارة أخرى، فلا يمكن أن يكون هناك مدير مالي فعال ما لم يكن ملما بالنواحي الفنية في عمله إلى جاني إتقانه للجوانب الإدارية. و عليه:

- فلا بد من وضوح الأهداف و السياسات.
- و لابد من وضع الخطط و البرامج.

أما من الناحية الفنية فلا بد من وجود الخبرة في كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية، و تصميم البرامج التدريبية، وإعداد المواد العلمية و التدريبية، و المساعدة في اختيار الأساليب و وسائل الإيضاح المناسبة، و تنفيذ البرامج التدريبية، و متابعة و تقييم فعالية التدريب، فلا بد من توافر هذه الشروط في المسئول عن التدريب.

ومن خلال برامج التدريب المدروسة والمصممة على نحو يحاكي متطلبات الشركات والمؤسسات المختلفة، يكتسب الموظفون المهارات اللازمة وينعكس ذلك على أدائهم من خلال تقديم خدمات أفضل. ومن هذا المنطلق فإن الشركات قد اعتمدت كافة السبل التي من شأنها الارتقاء بأعمالها وخدمتها وسعت الشركة منذ تأسيسها إلى إيجاد بيئة عمل ينعم فيها الموظفون بكافة المقومات التي تمكنهم من تأدية أعمالهم على الوجه الأكمل...

إن تركيز المؤسسات على قضايا التدريب والسعي لانتقاء أفضل العناصر لتوظيفها، ينبع من إيمانها بأن العنصر البشري هو الأساس الذي تبني على عاتقه الصروح الكبيرة. فالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة تشكل كلمة السر لأي مؤسسة تنشد النجاح¹.

خلاصة الفصل:

مما سبق قمنا بدراسة مختلف جوانب تكوين العاملين من التخطيط الى التقييم و هذا يكسبهم الكفاءات و المهارات اللازمة لانجاز أعمالهم بالشكل المطلوب داخل المؤسسة فالعامل يحتاج إلى من يرشده و يوجهه ليحقق أهدافه المرجوة و ليكون متفاعلا مع صعوبات أداء مهامه و قادرا على أن يتماشى مع متطلبات المستقبل و تطلعاته حتى يتسنى له تحقيق أهداف المؤسسة. و مهما كانت النظرة إلى دور التكوين فإن الجميع متفق على أن الهدف الرئيسي له هو تحسين مستوى أداء العامل و تطوير سلوكه في ميدان العمل و هذا يتطلب ضرورة امتلاك المشرفين على أساليب الإشراف الحديثة وطرق التكوين المختلفة و مهارات الاتصال و التواصل مع الآخرين حتى

¹ www.omantel.net.om/arabic/jobs/omantel-hr.htm. le 30 août 2020, 10:28.

يتحقق الهدف المنشود من دور جميع العاملين بالمؤسسة.

الفصل الثاني

مخاطر العمل المهني

الفصل الثاني : مخاطر العمل المهني

تمهيد:

يعتقد معظم الصناعيين والعمال بأن مخاطر العمل تنحصر بالمخاطر التي ترى بالعين المجردة فقط ، لكن الصحيح بأن مخاطر بيئة العمل كثيرة ومتنوعة، لا بل أن المخاطر التي لا ترى بالعين قد تكون الأكثر خطرة، كونها تحتاج إلى خبرة معرفتها والسيطرة عليها، والتي قد تكون معظم الإصابات بنتيجتها. لذا يجب فهم طبيعة هذه المخاطر وإدراكها من حيث التصنيف؛ إذ أن مخاطر وحوادث العمل ظاهرة معقدة إختلف الباحثون في تفسير أسبابها، هذه الأسباب قسمها مختصو الصحة و السلامة المهنية إلى مجموعتين رئيسيتين، هما الأسباب الإنسانية و الأسباب المادية و إلى جانب هذه الأسباب، التي تؤدي إلى وقوع حوادث العمل توجد مجموعة من العوامل ترفع أو تقلل من معدل وقوعها و للوقوف على الأسباب الحقيقية لمخاطر العمل و العوامل المؤثرة فيها،

المبحث الأول: ماهية المخاطر

المطلب الأول: ماهية المخاطر:

تعددت التعريفات المقدمة لمخاطر العمل، تبعا لتباين وجهات نظر الباحثين حول أسبابها و النتائج المترتبة عنها، و من هذه التعريفات ما يلي:

تعرف مخاطر العمل بأنها: حدث غير متوقع و ليس مخططا له، يقع أثناء العمل أو خلال الذهاب إليه أو بسببه.¹

يتداخل الخطر مع الحادث إذ نلاحظ أن هذا التعريف تعرض لعنصر المفاجأة في الحادث، و كذا بين أبعاد علاقة العمل بالحادث، لكنه لم يبين العوامل المسببة له، و لا الضرر الذي يسببه كما يعرف حادث العمل على " أنه كل ما يقع أثناء العمل صدفة أو بسببه، و يؤثر سلبا على القدرة الإنتاجية لعوامل الإنتاج".²

من خلال ما سبق يعتبر كل حدث مستقبلي يهدد إدارة المؤسسة في تحقيق أهدافها خطرا، تتجر عنه لا ربحية للأصول المستثمرة، فالأصول المعنوية من موارد بشرية (كأعضاء لجنة، متطوعون، مستخدمون) تزيد تكلفتها بالإضافة إلى احتمال نقص كفاءتها في أداء مهامها، دون أن ننسى تأثير سمعة المؤسسة جراء آثار هذا الخطر. أما فيما يتعلق بالأصول المادية فقد يؤدي الخطر إلى فقدان المؤسسة لمليتها على العمارات، و الوسائل، و الأجهزة، و المواد، و حقوق الطبع، و العلامات التجارية، مما يؤثر سلبا على دخل المؤسسة الناتج عن: المبيعات، و المنح، و المساهمات. كما تجدر الإشارة إلى أن **المخاطرة** مصطلح مرتبط بالخطر، فهو يعبر عن ذلك المقياس لدرجة الخطورة، و الذي تحكمه مجموعة من البديهيات، يمكن حصرها فيما يلي³ :

- لا توجد أنشطة بدون مخاطرة، فالخطر مصاحب لحياة الإنسان.
- المخاطرة جزء لا يتجزأ من عملية صنع القرار.
- بعض المخاطر قد تخبو، و لكن ما تلبث أن تظهر مخاطر أخرى.

¹ محمود جواد كاظم، أهمية دراسة حوادث و إصابات العمل و الإحصائيات الخاصة بذلك، محاضرات الدورة الخاصة بالسلامة و الصحة المهنية في الوطن العربي، مرجع سبق ذكره، ص: 109.

² يقصد بأبعاد علاقة الحادث بالعمل، أن الحادث يقع خلال تأدية العمل أو بسببه، أو أثناء الذهاب والإياب، كحادث الطريق أو حوادث نقل المنتجات و المواد

³ - http://fayoum.pathways.cu.edu.eg/le2_B6.doc, le 30 août 2020, 10:28.

إذن وفقا لهذه البديهيات، المخاطرة مسئولية الجميع في المؤسسة لأن الخطر لا يفرق بين أي جهة فيها، و بما أن الخطر مصادره عديدة، فإن له عدة حلول من بينها حل أمثل قد يكون خفيا، فالمطلوب من إدارة المؤسسة البحث عنه و تفعيله.

المطلب الثاني: ماهية حادث العمل:

يعرف حادث العمل بأنه: أي طارئ مفاجئ وغير متوقع، أو غير مخطط له، يقع خلال العمل أو لسبب ما يتصل به، ويشمل ذلك المخاطر الطبيعية أو الميكانيكية أو الكيميائية، أو الإجهاد الحاد وغير ذلك من المخاطر التي قد تؤدي إلى الوفاة، أو الإصابة البدنية، أو المرض الحاد للعامل المصاب¹. وقد يؤدي الحادث إلى أضرار بالمنشأة وبوسائل الإنتاج دون إصابة أحد من العاملين. أو قد يؤدي إلى إصابة عامل أو أكثر، بالإضافة إلى تلف المنشأة ووسائل الإنتاج. وهناك تعريف آخر يرى بأنه: حدث يقع دون توقع أو سابق معرفة، نتيجة مسببات خارجية أو أخطاء يرتكبها العامل، ينتج عنه أضرار صيب العامل، أو الآخرين، أو الممتلكات والمعدات، أو كل ذلك، وبالتالي هو حدث غير مخطط له، أو غير مقصود من قبل العامل، وإن كان في بعض الأحيان سببة مباشرة للوقوع فيه، ينتج عنه توقف العامل أو الآخرين أو المنشآت والمعدات عن العمل، لفترة زمنية معينة تتناسب مع الضرر الذي لحق بهم.²

تعرف إصابة العمل " على أنها مختلف الحالات المؤذية، التي تقع للعامل و التي يمكن أن تنجم عن المخاطر التي تقع خلال العمل أو سببه أو بما يتعلق به، و عن جميع الأمراض المهنية الموصوفة التي تقع للعامل " .³

اعتمادا على ما سبق ذكره، نقدم التعريف التالي لمخاطر العمل :

يعد حادث عمل، كل حدث غير متوقع، يقع أثناء العمل أو بسببه أو عند الذهاب و الإياب منه نتيجة تفاعل عدة عوامل إنسانية و مادية، تؤدي إلى إصابة العامل، و إلحاق الضرر بالمنشآت الآلات و المواد...، كما تلحق الضرر بالبيئة العامة.⁴

¹ Hinze, J & Wilson, G. . Zero Injury Techniques Validation, retrieved on November 2004.

www.nccer.org/PDF/CIIStudy/.pdf p4

² القحطاني، راشد محمد. . حوادث وإصابات العمل. مؤتمر الصحة والسلامة المهنية، الرياض 2007. ص 4

³ محمد عبد السميع، الأمن الصناعي: عرض تحليلي لمفهومه و نشاطه، مطبعة القاهرة، القاهرة، 1972، ص: 13.

⁴ حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002. ص: 587.

المبحث الثاني: أسباب وأنواع مخاطر العمل

المطلب الأول: أسباب وأنواع مخاطر العمل

قام الباحثين بتصنيف مخاطر وحوادث العمل على الشكل التالي:

- من حيث نوعها إلى: حوادث مرور، أو حوادث مناجم، أو حوادث طائرات، أو إلى حوادث خطيرة، و أخرى غير خطيرة.
- من حيث نتائجها إلى: حوادث تلف الآلات، أو المنتجات، أو تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة (الحروق، الكسور، فقد الحواس، فقد الأعضاء أو التشوهات المختلفة، الموت).
- من حيث خطورتها إلى: حوادث مميتة، أو حوادث تؤدي إلى عجز كلي دائم (كفقد العينين أو اليدين)، وثانية تؤدي إلى عجز جزئي دائم (كفقد عين واحدة، أو يد واحدة)، أو عجز كلي مؤقت، وأخرى تحتاج إلى إسعافات أولية.
- من حيث أسبابها إلى:
 - أ- حوادث تعود إلى عوامل بشرية (الإهمال، شرود الذهن، ضعف الذكاء، قلة الخبرة).
 - ب- حوادث تعود إلى عوامل مادية أو ميكانيكية (سقوط أشياء على العامل، انفجار بعض المواد، وجود مادة لزجة على الأرض، تلف مفاجئ في بعض الآلات).
- كما يمكن تصنيفها إلى:
 - حوادث من الممكن تجنبها، وأخرى يتعذر تجنبها كعطل مفاجئ في آلة حديثة.
 - حوادث تترتب عليها إصابة وضرر، وأخرى لا تتجم عنها إصابة أو ضرر، فسقوط مطرقة من يد عامل يعمل في مكان مرتفع يعتبر حادثة سواء تترتب ضرر عليها، أو لم يترتب¹

المطلب الثاني: أنواع مخاطر العمل

قسم المخاطر التي يتعرض لها العاملون في المنشآت الصناعية إلى أقسام رئيسة، كما هو موضح بالشكل رقم 4، وفيما يلي عرض لأنواع مخاطر العمل:

¹عويضة، كامل محمد محمد. علم النفس الصناعي. بيروت: دار الكتب العلمية، سلسلة علم النفس 1996. ص 252

شكل رقم (04) أنواع مخاطر العمل (مقترح من قبل الطالبة).



1 - المخاطر البيولوجية (الحيوية): تنشأ المخاطر البيولوجية نتيجة التعرض المهني للطفيليات، وللكائنات الحية الدقيقة المعدية، وإفرازاتها السامة، وتنتقل الفيروسات والجراثيم عن طريق العدوى، أو الطعام، أو من تلوث المكان.

وقسم المخاطر البيولوجية إلى نوعين:

1 / مخاطر العمل الطبي: يتعرض العاملون في مجال العمل الطبي للمخاطر البيولوجية عن طريق:

• وخز الإبر والأدوات الحادة الملوثة. • العدوى المباشرة عن طريق التنفس واللمس.

2 / مخاطر العمل العادي: يمكن أن يتعرض العامل للتلوث من خلال :

• الوخز والجروح من أدوات العمل الحادة التي عادة ما تكون ملوثة.

• الأكل في أماكن ملوثة أو بأيدي ملوثة.

• العدوى في الحمامات والمغاسل من عامل مريض استعملها، ولم يتم تنظيفها بشكل جيد.

• مصادر المياه، أو الخزانات غير النظيفة المستعملة للشرب، أو التنظيف.

2 - المخاطر البشرية في كثير من الأحيان يكون العامل هو مصدر الخطر الأساسي وقد

يتسبب بكارث لا تحمد عقباها، ومن مخاطر العنصر البشري ما يلي:

الإهمال واللامبالاة: العامل المهمل واللامبالي يركز اهتمامه على أشياء أخرى غير العمل؛ مما

يعرضه للخطر، وقد يعرض بعض زملائه للخطر بشكل أكبر، ويمكن أن يكون تعرض زملائه للخطر أكبر في الأعمال المرتبطة ببعضها البعض، فمثلاً إن إهمال العامل لجمع البرادة من الأرض، قد يؤدي إلى ترحلق زملائه وإصابتهم. ومن الأمثلة الأخرى على ذلك (نزع الحواجز الواقية عن الآلات

- إجراء الصيانة أثناء تشغيل الآلة - وضع الأدوات في غير الأماكن المخصصة

- وقوف العامل في أماكن خطيرة كأسفل رافعة أو أرضية غير ثابتة

- مزاح العامل مع أحد زملائه كالدفق بجانب حافة أو آلة¹

الحالة الصحية السيئة: تؤثر الحالة الصحية السيئة للعامل على أدائه وكفاءته في تنفيذ العمل، مما قد يعرضه للمخاطر.

-المناخ النفسواجتماعي السائد في المؤسسة:

يقصد بالمناخ النفسواجتماعي السائد، نوعية حياة العمل والمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة، اللذان في ظلهما يمارس الأفراد أعمالهم وقد ثبت من خلال التجربة والممارسة أن ظروف البيئة النفسية والاجتماعية السيئة تمارس ضغوطها على الأفراد يفوق خطرها في بعض الأحيان خطر ظروف بيئة العمل المادية و تظهر على شكل عدم الرضا، الفتور، الخمول، اللامبالاة، عدم الثقة، الاكتئاب النفسي، العصبية، عدم التوازن النفسي، الشرود الذهني، وجود صراعات تنظيمية بين الموارد البشرية، كثرة الخلافات وضعف الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين، عدم شعور الأفراد بالعدالة والإنصاف في المعاملة، عدم الإحساس بالأهمية والمكانة، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، تعقيد السياسات التنظيمية...الخ، وهذه جميعها وبلا شك تهيئ الفرصة لوقوع حوادث عمل قد تكون نتائجها خطيرة².

2 - 1 - التعب والإجهاد:: إن غياب أو قلة فترات الراحة أثناء العمل أو قصر مدتها مصدر

أساسي للمخاطر المهنية خصوصاً في الأعمال الصعبة سواء الذهنية أو العضلية، و التي تنتسب

في الإجهاد و تشتيت ذهن العامل و إفقاده التركيز

2 - 2 - عيوب الحواس: إن تشغيل العمال الذين لديهم عيوب خلقية في الحواس، أو ممن

نقصت بعض حواسهم نتيجة العمل يعرضهم للمخاطر، لذا يتوجب على صاحب العمل اختيار

¹ Wood, K. (1981). "Occupational Health and Safety Management – Industrial Plants: Safety Engineering" in Chissick, p132

² - عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق، 584.

العامل الصحيح جسدية للعمل على الآلات الخطرة، وتعيين العمال ذوي الحواس الضعيفة للقيام بأعمال بسيطة تناسب قدراتهم. أمثلة على ذلك:

• ضعف البصر: يؤدي إلى عدم التمييز بشكل جيد، مما قد يعرض العامل للإصابة من الأجزاء الدوارة للآلات.

• ضعف السمع: يؤدي إلى عدم تمييز العامل للأصوات غير الطبيعية في الآلة، مما لا يمكنه من تدارك العطل قبل استفحاله، وتحوله إلى خطر على الآلة والعامل معا.

• ضعف حاسة الشم: يؤدي إلى عدم الشعور بتسرب الغازات وأبخرة المواد الكيماوية.

2-3 -نقص التدريب والتكوين الأمني: تستدعي طبيعة العمل أن يكون العامل متحكما في

طريقة العمل الآمنة، متدربا على الكيفية المناسبة لتشغيل الآلات والأجهزة، ذلك أن أي جهل لهذه الأسباب أو نقص في التكوين حول الأخطار وطرق تجنبها، من المحتمل أن يؤدي إلى بروز مواقف وسلوكيات تكون سببا في وقوع المخاطر.¹

4 - المخاطر الكيمائية: إن الكثير من الأمراض المهنية تنتج عن استنشاق مواد كيميائية على

شكل أبخرة، غازات، أتربة، أذخنة، أو من ملامسة الجلد لهذه المواد، وترتبط درجة خطورة التعرض للمواد الكيمائية بدرجة تركيز المادة، ومدة التعرض لها.

وتدخل المواد الكيمائية إلى جسم الإنسان بإحدى الطرق التالية:

• الاستنشاق: هو أسرع طريق لدخول المواد الكيمائية الضارة إلى جسم الإنسان. • الامتصاص: من خلال الجلد والعينين.

• البلع.

• الحقن الخاطيء. أنواع الملوثات الكيمائية بالهواء: وهي إما مواد صلبة أو غازات وأبخرة.

أ- المواد الصلبة: وتنقسم إلى:

1- الأتربة: هي مواد صلبة تنتج من عمليات تفتيت وطحن المواد العضوية وغير العضوية، وهي

ضارة جدا بالصحة، حيث من الممكن أن تترسب في الحويصلات الهوائية داخل الرئتين.

2- الأذخنة: تتكون نتيجة تعرض المواد الناتجة من تبخر المواد الصلبة للتكثيف، وتنتج من

¹ -ALAIN. PIERRE.B, : "Développement De L'entreprise Et Formation" Paris, Cotard Et

Rssociés. Editeur1979 ;p 44.

عمليات اللحام نتيجة لانصهار المعادن.

3- الرذاذ: هي عبارة عن قطرات من السوائل العالقة بالجو، وتنتج من تكثيف الأبخرة الناتجة من

السوائل، ومن أمثلتها رذاذ الأحماض في عمليات الطلاء الكهربائي وعمليات رش الدهان.

4- الألياف: هي مواد صلبة طولها أكبر من قطرها بعدة مرارة، ومن أمثلتها ألياف الأسبستوس والفايبر جلاس.

ب- الغازات والأبخرة: أدى تقدم الصناعات، وخاصة الصناعات الكيماوية، إلى تعرض العمال إلى العديد من الغازات والأبخرة التي تؤثر على صحتهم، ما لم تتخذ إجراءات وقائية. وإن تقدم الصناعة وتطورها أدى إلى تعدد مصادر الغازات والأبخرة، والتي نذكر منها:

- استخدام الغازات أو المواد المنتجة للأبخرة كمواد أولية في العملية الصناعية، مثل استخدام الكلور ورابع كلوريد الكربون في صناعة المبيدات الحشرية.

- استخدام الغازات أو المواد المنتجة للأبخرة في العملية الصناعية، مثل استخدام المذيبات العضوية في التنظيف.

- تصاعد الغازات والأبخرة مع المنتج النهائي، أو أثناء العملية الصناعية مثل تصاعد أول أكسيد الكربون، وثاني أكسيد الكبريت، وكبريتيد الهيدروجين في تكرير البترول.

- تفاعل بعض الغازات والأبخرة غير الخطرة في الهواء، منتج غازات وأبخرة أكثر خطورة، مثل أكسدة الهيدروكربونات المكونة غاز الفوسجين الشديد السمية.

وتنقسم الغازات والأبخرة من حيث تأثيرها الفيزيولوجي إلى:

1- غازات وأبخرة خانقة: منها غازات وأبخرة خانقة بسيطة مثل ثاني أكسيد الكربون، ويتجلى ضررها في الحد من تركيز الأوكسجين، و منها الغازات المسببة لالتهابات العين والجهاز التنفسي، مثل الكلور والنشادر والأوزون .

2- غازات وأبخرة سامة: هي ذات تأثير ضار بأجهزة الجسم المختلفة، ومنها أبخرة الرصاص والخاصين والفوسفور، وغازات وأبخرة خانقة كيميائية مثل أول أكسيد الكربون الذي يتحد مع هيموجلوبين الدم ويمنع الأوكسجين من أداء وظيفته. وكذلك غاز السيانور الذي يثبط أنزيمات نقل الأوكسجين من الدم إلى أنسجة الجسم.

3- غازات وأبخرة مخدرة: ولها تأثير مخدر ويمكن أن تؤثر على الجهاز الهضمي، مثل الكلوروفورم وكبريت الهيدروجين.

4- غازات وأبخرة مسببة للسرطان: مثل أبخرة الأنيلين والهيدرازين والبنزيدين¹.

5 - المخاطر الفيزيائية: وهذه المخاطر هي:

5 - 1 - الحرارة (السخونة والبرودة) : تشير نتائج الأبحاث التي تناولت أثر درجات الحرارة على الأداء المهني، إلى انخفاض أداء العاملين بشكل واضح عند درجات الحرارة العالية التي تزيد عن (90) درجة فهرنهايت، أو التي تقل عن (32) درجة فهرنهايت، سواء كان ذلك في العمل اليدوي أو العمل الذهني، وهناك أيضا ما يشير إلى أن التعرض لدرجات حرارة مرتفعة قليلا لفترات طويلة قد يؤثر على الإنتاجية بطريقة سلبية، وذلك بسبب تعب العاملين وشعورهم بالضيق والانزعاج². ولذلك فقد انتبهت المؤسسات الصناعية والتجارية إلى ضرورة توفير الأشعة الكافية من حرارة الشمس خلال ساعات العمل. و في حال صعوبة ذلك فيمكن تعويضه بإخراج العمال بشكل متكرر إلى أشعة الشمس واستنشاق الهواء النقي³ وهناك عدة عوامل تجعل من عملية تفسير أثر درجات الحرارة على الأداء المهني، مسألة صعبة وليست بالعملية السهلة والمباشرة، وتتلخص بالتالي:

أ- قدرة العاملين على التأقلم مع درجات الحرارة العالية أو المنخفضة جدا.

ب- طول فترات التعرض للحرارة أو البرودة الشديتين.

ج- الفروق الفردية في القدرة على التحمل.

د- نوع الملابس التي يرتديها الأفراد⁴

وقد وجد بأن تحسين شروط التهوية يؤدي إلى زيادة في الإنتاج، وخاصة في الأعمال البدنية، ففي دراسة وايت Wyatt وآخرين، قاموا فيها بتشغيل المراوح الكهربائية لمدة ستة أسابيع بهدف دراسة تأثير حركة الهواء على الإنتاج في مصنع للنسيج خلال شهور الصيف، فوجدوا أن الإنتاج قد

¹ دليل الوقاية من الحريق في المنشآت. (2011). في السلسلة التوجيهية رقم (16) الصادرة عن المديرية العامة للدفاع المدني - مديرية التدريب والتوجيه. (ط. 3). سوريا: مطابع الإدارة السياسية. ص 13-19

² ريجيو، رونالد.ي. المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. (فراس حلمي، مترجم). (ط. 1). الأردن: دار الشروق 1999. ص 581

³ نصر علا دارب، الغياب عن العمل وعلاقته بالرضى المهني والولاء التنظيمي، دراسة ميدانية في بعض معامل مدينة السويداء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق 2007. ص 59

⁴ ريجيو، رونالد.ي، المرجع السابق، ص 581

- ارتفع مقارنة بالإنتاج قبل تشغيل المراوح¹. وهذا ما بينته بحوث لجنة التهوية التابعة لولاية نيويورك، بأن الحرارة المرتفعة والهواء الراكد يخلان بالعمل البدني² يتبين مدى تأثير سوء التهوية على الإنتاج، إذ يخفضه بنسبة تقارب ال (9%)، كما يتضح أيضا مدى تأثير ارتفاع درجة الحرارة على معدل الإنتاج، ويتبين بأن أفضل درجة حرارة هي (68) فهرنهايت مع الهواء النقي حيث تحقق (100%) من الإنتاج.
- ويجب توفير الاحتياجات التي تسمح للعامل بأداء وظيفته دون حدوث مضاعفات تحت درجات حرارة عالية، وتتناسب مع الجهد المبذول وطبيعة العمل.
- وهناك عدة عوامل تؤثر في التوازن الحراري وهي:
- مستويات الحرارة: درجة حرارة الهواء، الرطوبة، الإشعاعات.
 - الاستقلاب وحريرات العمل: إن الإنسان بطبيعته ينتج الحرارة، وإنتاج هذه الحرارة يتناسب طرديا مع النشاطات التي يمارسها، وتسمى هذه العملية بالاستقلاب، وهي نتيجة لصرف الحريرات.
 - حركة الهواء: وهي عبارة عن سرعة الهواء الطبيعية، أو الصناعية، أو نتيجة تيارات الحمل الحراري.
 - التأقلم: تأقلم الأشخاص مع تقلبات درجات الحرارة.
 - اللباس: شكل الملابس المناسبة حاجزة إضافية لعزل الجلد عن الوسط الحار أو البارد.
 - العوامل الشخصية: تؤثر العوامل الشخصية بشكل فعال بالتوازن الحراري، مثل: لون الجلد - التعرق - الجنس - العمر - الحالة الصحية والنفسية.
 - زمن التعرض: عندما يكون زمن التعرض صغير فيمكن تحقيق التوازن الحراري، ولكن هذا التوازن يختلف مع طول الزمن.
- أ- التأثيرات المختلفة لدرجات الحرارة المرتفعة على جسم الإنسان وطرق الوقاية منها :
- التأثيرات المختلفة لدرجات الحرارة المرتفعة على جسم الإنسان هي:
- الإغماء الحرارية.

¹ أبو النيل محمود السيد، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، مصر: سلسلة دار الفكر العربي في التربية علم النفس، 2005، ص 863

² المشعان، عويد سلطان، علم النفس الصناعي، (ط، 1)، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 1994، ص 120

- الالتهابات الجلدية.
 - ضربة الشمس. أما طرق الوقاية والحماية من التعرض لدرجات الحرارة المرتفعة فهي: • عزل العمليات التي تنتج عنها حرارة عالية.
 - تغطية أسطح الأفران، والغلايات، ومواسير البخار، والسوائل الساخنة بمواد عازلة ودهانات عاكسة، أو تغليفها.
 - حجب مصادر الإشعاع بحواجز عاكسة مثل الألمنيوم أو الصلب.
 - التهوية الموضعية لمصادر انبعاث الحرارة.
 - تهوية مكان العمل بفتحات تسمح بمرور الهواء البارد.
 - ارتداء العامل الملابس المناسبة التي تساعد على امتصاص العرق.
 - ب- التأثيرات المختلفة لدرجات الحرارة المنخفضة على جسم الإنسان وطرق الوقاية منها:
 - التأثيرات المختلفة لدرجات الحرارة المنخفضة على جسم الإنسان هي:
 - اضطرابات عصبية ووعائية في الأطراف.
 - الصدمة الباردة: وتحصل عند الدخول لمكان بارد جدا والتي قد تؤدي لتقلصات عضلية.
 - الأمراض المزمنة مثل نزلات البرد وغيرها. أما طرق الوقاية والحماية من التعرض لدرجات الحرارة المنخفضة فهي:
 - حيث أن مناطق العمل الباردة هي مناطق عمل إجبارية لا يمكن زيادة درجات الحرارة فيها، كالبرادات، لذا يمكن اللجوء إلى التالي:
 - تأمين الألبسة الواقية المناسبة لأماكن العمل.
 - تأمين غرف وسيطة بين الغرف المنخفضة درجة الحرارة، والجو الخارجي.
 - أن تكون الغرف الباردة ذات أقفال سهلة الفتح من الداخل.
 - مراقبة العمال داخل الغرف الباردة.
- 5 - 2 - الإضاءة:** إن الإضاءة الجيدة تعني تزويد مكان العمل بكمية الضوء المناسبة وبالتوزيع المطلوب، أي مراعاة انتشار الضوء، بحيث لا توجد مساحات قاتمة وأخرى شديدة الإضاءة، حيث يجب ملائمة الضوء لنوع العمل المطلوب، فالضوء يعتمد على صعوبة المهمة ودقتها، فالمهمات

التي تتجز ليلًا تحتاج إلى إضاءة أكثر من التي تتجز نهارًا¹.
 لقد بينت الدراسات أن الإنتاج يمكن أن يزيد والتعب ينخفض، إذا ما زود المصنع أو مكان العمل بإضاءة طبيعية، وزالت الإضاءة المتوهجة والظلال الكثيرة. ومن هذه الدراسات ما قام به هس وهندرسون Hess and Handirson، حيث ثبت أن التغيرات في الإضاءة ينتج عنها مباشرة فروق في الإنتاج عند العمال، فوجد أنه بزيادة الإضاءة الصناعية يزداد الإنتاج².
 وقد وجد لوكيش Luchiesh بأن الإنتاج يزداد مع زيادة الإضاءة، وتتراوح تلك الزيادة بين (27% - 8)، مع العلم بأن هذه الزيادة تعتمد بشكل كبير على نوعية العمل الذي يؤديه العمال³. وتتاول التون مايو وزملاؤه بدراساتهم أثر الإضاءة في أداء العمال، وقد حاول أن يحدد مستوى الإضاءة الأمثل للإنتاجية العالية، ووجد أن لمستوى الإضاءة دورة كبيرة في مساعدة، أو تعطيل القيام بمعظم الواجبات، ولكن المسألة تعتمد على نوع الواجبات التي يؤديها الفرد⁴.
 وفي الواقع إن شدة الضوء تختلف باختلاف نوع العمل وخصائص العامل، وقد تبين بأن شدة الضوء تزيد من دقة الإنتاج في الأعمال الدقيقة، وأيضًا كلما زاد عمر العامل احتاج إلى إضاءة أشد الإتقان عمله. وليست شدة الإضاءة هي العامل الوحيد الذي ينبغي مراعاته في بيئة العمل، بل هناك عامل آخر لا يقل عنه أهمية، وهو تجانس توزيع الضوء، فكلما كان الضوء موزعة توزيعًا عادة على أجزاء بيئة العمل، كان ذلك أنسب للإنتاج. كما يعتبر لون الإضاءة هامة في تأثيره على الإنتاج، بالإضافة إلى شدتها وتجانسها، فكلما كان لون الإضاءة مقتربًا من لون الضوء الطبيعي للنهار (الأبيض) كان ذلك أفضل⁵.

5 - 3 - الضجيج: هو تلك الأصوات غير المرغوبة التي تؤدي إلى تشتيت الانتباه، وقد تحول دون قيام المرء بواجباته بكفاءة⁶.

ويعتبر الضجيج ذا تأثير سيء على العامل، وإنتاجه، ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين هما:

¹ Alexander, Cohen and Michael J, Colligan, (1998), Assessing Occupational Safety and Health Training, DHHS NOISH publication No.98-145 p17

² أبو النيل، محمود السيد، المرجع السابق، ص 588

³ ماير نورمان، علم النفس في الصناعة، مؤسسة الحلبي للنشر 1967، ص 724

⁴ ريجيو، رونالد.ي، المرجع السابق، ص 578

⁵ ألمشعان عويد سلطان، علم النفس الصناعي، (ط، 1)، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع 1994، ص 112-113

⁶ ريجيو، رونالد.ي، المرجع السابق، ص 582

أولاً: مصدر إزعاج للعامل، ويسبب له الضيق والاستياء.

ثانياً: كونه عاملاً مشتتاً للانتباه والتركيز، مما يؤدي إلى تراجع في إنتاج العامل وكفاءته في العمل¹.

ويمكن أن تؤثر الضوضاء أيضاً في الاتصال في ما بين العاملين مع بعضهم البعض، الأمر الذي قد ينتج عنه حدوث خطأ أو اضطراب في عملية تنسيق النشاطات الخاصة بالعمل، وتقليل عدد مرات الاتصال الاجتماعي بين العاملين في بيئة العمل، وهذا يؤدي في النهاية إلى ظهور مشاعر عدم الرضى عند العاملين. وهناك أيضاً أدلة على زيادة معدلات المخاطر في المصانع التي تتميز بدرجة 200-300 80-170 ضوضاء عالية² ولا ينحصر تأثير الضجيج على نشاط العمال وإنتاجيتهم فحسب، بل يسبب على المدى الطويل ضعف تدريجي في قوة السمع، ربما ينتهي إلى الصمم الكامل. وهناك عدة أنواع لهذا الضجيج:

• الضجيج المستمر: ويكون مستوى الضجيج ثابتاً،

أو أن التغيرات فيه خلال فترة المراقبة شبه معدومة، مثل محرك المولد الكهربائي.

• الضجيج النبضي: ويكون مستوى الضجيج على شكل دفعات متكررة الحدوث، كما في

المطرقة الهيدروليكية. الضجيج المتقطع أو النادر حدوثه: ويرتفع هنا مستوى الضجيج فجأة، ثم ما يلبث أن يعود الوضع الطبيعي دون تكرار، مثل صوت تفجير الصخور في مقلع حجر. ومن خلال البحوث التي أجريت في هذا المجال، تبين أن الضوضاء المتقطعة أكثر ضرراً بالإنتاج من الضوضاء المتواصلة، إذ إن الضوضاء المتواصلة لا يلبث أن يتعود عليها الفرد ويتكيف معها. وقد تحدث الأصوات المرتفعة والمستمرة الصمم بالنسبة لطبقات صوتية معينة³ كذلك يتوقف أثر الضجيج على نوع العمل الذي يؤديه الفرد، فقد وجد مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء لا تؤثر كثيراً على الأعمال الحركية البسيطة، ولكنها تقلل من الكفاءة الإنتاجية في

¹ المشعان، عويد سلطان، علم النفس الصناعي، (ط، 1)، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع 1994، ص 120

² ريجيو، رونالد.ي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، (فراس حلمي، مترجم)، (ط، 1). الأردن: دار الشروق 1999. ص 584

³ المشعان، عويد سلطان. علم النفس الصناعي. (ط. 1). الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. ص 121

- الأعمال الصعبة المعقدة؛ لأن الأعمال المعقدة تحتاج إلى درجة عالية من التركيز¹
- 5 - 4 - الإشعاعات: الإشعاع هو إصدار طاقة على شكل أمواج أو جسيمات من مصادر طبيعية، أو صناعية. مصادر الإشعاع: يوجد عدة أنواع لمصادر الإشعاع تتلخص بالتالي:
- 1- مصادر طبيعية: أشعة كونية: التي تنشأ بين النجوم في الفضاء الخارجي أو من الانفجارات الشمسية. وب- أشعة أرضية: منبعثة من باطن الأرض، وسطحها، بفعل وجود بعض المواد المشعة في الصخور كالپوتاسيوم، واليورانيوم، وغاز الرادون المشع الذي يتسرب من الأرض في كل أنحاء العالم بفعل تفكك بعض الفلزات المشعة كالپورانيوم.
- 2- مصادر صناعية:
- أ- أجهزة توليد الأشعة السينية.
- ب- في مجال التعليم والبحث العلمي: مخابر الفيزياء النووية، بحوث الصيدلة الإشعاعية، التطبيقات الزراعية.
- 3- مصادر طبية:
- 4- المفاعلات والتفجيرات النووية.
- 5- الممارسات الإشعاعية في المجال الصناعي والزراعي.
- مقاييس رطوبة وكثافة. أنواع الإشعاع: يقسم الإشعاع من حيث تأثيره على الإنسان والبيئة إلى نوعين، وهما:
- 1- الإشعاعات غير المؤينة: التي تتميز بتردد منخفض وموجة طويلة، وتعتبر العين أكثر الأعضاء تأثر بها،
- 2- الإشعاعات المؤينة: التي تتميز بتردد عالي وموجة قصيرة، ويتمثل خطرهما في قدرتها على تفكيك الجزيئات والذرات للمادة الحية وغير الحية، وتحويلها إلى جسيمات تحمل شحنات موجبة أو سالبة نسميها أيونات، وشوارد ذات نشاط كيميائي عالي يدفعها للتفاعل مع مكونات الخلايا الحية، مما يسبب تأذي الخلايا وموتها²

¹ العيسوي، عبد الرحمن. . علم النفس والأمن العام. في موسوعة ميادين علم النفس. (ط.1. ج. 1، المجلد 12). بيروت: دار الراتب الجامعية 2004. ص52

² المحمود، أحمد. . الأمن الصناعي وحماية البيئة. سوريا: منشورات جامعة البعث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية 1996.

5 - 5 - الاهتزازات:

هي عبارة عن الارتجاجات (التذبذبات التي تولدها الآلة، ويشعر بها الإنسان. ويمكن لهذه الاهتزازات أن تؤثر:

- أ- عن طريق يد العامل فقط: وهو الاهتزاز الذي يدخل الجسم عن طريق الأيدي (المخارط - الفارزات..الخ)، أي عندما تهتز القطعة المشغولة أو الآلة فقط بيد العامل.
- ب- على كامل جسم العامل: ويحدث عندما يستند العامل على أرض مهتزة (كمقعد على آلة تصدر اهتزازة مثل الآليات بأنواعها كافة
- العمل جانب بعض الآلات كالمطارق الهيدروليكية). وللاعتزازات آثار ضارة على جسم الإنسان¹.

6 - المخاطر الهندسية: تعد المخاطر الميكانيكية والكهربائية من أهم هذه المخاطر.

7- المخاطر الميكانيكية: هي التي تتولد عن تشغيل الآلات والماكينات، واستخدام اليد والمواد المضغوطة.

أ- مخاطر الآلات: تتوقف الوقاية من حوادث الآلات على:

- الصيانة الدائمة والمستمرة للآلات وبقائها في وضع جاهز دوماً.
- مراعاة تعليمات وإرشادات التشغيل الخاصة بكل آلة.
- تأهيل العمال بشكل جيد فنية، وتدريبهم على الطريقة الصحيحة للتشغيل.
- عدم تعطيل وسائل التحكم والأمان الموجودة على الآلة.
- ارتداء أدوات الوقاية المناسبة.
- عدم تبديل المشغولات إلا بعد توقف الآلة عن الدوران، وفصل الحركة.
- التنسيق بين العمال للآلات التي تعمل بالتتابع.

ب- مخاطر العدة والأدوات: من أسباب المخاطر الناجمة عن استخدام العدة وأدوات العمل :

- استخدام العدة غير المناسبة لنوع العمل.
- إساءة استخدام العدة.

¹ ريجيو، رونالد.ي. . المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. (فراس حلمي، مترجم). (ط. 1). الأردن: دار الشروق 1999.

- استخدام عدة مصنوعة بمواصفات سيئة.
- سقوط العدة لعدم حفظها في أماكن صحيحة.
- عدم استخدام أدوات الوقاية المناسبة. وللوقاية، وتجنب المخاطر الناجمة عن استخدام العدة وأدوات العمل يجب:
- اختيار العدة المناسبة للعمل من حيث الشكل والوظيفة.
- اختيار عدة مصنوعة بمواصفات جيدة.
- حفظ العدة في أماكن مناسبة يسهل الوصول إليها وتمنع سقوطها.
- منع استخدام العدة التي تطلق الشرر كالجلخ واللحام جانب المواد القابلة للاشتعال.
- ج- مخاطر المواد المضغوطة:** قد تؤدي أنابيب المواد المضغوطة مثل أنابيب الغاز، أو ضواغط الهواء إلى خطر كبير من جراء انفجارها، لذلك لا بد من اتخاذ بعض الإجراءات لحمايتها مثل:
- استخدام أنابيب تتحمل ضغوطا عالية.
- حفظها بعيدة عن أماكن وجود العمال.
- حفظها بعيدا عن مصادر الحرارة، مثل الشمس والأفران.
- إجراء كشف دوري لها للتأكد من عدم تصدعها.
- د - المخاطر الكهربائية:** تكمن الأخطار الكهربائية في:
- التمديدات والتجهيزات الكهربائية.
- الكهرباء الساكنة. وللوقاية من أخطار الكهرباء يجب إتباع مايلي: أخذ الاحتياطات اللازمة لحماية التمديدات الكهربائية، والمفاتيح، والمنصهرات، والتركيبات الكهربائية وأجهزة التحكم الكهربائي، ولمنع خطر التسرب الكهربائي، والعمل على تصريف شحنات الكهرباء الساكنة (الاستاتيكية)¹
- و - مخاطر الحريق:**

يقوم على أساس حدوث تفاعلات كيميائية متسلسلة بين عناصر الحريق وينسب كافية، وتعتمد ميكانيكية الحريق على الحالة الفيزيائية للمواد القابلة للاحتراق، وبنسبة توزيعها والمحيط الخاص

¹المعني، أميمة صقر . . واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة 2006. ص 49- 50

- فيه. أما عناصر الحريق فهي: المادة القابلة للاشتعال، الأوكسجين، مصدر الاشتعال أو الحرارة. ولا يتم الحريق إلا بوجود هذه العناصر الثلاثة مجتمعة. أنواع الحرائق: تنقسم الحرائق إلى أنواع متعددة نظرا لطبيعة المواد القابلة للاحتراق، ويمكن إجمالها على النحو التالي:
- أ- حرائق المواد الصلبة: أساس هذه الحرائق هو مادة السيلليوز كالأخشاب والورق.
- ب- حرائق المواد السائلة القابلة للاشتعال: تنجم هذه الحرائق عن اشتعال المواد السائلة، كالبتروول والزيوت.
- ج- حرائق الكهرباء: تنتج مثل هذه الحرائق عن التيار الكهربائي، والكهرباء الساكنة والصواعق الكهربائية.
- د- حرائق المعادن: تشكل المعادن القابلة للاشتعال كالمغنزيوم والصوديوم والبوتاسيوم في هذه الحرائق المادة القابلة للاحتراق¹

¹المحمود، أحمد. . الأمن الصناعي وحماية البيئة. سوريا: منشورات جامعة البعث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية1996.

المبحث الثالث: النظريات المفسرة لمخاطر العمل

اختلفت النظريات المفسرة لمخاطر العمل، باختلاف منطلقات و أبعاد الدراسة المعتمدة من طرف الباحثين. وأهم هذه النظريات ما يلي:

- **النظرية القدرية:** ترى هذه النظرية أن الناس صنفان: صنف يحظى بالسعادة والهناء، وصنف يحظى بالكآبة والبؤس الدائم. فمنهم من لديه حصانة ضد المخاطر، ومنهم من يفتقد هذه الحصانة؛ وبالتالي فإن إمكانية التعرض والوقوع في المخاطر أثناء العمل تكون كبيرة عند النوع الثاني. ومنهم أيضا من يتعرض للمخاطر بصفة مستمرة، وهذه النظرية ترجع هذا الاستمرار إلى الصدفة وسوء الحظ¹
 - **نظرية الاستهداف للمخاطر:** تعد هذه النظرية من أقدم النظريات التي فسرت حوادث العمل من الناحية السيكولوجية. فهي تفترض وجود صفات وراثية شخصية، بدنية، نفسية و عقلية، كضعف الذكاء، ضعف البصر الحالة الإنفعالية...، في العاملين تجعلهم يرتكبون المخاطر بصفة متكررة أكثر من غيرهم من العمال الذين يعملون في الظروف نفسها. إذ يطلق على هؤلاء إسم " مستهدفي المخاطر".² وقد أجريت عدة دراسات لمعرفة مميزات المستهدفين للمخاطر أهمها الدراسة التي قام بها توماس جانكنز . Tomas. N Jenkins) و التي استخلص منها عدة مميزات أهمها: عدم الانتباه، قلة الإدراك بالخطر، الانفرادية، العدوانية، مخالفة عادات و تقاليد الجماعة، الأوضاع الاجتماعية، الميل إلى إيذاء و عقاب النفس، الاعتزاز بالنفس...، و أشار الباحث إلى أن هذه الصفات ملازمة للأفراد المستهدفين للمخاطر مهما اختلفت الصناعات. و أن أفضل وسيلة للوقاية هي الكشف عنهم و استبعادهم خاصة أثناء القيام بعملية اختيار العمال الجدد.³
- على الرغم من شيوع هذه النظرية، إلا أن الأدلة العلمية على صحتها متعارضة حقيقة فالكثير يرى أن تركيز غالبية المخاطر في يد قلة من العمال، ليس إلا ضرورة رياضية. و على ذلك فالدليل الوحيد لتأييد هذه النظرية، هو الأمثلة التي تكررت في المخاطر، بما يزيد

¹ عوض، محمود عباس. حوادث العمل في ضوء علم النفس. مصر: دار المعارف 1971. ص 29

² المرجع نفسه، ص: 200

³ عبد الغفار حنفي، المرجع السابق، ص: 615، 616.

عن الصدفة¹

- **النظرية الطبية:** إن تفسير هذه النظرية لمخاطر العمل في البيئة المهنية يكمن في أن الفرد ليس دائم الإصابة، وإنما يعاني من مرض جسدي أو عصبي. وإن هذا الخلل هو المحرك الرئيس والسبب المباشر لوقوع الحادثة، وتؤكد هذه النظرية أسباب المخاطر على أساسها الطبي (الخلل السمعي البصري...). وقد أكدت صحة هذه النظرية دراسة أجريت على السائقين الذين يعانون من ارتفاع في ضغط الدم، حيث وجدت الدراسة بأن مرتفعي الضغط يقعون في حوادث عمل بمقدار الضعف، مقارنة مع السائقين الأصحاء²
- **نظرية الحرية و الأهداف و اليقظة:** طبقا لهذه النظرية بعد الحادث سلوكا رذيلًا، أي ناتج عن بعض السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية أو غير مشجعة، حيث لا يتلق العامل المكافأة على عمله ولا يشعر بالعدالة والرضا... فكلما كان المناخ الصناعي، يوفر الفرص السيكولوجية و الاقتصادية للعامل، كلما كان سلوك العامل خاليا من المخاطر إن المناخ الصحي الذي يوفر للعامل كالمكافأة و الجزاء على ما يبذله من جهد، يجب أن يوفر فرصة و ضع الأهداف البعيدة و القريبة المدى، فمثل هذه الفرص تقود إلى تكوين عادة التيقظ و جودة الإنتاج، لأن الظروف السيكولوجية و الاقتصادية المواتية، تشجع العامل على اليقظة و الانتباه و الحيلة و الدراسات التي أجريت على المناخ السيكولوجي و المخاطر، تعطي كثيرا من الأدلة لتأييد هذه النظرية، و أثرها في الوقاية من حوادث العمل .³
- **نظرية الضغط و التكيف:** هذه النظرية تؤكد على أهمية طبيعة بيئة العمل و مناخ العمل، كعامل محدد أساس للمخاطر إذ؛ تعد نظرية مناخية تقسم البيئة إلى بيئة داخلية و خارجية. فهناك ضغوط سلبية متعددة تفرض على الفرد إما من بيئته الداخلية (سمات الشخصية ، مرض الأعضاء، تناول الكحوليات...) أو من البيئة الخارجية (تزايد الإضاءة، مستوى الضوضاء، زيادة عبء العمل الجسدي...) و حسب هذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط و التوتر، يكون أكثر عرضة للمخاطر من العامل المتحرر من

¹ عبد الرحمان عسيوي، سيكولوجية العمل و العمال، دار الراتب الجامعية، الإسكندرية، دون تاريخ، ص: 106 .

² أبو النيل، محمود السيد . علم النفس الصناعي والتنظيمي دراسات عربية وعالمية.بيروت: دار النهضة1985. ص278

³ عبد الرحمن عسيوي، علم النفس و الإنتاج، المرجع السابق، ص: 275

الضغط و التوترات¹ ترى هذه النظرية أن وقوع الفرد في المخاطر في عمله، يرجع إلى الضغوط والتهديدات المختلفة والمتغيرة كعامل مباشر ورئيس. وتركز هذه النظرية على الظروف المادية المحيطة: كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة.. الخ. وأنه لا بد من توفير المناخ المهني المطلوب، وتحسين النوعية الفيزيائية، لأن هذا يساعد على تكيف العامل وسلامته من الوقوع، أو التعرض للمخاطر أثناء العمل²

- النظرية الاجتماعية: تعد النظرية الاجتماعية، من النظريات التي ربطت حوادث العمل بالعامل، و خاصة بظروفه الاجتماعية غير الملائمة، فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل المتعلقة بالسكن، الأسرة، المحيط الاجتماعي..، تولد حالة من الانفعال و الاضطراب المستمر، و بتفاعلها مع ظروف العمل المادية تكون سببا في وقوع المخاطر. و لمعالجة هذه الأسباب، يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية و الاقتصادية للعمال و معالجة مختلف المشاكل المرتبطة بهذا المجال.³

- النظرية الوظيفية: تتسم هذه النظرية بخلاف سابقتها، بالشمول و التكامل في تفسيرها لظاهرة حوادث العمل فجميع النظريات السابقة أرجعت سببها إلى عامل واحد، في حين ترى هذه النظرية أن حادث العمل، ظاهرة لها أسبابها المتعددة و المترابطة فيما بينها، إذ لا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد بل إلى مجموعة من العوامل المادية و الإنسانية، فحادث العمل يمثل ظاهرة معقدة لتعدد وتداخل أسبابها⁴

إن هذه النظرة الجديدة لأسباب المخاطر أدت إلى تطور كبير في ميدان الوقاية منها، ذلك أن تحديد الأسباب المباشرة و غير المباشرة للحدث، من شأنه المساهمة بشكل فعال في التحكم فيها و منع تكرارها و خاصة في المؤسسات الصناعية

¹ أحمد محمد عبد الله مجدي، علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص:

² نعامة، سليم. . علم النفس في ميدان العمل والإنتاج. سوريا: مطبعة جامعة دمشق 1989. ص151

³ عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، القاهرة، 1971، ص: 30.

⁴ Sekiou Lakhdar, Gestion du personelles, édition d'organisation, paris, 1986, p: 447

خلاصة الفصل:

رأينا في هذا الفصل أهم الأسباب التي يمكن أن تقف وراء الظاهرة ، والتي يمكن تصنيفها على قسمين :أسباب مادية، وأخرى إنسانية ،كما رأينا حجم الخسائر والتكاليف التي تتجم على المخاطر سواء تعلق الأمر بالجوانب الإنسانية والاجتماعية، من خلال الإصابات التي قد تؤدي إلى الموت في بعض الأحيان أو العجز الأمر الذي يكبد المؤسسات خسائر اقتصادية ضخمة في شكل تعويضات والأجور المدفوعة للعاملين المصابين رغم تعطلهم عن العمل، والأجور الإضافية نتيجة العمل لوقت إضافي لتعويض العجز في الإنتاج الناشئ عن المخاطر وتوقف العمل والإنتاج ، إضافة إلى الخسائر الناتجة عن تلف المواد والآلات المستخدمة في العمل وتكاليف إصلاحها واستبدال الأجهزة والمعدات والمواد .

إن توفير بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر المختلفة ورفع مستوى وسائل الوقاية سيؤدي بلا شك إلى حماية العاملين من المخاطر والإصابات المهنية، ومن ثمة تخفيض التكاليف المباشرة وغير المباشرة لمخاطر العمل ، بحيث يتم الحد من تكاليف العلاج والتأهيل والتعويض عن الإصابات المهنية، وكذلك خفض عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة الغياب بسبب الإصابة، كل هذا سينعكس على تحسين وزيادة مستوى الإنتاج ودفع القوة الاقتصادية للدولة وتحسين الأوضاع الاجتماعية ، ورفع الروح المعنوية وزيادة الرضا الوظيفي لدى العمال، لكن تبوء هذا المستوى سيمر حتما عبر وضع سياسية أمنية ناجحة يتم فيها معالجة مختلف الضغوطات الداخلية والخارجية التي يتعرض لها العامل وإزالة آثار الضغط المهني والإجهاد والتعب هذا إلى جانب تحسين ظروف العمل التي لها تأثير مباشر على مستوى الرضا ومستوى الدافعية وعلاقة كل ذلك بحوادث العمل.

الفصل الثالث
دور التدريب في خفض مخاطر
العمل

الفصل الثالث: دور التدريب في خفض مخاطر العمل

تمهيد

يعتبر الأمن والسلامة غاية كل فرد في هذه الحياة، ولهذا يسعى الإنسان جاهد ما أوتي من أدوات ووسائل ليحقق هذه الغاية، لكي يتجنب نفسه على وجه الخصوص ويجنب من حوله نوع وحجم الخطر أو الكارثة. ويعتبر مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت يقع على وحدة ادارة الازمات والكوارث لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت ولتحقيق هذا كان لزاما وضع سيناريوهات لعدة ازمات ، فالتدريب ضد المخاطر والحوادث تتطلب التدقيق بالمخاطر والفهم الصحيح لأسبابها والتنبه لمسبباتها، والتخطيط، والتنظيم واستخدام الوسائل والأساليب المناسبة لأبعاد تلك المخاطر، أو مواجهتها، أو تخفيف أثارها أو ضمان استمرار العمل والحياة. فالمخاطر قائمة مادامت الحياة، وهي تهدد أوجه الحياة الإنسانية بأشكال مختلفة، والعمل على مواجهة تلك المخاطر يبقى الشغل الشاغل للإنسان، ويأخذ أشكالاً مختلفة منظمة، فردية وجماعية. ويقوم هذا العمل على أسس ومبادئ وتقنيات إدارة المخاطر. وان كان لكل داء دواء فأن إدارة المخاطر العلمية والواقعية هي دواء ضد المخاطر.

المبحث الاول : الوسائل والسلوكات التدريبية**المطلب الاول: أهداف السلامة والصحة المهنية:**

تتلخص أهداف السلامة والصحة المهنية في حماية عناصر الإنتاج من الضرر والتلف الذي يلحق بها من جراء وقوع حوادث وإصابات العمل ؛ وذلك عن طريق تطبيق مجموعة من الإجراءات والاحتياطات الوقائية بهدف تأمين بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر والأمراض المهنية سواء للعاملين أو الزائرين على المختبرات ومنها:

- 1- حماية العناصر البشرية للإنتاج من الأضرار الناتجة عن مخاطر العمل وظروف البيئة ، وذلك عن طريق إزالة مسببات الخطر وتقليل التعرض لها.
- 2- توفير بيئة عمل آمنة تحقق الوقاية من المخاطر لمستخدمي المختبرات العلمية والعاملين فيها، وذلك بإيجاد الاحتياطات والإجراءات الوقائية اللازمة.
- 3- حماية عناصر الإنتاج من التلف والضياع نتيجة لمخاطر العمل، ويشمل الآلات والأماكن والأجهزة والمعدات والمواد.
- 4- تخفيض النفقات المتعلقة بوقت العمل الضائع نتيجة حدوث إصابات العمل والأمراض المهنية وتكاليف استبدال العامل وتدريب من يحل محله والنفقات التي تترتب عن ذلك من تأخير في إنجاز العمل ومواعيد التسليم.
- 5- خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة لأداء العمل وأهمية الالتزام بقواعد السلامة والتي من شأنها تدعيم السلامة والصحة المهنية وكذلك رفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم وبالتالي زيادة إنتاجيتهم
- 6- تخفيض تكلفة الإنتاج وذلك بتوفير الأموال التي قد تدفع نتيجة وقوع حوادث العمل من تعويضات ومصارف علاج ونقل وإصلاح واستبدال المعدات والأجهزة أو المنشآت التي تتعرض للتلف والدمار¹ .

¹ هيكل، محمد : مهارات إدارة المشروعات الصغيرة ، الطبعة الأولى ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة ،

2- وسائل تحقيق أهداف السلامة والصحة المهنية: ¹

1- تحسين بيئة العمل الفيزيائية: وتشمل أنظمة البناء والإضاءة والصوت والتهوية ودرجة الحرارة المناسبة.

2- تأمين وإنشاء أنظمة الأمن والسلامة التقنية: وتشمل أنظمة الإنذار والإطفاء التقنية وكذلك أنظمة ووسائل وأدوات الحماية الشخصية.

3- المراقبة والتفتيش: وتتعلق باكتشاف الأخطاء المهنية ومحاولة السيطرة عليها واتخاذ الإجراءات والأنظمة اللازمة لمعالجة هذه الأخطاء.

4- الدراسات والبحوث: يجب توافر الدراسات والبحوث بشكل مستمر لمعرفة أسباب وقوع المخاطر ومدى فعالية أنظمة ووسائل السلامة سواء كان بحث فني أو سيكولوجي أو دراسات إحصائية.

أ- بحوث فنية: دراسة الطرق المؤدية إلى القيام بالعمل بطريقة مثلى تكفل تلافي الوقوع في الأخطاء، وكذلك دراسة مخاطر المعدات وإيجاد الوسائل الوقائية لها.

ب- بحوث سيكولوجية: دراسة استخدام استعداد العامل للقيام بعمله وعلاقتها بالمخاطر.

ج- دراسة إحصائية: دراسة المخاطر والإصابات وإعداد إحصائيات عنها لمعرفة معدل الإصابات واقتراح أفضل السبل لتلافيها مستقبلاً

5- التدريب: ويتضمن تنظيم البرامج التدريبية لكافة المستويات حيث تركز على العاملين الجدد، وذلك لتقوية معرفتهم بأداء العمل بطرق آمنة، بالإضافة لمعرفتهم لأهمية تطبيق وسائل السلامة لوقايتهم من الأخطار.

6- الاختيار المهني: ويتضمن العناية باختيار العنصر البشري للصناعة من أجل الحصول على عمل آمن خال من الأخطار، يعني ذلك تطبيق قاعدة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (السن ، الخبرة ، .. إلخ). ²

¹الذياب، عبد الرحمن : دور الأنظمة واللوائح البيئية في المملكة العربية السعودية في الحد من التلوث البيئي ، (رسالة دكتوراه) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2006

²أبو شيخة، نادر : إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الثانية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2010، ص42

المطلب الثاني: استراتيجية إدارة المخاطر:

إذا أخذنا تكلفة الفرصة الضائعة بعين الاعتبار، فإنه ليس من الممكن القضاء على جميع الخسائر المحتملة للمؤسسة، لهذا فاستراتيجية إدارة المخاطر هي ¹ عبارة عن عملية الأخذ بالمخاطر المحسوبة، و هي وسيلة نظامية لتحديد المخاطر و ترتيب أولوياتها و تطبيق الاستراتيجيات للتقليل من المخاطر، حيث تتضمن كلا من الوقاية من المخاطر المحتملة و الاكتشاف المبكر للمشاكل الفعلية، فهي عملية مستمرة تشترك فيها الموارد البشرية في جميع مستويات المؤسسة.

المطلب الثالث: الخطوات الأساسية في استراتيجية إدارة المخاطر

كما أن الخطوات الأساسية لبناء استراتيجية لإدارة المخاطر في المؤسسة يمكن حصرها بسلسلة مستمرة من خمس خطوات ² :

- **تقييم البيئة (Establish The Context):** بوضع قاعدة لكيفية النظر للخطر و كيفية التعامل معه من قبل العاملين في المؤسسة، حيث يضمن ذلك تحديد فلسفة إدارة المخاطر. كما أن تحديد الأهداف من قبل الإدارة يمكنها من تمييز الأحداث المحتملة التي تؤثر على إنجازها.
- **تمييز الأخطار (Identify Risks):** و ذلك بالإجابة على السؤالين: ماذا يمكن أن يحدث؟ و كيف يمكن أن يحدث؟ فالأحداث الداخلية و الخارجية تؤثر على إنجاز أهداف المؤسسة، و يجب أن تميز الإدارة بين الأخطار و الفرص.
- **تحليل الأخطار (Analyses Risks):** يتم هذا التحليل بأخذ إمكانية حدوث الخطر و درجة تأثيره على أهداف المؤسسة بعين الاعتبار، حتى يتم تحديد قاعدة واضحة للكيفية التي يجب أن تدار بها الأخطار المقيمة.
- **تقييم الأخطار (Evaluate Risks):** تقدر الإدارة المخاطر المحتملة الحدوث و تختار ردود فعل للخطر: تجنب، قبول، أو تخفيض الآثار المترتبة، و تطور الإدارة بعد ذلك مجموعة نشاطات لترتيب المخاطر حسب أولويتها.

¹- www.microfinancegateway.org/audit/index.htm/file_3.pdf, le 7 août 2020, 15:08.

²- <http://www.ksu.edu.sa/sites/Colleges/Arabic%20Colleges/AdministrativeSciences/DocLib11>, le 9 septembre 2020, 12:28.

- مناقشة الأخطار (Treat Risks): في هذه المرحلة يتم تحديد البدائل الاستراتيجية الممكنة للسيطرة على الخطر، ثم اختيار البديل الاستراتيجي الأمثل منها، و الذي على ضوءه تطور خطط لمعالجة الخطر تتضمن الوسائل اللازمة لذلك.

و تجدر الإشارة إلى أن هذه الخطوات الخمسة ترافقها عملية مستمرة من الرقابة تقوم بها إدارة المخاطرة، و ذلك بالمراقبة و إجراء التعديلات حسب الضرورة، فهذه النشاطات الرقابية قد تكون منفصلة لكل خطوة من الخطوات الخمسة السابقة، أو قد تكون مجتمعة.

أساليب التعامل مع المخاطر:

بعد أن تتم عملية التعرف على المخاطر و تقييمها، فإن جميع التقنيات المستخدمة للتعامل معها تقع ضمن واحدة أو أكثر من الأربع مجموعات الرئيسية التالية¹:

- **النقل:** و هي وسائل تساعد على قبول الخطر من قبل طرف آخر، و عادة ما تكون عن طريق العقود أو الوقاية المالية، فالتأمين هو مثال على نقل الخطر عن طريق العقود.

- **التجنب:** و تعني محاولة تجنب النشاطات التي تؤدي إلى حدوث خطر ما، و مثال على ذلك عدم شراء ملكية ما أو الدخول في عمل ما لتجنب تحمل المسؤولية القانونية. إن التجنب يبدو حلاً لجميع المخاطر و لكنه في الوقت ذاته قد يؤدي إلى الحرمان من الفوائد و الأرباح التي كان من الممكن الحصول عليها من النشاط الذي تم تجنبه.

- **التقليل:** و تشمل طرقاً للتقليل من حدة الخسائر الناتجة عن الخطر، و مثال على ذلك شركات تطوير البرمجيات التي تتبع منهجيات للتقليل من المخاطر، و ذلك عن طريق تطوير البرامج بشكل تدريجي.

- **القبول:** و تعني قبول الخسائر عند حدوثها، فهذه الطريقة تعتبر استراتيجية مقبولة في حالة المخاطر الصغيرة، و التي تكون فيها تكلفة التأمين ضد الخطر على مدى الزمن أكبر من إجمالي الخسائر. وعليه، فكل المخاطر التي لا يمكن تجنبها أو نقلها يجب القبول بها، و تعد الحرب أفضل مثال على ذلك حيث لا يمكن التأمين على الممتلكات ضد الحرب.

¹ - أ.د. عبد الرشيد بن ديب، أ. عبد القادر شلالي، مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر، مداخلة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث حول: "إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات: الآفاق و التحديات" يومي 25 و 26 نوفمبر 2008 كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بولاية الشلف، ص 8-9

إن الإعداد الجيد لاستراتيجية إدارة المخاطر يمكن الإدارة من معرفة الخطر و تحليله باستخدام الطريقة المناسبة، ثم إيجاد الحل المناسب الذي يزيل ذلك الخطر أو يقلل من آثاره، فهذه الاستراتيجية تزيد من نجاح و إنهاء المشروع من منظور التكلفة و الوقت و المواصفات، بأقل مشاكل ممكنة. و في الغالب، التعامل مع المخاطر في المشاريع يختلف من وضع لآخر، فكلما وجدت البيانات الكافية كلما سهل ذلك من المعرفة الفعلية للأسلوب المناسب لإدارة للمخاطر.

المبحث الثاني: أبعاد الوقاية ومخاطر العمل

المطلب الأول: إدارة بيئة العمل:

تعتبر مسألة إدارة بيئة العمل المادية والنفسية من أجل توفير السلامة والصحة للعنصر البشري في مكان العمل، جزءاً هاماً من إستراتيجية إدارة الموارد البشرية ذلك لأن هذه المسألة ذات مساس مباشر بأهم ما يملكه الإنسان وهو صحته وحياته، وهي في الوقت نفسه ذات أهمية اقتصادية كبيرة بالنسبة للمنظمة والمجتمع، لأن ارتفاع معدل إصابات وأمراض العمل في المؤسسات، يكلفها أموالاً طائلة تتفوقها في علاجها، هذا إلى جانب أنها تعطل العمل فيها. وبالنسبة للمجتمع فارتفاع هذه النفقات يؤثر سلباً في الناتج الوطن ويؤدي إلى فقدان جزء من طاقة البلد الإنتاجية.¹

مفهوم إدارة بيئة العمل: نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية ويهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام والصناعية بشكل خاص، وتصميم البرامج المتخصصة من أجل السيطرة على أو إزالة مصادر ومسببات المخاطر والأمراض المحتملة، التي يمكن أن تصاب بها الموارد البشرية أثناء تأديتها أعمالها، والناتجة عن طبيعة هذه الأعمال أو عن الظروف المناخية والنفسية المحيطة بها، وذلك للعمل على توفير سبل الحماية الكفيلة لتلافي هذه المخاطر وآثارها السلبية على سلامة وصحة الموارد البشرية في مكان العمل، أو على الأقل التخفيف من هذه الآثار، وإيجاد بيئة ومناخ عمل مادي ونفسي سليم وصحي، يحافظ على هذه الموارد من أي خطر.²

¹ سليمان الفارس، الصحة والسلامة، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009،

² عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص ص 569 - 572

المطلب الثاني: مكونات عملية إدارة بيئة العمل:

إن عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة تدخل في الإطار الوقائي.

- **التخطيط:** ينظر في الوقت الحالي لعملية السلامة والصحة في مكان العمل على أنها مسألة إستراتيجية تحتاج إلى تصميم البرامج اللازمة لتحقيق أهدافها على المدى البعيد، فتوفير الشعور بالأمان في العمل مسألة حتمية لا مجال للجدل حول أهميتها؛
- **التنظيم:** تحتاج السلامة والصحة في مكان العمل إلى جهود تنظيمية وذلك في مجال الهيكل التنظيمي؛ وفي مجال التصميم الداخلي لبناء المؤسسة، تماشياً مع متطلبات تنفيذ برامج السلامة والصحة؛

التوجيه: يعبر عن حملات التوعية الموجهة للموارد البشرية في المنظمة التي يجب القيام بها، لتوضح لهم مدى أهمية تقيدهم بتعليمات وإرشادات السلامة والصحة المهنية في مكان العمل ، و ذلك لمصلحتهم ومصلحة المنظمة؛

الرقابة: يحتاج تنفيذ جهود الصحة والسلامة إلى متابعة مستمرة للتأكد من مدى التقيد بتعليماتها وتوجيهاتها من قبل الموارد البشرية وحسن تطبيقها لها، ولا تقتصر الرقابة على المتابعة فحسب بل تشمل على تقييم هذه الجهود.

المطلب الثالث: خصائص إدارة بيئة العمل:

العمومية والشمول: إذ أنه لا يوجد عمل في أية منظمة كانت، إلا ويصاحبه نوع ودرجة من الخطورة، لذلك يتوجب فإن جهود إدارة بيئة العمل تتطلب توفير السلامة والصحة في مكان العمل، وأن تشمل هذه الجهود جميع أنواع الوظائف في المنظمة وكل من يعمل فيها؛

إدارة بيئة العمل تتطلب تعاون إداري وفني بآن واحد: إن الجهود الفنية تدعم وتساعد الجهود الإدارية وهذان النوعان متكاملان حيث أن الجهود الإدارية المبدولة وخاصة جهود إدارة الموارد البشرية وحدها لا تكفي، بل تحتاج إلى جهود خبراء ومهندسين فنيين متخصصين في مسائل السلامة والصحة فتحدد درجة تلوث الهواء وتنقيته في مكان العمل، وتوزيع الإضاءة بشكل جيد فيه واقتراح وسائل الحماية المناسبة على سبيل المثال، أمور بحاجة إلى جهود فنية؛

ليس بإمكان إدارة بيئة العمل القضاء التام على المخاطر المحتملة: هناك أعمال ينتج عن ممارستها أخطار لا يمكن تلافيها بشكل كامل. لذلك يجب العمل

على تخفيف المضار الناتجة عنها إلى أدنى حد ممكن.

3. أبعاد إدارة بيئة العمل: إن مسألة السلامة والصحة ليست عبارة عن إنسان مصاب تمت معالجته وانتهى الأمر، بل هي مسألة ذات أبعاد خطيرة جدا تؤثر سلبا على المؤسسة والموارد البشرية، والمجتمع، والدولة وهذه الأبعاد هي:

أ. البعد الاقتصادي: وينعكس هذا البعد على جهتين هما:

المؤسسة: ويتجسد هذا البعد في المؤسسة من خلال جانبيين رئيسيين:

التكلفة: وهي نفقات مالية تدفعها المنظمة في المجالات التالية: علاج الأمراض الناتجة عن

العمل؛ علاج حوادث وأمراض العمل؛ رواتب وأجور المصابين والمرضى خلال فترة علاجهم؛

تعويضات العجز الدائم والوفيات، خسارة إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب المخاطر والأمراض،

خسارة قوة عمل يجب استقطاب واختيار وتأهيل قوة عمل بديلة عنها.

الربحية: تؤثر تكاليف علاج المخاطر والأمراض بسبب عدم كفاءة إدارة بيئة العمل في رفع التكلفة

التي تنعكس بدورها على رفع سعر المنتج الذي تطرحه المؤسسة للمستهلك في السوق حيث يؤدي

هذا إلى خلق احتمالية جعل السعر غير تنافسي مع المنظمات المنافسة الأخرى، مما يهددها في

خسارة جزء من حصتها في الأسواق التي تتعامل معها، وهذا يشكل خطرا على ربحيتها وبقائها مع

مرور الزمن.¹

الاقتصاد الوطني: انخفاض الناتج الوطني، فما تدفعه الوحدات الاقتصادية وعلى اختلاف أنواعها

من تكاليف علاج حوادث وأمراض العمل من مبالغ طائلة، بلا شك يؤثر سلبا في الاقتصاد

الوطني لأي بلد، وخاصة في البلدان الصناعية. بلغت تكاليف علاج حوادث وأمراض العمل في

بريطانيا عام 1999/ 15 مليار جنيه إسترليني، أن ارتفاع معدل حوادث وإصابات العمل في بلد

ما، وما يصاحبه من وفيات وعجز دائم وبلا شك ومع مرور الزمن سيخفض من قوة العمل لديها،

مما ينعكس سلبا على طاقتها الإنتاجية الكلية، وعدم مقدرة وحداتها الاقتصادية على دخول أسواق

جديدة، أو المحافظة على الأسواق الحالية، وهذا يؤثر بشكل سلبي في دخلها الوطني بوجه عام.²

¹خالدي محمد، قراءة تحليلية في وضع السلامة والصحة المهنية بالجزائر وفقا لمعايير العمل الدولية، مجلة إدارة الأعمال

والدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 8

²خالدي محمد، المراجع السابق، ص 9

ب. **البعد الإنساني:** يتمثل بالجوانب التالية:

- الجانب الاجتماعي: إن حوادث وأمراض العمل وما ينتج عنها من أضرار صحية على شكل إعاقات وأمراض مزمنة ووفيات، تحدث انعكاسات سلبية على الحياة الاجتماعية والأسرية؛ الجانب المعنوي: تتعكس زيادة معدل المخاطر وأمراض العمل على الحالة المعنوية لدى العاملين بشكل سلبي، وهذا يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديهم بشكل مستمر؛
- الجانب العقلي: "العقل السليم في الجسم السليم" شعور العاملين بأنهم يعملون في بيئة مليئة بالمخاطر، والأمراض، وإصابات متكررة ستحدث أثرا نفسية غير سليم فيها يتمثل بأمر كثيرة كالتوتر، والقلق، والاكتئاب، وهذه جميعها ترتبط بمستوى التفكير والإدراك، مما يجعل الإنسان مشوشا غير قادر على التركيز والتفكير السليم.

ج. **البعد القانوني والنقابي:** يحتل موضوع السلامة والصحة في مكان العمل البند الثاني في جدول مفاوضات النقابات مع المنظمات بعد بند الرواتب والأجور.

خلاصة الفصل

أظهرت إحصائيات الصندوق الضمان الاجتماعي الجزائري للعمال الاجراء أن قرابة 900 عامل يموتون سنويا جراء حوادث مهنية، وان من بين 50 الف حادث مهني هناك 8 الاف عامل يصابون بإعاقات جسدية جراء حوادث مهنية يسبب لهم عجزا دائما رغم أن القانون الجزائري ينص بوضوح على توفير سائر هياكل التشغيل وأطر التوظيف العامة لشروط نوعية تقي من الأخطار المهنية، ناهيك عن منع قيام المستخدمين بأعمال خطيرة مضرّة بالصحة أو مؤذية. الا أن متابعون لراهن سوق الشغل يكشفون عن 80 بالمائة من المؤسسات تتخاذل في توفير شروط الوقاية والامن الضروريين لاستخدامها. وقد شهد عام 2003 حادثة فجرت الوضع الأمني المهني المفقود إثر كشف نقابة عمال ميناء الجزائر عن وفاة غامضة ل44 من زملائهم إثر تأديتهم عملهم . ونشرت جريدة الشروق الجزائرية (01/ماي 2014) بأن حوادث العمل تقتل أزيد من 10 الاف جزائري من بين 50 الف حادث عمل يسجل سنويا فيما بلغ عدد الأمراض المهنية وسط العمال 500 مرض مهني مما يتسبب في ضياع 15 الف يوم سنويا.

الفصل الرابع

دراسة إحصائية

الفصل الرابع: دراسة إحصائية

تمهيد:

يمكن تقييم المخاطر بما يتوافق وحجم ونشاط المؤسسة، فضلا عن الموارد المتاحة والمهارات . وتستوجب المنشأة ذات المخاطر العالية مثل مصنع البتروكيماويات عملية تقييم المخاطر أكثر تعقيدا، وتعبئة للموارد والمهارات على مستوى عال . هذا وتعتمد دول عديدة إلى تطوير المبادئ التوجيهية الخاصة بتقييم المخاطر والتي غالبا ما تستخدم لأغراض تنظيمية أو لوضع معايير متفق عليها دوليا، وتشكل عملية تحديد حدود التعرض المهني وعملية وضع قوائم بالأمراض المهنية أبرز عمليات تقييم الخطر الهادفة إلى إدارة المخاطر المهنية .لذا، تعني معظم الدول الصناعية بمسألة وضع وصيانة قوائم حدود التعرض المهني .وتشمل هذه المواد الكيميائية والأخطار المادية الحرارة والضوضاء والإشعاعات المؤينة وغير المؤينة والبرد، والمواد البيولوجية .وتعتبر قائمة عتبة القيم الحدية الصادرة عن المؤتمر الأميركي لأخصائي الصحة الصناعية رائدة من حيث التغطية وعملية المراجعة العلمية النظرية وهي تستخدم بالتالي كمرجع من قبل سائر الدول . هذا وتستند مسألة إدراج الأمراض المهنية في القوائم الوطنية على إجراءات تقييم المخاطر والأخطار لتحديد الأمراض المهنية والإعتراف بها لأغراض التعويض .وهي تتراوح ما بين أمراض الجهاز التنفسي والأمراض الجلدية، واضطرابات العضلات والعظام والسرطان المهني وصولا إلى الإضطرابات النفسية والسلوكية .من هنا، تساعد قائمة منظمة العمل الدولية للأمراض المهنية المعدلة في العام (2010) الدول على تصميم قوائم وطنية خاصة بهم، من حيث الوقاية من الأمراض الناجمة عن التعرض للأخطار والمخاطر في مكان العمل، وتسجيلها، والإخطار عنها، وعند الإقتضاء، التعويض عنها.

- ويشير البعض أيضا إلى أن التدريب الخاص بالسلامة المهنية : يعني بتلقين العامل المبادئ العامة بأسباب وقوع المخاطر ، مع تعليمه بصفة خاصة الوسائل الواجب اتباعها بالنسبة للأداة التي يقوم بإدارتها والعملية التي يباشرها.

- أهداف التكوين للوقاية من المخاطر: يمكن حصر أهدافه فيما يلي:

من خلاله يتم توجيه السلوك الإنساني للابتعاد عن السلوكات التي تنجم عنها مخاطر.

- الحد من السلوكات التي تعيق الفرد وتحد من نجاح برنامج الأمن الصناعي والأساليب

الوقائية.

- الرفع من مستوى أداء الأفراد ونمو الوعي لديهم.

- اكتساب معلومة جديدة كفيلة بعزوف الفرد عن بعض السلوكات السلبية.

المبحث الاول: مجالات الدراسة :

جاء المجال المكاني في الشركة الوطنية الانتاج وتوزيع الكهرباء والغاز أحد الشركات الوطنية التي تتميز طبيعة العمل بها بحتمية الاحتكاك بالكهرباء التي تتنوع من تيار متناوب أو مستمر وتارة بتوتر عال او منخفض، وتأتي أحيانا على شكل صاعقة أو شحنة كهربائية ساكنة، مما يفرض على العمال ضرورة تبني وضعيات في مواجهة خطر الموت، ضف إلى ذلك الأعباء التي يتحملها المصنع او المؤسسة في تحمل كلفة وخسائر اضافية نتيجة تعرض العمال للاصابة والمخاطر، فضلا عن تعاظم الأعباء المفروضة على الدول والحكومات نتيجة لتلك الخسائر. مما يؤثر على الظروف النفسية والصحية للعمال. ونجد أن العاملين بالصناعة وعامة الناس اصبحوا أكثر وعيا بالمخاطر التي ليس من الممكن أن تعرض العاملين في المنشآت الصناعية للخطر فحسب بل كذلك من هم خارج هذه المنشآت

المطلب الاول: منهج الدراسة

وللخوض في هذا الموضوع اتبعنا المنهج التحليلي الذي يعتمد على تحليل العناصر والشروط، وتوضيح الأسباب والربط بين هذه الأسباب والنتائج، استنادا إلى آراء الباحثين. قد انصب اهتمامنا في تحليل الموضوع عن مخاطر وحوادث العمل المهني، إذ اتبعنا المناهج التالية:

- المنهج الوصفي: أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محددة من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، واستخدمنا المنهج الوصفي من خلال وصفنا للمخاطر و التدريب من خلال الجانب النظري للدراسة.

منهج التحليلي: قمنا في هذا المنهج بإجمال دراسة احصائيا حول الجزائر عموما، وذلك قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالعينة المدروسة قام السيد المشرف بن سليم حسين و دكاترة آخرين اتصلنا بهم (حسن محمد، عبد الرحمن الميراني، حساني ع) بتحكيم الاستبيان،

لقد اعترضنا في الدراسة التحليلية العديد من العوائق مما حال بيننا و بين إستكمال إستبيانات ومقابلات، لذا استخدمنا التحليل المجمل كحالة المؤسساتية رغم أن فيروس كورونا كان من أبرز الاسباب وراء عدم لإستكمالنا للاستبيانات.

المطلب الثاني: الطريقة والادوات المستخدمة

نقوم بتحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية والمتعلق بدور التدريب في الحد من المخاطر قصد تنظيم المعلومات من اجل الوصول إلى الحقائق والنتائج، والى عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة .

تحليل البيانات الأولية قدمنا في هذا المطلب طريقة انجاز الدراسة وذلك من خلال مجتمع والعينة الدراسة وكذا اساليب جمع البيانات وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمعها.

المطلب الاول: مجتمع وعينة الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين التدريب والمخاطر، ومن اجل تطبيق هذه الدراسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة على مستوى مؤسسة سونلغاز ، إذ تم توزيع استمارة استبيان على العاملين في المؤسسة، حيث قمنا بتوزيع 40 نسخة من الاستبيان فكان عدد الاستبيانات المسترجعة 35 نسخة، والاستبيانات القابلة للتحليل 31 نسخة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الآتي:

- البيانات الثانوية: تمثل بيانات الجانب النظري من الدراسة تمثلت في الكتب والرسائل الجامعية والمحلات والتي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر وذلك للوقوف على الأسس العلمية الحديثة المرتبطة بالدراسة موضوع البحث بالإضافة إلى القيام بعملية مسح للدراسات السابقة، والتي ساعدت على بناء الإطار النظري للدراسة؛

المبحث الثاني: تحليل و إستخلاص نتائج الاستبيان والمقابلات

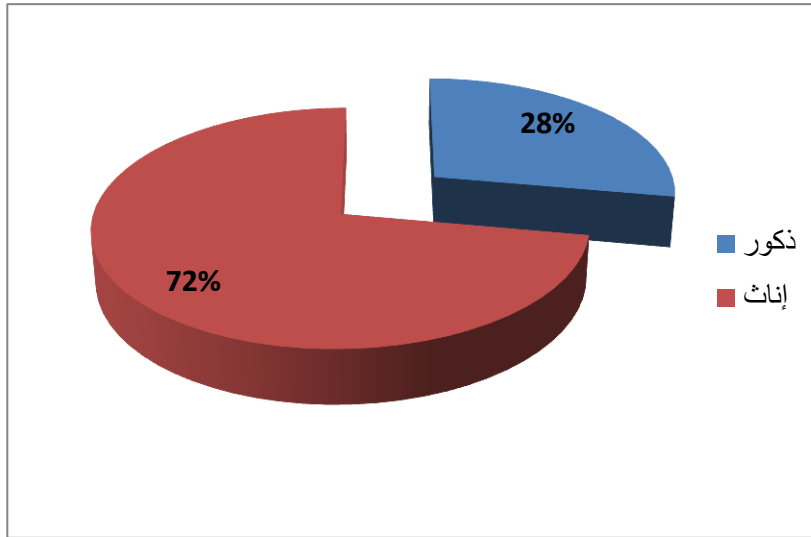
المطلب الاول: البيانات الشخصية

أولاً: من حيث الجنس:

جدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
27.8%	5	إناث
72.2%	26	ذكور
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفق المعطيات الاستبيان



الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة

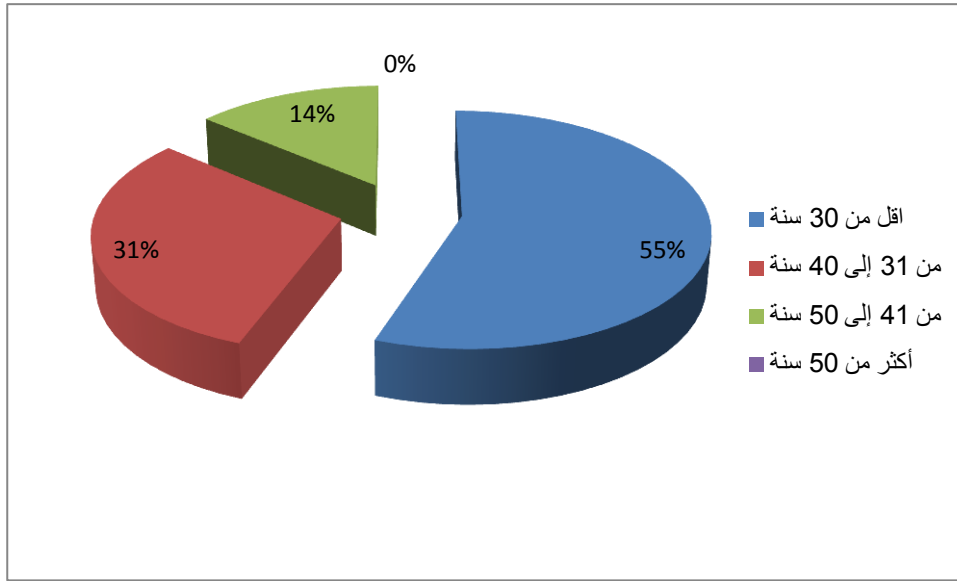
يظهر من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة كانوا من إناث بنسبة (72,2 %) من مجموع أفراد العينة، ويأتي ذلك الذكور بنسبة (27,8 %) وهذا يعني أن المؤسسة استقطبتها إلى الإناث أكثر من الرجال وذلك راجع لتفتح المرأة وتوجهها لعالم الشغل.

ثانيا: من حيث العمر:

جدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
55.6%	18	أقل من 30 سنة
30.6%	9	من 31 إلى 40 سنة
13.9%	3	من 41 إلى 50 سنة
0%	0	أكثر من 50 سنة
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفق المعطيات الاستبيان



الشكل رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة

يظهر من الجدول أعلاه توزيع الأفراد العينة حسب عمر حيث نجد الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) أعلى نسبة بواقع (55.6 %) يلي ذلك الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة (30.6 %) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة واثبات الكفاءة من خلال التجارب الكبيرة في الإجابة على عبارات الاستبيان .

ثالثاً: من حيث المستوى التعليمي:

جدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
2.8%	1	أقل من ثانوي
66.7%	21	ثانوي
30.6%	9	جامعي
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفق المعطيات الاستبيان

يظهر من الجدول أعلاه توزيع الأفراد العينة حسب المستوى التعليمي فقد وجد أن (66,7 %) من مستوى ثانوي ونسبة (30.6 %) من المستوى جامعي، وهذا مؤشر دال على أن طبيعة نشاط المؤسسة يتطلب المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في المؤسسة.

رابعاً: من حيث الخبرة:

جدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة المهنية
36.1%	12	أقل من 5 سنوات
52.8 %	17	5 - 10 سنوات
11.1%	3	أكثر من 10 سنة
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفق المعطيات الاستبيان

يظهر من الجدول أعلاه توزيع الأفراد العينة حسب الخبرة، حيث تحصلت الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) أعلى نسبة بواقع (52,8 %) يلي ذلك فئة (أقل من 5 سنة) بنسبة (36,1 %) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لنمو المؤسسة المتزايد وتوظيفها للكفاءات الشابة والاستثمار فيها فمن خلال جهودها وطاقاتها تحقق المؤسسة المزيد من التقدم والازدهار.

* أدوات جمع البيانات

نقوم في هذا المطلب وصف الأداة المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة هذه البيانات.

وصف أداة الدراسة

قمت بإعداد استبيان أولي من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات، حيث عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات، كما عرض على مجموعة من الأساتذة في مجال تخصص الدراسة بغية تحكيمه، وقد تم إجراء التعديلات اللازمة على أساس ملاحظاتهم. ومنه توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

أولاً: محتوى الاستبيان: احتوى الاستبيان على مقدمة مفادها تقاسيم موضوع الدراسة للمستقضي منهم، وتعريفهم بهدفها | الأكاديمي لتشجيعهم على المشاركة في الموضوع، لذا قمنا بتقديم الدراسة على أنها في إطار أكاديمي وأن هدفها هو دراسة الأثر بين تدريب وأداء العاملين .

و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس " ليكارت الخماسي " والذي يحتمل خمس إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان وبالتالي يسهل ترميز الإجابات كما يلي :

- غير موافق بشدة تعطى لها درجة واحدة؛
- غير موافق تعطى لها درجتين؛
- محايد تعطى لها ثلاث درجات؛

- موافق تعطى لها أربع درجات؛
 - موافق بشدة تعطى لها خمس درجات.
- بالنسبة لمقياس " ليكارت الخماسي"¹ يكون مجال المتوسط المرجح كما هو موضح فيما يلي :

جدول رقم (07): يوضح قيم المتوسط المرجح والمستوى المرفق له

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1,79	منخفض جدا
من 1,8 إلى 2,59	منخفض
من 2,60 إلى 3,39	متوسط
من 3,40 إلى 4,19	مرتفع
من 4,20 إلى 5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على معطيات مراجع سابقة
صدق وثبات فقرات الاستبيان :

تم إجراء خطوات الثبات على العينة بطريقة معامل الفاكرونباخ²، حيث تم استخدام هذه الطريقة القياس ثبات وصدق الاستبيان. وبعد حسابنا المعامل الفا كرونباخ بلغت نسبته قيمة معامل الثبات 0,863 وهي أكبر من 0.60 و منه نقول أن معامل ثبات عبارات الاستبيان إجمالاً مقبول جداً. وهذا ما يجعلها صالحة ومناسبة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

جدول رقم (08): يوضح معامل ألفا كرونباخ

Alpha de Cronbach Nombre d'éléments

0.863	31
-------	----

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

¹مقياس ليكارت: وهو مقياس يعبر عن ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض آراء أفراد عينة الدراسة حول كل الفقرات التي تناولها الاستبيان.

²الفا كرونباخ: هو مقياس لقياس صدق وثبات الاستبيانات، أي الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان .

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الإحصاءات الوصفية**أولاً : مناقشة نتائج محور التدريب**

أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بالتدريب بلغت (3,6657) وانحراف معياري (0,45198) وقد احتلت الفقرة رقم 29 (اشعر بتطوير مهاراتي ومعارفي بعد عملية التدريب المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,0000) وانحراف معياري (0,63246) في حين جاءت الفقرة رقم 22 (اخضع للتدريب في الوقت الرسمي للعمل) ، في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,0000) وانحراف معياري (1,17108) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للعاملين بالمؤسسة.

ثانياً: مناقشة نتائج محور أداء العاملين ضد المخاطر

إن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بأداء العاملين بلغ (4,0150) وانحراف معياري (0,31786) وقد احتلت الفقرات الخاصة بأداء العاملين ضد المخاطر بمتوسط حسابي بلغ (4,3056) وانحراف معياري (0,46718) في حين جاء دور المؤسسة في توفير تقنيات الحماية من اجل تحسين أداء في العمل في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,7778) وانحراف معياري (0,79682) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للعاملين بالمؤسسة .

مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 005$) لبرامج التدريب على أداء العاملين ضد المخاطر إذ أكد الاختبار صحة الفرضية .

الفرضية الثانية: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$) للمتدربين ضد المخاطر على أداء العاملين لأن المخاطر من حيثيات عمل المؤسسة . رفض الفرضية

الفرضية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$) لبرامج التدريب على أداء العاملين الجدد و بالتالي تقبل الفرضية.

الفرضية رابعا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$) بين متوسطات نظرة العاملين وتطبيق أداء العاملين ضد المخاطر في المؤسسة تبعا لمتغير الخبرة، إذ

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق أداء العاملين في المؤسسة تبعا لمتغير الخبرة"، ومنه خبرة المستجوبين لا تؤثر على الاداء ضد المخاطر في المؤسسة .

خلاصة الفصل

ومما سبق يمكن القول أن المؤسسة يمكن لها أن تستغل كل المعطيات التي تفرضها ضرورة تطبيق اجراءات السلامة المهنية قبل خسارة الوقت و العنصر البشري وهما ضروريان من اجل نجاح المؤسسة. يرى أن تصميم الأشياء والآلات والأنظمة والمهام والأعمال والمحيط للحصول على تصميم آمن ومنتج ومريح وفعال". وهي تسعى إلى تصميم العمل وآلاته وعدده لتلائم قدرات الانسان وحدوده. أما الوحدة الرئيسية التي تدرسها، فهي نظام الإنسان - الآلة الذي يقصد به كل موقف يلتقي فيه إنسان بألة مهما كان حجمها للقيام بعمل من الأعمال بحيث يقوم الإنسان بمهام وتقوم الآلة بمهام أخرى مكملة لمهام الإنسان. مع العلم أن توزيع المهام بين طرفي نظام الإنسان الآلة لا يتم عشوائيا، ولكن بناء على ما يستطيع كل طرف أن يقوم به على أكمل وجه. مما يؤكد دور التدخل والتصميم الأروغونومي في زيادة السلامة المهنية من المخاطر.

هو إجراء تتخذه المؤسسة كإحتياط لتفادي الوقوع في المخاطر الصناعية وحماية الأفراد والممتلكات والبيئة من أي ضرر وقد يلحق بها ولتفادي هذه المخاطر يجب على المؤسسة إحترام مبادئ الأمن الصناعي التي تركز على توفير بيئة عمل آمنة، توفير معدات السلامة الشخصية، إجراءات الطوارئ.... الخ، وإن كل خلل أو مساسي بهذه المبادئ أو إهمالها سيؤدي حتما إلى وقوع خسائر كبيرة في المؤسسة سواءا تعلق الأمر بالعمال أو الممتلكات أو البيئة.

الختامة

الخاتمة

إن توفير بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر المختلفة ورفع مستوى وسائل الوقاية سيؤدي بلا شك إلى حماية العاملين من المخاطر والإصابات المهنية، ومن ثمة تخفيض التكاليف المباشرة وغير المباشرة لحوادث العمل ، بحيث يتم الحد من تكاليف العلاج والتأهيل والتعويض عن الإصابات المهنية، وكذلك خفض عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة الغياب بسبب الإصابة، كل هذا سينعكس على تحسين وزيادة مستوى الإنتاج ودفع القوة الاقتصادية للدولة وتحسين الأوضاع الاجتماعية ، ورفع الروح المعنوية وزيادة الرضا الوظيفي لدى العمال، لكن تبوء هذا المستوى سيمر حتما عبر وضع سياسية أمنية ناجحة يتم فيها معالجة مختلف الضغوطات الداخلية والخارجية التي يتعرض لها العامل وإزالة آثار الضغط المهني والإجهاد والتعب هذا إلى جانب تحسين ظروف العمل التي لها تأثير مباشر على مستوى الرضا ومستوى الدافعية وعلاقة كل ذلك بمخاطر العمل.

بداية، على الجزائر أن تصدق على اتفاقيات منظمة العمل الدولية حول الصحة والسلامة المهنية وأن تضع إطارا تشريعية مناسبة في هذا المجال من أجل تعزيز الصحة والسلامة المهنية فيها.

توصيات الدراسة

في ضوء نتائج البحث السابقة نقترح ما يلي:

- الاهتمام بتوفير أنظمة الإنذار والإطفاء في جميع منشآت العمل، والالتزام بالكشف الدوري على هذه الأنظمة.
- اهتمام الإدارة بتطبيق الأنظمة واللوائح والقوانين التي تزيد من فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية، وتعمل على الحد من حوادث وإصابات العمل.
- تفعيل دور مشرفي الصحة والسلامة المهنية داخل منشآت العمل.
- الاهتمام بالظروف المحيطة بالعمل، مثل درجات الحرارة و الرطوبة وشدة الإضاءة والغازات والضوضاء والألوان والنظافة والخدمات الصحية. و يؤدي الاهتمام بالظروف السابقة إلى زيادة الإنتاجية نتيجة انخفاض نسبة تعطل العمال عن العمل وانخفاض التعرض للأمراض المهنية وحوادث العمل.

-
- تنظيم برامج تدريبية متخصصة ونوعية لرفع كفاءة ومستوى أداء مشرفي السلامة المهنية بالمنشآت الصناعية.
 - التحقيق الفعال في حوادث العمل لاكتشاف السبب وراءها ووضع الاحتياطات الكفيلة لمنع تكرارها.
 - إيجاد الوسائل التي تضمن تعاون أصحاب الأعمال فيما يتعلق بتطبيق أساليب الوقاية في أماكن العمل وشروط تقديم المعونة الفنية والمالية اللازمة لهم عند الحاجة.
 - تعزيز ثقافة السلامة المهنية من خلال حملات التوعية الإعلامية والمؤتمرات وإدراج مفاهيم الصحة والسلامة المهنية في المناهج التربوية.
 - إعداد البحوث والنشرات والملصقات وتنظيم المحاضرات والندوات والعمل على كل ما من شأنه رفع الوعي الوقائي بين أصحاب الأعمال والعمال.

المراجع و المصادر

قائمة المصادر و المراجع

الكتب:

- أبو شيخه، نادر : إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الثانية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
2010
- أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية في المؤسسة الجزائرية، ديوان المطبوعات،
الجزائر، 2001
- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع، الإسكندرية - مصر،
1999
- أحمد محمد عبد الله مجدي، علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية،
الإسكندرية، 2003
- أمين ساعاتي، إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق، دار الفكر العربي، القاهرة - مصر،
1998
- بزنوطي، سعاد. إدارة الموارد البشرية (أدارة الأفراد)، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثالثة،
عمان 2001
- جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية ، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعالي، دار المريخ، الرياض -
السعودية، 2003
- جودة، محفوظ أحمد. ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن 2010
- حمود، خضير كاظم، الخرشة، ياسين كاسب. ادارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع
والطباعة، الطبعة السادسة، عمان، الاردن 2015،
- حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2001
- حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002
- د. النجار، محمد عدنان، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، منشورات جامعة دمشق، 1998
- رأفت السيد عبد الفتاح، سيكولوجية التدريب و تنمية الموارد البشرية، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة،
2000
- ريجيو، رونالدي. . المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. (فراس حلمي، مترجم). (ط. 1).
الأردن: دار الشروق 1999
- صالح الشبكشي، العلاقات الإنسانية في الإدارة، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة- مصر، 1969
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الحديثة
للنشر، الإسكندرية، 2006

- الظاهر، نعيم ابراهيم. تنمية الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان 2009
- عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، القاهرة، 1971
- عبد الرحمن، بن عنتر. ادارة الموارد البشرية، المفاهيم والاسس، الابعاد، الاستراتيجية، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن. 2010
- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1993
- عبد المعطي عساف، التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار زهران، عمان، 2008
- عبدالباقي صلاح الدين.الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية،ط،المركز العالمي، القاهرة، 2002
- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2005
- عوض محمود عباس، حوادث العمل في ضوء علم النفس. مصر: دار المعارف 1971
- عويضة، كامل محمد محمد، علم النفس الصناعي. بيروت: دار الكتب العلمية، سلسلة علم النفس 1996
- العيسوي، عبد الرحمن، علم النفس والأمن العام. في موسوعة ميادين علم النفس. (ط.1. ج. 1، المجلد 12). بيروت: دار الراتب الجامعية 2004
- فايز الزغبى، أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 1997
- القحطاني، راشد محمد. . حوادث وإصابات العمل. مؤتمر الصحة والسلامة المهنية، الرياض 2007
- ماير نورمان، علم النفس في الصناعة، مؤسسة الحلبي للنشر 1967
- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، طه، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة - مصر، 2004
- محمد جمال برعي، التدريب و التنمية، عالم الكتاب، القاهرة - مصر، 1973
- محمد عبد السميع، الأمن الصناعي: عرض تحليلي لمفهومه و نشاطه، مطبعة القاهرة، القاهرة، 1972
- محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2004
- محمود أبو بكر و مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، دار غريب للنشر، القاهرة، 2002،
- المحمود، أحمد. . الأمن الصناعي وحماية البيئة. سوريا: منشورات جامعة البعث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية 1996
- المشعان، عويد سلطان، علم النفس الصناعي، (ط، 1)، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع 1994
- منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية-مصر، 2003
- مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد من المنظور الكمي و العلاقات الإنسانية، دار المجد للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 1994
- نعامة، سليم. . علم النفس في ميدان العمل والإنتاج. سوريا: مطبعة جامعة دمشق 1989
- هلال محمد، التدريب -الأسس و المبادئ، دار الكتاب، القاهرة-مصر، 2000

- هيكل، محمد : مهارات إدارة المشروعات الصغيرة ، الطبعة الأولى ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة ، مصر 2003،
- ويلي هامر، دنيس برايس، إدارة وهندسة السلامة المهنية، ترجمة محمد ناصر الحيان، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي الكويت، 2012،
- ياغي محمد.التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق،الرياض،جامعة الملك سعود،عمادة شؤون المكتبات،1993

المذكرات و الاطروحات

- ابن أحمد عبد القادر ، التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، دراسة حالة المؤسسة الجديدة للخزف الصحي CEARMIG بالجزوات بولاية تلمسان، مذكرة ماجستير غير منشورة بعنوان و تحت إشراف الدكتور بندي عبد الله عبد السلام
- الذياب، عبد الرحمن : دور الأنظمة واللوائح البيئية في المملكة العربية السعودية في الحد من التلوث البيئي ، (رسالة دكتوراه) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2006
- الربيع بوعريوة، تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس الجزائر، 2008
- سليمان الفارس، الصحة والسلامة، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009،
- صالح الفريحي، الخدمات التأهيلية و التكيف الاجتماعي، رسالة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض - السعودية، 2003
- المغني، أميمة صقر . . واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة 2006
- نصر علا دارب، الغياب عن العمل وعلاقته بالرضى المهني والولاء التنظيمي، دراسة ميدانية في بعض معامل مدينة السويداء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق 2007

المنشورات و المقالات

- أ.د. عبد الرشيد بن ديب، أ. عبد القادر شلالي ، مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر، مداخلة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث حول: "إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات: الآفاق و التحديات" يومي 25 و 26 نوفمبر 2008 كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بجامعة حسيبية بن بوعلي بولاية الشلف
- أبو النيل محمود السيد، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، مصر: سلسلة دار الفكر العربي في التربية علم النفس 2005

- أبو سلطان يوسف ، . تقييم برامج التدريب الإداري الممولة من الخارج "دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة". الجامعة الإسلامية . بغزة، عمادة الدراسات العليا 2004
- بن بوزيان محمد، برودي نعيمة، التدريب كأداة التأهيل وتثمين الكفاءات البشرية مع دراسة حالة لحالة التدريب في المؤسسات بولاية تلمسان - الجزائر، مداخلة في المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية- رؤية مستقبلية ، المركز الثقافي الملكي، عمان - الأردن، 1-3/ جمادى الآخرة / 1427 هـ، 27 - 29 حزيران 2006
- حسني، عبد الفتاح دياب، إدارة الموارد البشرية، مدخل متكامل، 1997
- خالد محمد، قراءة تحليلية في وضع السلامة والصحة المهنية بالجزائر وفقا لمعايير العمل الدولية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر
- دليل الوقاية من الحريق في المنشآت. (2011). في السلسلة التوجيهية رقم (16) الصادرة عن المديرية العامة للدفاع المدني - مديرية التدريب والتوجيه. (ط. 3). سوريا: مطابع الإدارة السياسية.
- السلمي علي وارسلان، ساطع. تحديد الاحتياجات التدريبية، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية، العدد 163،
- عبد الرحمان عسيوي، سيكولوجية العمل و العمال، دار الراتب الجامعية، الإسكندرية، دون تاريخ
- نسرین مروان صالح، دور برنامج إعداد القادة في بناء القدرات الادارية دراسة حالة المدرسة الوطنية للإدارة الفلسطينية ، مقدم للمؤتمر الدولي الذي سيعقد بالتعاون مع المؤسسة الدولية للعلوم الادارية (IIAS) ورئاسة الحكومة التونسية ومعهد الادارة العامة التونسي الخاص بموضوع بناء القدرات ، تونس بتاريخ 25-29/06/2018

مراجع أجنبية:

- Alain MEIGNANT et al, Tous DRH, Editions d'organisation, Paris, 2001
- ALAIN. PIERRE.B, : "Développement De L'entreprise Et Formation" Paris, Cotard Et Rssociés. Editeur 1979
- Alexander, Cohen and Michael J, Colligan ، (1998)، Assessing Occupational Safety and Health Training ، DHHS NOISH publication No.98-145
- Bruno HERNIET ، Nouvelles technologies et formation dans l'entreprise pour une démarche participative ، Revue Française de gestion, n° 15, Mars, Avril, Mai, 1985
- Cyrille BOUREAU, André METRA, H de DRH, édition Vuibert, paris, 1997

- Hinze, J & Wilsons, G. . Zero Injury Techniques Validation, retrieved on November2004.
- Jean–Pierre CITEAU, Gestion des ressources humaines, principes généraux et cats pratiques, édition Masson, paris, 1994
- Lakhdar SEKIOU, Gestion du personnel, les éditions d'organisation, Québec, 3^{ème} édition 1990
- Sekiou Lakhdar, Gestion du personelles, édition d'organisation, paris, 1986
- Wood, K. (1981). "Occupational Health and Safety Management – Industrial Plants: Safety Engineering" in Chissick,

مواقع الانترنت

- www.ejada.jo/arabic/services/vocstional.net
- www.microfinancegateway.org/audit/index.htm/file_3.pdf,
- www.omantel.net.om/arabic/jobs/omantel-hr.htm
- www.nccer.org/PDF/CIIStudy/.pdf
- http://fayoum.pathways.cu.edu.eg/le2_B6.doc
- <http://www.ksu.edu.sa/sites/Colleges/Arabic%20Colleges/AdministrativeSciences/DocLib11>

الملحق

دور التدريب في تخفيض مخاطر العمل المهنية

هذا الاستبيان يحتوي على مجموعة أسئلة علمية متعلقة بموضوع البحث المذكور اعلاه، و هو يدخل ضمن المتطلبات البحثية في هذه المذكرة العلمية، موجه للعاملين

على أن تكون كل المعلومات و الأجوبة التي سيجملها غرضها الاستخدام العلمي و الأكاديمي لتوسعة الدراسة فيما يخص هذا الموضوع .

القسم الأول :المعلومات الشخصية :

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : أقل من 30 سنة من 31 إلى 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي : أقل من مستوى ثانوي 50 فما فوق
- 4- الخبرة المهنية جامعي أقل من 5سوات من 5 إلى 10 سنوات
- 10 سنوات فما فوق

القسم الثاني : التدريب في المؤسسة

الرقم	الفقرة	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
1	تضع المؤسسة برامج تدريب بصفة دورية ومستمرة.					
2	تحدد المؤسسة الأهداف المتوقعة من برامج التدريب ضد المخاطر.					
3	تحقق البرامج التدريبية الحح من المخاطر.					
4	يتوافق محتوى البرامج التدريبية مع متطلبات إجراءات السلامة .					
5	يساهم التدريب في تحسين السلوكيات الوظيفية.					

					فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين	6	
					برامج التدريب في المؤسسة تكون من خلال وسائل حديثة ومتطورة .	7	
					تقوم المؤسسة بتقييم نتائج الدورات التدريبية	1	المدرّبون و التدرّب ضد المخاطر
					يقوم بعملية التدريب في المؤسسة أشخاص خبراء	2	
					للمدرّب دور مهم في نجاح برنامج التدريب	3	
					يستطيع المدربون في العادة توصيل المعلومات للمتدربين	4	
					في العادة يستطيع المدربون الإحاطة بجميع جوانب التدريب ضد المخاطر	5	
					يقوم المدربون بتحفيز العمال لتسهيل عملية التدريب	6	
					يعتمد المدربون على طرق ووسائل متنوعة وواقعية في عملية التدريب	7	
					يستطيع المدربون إدارة التدخلات أثناء عملية التدريب ضد المخاطر	1	منهج التدرّب ضد المخاطر
					يمنح جميع العمال فرص تدريب متكافئة	2	
					اخضع للتدريب في الوقت الرسمي للعمل	3	
					استخدم معارفي ومهاراتي المكتسبة خلال فترة التدريب ضد المخاطر في أداء مهامي	4	
					أقوم بأداء وظيفتي بسهولة وفي وقت اقل من السابق بعد القيام بدورات تدريبية ضد المخاطر	5	
					التدريب المكثف والمستمر يعمل على تحسين أداء العمل	6	
					اشعر بزيادة مستوى النشاط والامان بعد الخضوع لبرامج التدريب ضد المخاطر	7	

