وزارة التعليم العالي والبحث والعلمي

جامعة مولود معمري_تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

الموضوع:

تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز برج منايل ولاية بومرداس

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص تنظيم و عمل

من إعداد الطالب: بكري موسى

تحت إشراف الأستاذ: تقادلة حكيمة

السنة الجامعية: 2022_2023

شـــكـــر وعـــرفـــان

الحمد لله رب العالمين وصلى على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ...

نشكر أولا وأخيرا الله سبحانه وتعالى على نعمته العظيمة ونحمده على فضله علينا

ويسرني أن أتقدم بأوفر وأبلغ معاني الشكر لكل من ساعدني في اعداد التقرير ونخص بالذكر الأستاذة الكريمة والمشرفة " **تڤادلة حكيمة**" على قبولها تأطيري والتي أعطت لهذه الدراسة الكثير من وقتها وجهدها وكان دعمها لي معنويا وموجها ومرشدا منذ بداية هذه الدراسة حتى اتمامها بشكلها النهائي."

وأيضا نشكر جميع الأساتذة بقسم العلوم الاجتماعية وزملاء الجامعة

فجزا الله الجميع كل خير،،

الإهـــــــــــداء

الحمد لله أولا على نعمته

أهدى هذا العمل إلى أغلى ما عندي في الوجود من ربتني وأعانتني بالدعوات .. إلى نبع الحب والحنان، هبة الرحمان ورمز الامان.. إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها... إليك يا أطيب وأرق قلب والدتي العزيزة حفظك الله .

وإلى إخوتي وكل الأصدقاء

والى الأستاذة المشرفة التي ساعدتني في هذ العمل ولم تبخل علينا بنصائحها

وإلى كل من كان سندا لي في هذا العمل من قريب أو من بعيد

وفي الأخير الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

موسى

خـــطـــــة الـبـــحـــث

شكر وعرفان

الإهداء

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

مقدمة.....1_2

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

1_الإشكالية 5

2_فرضيات الدراسة.....6

3_أسباب ودوافع اختيار الموضوع.....7

4_أهداف الدراسة.....7

5_أهمية الدراسة.....8

6_تحديد المفاهيم والمصطلحات.....8

7_المنهج المتبع والتقنيات المستعملة.....10

8_الدراسات السابقة.....14

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد.....21

1_مفهوم الرضا الوظيفي.....21

2_عوامل الرضا الوظيفي.....23

3_أهمية دراسة الرضا الوظيفي.....26

4_ نظريات الرضا الوظيفي.....28

5_أنواع الرضا الوظيفي.....37

6_قياس الرضا الوظيفي.....38
خلاصة الفصل.....40

الفصل الثالث: حوادث العمل

تمهيد.....42
1_مفهوم حوادث العمل.....42
2_أسباب حوادث العمل.....44
3_تصنيف حوادث العمل.....48
4_الآثار المترتبة على حوادث العمل.....50
5_النظريات المفسرة لحوادث العمل.....51
6_برامج الوقاية من حوادث العمل.....53
خلاصة الفصل.....55

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز _برج منايل_

1_التعريف بميدان البحث.....58
2_الدراسة الاستطلاعية.....67
3_العينة وكيفية اختيارها.....67
4_عرض وتحليل نتائج الدراسة.....69
خاتمة.....99
قائمة المراجع
الملاحق

قـائـــمـة الـجـــداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	69
02	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	70
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	70
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	71
05	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الأول	72
06	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني	72
07	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي الأول	73
08	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث	74
09	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي الأول	75
10	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع	76
11	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الخامس	77
12	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال السادس	78
13	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع	79
14	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي	79

15	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثامن	80
16	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني ومتغير الوظيفة	81
17	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث ومتغير الجنس	83
18	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال العاشر ومتغير المستوى التعليمي	84
19	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الأول	87
20	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي الأول	88
21	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني	88
22	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث	89
23	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع	90
24	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الخامس	91
25	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الأول ومتغير الجنس	92
26	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع ومتغير الجنس	93
27	يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الخامس ومتغير المستوى التعليمي	94

قـــائـــمـــة الأشـــــكـــــال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	التدرج الهرمي للحاجات طبقا لنظرية ماسلو	30
02	يوضح نموذج التوقع	35
03	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز	66

ملخص الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة، إلى معرفة مدى تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل في مؤسسة سونلغاز برج منايل ولاية بومرداس، بالإضافة إلى إثراء معلوماتنا حول موضوع البحث و التدريب على تقنيات و طرق إعداد البحوث العلمية. ولإنجاز هذا البحث قمنا بطرح الأسئلة التالية: هل يؤثر الرضا الوظيفي في التقليل من نسبة حوادث العمل ؟

هل يؤثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة ؟، ماهي العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي و هل تؤثر على نسبة حوادث العمل في المؤسسة ؟

و للإجابة عليها تم اقتراح الفرضيات التالية: الرضا الوظيفي يؤثر في التقليل من حوادث العمل في المؤسسة ، يلعب الرضا الوظيفي دورا كبيرا في الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

و تمت الدراسة في مؤسسة سونلغاز برج منايل ولاية بومرداس على عينة قصدية تقدر ب 40 عامل و ذلك باستعمال الاستبيان كأداة للدراسة، و بعده تم التوصل إلى مجموعة من النتائج مفادها تحقق جميع الفرضيات.

وهذا ما تم التوصل إليه من خلال نتائج هذه الدراسة المتحصل عليها من ميدان الدراسة بمؤسسة سونلغاز ببرج منايل ، و التي تكمن في أن للرضا الوظيفي دور كبير في انخفاض نسبة حوادث العمل، فالعامل الراضي يكون أكثر انتاجية و أكثر انتباها و التزاما بقواعد الحماية في عمله، ولذلك لابد المزبد من دراسة مثل هذه الظاهرة التي من شأنها إيجاد بعض الحلول التي تعود بالنفع على المؤسسة بصفة عامة وموردها البشري بصفة خاصة.

Résumé :

Cette étude vise à évaluer l'impact de la satisfaction au travail sur le taux d'accidents du travail au sein de l'entreprise Sonelgaz à Bir Mourad Raïs, dans la wilaya de Boumerdès. L'objectif principal est d'enrichir nos connaissances sur le sujet de la recherche tout en se formant aux techniques et méthodes de préparation des recherches scientifiques.

Pour atteindre cet objectif, les questions suivantes ont été posées : Est-ce que la satisfaction au travail influence la réduction du taux d'accidents du travail ? Est-ce que la satisfaction au travail affecte la performance professionnelle des employés au sein de l'entreprise ? Quels sont les facteurs qui contribuent à la satisfaction au travail, et est-ce qu'ils influent sur le taux d'accidents du travail dans l'entreprise ?

Afin de répondre à ces questions, les hypothèses suivantes ont été formulées : La satisfaction au travail contribue à la réduction des accidents du travail dans l'entreprise, et la satisfaction au travail joue un rôle important dans la performance professionnelle des employés au sein de l'entreprise.

L'étude a été menée à l'entreprise Sonelgaz à Bir Mourad Raïs, dans la wilaya de Boumerdès, sur un échantillon de 40 travailleurs, en utilisant un questionnaire comme outil d'étude. Les résultats obtenus ont confirmé toutes les hypothèses.

Les conclusions de cette étude, basées sur les résultats recueillis sur le terrain à l'entreprise Sonelgaz à Bir Mourad Raïs, indiquent que la satisfaction au travail joue un rôle majeur dans la réduction du taux d'accidents du travail. Un employé satisfait est plus productif, plus attentif et plus engagé dans le respect des règles de sécurité au travail. Par conséquent, il est essentiel de poursuivre l'étude de ce phénomène afin de trouver des solutions bénéfiques pour l'entreprise en général et son capital humain en particulier.

مـــقـــدمـــــة

مـقـدمـــة:

يعد العنصر البشري من أهم الموارد داخل المؤسسة ،فهو الداعم الأساسي لجميع أنشطتها حيث تولي أغلب المؤسسات اهتماما كبيرا بموردها البشري ،وذلك بالعمل على توفير اليد العاملة المؤهلة سواء عند اختيارهم لتولي الوظائف أو الحرص على تدريبهم وإكسابهم المهارات المختلفة، فأغلب المنظمات تحاول تسخير مجهوداتها ووسائلها لتوفير المورد البشري الجيد و المؤهل للمهمة المقدمة إليه ، لذلك تعمل المنظمة على تطوير و مكافأة و تحفيز العمال من أجل الوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل و تحسين أدائهم، حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح المؤسسة و تحقيق أهدافها تختلف باختلاف الحالة التي يكون عليها ذلك العنصر البشري، فإذا كان الأفراد العاملين في المؤسسة بمختلف الفئات و المستويات راضين و محفزين على أداء أعمالهم فإن مساهمتهم في تحقيق الأهداف تكون عالية و العكس صحيح.

فيعبر الرضا الوظيفي عن حب العامل لعمله و اعتزازه به كبعد أساسي لضمان النجاح فيه، يدفعه لبذل مزيد من الجهد و التقليل من الأخطاء و الرفع من الإنتاج و تحسينه، فتحقيق الرضا يعود بنتائج إيجابية على الإنتاج وبذلك ترفع من معدلات الأرباح للمؤسسة. مقابل ما ينجر عن عدم الرضا الوظيفي من سلبيات مثل ارتفاع نسبة الغيابات و تعدد الشكاوي و التمارض و كثرة الوقوع في الأخطاء التي تؤدي إلى الحوادث الخطيرة التي تسبب مشاكل للعامل و ضغوطات نفسية من خلال دخوله في دوامة الخوف المستمر من ارتكاب الحوادث ، لما تخلف من خسائر إنسانية قد تؤدي إلى الوفاة إضافة إلى ذلك فالحوادث تؤدي إلى تعطيل العامل عن عمله و توقيف و تعطيل الآلات و المعدات ، كذلك تسبب تكاليف أخرى كضياع ساعات العمل في البحث عن عمال جدد بدل العمال المصابين.

مـــقـــدمـــــــة

ومن هنا تتضح لدينا الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع دراستنا التي تتمثل في تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل، وقد تضمنت هذه الدراسة اربعة فصول و الفصل الأول المعنون بالإطار المفاهيمي للدراسة حيث ضم كل مشكلة الدراسة و الفرضيات و أسباب اختيار الدراسة، أهمية و أهداف الدراسة إضافة إلى المفاهيم و المنهج المتبع و التقنيات المستعملة و الدراسات السابقة .

وبعدها الطرح النظري لمتغيرات الدراسة و تشمل الفصول التالية :

حيث جاء الفصل الثاني بعنوان حوادث العمل ، و الذي تم التطرق فيه إلى المفهوم و الأسباب و التصنيف ، إضافة إلى آثار حوادث العمل و النظريات و برامج الوقاية من حوادث العمل.

و جاء الفصل الثالث بعنوان الرضا الوظيفي بحيث تضمن كل من المفهوم و العوامل و الاهمية و مختلف الأنواع و أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي و القياس.

و اخيرا الجانب التطبيقي الذي شمل فصلين عرضنا في الاول العينة و اهم خصائصها اما الثاني فخصصناه لعرض نتائج الدراسة و تحليل بياناتها و الذي شمل عرض وتحليل كل تساؤل من تساؤلات الدراسة و تحليل الفرضيات و في ضوء الدراسات السابقة، مع العلم أن لكل فصل من فصول الدراسة تمهيد وخلاصة.

الإطـــار النـــظـــري

الفصل الأول:

الإطـــار المفاهيمي للدراسة

1_الإشكالية:

يسعى الانسان جاهدا الى تحقيق متطلباته المعيشية عن طريق العمل الذي يساعده في تلبية حاجياته كالأكل و الشراب و السكن، فنجد العامل دائما يحرص على استقراره المهني في مؤسسته فهذا الاستقرار يجعله يعمل برضا و ثقة في النفس و شعور إيجابي تجاه وظيفته، فالرضا الوظيفي هو الشعور الإيجابي الذي يتكون لدى الفرد نحو عمله واتجاه ظروفه وحوافزه المادية والمعنوية والعلاقات التي بينهما داخل جو العمل ومدى ارتياحه وقناعته بما يقوم به من مهام وأعمال وما يمتلكه من صلاحيات تزيد من الانتاجّية .[1]

فالموظف الراضي يسعى دائما نحو تقديم أفضل ما لديه اثناء تأدية مهامه و بذلك يساهم بشكل كبير في تخفيف معدل الغيابات و الشكاوي ...الخ، ومن واجب المؤسسة و المسؤولين تحقيق الرضا الوظيفي للعمال عن طريق استغلال القدرات البشرية و تطويرها واشباع حاجياتها وايجاد سياسة خاصة بنمط تسيير وتحفيز و خلق بيئة ملائمة للعمل و المعاملة الجيدة , فالعنصر البشري للمؤسسة هو أساس ثروتها و مصدر ميزتها وبذلك يحتاج العامل إلى عناية بتوفير كل الشروط المشجعة على الاستقرار و هذا لضمان بقاء العمال في المؤسسة و عدم توقفهم عن العمل فذلك قد يؤدي بالمؤسسة إلى الإفلاس.

فالمؤسسات سابقا كانت تستعمل أدوات بسيطة في الجانب العملي لكن مع تطور الآلات والمعدات بهدف تسهيل مهمة العمل و ربح الوقت و الجهد لزيادة معدل الإنتاج من أجل مواكبة التطور و التسارع نحو الأفضل أصبح العامل في المؤسسة في بيئة غير آمنة جراء الاحتكاك الدائم بتلك الآلات فقد يتعرضون لأخطار مهنية تؤدي إلى خسائر بشرية قد تخلق الكثير من المشكلات على العامل و المؤسسة و بالتالي هناك نوع من التذبذب في الانتاج

[1] حسين خضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمّية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، المجلد الخامس، العدد الأول، ص389.

فحوادث العمل تعرف بأنه كل طارئ مفاجئ وغير مخطط له يقع خلال العمل او بسبب ما يتصل به و يشمل ذلك أي عرض لمخاطر طبيعية او ميكانيكية او كيميائية أو إجهاد حاد أو غير ذلك من المخاطر التي قد تؤدي إلى الوفاة أو الإصابة البدنية أو المرض الحاد للعامل المصاب، وقد يؤدي الحادث إلى أضرار بالمنشأة أو وسائل الإنتاج دون إصابة أحد العاملين أو قد يؤدي إلى إصابة عامل أو أكثر.[2]

فتلك الإصابات تجعل العامل في دوامة من الصعوبات و المخاوف جراء الأضرار التي يتعرض لها حسب درجت خطورتها.

فانطلاقا مما سبق ذكره عن الرضا الوظيفي و حوادث العمل تبادر لنا السؤال التالي:

هل يؤثر الرضا الوظيفي في التقليل من نسبة حوادث العمل ؟

يندرج تحت هذه الإشكالية عدة تساؤلات:

- هل يؤثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة ؟
- ماهي العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي و هل تؤثر على نسبة حوادث العمل في المؤسسة ؟

2_فرضيات الدراسة:

- الرضا الوظيفي يؤثر في التقليل من حوادث العمل في المؤسسة .
- يلعب الرضا الوظيفي دورا كبيرا في الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

[2] القحطاني, محمد راشد حوادث العمل و صابات العمل . الرياض, دار العربية للنشر و التوزيع، 2008، ص04.

3_أسباب ودوافع اختيار الموضوع:

1.3_الأسباب الذاتية:

- الرغبة والميل لدراسة الموضوع.
- إبراز دور الرضا الوظيفي وحوادث العمل في المؤسسة.
- معرفة العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي وحوادث العمل.

2.3_الأسباب الموضوعية:

- تقديم بعض المعلومات حول الرضا الوظيفي و ارتباطه بحوادث العمل.
- التعرف على العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي وكذا العوامل التي تؤثر على حوادث العمل.

4_أهداف دراسة الموضوع:

تسعى هذه الدراسة لتسليط الضوء على مدى تأثير الرضا الوظيفي في التقليل من نسبة حوادث العمل في المؤسسة و لفت انتباه المسؤولين للاهتمام برضا العاملين و اتخاذ الإجراءات اللازمة اتجاه حوادث العمل، وتسعى أيضا إلى إبراز دور الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة ، و محاولة تقديم حلول للتقليل من نسبة حوادث العمل التي تؤثر بشكل سلبي على العمال في المنظمة، و الكشف عن العوامل التي إلى تؤدي إلى الرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة.

5_أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة لتأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل داخل المؤسسة في أنها تثري الجانب النظري و تقدم المعلومات فيما يتعلق بالرضا الوظيفي و حوادث العمل كون موضوعها موضوع الساعة مما أصبح العاملون يواجهون من حوادث كثيرة في بيئة عملهم و كيف أن تلك الحوادث أصبحت تأثر على تراجع تركيزهم و رغبتهم في العمل.

تذهب هذه الدراسة لتقديم فهم واسع لأهم مصادر توجيه كبار المسؤولين للتعامل مع هذه الحوادث و محاولة تقليلها و التغلب عليها مما يوفر جو ملائم يسوده الأمن و الراحة و التقليل من درجة التوتر دون الوقوع في خسارة العنصر البشري من الدرجة الأولى الذي يعد المصدر الرئيسي للمؤسسة.

6_تحديد المفاهيم و المصطلحات:

6.1_الرضا الوظيفي:

هو عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة ،إذ ان هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل و ما يحيط به ،حيث ان الأفراد مختلفون في رغباتهم ،فهناك تباين في اتجاهاتهم نحو اي من القيم ذات اهمية بالنسبة لهم وهذا يعني ان الرضا الوظيفي يحدث لدى الفرد عندما يدرك بان الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له .[3]

تعددت واختلفت التعاريف المطروحة للرضا الوظيفي لكن يمكن تحديد مفهوم الرضا الوظيفي وفقا للتفاعلات التي تتم في إطار بيئة العامل. ويتضمن إطار بيئة العمل عناصر

[3] . إيهاب , أحمد عويضة.. أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية. رسالة ماجيستير. كلية التجارة .الجامعة الإسلامية. غزة، 2008 .

متعددة، اهمها: خصائص الرضا الوظيفي و خصائص المنظمة و خصائص العاملين. فالموظف يشعر بالرضا في عمله إذا توافر له الأجر المناسب، وساعات العمل المناسبة، و العلاقة بينه و بين الرؤساء و الزملاء، وظروف العمل وطبيعته، وفرص الترقي و التحرر من الإشراف المباشر، وإعطائه قدراً من المسؤولية.[4]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هو حالة العامل النفسية في مؤسسة سونلغاز ببرج منايل اتجاه عمله بمختلف مكوناته و مدى إدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة وما تقدمه له حاليا، مما يشبع حاجاته الأساسية والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته وإحساساه بالمسؤولية وقيمته في المنظمة والمجتمع ككل، ويتم الكشف عنه باستبيان يشمل أبعاد ومحددات الرضا الوظيفي من محتوى العمل، أداء، أجر، فرص النمو والارتقاء الوظيفي، فكلما ازداد معدل الرضا الوظيفي عند العامل تزداد دافعيته في تأدية مهامه بشكل أفضل.

2.6_حوادث العمل:

يقصد "بحادثة العمل" "انها أمر غير متوقع مضر بصحة العمال نتيجة مسببات خارجية، ويرتبط بأداء عمل مدفوع الأجر و قد يكون متبوعا بعجز أو وفاة".

كما أن "حادثة العمل" كل أمر يطرأ بصورة فجائية يكون أحد أطرافه العامل و المتسبب فيه عامل خارجي، أو يرجع إلى الفرد العامل نفسه نتيجة سهو أو خطأ مهني أو عدم تكيف العامل مع منصبه أرغونوميا مما يؤدي إلى إصابات بشرية تتمثل في تشوهات، إعاقات و

[4] سهير عيدالنور حبايبة، مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الاردن، مذكرة ماجستير في الادارة التربوية، كلية التربية وعلم النفس، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، 2009، ص3.

جروح أو الموت في بعض الحالات، بالإضافة إلى الخسائر المادية من تلف في الأجهزة و تعطل سيرورة الإنتاج.[5]

❖ **التعريف الإجرائي:**

هو حدث غير مخطط له أو مقصود من قبل العامل و إن كان في بعض الأحيان سببا مباشرا للوقوع فيه، ينتج عنه توقف العامل أو المنشآت و المعدات عن العمل لفترة زمنية معينة تتناسب مع الضرر الذي لحق بهم.

7_المنهج المتبع والتقنيات المستعملة:

1.7_منهج الدراسة:

_المنهج هو "الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على العقل و تحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة". [6]

وانطلاقا من هذا سنحاول الوقوف على الرضا الوظيفي و تأثيره على حوادث العمل، لذلك استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا، حيث يصف لنا الظاهرة وينسجم مع معطيات الدراسة الاستطلاعية التي تحتاج إلى الوصف والتحليل والكشف عن العلاقات وفحصها.

فالمنهج الوصفي هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها[7].

---

[5]سمير حديبي ،حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية :دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات على العمال المنفذين بعين اسمارة _قسنطينة ،مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008 ص 19.

[6]عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، ط 3، وكالة المطبوعات، الكويت،1977، ص 5 .

2.7_التقنيات المستعملة:

1.2.7_الاستبيان:

هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعة، لتقدّم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة .

و يعرف الاستبيان كذلك انه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معيّن، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها.[8]

2.2.7_خطوات تصميم الاستبيان :

يقصد بتصميم الاستبيان، أي إعداد الشكل الأولي أو المظهري للاستبيان . إذ يتألف الاستبيان في صورته الأولية من صفحات من مثل : غلاف الاستبيان، و الخطاب الموجه للمبحوث، و البيانات الأولية، وفقرات أو أسئلة الاستبيان ، والتي تدور حول أهداف البحث، ويتطلب تصميم الاستبيان مراعات القواعد التالية:

- تحديد الهدف من استخدام الاستبيان، وهو في العادة يدور حول اهداف البحث أو أسئلة البحث.

---

[7] محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2019/1441، ص46.

[8] محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، منهج البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر ، الأردن، 1997 ص 63.

- اشتقاق فقرات أو أسئلة فرعية ذات صلة بأهداف أو اسئلة البحث، وذلك بعد مراجعة شاملة للكتابات ذات العلاقة بمشكلة البحث.
- مراعات الإرشادات اللازمة عند صياغة فقرات أو أسئلة الاستبيان، مثل سهولة الفقرات أو الأسئلة بحيث لا تحتمل أكثر من معنى، ويمكن فهمها بوضوح، و البدء بالأسئلة السهلة ثم الصعبة، و تجنب الأسئلة التي توحي بالإجابة، وتجنب الأسئلة المحرجة أو المستفزة، و التحديد الواعي لأسئلة الاستبيان لكي لا يشعر المجيب بالضجر منها.
- تجريب الاستبيان في الصورة الأولية، وذلك بعرضها على مجموعتين، الأولى، و تكون من أفراد المجتمع الأصلي للدراسة للتأكد من وضوح فقراته و أسئلته و كفايتها. و الثانية وتكون من المخصصين في مجال المشكلة سواء من الأكاديميين أو الممارسين، وبالتالي عمل التعديلات اللازمة على ضوء ملحوظاتهم التي يقترحها أفراد المجموعتين.
- التأكد من صدق الاستبيان و ثباتها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المعروفة في هذا الشأن.[9]

لذلك اعتمدنا على الاستبيان كأداة و أسلوب لجمع البيانات الميدانية لأنه الأنسب في الاتصال مع المبحوثين و جمع المعلومات حول تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل .

[9] سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن ، عمان، 2019، ص171.

يحتوي الاستبيان الذي اعتمدنا عليه في دراستنا على الصفحة الرئيسية و التي تتضمن البيانات الشخصية للباحث و عنوان البحث و اسم الجامعة متبوع بالكلية التي يدرس فيها الباحث بالإضافة إلى السنة الدراسية.

يليها محاور الاستبيان و الذي يحتوي على ثلاثة محاور التي جاءت كما يلي :

- نجد في المحور الأول البيانات الشخصية المتعلقة بالمبحوثين و هي كما يلي : السن ، الجنس، المستوى التعليمي ، نوع الوظيفة .
- أما المحور الثاني فيحتوي على الأسئلة التي تتعلق بالرضا الوظيفي و حوادث العمل ففي هذا المحور حاولنا معرفة مدى رضا العمال عن عملهم في مؤسسة سونلغاز ببرج منايل و هل يعانون من حوادث العمل وما تأثير تلك الحوادث عليهم، فعن طريق تلك الأسئلة حاولنا تسليط الضوء على مدى تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل في البيئة التي يعمل فيها العمال.
- أما الحور الثالث فهو يتعلق بالرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة و عن طريق الأسئلة التي طرحناها حاولنا معرفة شعور العامل اتجاه عمله و معرفة علاقة الرضا الوظيفي بأدائه الوظيفي في المؤسسة و تأثير حوادث العمل على ذلك الاداء و الأمور التي تساهم في تحسين اداء العامل عند القيام بعمله في المنظمة التي يعمل فيها .

وقد قمنا بتجريب استبيان بحثنا لنرى مدى ملاءمته لمحاور البحث من جهة، و مدى قدرته على جمع البيانات و ملاءمته لأعضاء عينة البحث و ظروفهم من جهة أخرى، و بعد إجراء بعض التعديلات و التوضيحات تم توزيعها على المبحوثين.

8_الدراسات السابقة:

1.8_الدراسات العربية:

أ. الدراسة الأولى:

دراسة إيناس فؤاد نواوي قلمبان : تحت عنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التحكم و التعليم بمدينة مكة المكرمة. وهي عبارة عن رسالة ماجستير في قسم الإدارة التربوية و التخطيط، بجامعة أم القرى في المملكة العربية السعودية عام 1428هـ.

تمحورت مشكلة الدراسة في السؤال التالي :

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات ؟ و ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة ؟
- تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسية للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات، و كذلك للوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية و يشمل (الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية) للمشرفين التربويين و المشرفات التربويات بمكة المكرمة.
- تكونت عينة هذه الدراسة من 103 مشرفا تربويا و 185 مشرفة تربوية من مختلف مركز الاشراف التربوي.
- استخدمت الباحثة منهج البحث الوصفي المسحي و منهج البحث الوصفي الارتباطي.

و توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية ايجابية متوسطة بين الرضا بأبعاده و الالتزام التنظيمي مقدارها (0.581).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية و الجنس لصالح الذكور.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجات الالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين و المشرفات التربويات .

ب. الدراسة الأولى :

دراسة علي سعد الحوتي : تحت عنوان "الرضا الوظيفي و علاقته بفعالية أداء العمل في الإدارة الحكومية"، دراسة تطبيقية على مديري التدارس العامة "بمدينة بنغازي". و هي عبارة عن رسالة ماجيستير في العلوم السياسية كلية الاقتصاد، بجامعة بنغازي، في عام 2018.

- تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي :

ما علاقة الرضا الوظيفي بأداء العمل لدى مديري المدارس الحكومية في مدينة بنغازي؟

تهدف هذه الدراسة لتفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية و أداء عملهم ويأمل الباحث بأن تساعد نتائج الدراسة في معرفة المتغيرات المؤثرة في فعالية أداء مديري المدارس الحكومية، كما تسعى هذه الدراسة لقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة أداء العمل و فعاليته.

تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية بمدينة بنغازي للعام الدراسي 2016/2015 حيث بلغ عدد أفراد العينة نحو 79 مدير و كذلك 329

معلم ومعلمة ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- إن درجة فعالية الأداء لدى مديري المدارس الحكومية بمدينة بنغازي قيد الدراسة كانت مرتفعة جدا بنسبة مئوية قدرت بـ 82 % .
- إن الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمدينة بنغازي قيد الدراسة كانت متوسطة بنسبة 70 % .
- وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية و طردية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و فعالية الاداء لدى مديري المدارس الحكومية بمدينة بنغازي، حيث وصلت قيمة معامل ارتباط بيرسون إلى 86% وهي درجة ارتباط مرتفعة جدا.

2.8_الدراسات الجزائرية :

أ. الدراسة الأولى :

دراسة سمير حديدي و رابح العايب : تحت عنوان حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية لدى العمال المنقذين بمركب الجرافات و الرافعات (C.P.G) ، وهي عبارة عن مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة منتوري بقسنطينة، 2009/2008.

تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي :

- هل هناك علاقة بين حوادث العمل و الروح المعنوية لدى العمال المنقذين بمركب الجرافات و الرافعات (C.P.G) ؟

اهتم الباحثان لهذه الدراسة بهدف الكشف عن نوع العلاقة التي تربط حوادث العمل بالروح المعنوية و محاولة لفت انتباه المسؤولين للاهتمام بحوادث العمل

داخل المنظمة، كما تهدف الدراسة لإبراز دور الأمن الصناعي في الرفع من معنويات العمال و شعورهم بالرضا عن العمل.

اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع بحث يتكون من 140 عامل، و قاموا بإجراء الدراسة الميدانية على عينة قدرت بـ 60 فردا.

فتوصلوا إلى النتائج التالية :

- الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال حيث قدرت نسبة هذا البعد بـ 62.55 % .
- يساهم توفر الأمن الصناعي في رفع الروح المعنوية لدى العمال بنسبة 91.66%.

ب. الدراسة الثانية :

الطالبة سلامة أمينة : حول الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة نموذجا، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في علم اجتماع الإدارة والعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، للموسم الدراسي 2018/2017 .

تدور مشكلة الدراسة حول التساؤل التالي :

- ما الدور الذي تلعبه الثقافة الأمنية في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية ؟
- تهدف هذه الدراسة إلى إعادة النظر في طرق و أساليب الإدارة والتنظيم بالأخص في مجال العلاقات الإنسانية، و إدارة الموارد البشرية، من خلال تعديل وتغيير القيم الثقافية الأمنية السائدة واستبدالها بقيم راسخة تتوافق مع تطلعات العاملين بشكل يمكنها من الاستمرار و النمو كما تهدف إلى إبراز

نقاط الضعف المسببة و التي قد تكون سببا مباشرا في وقوع الحوادث داخل المؤسسة الصناعية.

- وكانت الدراسة الميدانية لمؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة التي قدر مجتمعها الكلي 140 عاملا، اختيرت منه عينة طبقية قدرت بـ 166 عاملا حيث أخذت من طبقة الإطارات 31 عامل وطبقة أعوان التنفيذ 106 عامل وأعوان التحكم 29 عامل، استخدمت المنهج الوصفي، اعتمد على السجلات، الوثائق، الاستبيان.

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

- للثقافة الأمنية دور إيجابي وفعال في نشر الوعي الوقائي والأمني الذي يؤدي إلى تفادي الأخطار المهنية عن طريق دعم المتغير وإرسائه في ذهنية العمال، واعتباره بديهية لكل عامل داخل المؤسسة وترسيخ القيم الأمنية أيضا على هؤلاء العمال.
- يساهم الاستقرار المهني داخل المؤسسة الصناعية في التقليل من الحوادث من خلال توفر الوسائل الكفيلة بحماية العامل من ألبسة خاصة وقارورات إطفاء وصفارات إنذار.
- تساهم التوعية داخل المؤسسة الصناعية في التقليل من حوادث العمل من خلال نقل المعلومات اللازمة و الكافية لنشر الوعي الوقائي والأمني داخل المؤسسة و تنظيم حملات تحسيسية إضافة إلى تحسين تكوين المستخدمين في الأمن الصناعي و إجراء تربصات ميدانية قصيرة المدى.
- الآليات التي تعتمدها المؤسسة للتقليل من حوادث العمل هي آلية التكفل الصحي، وجود عيادة داخل المؤسسة، وجود إسعافات أولية للعمال.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمـهـيـــــد:

يعمل الفرد داخل مؤسسته بين جماعات العمل والتي يتحدد فيها الدور الذي يقوم به ، فهو يعمل من خلال مجموعة من المشاعر الداخلية والتي تعطي صورة واضحة للرضا عن العمل، والرضا هذا ناتج عن مجموعة اتجاهات مختلفة يحملها الفرد نحو مهنته ، إذ يعد احد أبعاد المؤشرات التي تدل على بيئة العمل التي يعيشها العامل في المنشأة وهذا يؤكد أن الموظف السعيد الراضي مؤشرا واضحا على سلامة سياسات المؤسسة والمساهمة في تحقيق أهدافها.

وسنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على الرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة بالإضافة العوامل المتعلقة به و الأهمية و الأنواع المختلفة للرضا إضافة إلى النظريات المفسرة له و طرق القياس .

1_مفهوم الرضا الوظيفي:

إن مفهوم الرضا قديم وبخاصة في تراثنا الإسلامي، حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات المسلمين فيما بعد، وحول مفهوم الرضا في التراث الإسلامي يذكر "المشعان" أن الرضا ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل، والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليسا أمرين متضادين أو منفصلين، وإنّما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب الآخر وتحقيقهما قمة المقامات.[10]

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة وذلك لاختلاف المداخل التي تناولها العلماء المختلفون والباحثون في مفهوم الرضا الوظيفي مما جعله أمرا في غاية الصعوبة.

إضافة إلى اختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثون.

والرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلا، ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه.

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعّدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه اذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإنه ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضيا عن العلاقة مع الزملاء وليس راضيا عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليس مطلقة،

[10] محمد حسن خميس، أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، مذكرة ماجستير، كلية التربية قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، ص 43

إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين .[11]

ويعّرف "الأعبري" بان الرضا الوظيفي يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء، وفرص الترقي الوظيفي والنمو المهني إّن رضا العاملين عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم وعليه كّلما قّلت الفجوة بين الإداريين كّلما زاد رضا العاملين.[12]

ويرى "عبد الخالق" بأن مفهوم الرضا عن العمل مفهوم مركب وله عّدة أوجه، حيث يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا.[13]

2_عوامل الرضا الوظيفي:

تتعدد العناصر التي يمكن أن تحدد الرضا الوظيفي لدى الفرد بطبيعة وتنوع العمل وشموليته والفئات التي يتعامل معها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ويمكن القول اجمالا أن

[11] محمد حسن خميس، مرجع سابق، ص 34.

[12] محمد حسن خميس، مرجع سابق، ص34.

[13] عارف بن ماطل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007

كل ما يحيط بالفرد ويؤثر فيه قد يعتبر عاملا من عوامل الرضا الوظيفي وعنصرا من عناصره.

وقد واجه الباحثون صعوبة كبيرة في تحديد عوامل الرضا الوظيفي بسبب كثرة الميول المفضلة لدى كل فرد، وأّن هذه الميول غير محّددة، إّلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا، وهذه المجالات يمكن أن تكون هي عناصر الرضا الوظيفي.

تنقسم عوامل الرضا الوظيفي إلى عّدة عوامل وهي: عوامل داخلية أو خاصة بالفرد وعوامل خاصة بمحتوى الوظيفة وعوامل خاصة بالإنجاز وعوامل تنظيمية، وفيما يلي تفصيلا لهذه العوامل:

1.2_العوامل الخاصة بالفرد:

أ. **حاجات الفرد:**

حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها المناسب، وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكّلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

ب. **اتفاق العمل مع قيم الفرد:**

توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل ويقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي، ومن هذه القيم القيادة واتقان العمل والإبداع.

ج. **الشعور باحترام الذات:**

فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال، ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها، ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة المؤسسة في

المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للمنظمة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.

د. **خصائص شخصية الفرد وظروفه:**

والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكائه و مدى ولائه وانتمائه للمؤسسة، وعمره الزمني وتجاربه ودخلة الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي على الرضا.

2.2_محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دو ار هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة في التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعّددة، ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة أو أسلوب يتوافق مع ما يمتلك من قدرات وإمكانات أو ما تتيح له من فرص يمكن أن يظهر فيها قدراته وامكانياته وخبراته وابداعاته، كل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

3.2_عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

أ. ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعده على تحقيق الأداء المطلوب بما يتوافق مع الأهداف المحددة.

ب. إدراك الفرد بأّن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل، أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للمؤسسة بالنسبة للآخرين. [14]

4.2_مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في انجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة، فكّلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة أو أكبر.

ويرى الباحث وبعد هذا العرض للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي أن أهم العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي والتي يتفق عليها الباحثون يمكن أن تتمثل في الآتي:

- الأجور والحوافز والمكافآت المادية والمعنوية.
- العمل وظروفه وطبيعته.
- التقدير واحترام الذات والمكانة الاجتماعية التي يشغلها الفرد.
- العلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل.
- الانتماء للمهنة.
- الأمن والاستقرار الوظيفي.

وهذه العوامل تغطي الجوانب الفنية والإدارية والاجتماعية والنفسية للمشرف داخل العمل.[15]

[14] عارف بن ماطل الجريد، مرجع سابق.

3_أهمية دراسة الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من العلماء، وذلك بأّن معظم الافراد يقضون جزءا كبي ار من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية. فالعنصر البشري يعتبر من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج، وقد ترتب على اهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت انتاجيتها، وهذا مما يدعوا إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملّية.

ولقد بدا الاهتمام بالعاملين والإنتاجية في دراسات الرضا الوظيفي من الناحية التاريخية قبل أكثر من سبعين عاما، وكان هذا الاهتمام موجها نحو زيادة الإنتاجية وذلك من خلال تغيير ظروف بيئة العمل، والرائد في هذا المجال هو العالم "فردريك تايلور" الذي يرى أن أفضل طريقة لزيادة الإنتاجية هي تطوير الطرق التقنية المستخدمة بواسطة العاملين . فقد أدت دراسات "تايلور" على قيام دراسات الزمن والحركة والنظام الصارم في العمل والتركيز على أداء العمل بأقل درجة من الاتصال الشخصي بين العمال وإلى تطبيق مشدد لأنظمة دوافع الأجور والحوافز، وكان هدفه وغايته وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مما يحقق الرضا وبالتالي الزيادة في الإنتاج .[16]

وقد أشار بعض الباحثين والعلماء إلى أهمية دراسة الرضا الوظيفي أو الأسباب الداعية إلى الاهتمام به منها:

---

[15] عارف بن ماطل الجريد، مرجع سابق.

[16] محمد وسمي الشمري، دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، مذكرة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط . 2013.2012 ص30_29

- أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
- أن الأف ارد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فكّلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

وعموما يعتبر الرضا الوظيفي مسالة مهمة بالنسبة للأفراد ومن أهم مؤشرات الصحة والعافية للمؤسسة ومدى فاعليتها، فالباحث رأى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي لم يكن له في حّد ذاته بل كان للأمور التي يؤثر عليها الرضا وتسعى نتائج الرضا كالأداء والانتاجية وغيرها، فكان من الضروري دراسته لأّنه يعتبر من الأمور المتغيرة باستمرار.[17]

4_نظريات الرضا الوظيفي:

[17] محمد حسن خميس أبو رحمة. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة . رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم اصول التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، ص 37

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي أهمها :

أولا: نظرية ماسلو للحاجات Maslow's Theory for Nceds :

قام عالم النفس "ابراهام ماسلو" بتفسير سلوك الانسان على أساس حاجاته الإنسانية وطبقا لهذه النظرية فغن الحاجات غير المشبعة تصبح المحّدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الاتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي والفسيولوجي ولا يزول التوتر إّلا بإشباع الحاجة، والحاجات المهمة في أي وقت من الأوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى .

وبقد أكّد "المشعان" أن "شيفر" أول من تبنى نظرية الحاجات لتحقيق الذات أو علاقتها بالرضا الوظيفي (المهني)، وقد تحدث قائلا: إّنه في موقف فإن الرضا الوظيفي وظيفة توفر للعامل النتائج ذات القيمة بالنسبة له، وأن هناك مجموعة من الحاجات النفسية التي تعمل على جعل الأفراد راضين أو غير راضين عن أعمالهم، بالإضافة أن هناك عوامل أو متغيرات داخل الفرد تجعله راضيا أو غير راض عن عمله .

ولقد استخدمها "ماسلو" في عام 1954 في نظريته للحاجات التي تؤكد تسلسل الحاجات عند الفرد، وقد عالجت نظرية "ماسلو" في عام 1970، موضوع الدافعية وأثره في الرضا الوظيفي، ومحتوى هذه النظرية أن الناس يحرصون على اشباعحاجات مرتبة ترتيبا هرميا على أساس أهميتها وقوتها، وهذه الحاجات كما صنفها "ماسلو" وهي :

. **الحاجات الفسيولوجية** : وتتمثل في الطعام والشراب والهواء والجنس .

. **الحاجة إلى الأمن** : وتتمثل غي شعور الفرد بالسلامة في حياته وعمله .

. **الحاجة إلى القبول الاجتماعي** : وتتمثل في شعور الفرد بأنه محتاج إلى غيره وأن الناس محتاجون إليه .

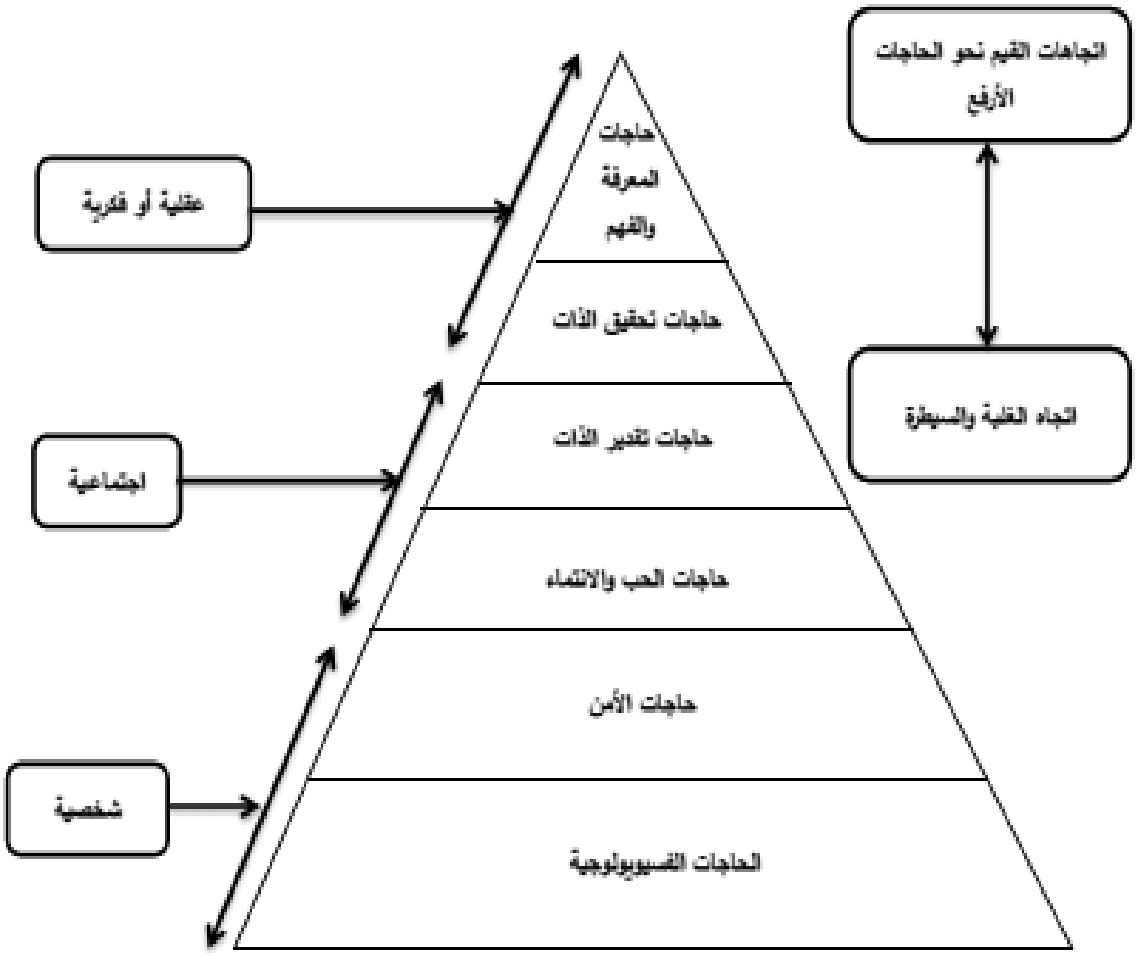
. **الحاجة إلى تقدير الذات** : وتعني أن الإنسان يشعر بأهميته وبأن الآخرين محتاجون إليه .

. **الحاجة إلى تحقيق الذات** : وتعني رغبة الفرد في الوصول إلى أقصى ما يمكن للفرد تحقيقه، وهذه تدفعه للإبداع في مهنته والوصول إلى أعلى مراحل الأداء .

وتفترض هذه النظرية أن الحاجات غير المشبعة سوف تصبح المحّدد الرئيسي لسلوك الفرد لحين إشباعها، إذ أن عدم إشباعها يؤدي إلى حالة عدم الاتزان مما يستدعي الفرد القيام بسلوك معين بهدف إعادة التوازن الداخلي وأن زيادة الرضا تؤدي إلى زيادة قوة الحاجة.[18]

[18] عودة، نافع محمد أسمر، **علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، 1992

الشكل رقم (1): التدرج الهرمي للحاجات طبقا لنظرية ماسل;



ثانيا: نظرية العاملين (الدافع، الصحة) هرزبرج

أّما نظرية العاملين لهرزبرج فهي من النظريات الهامة التي عالجت موضوع الدافعية وأثره على الرضا الوظيفي، كما أنه من أشهر نظريات الدوافع وأكثرها إثارة للجدل في السنوات الأخيرة، وتعتبر حاليا مصدرا أساسيا من مصادر الأدب النظري في موضوع الرضا الوظيفي.

تعتمد النظرية على قطبين لا علاقة بينهما، بحيث يختص كل قطب بحاجات مختلفة، فيما تؤدي عوامل القطب الأول شعور الفرد بالرضا الوظيفي تكون عوامل القطب الآخر مسؤولة عن شعور الفرد بعد الرضا.

كما تستند النظرية إلى أن الفرد يحاول دائما أن يدفع عن نفسه الألم أو الأشياء التي لا يرغب فيها، وعليه تكون العوامل غير المرغوبة والتي يصادفها الفرد في بيئة عمله ولا يستطيع دفعها عنه هي التي تؤدي إلى شعوره بعدم الرضا الوظيفي، أما غياب هذه العوامل عنه فتنشأ عنها بيئة محايدة .

وقد أكّد "هرزبرج" في نظريته أن هناك مجموعتين من العوامل تحددان الرضا أو عدم الرضا عند الأفراد العاملين، حيث تر المجموعة الأولى بمحتوى العمل(الوظيفة) وهي ما أطلق عليها العوامل الداخلية (المحفزات) أو العوامل الدافعة، إلا أن هذه العوامل غالبا ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة في داخله والتي في حال توافرها في العمل بشكل ملائم وايجابي تؤدي إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملائمتها لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا ويمكن حصرها في ست عوامل هي : الإنجاز، التقدير، طبيعة العمل نفسه، المسؤولية، الترقي، احتمالية النماء .

أما المجموعة الثانية فهي العوامل الخارجية الأساسية (المحبطات) أو عوامل الصحة التي ترتبط ببيئة العمل وظروفه، وهي تلك الجوانب في العمل التي إذا ما توفرت بشكل ملائم تشبع حاجات تجنب الألم لدى العاملين، وغالبا ما تكون هذه من خارج جوهر العمل، وفي حال عدم توافرها فإنّها تسبب شعو ار بعدم الرضا، ويمكن حصر هذه العوامل في عشرة عوامل وهي: سياسة المؤسسة، الإشراف الفني، الرواتب، العلاقات بين الأفراد في قمة الهرم الإداري، العلاقات بين التابعين والعلاقات بين الزملاء، ظروف العمل، المكانة، الأمن الوظيفي وتأثيرات العمل على الحياة الشخصية .[19]

[19] ناجي، محمد والمحبوب، عبد الرحمان(د.ت) متغيرات الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض العوامل الشخصية لدى عينة من معلمي ومعلمات التعليم العام بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية، المجلة التربوية، جامعة الكويت، ص 181 . 139 .

ثالثا: نظرية "ماكليلاند" في الحاجات أو نظرية الإنجاز

يرى ماكيلاند صاحب نظرية الحاجة للإنجاز أن الدوافع والحاجات التي تحرك الأفراد في المؤسسات وفي جميع الظروف هي ثلاث بخلاف نظرية ماسلو للحاجات، وهذه الحاجات هي :

- الحاجة للإنجاز، الحاجة للنقود، الحاجة للانتماء.

ويرى ماكليلاند أن الفرد من وقت فخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من غيرها، ويختلف تأثير هذه الحاجة باختلاف الظروف التي يعيشها الفرد. وهذه الحاجات كما يرى ماكيلاند هي حاجات مكتسبة ترجع إلى خبرات الفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة وحتى مرحلة النضج، أي أنه يمكن التأثير فيها ويمكن للفرد أن يتعلمها، ولذلك فمعظم البرامج التدريبية تقوم على هذه النظرية، ولم توضع هذه الحاجات في شكل هرمي وعلى المدير أن يكتشف حاجات الموظف ليضعه في المكان المناسب.[20]

حيث توصل "مكليلاند" إلى مجموعة من الحاجات التي تثير وتوجه سلوكات الافراد والتي تتمثل في :

أ. **الحاجة إلى الإنجاز:**

وهي الدافع للتفوق وتحقيق فالإنجاز وفق مجموعة من المعايير، وترى هذه النظرية أن الافراد الذين لديهم حاجة شديدة الإنجاز يكون لديهم دافع التفوق والكفاح من أجل النجاح، وذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار المردود المادي ما لم ينظر إليه على أنه مؤشر للنجاح.

[20] د. برنية طروم علي، الرضا الوظيفي مفهومه، عوامله، ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، ع 6 يوليو 2014.

فالرضا لدى الفرد يتحقق من خلال الوصول لطموحاته والرغبة الشديدة في تحقيق نجاحاته وأهدافه، فتجد لديه الرغبة في تحمل المسؤولية هذا ما يزيد رغبته في تلقي التغذية الراجعة حول النتائج التي تحصل عليها من أدائه.[21]

ب. الحاجة إلى القوة :

يشعر الأفراد بالرضا عن العمل من خلال سعي هؤلاء الافراد وراء الحصول على المركز والسلطة، وبالتالي فهم يقبلون في المؤسسة على الأعمال التي تمكنهم من تحقيق ذلك، وفي هذا الإطار أوجد "ماكيلاند" توجهين :[22]

- **التوجه المبني حول الأفراد** : يشمل الافراد الذين لديهم الرغبة في السيطرة على الآخرين حول استخدام السلطة الممنوحة من طرف المؤسسة.
- **التوجه المبني حول الجماعات** : يشمل الأفراد الذين لديهم الرغبة في الحصول على دور القائد الرسمي من طرف المؤسسة.

رابعا: نظرية التوقع (فروم)

إن هذه النظرية تقوم على فكرة الدافعية كنموذج تم تطويره عن طريق "فروم"، وتشير هذه النظرية إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل

[21] ايناس فؤاد، الرضا الوظيفي وعلاقته بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة الماجستير، قسم الغدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1984 ، ص50

[22] معروف هواري، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2017/2016، ص27

أو التصرف ستتبعه نتائج معّينة، كما يعتمد أيضا على رغبة الفرد في تلك النتائج، فالدافعية هي نتائج لرغبة الانسان في شيء ما.[23]

يشير التوقع إلى ذلك التصور بأن ما يبذله الفرد ن جهد سيحقق الأداء الجيد، فالتوقع ينحصر فيما يعتقده الفرد بأن العمل المنجز سيحقق الهدف المنشود.

فإذا أتاح العمل تحقق توقعات الفرد بدرجة كافية، فسوف يتقبل الفرد مقتضيات عمله، ومطالبه ويشعر بالرضا، أما إذا تضاربت هذه المطالب مع أهداف الفرد الذاتية، فغنه يشعر بعدم الرضا عن عمله.

يشعر الفرد بالرضا إذا ما تطابقت توقعاته مع الهدف المحقق من العمل المنجز، والعكس فغن لم يكن هناك تطابق بين توقعاته مع أهدافه الذاتية، فذلك يخلق لديه شعور بعدم الرضا.

فالتوقع هو علاقة ارتباط بين الرغبة لدى الفرد وما سيحصل عليه وهذه العلاقة ستحدد مستوى الرضا الوظيفي لديه. وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعات كما يلي:

- **التوقع الأول** : ويشير إلى قناعة الفرد واعتقاده بأن قيامه بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة.

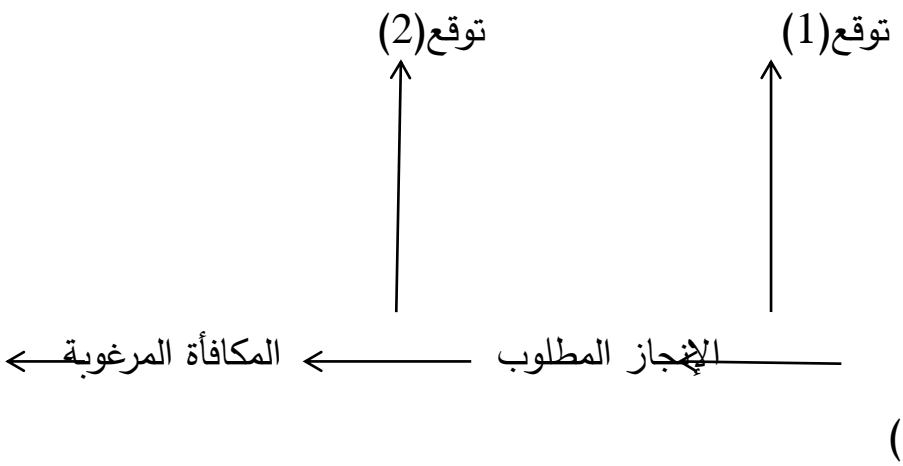
أي مدى تصور الفرد واقتناعه بأن ما سيقوم به من عمل ما يؤدي إلى نتيجة معينة.

- **التوقع الثاني:** ويعني ذلك تعداد النتائج المتوقعة لذلك السلوك أي ماذا يحدث عند إتمام عملية الإنجاز وعند فهم الطالب للدرس هل سينجح أو يكافئ أم ال، ويوضح هذا التوقع العالقة ما بين إتمام الإنجاز والمكافأة.

[23] فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، ط1، 2011، ص53.

كما يظهر الشكل التالي:

الشكل رقم (2): يوضح نموذج التوقع



تركز نظرية التوقع على أهمية العمل بالنسبة للموظف باعتباره الوسيلة التي تحقق له أهدافه، مع ضرورة إدراكه للجهد المبذول في سبيل تحقيق ذلك، فإذا أتاحت الوظيفة للعامل تحقيق توقعاته من نتاج عمله، في هذه الحالة يشعر الموظف بالرضا، والعكس صحيح.[24]

خامسا: نظرية القيمة للوك Lock value

تربط النظرية التي وضعها لوك في الرضا الوظيفي بين الاحتياجات والقيم و الرضا الوظيفي، فهو يعّرف الرضا بأنه حالة عاطفية ناتجة عن إد ارك الموظف بأن وظيفته تسمح

[24] بوقندورة يمينة، استراتيجية التحفيز وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء وحدة فكرينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث "ل.م.د" في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية 2022/2021 ، ص148.

له بتحقيق قيم العمل الوظيفي الهامة في تصوره، شرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع احتياجات هذا الفرد، أي إن الرضا يتحقق بالقدر الذي تتحقق به احتياجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه.[25]

نظرية القيمة التي طورها "لوك" تقول أن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض الجوانب المهنية يعكس حكما ثنائي القيمة التعارض المدرك بين ما يريده الفرد، وما يتحصل عليه بالفعل، أهمية ما يريده الفرد ويقومه.

يتوقف الرضا الوظيفي للفرد من عدمه على مدى تطابق ما يسعى إليه وما يحققه فعليا، فمن خلال الجهد الذي يبذله في الوظيفة التي يشغلها يحصل على مجموعة قيم، والتي من خلالها يلبي حاجياته المختلفة.

يعرف "لوك" الرضا بأنه حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الموظف بأن وظيفته تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفي المهمة في تصوره، بشرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع حاجاته، أي أن الرضا عن الوظيفة يتحقق بالقدر الذي تتحقق به حاجات الفرد من خلال الوظيفة التي يمارسها.

بمعنى أن الرضا الوظيفي يتجسد من خلال شعور الفرد بالسرور تجاه الوظيفة التي يشغلها كونها تعمل على تحقيق القيم التي يسعى من خلالها إلى إشباع حاجاته، أي أن الوظيفة تشكل مصدر اطمئنان له، باعتبارها تشبع رغباته المختلفة.

بمعنى أن الفرد يسعى من خلال العمل الذي يقوم به إلى تحقيق مجموعة من القيم التي يراها مناسبة وتشبع حاجاته المختلفة، باعتبار أن إشباع الفرد لحاجاته ينعكس إيجابا على نفسيته.

[25] برنية طروم علي، مرجع سابق، ص80

تحدد درجة الرضا مع مقارنة ما هو كائن بما ينبغي أن يكون، فإذا زادت توقعات الفرد حول ما ينبغي أن يكون عما هو كائن، قلت درجة الرضا، وزادت درجة عدم الرضا.

أي أنه كلما توافقت توقعات الفرد مع ما هو كائن زاد رضاه الوظيفي، أما في حال ما إذا كان توقعه أكثر مما هو موجود أصبح غير راضي.[26]

5_أنواع الرضا الوظيفي :

1.5_الرضا الكلي:

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله ، ولكن ليس من الضروري ان تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر اليت تتوافق معه.

2.5_الرضا الجزئي:

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل .وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما الازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله . [27]

[26] بوقندورة يمينة، مرجع سابق، ص153.

[27] سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في العمليات الخفجي المشتركة، جامعة مالك عبد العزيز: مدينة جدة 2009 ص17.

6_قياس الرضا الوظيفي :

تنقسم المقاييس المستخدمة في الرضا الوظيفي إلى نوعين، أولهما المقاييس الموضوعية وثانيهما المقاييس الذاتية، وفيما يلب تفصيل لهذين النوعين :

1.6_المقاييس الموضوعية :

هذا النوع من المقاييس يقيس الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية للموظفين، ويغلب على هذه النوع الطابع الموضوعي للقياس بحيث تستخدم وحدات موضوعية لرصد سلوك الموظف في المؤسسة أو المنظمة، كما يتميز بأنه يمكن استخدامه للتنبيه بالمشكلات المرتبطة برضا الأفراد ومن جملة الآثار السلوكية المستخدمة في المقاييس الموضوعية:[28]

أ. **الغياب:** يمكن استخدام درجة انتظام الفرد في وظيفته كمؤشر للتعرف على درجة رضاه العام عما يقوم به، ويعرف على أنه تخلف الموظف عن الحضور إلى مكان عمله وأدائه لوظائفه نتيجة لظروف يمكنه التحكم بها، إذ يلجأ إلى هذا الغياب كتعبير عن عدم رضاه عن عمله او رغبة منه في ترك العمل.

ب. **ترك الخدمة:** يعتبر ترك الموظف لعمله بمبادرة منه مؤشر لعدم رضاه العام عن عمله، إلا أن معدلات ترك الخدمة لا تقدم تحليلا أو تفسيرا لأسباب المشكلات في المؤسسة، وإنّما تقتصر وظيفتها على التنبيه بوجود هذه المشكلات.

ج. **الأمن و السلامة المهنية:** تشير معّدلات الإصابة والأمراض الناتجة عن أداء الموظفين لأعمالهم إلى مدى ملائمة تلك الظروف ودرجة رضا الأفراد، إذ يعكس

[28] سارة حمد القليش، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، شهادة لنيل الماجستير، قسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2017/2016، ص31.32

ارتفاع مستويات الإصابة المهنية حالة عدم رضاهم عن عملهم وعدم ملائمة ظروف العمل، بينما يعكس انخفاضها ملائمة ظروف العمل ورضا الأفراد عنها.

2.6_المقاييس الذاتية :

ويقيس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم.

وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا.

- مقياس رسم الوجه وهو من أقدم الأساليب.
- طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.
- طريقة المقابلات الشخصية.
- طريقة تحليل الظواهر وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه.
- طريقة قوائم الاستقصاء وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على استقصاءات أعّدت حول الرضا الوظيفي، مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة.

يرى الباحث ان أفضل المقاييس هو مقياس الملاحظة المباشرة، لكن هذا يستغرق وقتا كبير ومجهودا أمبر من المقاييس الأخرى، يليه مقياس المقابلة الشخصية الذي يوجد فيه تعقيد في إطار العمل في وضع الأسئلة وطرحها ثم قوائم استطلاعية منظمة بعناية، بحيث يرى الباحث أن استخدام أكثر من مقياس معا هو الأفضل للحصول على نتائج صادقة.[29]

[29] محمد حسن خميس أبو رحمة، مرجع سابق، ص 47_48 .

خلاصة الفصل:

في الأخير يمكن القول بأن للرضا الوظيفي أهمية بالغة في المجتمعات، فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية و المادية، فالرضا الوظيفي يحسن الأداء و يزيد من إنتاجية الفرد و ولائه و ارتباطه بالمنظمة أكثر، و يقلل من دوران العمل و الشكاوي ومعدلات الغياب و الحوادث في المنظمة. وبالتالي سيكون الفصل الموالي عبارة عن محاولة للإحاطة بموضوع حوادث العمل.

الفصل الثالث: حوادث العمل

تـــمـــهـــيـــــد:

تمثل حوادث العمل و إصاباتها مشكلة أساسية في منظماتنا اليوم، حيث تزداد أهمية هذه الحوادث بازدياد النهضة الصناعية في مجتمعات دول العالم، فالحادثة تمثل مشكلة اقتصاديه، اجتماعية، نفسية و صحية.

وبالتالي سيكون الفصل النظري محاولة لتسليط الضوء على موضوع حوادث العمل في المؤسسة واهم أسبابه ومختلف التصنيفات إضافة إلى أهم الآثار المرتبطة عنه مع التركيز على أبرز التفسيرات النظرية لظاهرة حوادث العمل وكيفية الوقاية منها.

1_ مفهوم حوادث العمل:

تعددت التعاريف المقدمة لحوادث العمل تبعا لتبيان وجهة نظر الباحثين حول أسبابها والنتائج المترتبة عنها، ومن هذه التعارف ما يلي:

تعتبر حوادث العمل مشكلة خطيرة تواجه المسؤولين في كل مجتمع، وتتزايد خطورتها كلما ازداد المجتمع تطورا وانتقالا من مرحلة الزراعة إلى مرحلة التصنيع وظروفها في تعريض العاملين و المواطنين كافة بشكل متزايد لأخطار المحركات و الآلات و الأفران و التيار الكهربائي...الخ، و الحوادث من جانب آخر مظهر من مظاهر سوء التوافق المهني.[30]

حوادث العمل عبارة عن حوادث عنيفة غير متوقعة متعلقة إما بالمحيط ، الآلات أو الفرد والتي تختلف إما حروق، تقطعات ،صدمات كهربائية أو كسور محتمل أن تؤدي إلى الموت وهذه الحوادث يمكن أن تحدث أثناء العمل أو خلال التوجه من مكان السكن إلى موقع العمل.[31]

إن لحوادث العمل و إصابات العمل خسائر و أضرار فادحة مادية و معنوية مباشرة وغير مباشرة ويتأثر الجميع من حوادث و إصابات العمل سواء كان الفرد المصاب أو زملاؤه أو أسرته أو المؤسسة التابع لها.[32]

---

[30] فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط6 ، دار المعارف ، كورنيش النيل–القاهرة، 1988 ، ص285.

[31] شعلال مختار، دورة التكوين في التخفيض من حوادث العمل، دراسة ميدانية في مؤسسة النظافة Net–com، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة الجزائر، 2009/2008 ص54.

[32] رمضان عمومن، حمزة معمري، حوادث العمل أسبابها و أساليب خفضها، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، ص533.

أما "**عبد الرحمان العيسوي**" فيوضح أن : حادث العمل أمر غير مرغوب فيه و غير متوقع يؤدي إلى عرقلة النشاط و استكماله، لكن ليس بالضرورة يسبب الأضرار و الخسائر و الإصابات .

فيما يعرفها "**محمد الشكرجي**" على أنها : حادث ينشأ مباشرة من العمل ووضعيته و الأجهزة و المعدات و الآلات، ومن العامل نفسه لسوء استعداده أو نتيجة لاضطراب نفسي أو سوء توافق يعاينه العامل في إحدى جوانب شخصيته، سواء كان ناتج عن مؤشر داخلي يفقد العامل توازنه أو مؤشر يعيق تكيفه.[33]

2_أسباب حوادث العمل:

عديدة هي الأسباب التي تؤدي إلى الإصابة بحوادث العمل و لا يمكن تناولها إلا بعد إخضاعها إلى التصنيف العلمي، ومن بين التصانيف الشائعة لأسباب الإصابة بحوادث العمل نذكر التصنيف الآتي :

1.2_الأسباب الشخصية:

أ. **الذكاء** : قد يكون من المعقول أن نفترض أن ثمة ارتباطا بين الذكاء و عدم التورط في الحوادث و أن يكون العمال الأقل ذكاء أكثر تورطا في الحوادث، و لكن نتائج البحوث لا تؤدي هذه الافتراضات ومع ذلك فإن تدني نسبة الذكاء إلى حدود الضعف العقلي قد تتسبب في وقوع الحوادث، لأن ضعيف العقل يكون بوجه عام غير قادر على التبصر بالأخطار.

ب. **الخبرة** : كلما زادت خبرة العامل قل تورطه في الحوادث و كلما نقصت خبرته كلما زاد تورطه في الحوادث، ذلك أن الخبرة تؤدي بالعامل إلى معرفة الطرق السليمة

[33] سمير حديدي، مرجع سبق ذكره، ص33.

لأداء العمل و تجنب أخطاره، و هنا يتدخل عامل أخر هو التدريب الذي يؤثر على الخبرة و بالتالي يؤثر على معدل الحوادث.[34]

ج. **الدافعية** : باعتبار الدافعية أنها بمثابة الطاقة المحركة لسلوك الفرد فإن إنتاجه يختلف باختلاف الدافعية عنده ، و إن نقصت الدافعية عند العامل أثناء قيامه بالعمل يمكن أن تورطه في الحوادث، و في هذا الصدد تشير دراسة "كير" عن زيادة الحوادث في الأقسام ذات المرتبات و فرص الترقي الأقل ، إن انخفاض دافعية الفرد في العمل و فشل الإدارة في استثارتها يمكن أن يزيد من توتر الفرد و يوقعه في الحوادث .

د. **الحالة الوجدانية و الانفعالية** : تؤكد بحوث "هيرسي" ن الحالة الانفعالية الشديدة للعمال، من شأنها أن تزيد في التورط بالحوادث، فالحزن و الغضب وما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية و تباعد بينهما و بين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة ، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي إلى التورط في الحوادث، و كذلك الأشخاص الذين يسهل استثارتهم.

هـ. **العوامل اللاشعورية** : شير بحوث مدرسة التحليل النفسي بأن جملة دوافع لاشعورية تدفع العامل للوقوع في الحادثة و يتمثل ذلك في كراهية العمل والتهرب من المسؤوليات ، الانتقام من أصحاب السلطة ، لوم الذات و عقاب النفس.

كما يرى أصحاب مدرسة التحليل النفسي أن مضطربي الشخصية من العمال يميلون إلى البحث على المشكلات و اختلاف المتاعب الصحية و المهنية و المالية لأنفسهم و للمحيطين بهم ، فهم يجدون اللذة في إيذاء الآخرين و إيذاء أنفسهم.

[34] محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي و المهني، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان–الأردن، 2010، ص 213.

إضافة إلى ذلك فقد ألح أنصار التحليل النفسي على أن المستهدفين للحوادث من مضطربي الشخصية يعانون من أزمات نفسية لاشعورية تجعلهم في حاجة موصولة لإيذاء أنفسهم و إيذاء الآخرين.[35]

2.2_الأسباب البيئية :

أ. **درجة الحرارة** : درس "أبسورن" و "فيرنون" في سراتهما المنشورة عام 1922 العلاقة بين درجة الحرارة و الحوادث بين جماعات من عمال المصانع، فتبين لهما ان معدل الحوادث يبلغ أقصى انخفاضه في حالة دجة الحرارة المعتدلة، وأن معدل الحوادث يزداد كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن الدرجات المعتدلة، بل هناك ما يشير إلى التطرف الشديد في درجات الحرارة لا يصاحبه فقط زيادة في معدل الحوادث، بل يصاحبه أيضا زيادة في شدة الحادثة وخطورتها .

ب. **الإضاءة** : الإضاءة الغير مناسبة ترفع معدلات الحوادث وبهذا الصدد أوضح "فيرنون" أن معدل الحوادث زاد في ظروف الإضاءة الصناعية الغير كافية عنه في الضوء الطبيعي للنهار، وهناك من يشير إلى أن حوادث السيارات تكثر عند الإضاءة الغير مناسبة وأن القيادة بالليل اخطر منها بالنهار. ويلاحظ ان الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإضاءة و الحوادث تتفق في نتائجها بشكل ملحوظ، كما تتمشى مع المنطق. فالإضاءة الكافية و المناسبة ضرورية لإدراك الأخطار التي تحيط بالفرد ومن ثم يمكنه تحاشيها فيقل تعرضه للحوادث.[36]

---

[35] دوباخ قويدر، دراسة مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة الإخوة منتوري–قصنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. 2009/2008.

[36] فرج عبد القادر طه، مرجع سابق، ص290

ج. **صعوبة العمل** : هناك بعض الأعمال التي تتطلب جهدا فيزيقيا كبيرا من العامل ولا شك أن هذا يساعد في وقوع الحوادث، ولوحظ أن العمال أصحاب الأعمال المجهدة جسميا يرتكبون نسبة أكثر من الحوادث، وتؤدي هذه النتيجة إلى افتراض أن معدل الحوادث بالنسبة لوحدات الإنتاج يزداد تدريجيا مع مرور ساعات العمل اليومي.[37]

3.2_المناخ الصناعي :

أول من قام بدراسة هذا النوع هو "كيير"، في إحدى مصانع أجهزة الراديو بأمريكا، حيث وجد بأن الحوادث تزيد بصفة فادحة في الأقسام التي تقل فيها إمكانية الترقية. وعدم وجود فرصة للنقل الداخلي إلى أقسام مصانع أخرى، والتي تتميز بوجود مستوى مرتفع من الضوضاء. أما الحوادث الخطيرة فكانت تتمركز أينما يسيطر عليها العمال الذكور، حيث يوجد فيها فرص قليلة للترقية والتنقل وفرصة قليلة عن طموحات العمال.

ونستخلص مما سبق، أن لوقوع حوادث العمل هناك عدة أسباب من بينها:

أ. **الأسباب الراجعة إلى العامل** : نستعرض فيما يلي بعض التصرفات الغير آمنة للعامل ومنها:

- عدم ارتداء وسائل الحماية الشخصية.
- تشغيل الآلات بسرعة تزيد عن سرعتها المعتادة.
- استخدام الآلات والمعدات في غير مجال استخدامها.
- الزحام أمام الآلات.
- العمل على الآلات من قبل شخص غير مفوض.

ب. **الأسباب الراجعة إلى بيئة العمل** : أما الأسباب التي قد تكون سببها بيئة العمل مؤدية إلى وقوع الحوادث فمنها :

[37] كامل محمد محمد عويضة،(1992)، علم النفس الصناعي،ط1، دار الكتب العلمية–بيروت لبنان، ص137

- الضجيج المرتفع.
- عدم كفاءة أجهزة التهوية وأجهزة سحب الغازات.
- عدم كفاءة أجهزة الإنذار.
- سوء نظافة وترتيب مكان العمل. [38]

3_تصنيف حوادث العمل :

يمكن تصنيف حوادث العمل بطرق مختلفة من بينها :

1.3_التصنيف الأول :

أ. **حوادث يمكن تجنبها:** وهي تلك الحوادث المتعلقة بدرجة كبير بالوقاية والصيانة ودرجة الوعي لدى العمال.

ب. **حوادث لا يمكن تجنبها:** وهي تلك الحوادث الخارجة عن نطاق سيطرة العامل أي خارجة على إطار قدراته الجسمية والعقلية والتنظيمية ودرجة التوعية الوقائية لدى العامل.

ج. **حوادث يترتب عنها ضرر:** وهي تلك الحوادث التي تخلف عند وقوعها أضرار قد تلحق بالعامل أو وسائل الإنتاج، وبالتالي تخلف خسارة للمؤسسة.

د. **حوادث لا يترتب عنها ضرر:** وهي تلك الحوادث التي تقع ولا تخلف وراءها لا أضرار بشرية ولا مادية، ما عدا ضياع للوقت أو تعطل في الإنتاج. [39]

---

[38] سلامة أمينة، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث(ل.م.د) في علم الاجتماع تخصص: علم الاجتماع الإدارة والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة ، 2018/2017 ، ص46

[39] دوباخ قويدر، مرجع سابق، ص48.

2.3_التصنيف الثاني :

أ. **من حيث نوعها:** إلى حوادث مرور أو حوادث مناجم، أو حوادث طيارات أو حوادث خطيرة و أخرى غير خطيرة.

ب. **من حيث أسبابها:** إلى حوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية، كإهمال العامل أو شرود ذهنه، أو ضعف ذكائه، أو قلة خبرته، أو عجزه عن ضبط نفسه. وحوادث ترجع في المقام الثاني إلى عوامل مادية أو ميكانيكية، كسقوط الأشياء على العامل، أو انفجار بعض المواد، أو وجود مادة لزجة على الأرض، أو إلى تلف مفاجئ في بعض الآلات.

وهناك نوع من الحوادث التي ترجع أسبابها إلى الظروف الفيزيقية. وهي الظروف البيئية، التي يعمل فيها الفرد، ربما تكون ظروف طبيعية شديدة الارتفاع، أو شديدة الانخفاض مثل الحرارة و البرودة القارصة و التهوية المنعدمة، الضوضاء، الإضاءة المرتفعة أو المنخفضة، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى اليقظة.

ج. **من حيث حجم الخطورة:** هذا النوع من التصنيف يعتمد على معيار الخطورة التي تمس بالمكان أو العمل، ففي ما يتعلق بالآلات والأجهزة، كون على أساس حجم التلف والضرر الذي تتعرض له الآلات والمعدات والأبنية. أما بالنسبة للأفراد فإن خطورة الحوادث تتفاوت نسبها حسب حجم الإصابة التي يتعرض لها الفرد، حيث يمكن أن تصل إلى درجة الوفاة نتيجة للإصابة الجسمية التي تصيبه، كما يمكن أن يؤدي الحادث إلى عجز كلي دائم، أين تكون درجة الإصابة عالية تمنع صاحبها من ممارسة أي عمل كبتر اليدين أو فقدان العينين. ويمكن أن يكون عجز كلي دائم، والذي ينتج عنه عدم القدرة على استخدام أحد الأعضاء بصفة مستديمة، كبتر الرجل أو أصابع اليد، أو فقدان لإحدى العينين.

هذا النوع من الإصابة يجعل من الفرد غير قادر على القيام بكل الأعمال كالسابق، كما يمكن أن ينتج عن الإصابة عجز كلي، ولكن بصفة مؤقتة أين يتوقف العامل عن العمل لفترة لا تتجاوز الأسابيع دون أن تخلف آثار سلبية، أو مضاعفات تؤثر فيما بعد على أداء العامل.

د. **من حيث النتائج:** يمكن أن لا تفسر الحوادث عن أي إصابات، فتسمى في هذه الحالة بحوادث بريئة كسقوط مطرقة من يد العامل وهو في مكان عال، أو تلطيخ ملابسه، أو اصطدامه بآلة. ويمكن أن ينجر عنها إصابات بسيطة كونها لا تحتاج إلى الإسعافات الأولية، كالجروح أو تمزق بسيط في الجلد، حيث لا تشكل أي مضاعفات خطيرة، ولا يحتاج الفرد خلالها إلا لفترة قصيرة من الراحة. ويعد هذا النوع من الإصابات الأكثر انتشارا في أماكن العمل.

ومن نتائج الحوادث أيضا الإصابات الخطيرة التي تتمثل في الحروق ،الكسور والرضوض أو عاهات كفقدان الحواس والأعضاء. وفي بعض الأحيان تؤدي إلى الوفاة، أما بالنسبة للآلات ومن أمثلة هذا: تسبب العامل في وقوع أثناء رفعها على الآلات الموجودة، مما يؤدي تحطيم هذه الأخيرة دون أن تلحق ضرر أي إصابة بالعامل.[40]

4_الآثار المترتبة على حوادث العمل :

حوادث العمل متعددة سواء كانت على العامل أو على المنشأة وفيما يلي تفصيلات لذلك:

1.4_الآثار المتعلقة بالعامل :

قد تؤدي الحوادث وما ينتج عنها من إصابات إلى وفاة العامل أو تعرضه إلى عاهات مستديمة كلية تقعده عن العمل أو عاهات جزئية تجعل العمل الذي كان ى ازوله العامل لم

[40] سلامة أمينة، مرجع سابق، ص53_54.

يعد يناسبه مما يضطره إلى البحث عن عمل آخر قد يكون اقل أج ار من العمل السابق وتضطرب على اثر ذلك حياة الأسرة.

2.4_الآثار المتعلقة بالمنشأة :

أ. كثرة الإصابات في المنشأة يؤدي إلى تدهور كبير في الروح المعنوية لجميع العاملين نتيجة شعورهم بفقدان الأمن على حاضرهم ومستقبلهم مما يؤدي إلى ارتفاع في معدل دوارن العمل.

ب. كثرة الإصابات في المنشات التي يتعرض لها العاملون المدربون تؤثر على إنتاجية المنشاة من حيث الكم والكيف.

ج. تتحمل المنشاة الكثير من التكاليف نتيجة إصابات العمل سواء منها مباشرة مثل التعويضات التي تدفع للعاملين المصابين ونفقات العلاج والمصاريف الطبية وأخرى غير مباشرة مثل: الخسائر المترتبة على النقص في الإنتاج نتيجة إصابات العمل وما يتتبعه من خسائر للاقتصاد القومي بصفة خاصة. [41]

5_النظريات المفسرة لحوادث العمل :

من خلال محاولة البحث عن النظريات التي استطاعت تفسير حوادث العمل تبين أن هذه الد ارسات ارتكزت أساسا في الجانب النفسي لأثار حوادث العمل على العامل داخل المؤسسة لاكن توجد هناك أبعاد متعددة لهذا الموضوع نحاول تلخيصها فيما يلي :

[41] المشعان، عويد السلطان،، علم النفس الصناعي. بيروت: مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، 1994، ص 157

1.5_النظرية الاجتماعية :

ترى هذه النظرية أن الظروف الاجتماعية الصعبة والغير ملائمة والتي يعيشها العامل بتفاعلها مع الظروف البيئية السيئة للعمل، من شانها أن تجعل العامل أسير الانفعالات والاضطرابات النفسية المستمرة وبالتالي الوقوع في شبح حوادث العمل.

2.5_نظرية الضغط و التكيف :

هذه النظرية تؤكد على أهمية طبيعة بيئة العمل و مناخ العمل، كعامل محدد أساس للحوادث 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...الخ ، 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 للحوادث من العامل المتحرر من الضغط و التوترات.

3.5_نظرية الحرية و الأهداف و اليقظة :

طبقا لهذه النظرية يعد الحادث سلوكا رديئا، أي ناتج عن بعض السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية أو غير مشجعة، حيث لا يتلق العامل المكافأة على عمله و لا يشعر بالعدالة والرضا ...، فكلما كان المناخ الصناعي، يوفر الفرص السيكولوجية و الاقتصادية للعامل، كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث.

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 الحيطة .و الدراسات التي أجريت على المناخ السيكولوجي والحوادث، تعطي كثيرا من الأدلة لتأييد هذه النظرية، و أثرها في الوقاية من حوادث العمل. [42]

4.5_النظرية القدرية :

أصحاب هذه النظرية يرون أن الناس صنفان أحدهما سعيد الحظ و الآخر تعيس الحظ فمنهم من لديه حصانة ضد الحوادث و الآخر أكثر قابلية للحوادث، ويفسرون ذلك ويرجعونه إلى القدر ولكننا نرفض هذه النظرية لأنها تقوم على وجهة نظر ينقصها المنطق العلمي.

5.5_النظرية الطبية :

وتقول هذه النظرية أن الشخص دائم الإصابة إنما يعاني خللا جسديا أو عصبيا، وأن هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث ونحن ننكر أن يكون هذا السبب القوي الفعال في هذه الحوادث المتكررة.

6.5_نظرية التحليل النفسي :

وتعتبر هذه النظرية الحوادث إنما هي أفعال مقصودة لا شعورية ويعتقد أصحاب هذه المدرسة التحليلية أن الإصابة الجسدية إنما هي عدوان لا شعوري موجه للذات ويعتبر فرويد أن سبب معظم الحوادث هو "الدافعية اللاشعورية".

[42] بن خالد عبد الكريم، المقاربات النسقية المفسرة لحوادث العمل ضمن المنظمات المهنية ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، العدد 31/ديسمبر 2017 ص623 .

7.5_نظرية علم النفس التجريبي :

هذه النظرية تقول أن للحوادث أسباب كثيرة ومتعددة و العامل يقع تحت تأثيرات كثيرة ومتغيرة وإذا كان هناك اسباب متعددة للحوادث فإن لها ايضا أهداف متعددة فقد يكون الدافع لها الرغبة في الحصول على تعويض مادي او في تخفيف المسؤولية عن نفسه.

إذا يمكن القول أن هناك أسبابا شخصية وأخرى خارجية للحوادث.[43]

6_برامج الوقاية من حوادث العمل :

يضم برنامج الوقاية من حوادث العمل مجموعة من المكونات أهمها :

1.6_الأهداف و السياسات : وجود سياسة واضحة و خطط دقيقة للتكفل بأمن العامل في موقع عمله.

2.6_مساندة الإدارة العليا : يجب على الإدارة العليا تأييد سياسة برامج الأمن و أن تسعى لتوفير شروط نجاحها.

3.6_التنظيم : يجب وضع قوانين صارمة في مجال الأمن، وعلى المؤسسة احترامها كما على العامل الخضوع لها كارتداء ملابس معينة أو أجهزة محددة.

4.6_المسؤولية على السلامة : على المؤسسة أن تأخذ مسؤوليتها لأمن العمال و سلامتهم لأن حوادث العمل تؤدي إلى خسارة كبيرة.

5.6_هندسة الأمن : على المؤسسة وضع هندسة للأمن من خلال البحث عن احسن الطرق لتجنب الحوادث و الوقاية منها .

[43] عويدات سلطان المشعان، مرجع سابق، ص146.

6.6_تحليل متطلبات السلامة : بالتعرف على متطلبات السلامة و توفيرها في أماكن العمل.[44]

7.6_ دراسة أسباب الحوادث : وذلك لاتخاذ التدابير الاحترازية الكفيلة بمنع وقوعها ،وينصح الخبراء بدراسة أسباب الحوادث من حيث وقت وقوع الحادثة والخصائص الشخصية لمرتكب الحادثة من حيث السن ، الخبرة، الظروف النفسية المحيطة به ، ساعة وقوع الحادثة ، وهل الحادثة راجعة إلى إهمال من العامل أو شرود ذهنه أو بسب خطأ في تصميم الآلة أو قصور في إجراءات الأمن الصناعي...الخ.

8.6_تصميم بيئة العمل : و ذلك من خلال تهيئة بيئة عمل سليمة من حيث درجة الحرارة المعتدلة ، و الإضاءة الكافية و أن تكون بيئة العمل نظيفة من الأشياء التي قد تلحق أخطارا بالعمال.

كما أن صيانة الآلات بصفة دورية يؤدي إلى المحافظة على كفاءتها ، بالإضافة إلى توفير معدات الوقاية كمطافئ الحريق، و التي يجب أن توضع في أماكن معروفة يسهل الوصول إليها، ذلك أن الوقت الذي يضيع في البحث عن مطفأة الحريق قد يتسبب في كارثة.

9.6_الحوافز : يشير "شولتز" إلى نظام تستخدمه إحدى شركات النقل بالسيارات و التي كانت تعاني من ارتفاع معدلات الحوادث حيث أعدت نظام حوافز يمنح بمقتضاها السائقون الذين لا يتورطون في الحوادث أو تقل عندهم نسب المخالفات المرورية، و هي حوافز مالية مجزية و قد أدى ذلك إلى تقليل معدل الحوادث بنسبة 65 بالمئة .

[44] الخواجة ، عبد العزيز،(2005)، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي. وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع، ص218

10.6_تدريب العمال : يعرف العمال بالأخطار المحتملة من العمل و كيفية تجنب هذه الأخطار قدر الإمكان ، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي تقع و أسبابها ، كما يشتمل البرنامج على كيفية استخدام الأدوات و الإسعافات الأولية، و أسلوب إخلاء المصابين في حالة الحوادث و نقلهم بسرعة إلى الأماكن العلاجية المتخصصة.[45]

[45] دوباخ قويدر، مرجع سابق، ص 55.56 .

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن حوادث العمل تؤثر على مختلف المؤسسات سواء كانت عامة أم خاصة نظرا لما تخلفه من أثار نفسية واجتماعية وحتى اقتصادية، بذل المزيد من الجهود مع إشراك العمال في اتخاذ التدابير اللازمة و الإجراءات الضرورية للتقليل قدر الإمكان منها، لأنه و من دون شك أن التحكم في مسببات الحوادث و إصاباتها يكون أقل تكلفة على المدى البعيد من معالجتها، فصيانة العنصر البشري تتطلب في بعض الأحيان أضعاف ما تتطلبه صيانة الوسائل الإنتاجية الأخرى، وإضافة إلى ذلك فعلى منظمات العمل تقديم أحسن الخدمات الصحية و الجسمية و النفسية للأفراد العاملين فيها.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز _برج منايل_

1_التعريف بميدان البحث:

اخترنا في دراستنا هذه مؤسسة سونلغاز لأنها استوفت جميع الشروط المطلوبة، فهي تقع في حي البستان بمدينة برج منايل ولاية بومرداس، مكان إقامة الباحث وهذا تفاديا لصعوبة التنقل إلى مكان آخر، فهي مؤسسة اقتصادية تنتمي إلى الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز.

ودراستنا تمثلت في الأعوان العاملة في هذه المؤسسة والإطارات وذلك للتعرف على تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل.

1.1_تعريف المؤسسة:

أسست المؤسسة الوطنية للكهرباء بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 280-95 المؤرخ في 22 ربيع الثاني 1416 الموافق لـ 17 سبتمبر 1955 والمتضمن القانون الأساسي للمؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري "سونلغاز" من كهرباء وغاز إلى سونلغاز اليوم، أكثر من نصف قرن من الوجود. تم في سنة 1947 إنشاء المؤسسة العمومية " كهرباء و غاز الجزائر" لمعروفة اختصا ار بالحروف الرامزة EGA، التي اسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقله وتوزيعه وكذلك توزيع الغاز.

وتضم EGA المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وهي تنتمي إلى قانون أساسي خاص من لوبون (LEBON) و شركائه SEA الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، ثم وقعت تحت مفعول قانون التأمين الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.

هناك تحد سبق رفعه في سنة 1962 فمؤسسة EGA تكلفت بها الدولة الجزائرية المستقلة وما إن انقضت سنوات وبفضل مجهود معتبر بذل في سبيل التكوين سمح التأطير والعاملون الجزائريون من تولي تسيير المؤسسة.

تحولت (EGA) في سنة 1969 إلى سونلغاز (الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز) وما لبثت إن أضحت مؤسسة ذات حجم هام، فقد بلغ عدد العاملين فيها نحو 6000 عون، وكان الهدف المقصود من تحويل الشركة هو إعطاء المؤسسات قدرات تنظيمية وتسييريه لكي يكون في مقدورها مرافقة ومساندة التنمية الاقتصادية للبلاد.

والمقصود بوجه خاص هو التنمية الصناعية، وحصول عدد كبير من السكان على الطاقة الكهربائية (الانارة الريفية)، وهو مشروع يندرج في مخطط التنمية الذي أعدته السلطات العمومية.

تزودت المؤسسة في سنة 1983 بخمس شركات فرعية للأشغال المتخصصة :

- كهريف – للإنارة وايصال الكهرباء .
- كهركيب – للتركيبات والمنشآت الكهربائية.
- قناغاز – لإنجاز شبكات نقل الغاز.
- اينرغا – للهندسة المدنية.

فبفضل هذه الشركات المتفرعة أصبحت سونلغاز تمتلك حاليا منشآت أساسية كهربائية وغازية تفي باحتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

وفي سنة 1991 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) .

إن إعادة النظر في القانون الأساسي إذ يثبت للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية، فإنه يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري.

وضمن الهدف نفسه أصبحت المؤسسة في سنة 2002 شركة مساهمة (SEA) وهذه الترقية تمنح مؤسسة سونلغاز إمكانية توسيع أنشطتها لتشمل ميادين أخرى تابعة لقطاع الطاقة كما تتيح لهما إمكانية التدخل خارج حدود الجزائر.

وباعتبارها شركة مساهمة، فإنه يتعين عليها حيازة حافظة أسهم وقيم أخرى منقولة، مع إمكانية امتلاك أسهم في شركات أخرى. وهذا ما ينبئ يعلن عن تطور ما آلت إليه سونلغاز في سنة 2004 حيث أضحت مجمعا أو شركة قابضة (هولدينغ) .

قامت سونلغاز خلال السنوات من 2004 إلى 2006 وقد أصبحت مجمعا أو شركة قابضة، بإعادة هيكلة نفسها في شكل متفرعة مكلفة بالنشاطات الأساسية :

- سونلغاز إنتاج الكهرباء (SEA)
- مسير شبكة نقل الكهرباء (GRTE)
- مسير شبكة نقل الغاز (GRTG)

و في سنة 2006 تمت هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية :

- الجزائر العاصمة.
- شركة توزيع الكهرباء و الغاز للجزائر (SDA)
- شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط (SDC)
- شركة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق (SDE)
- شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب (SDO)

ومن وراء هذا التطوير يبقى ضمان الخدمة العمومية هي المهمة الجوهرية لسونلغاز، ذلك أن توسيع مجال أنشطتها وتحسين نمط تسييرها الاقتصادي يفيدان في المقام الأول هذه المهمة التي تشكل الأساس الراسخ لثقافتها كمؤسسة.

2.1_أهداف المؤسسة:

في سنة 2002 وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 195- 02 في 19 ربيع الأول 1423 الموافق لـ يوليو 2002 يتضمن القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة بـ "سونلغاز ش.ذ.أ.".

وتهدف سونلغاز" ش.ذ.أ." إلى ما يلي :

- إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها.
- نقل الغاز عن طريق القنوات سواء في الجزائر أو في الخارج وتسويقه.
- نقل الغاز لتلبية حاجيات السوق الوطنية.
- تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية بكل أنواعه.
- دراسة كل شكل ومصدر للطاقة وترقيته وتثمينه.
- تطوير كل نشاط له علاقة مباشر أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية والغازية وكل نشاط يمكن أن يترتب عن فائدة لـ " سونلغاز ش.ذ.أ." وبصفة عامة كل عملية مهما كانت طبيعتها ترتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة بهدف الشركة لا سيما البحث عن المحروقات واستكشافها وإنتاجها وتوزيعها.
- تطوير كل شكل من الأعمال المشتركة في الجزائر أو خارجها مع شركات جزائرية وأجنبية.
- إنشاء فروع وأخذ مساهمات وحيازة كل حقيبة أسهم وغيرها من القيم المنقولة في كل شركة موجودة أو سيتم إنشاؤها في الجزائر وفقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

3.1_مهام المؤسسة:

تتمثل المهام الموكلة لمؤسسة سونلغاز في :

- احتكار الإنتاج، النقل، التوزيع، الاستيراد والتصدير للطاقة الكهربائية.
- إنجاز وتسيير قنوات النقل وشبكة التوزيع.
- تركيب المنشآت القاعدية والشبكات الكهربائية.
- التوزيع العمومي للكهرباء والغاز مع احت ارم شروط الجودة والأمن وبأقل الأسعار في إطار الخدمة العمومية.

❖ **المدير:**

هو المحرك الأساسي والمسير للشؤون والأهداف المسطرة للمؤسسة ويعتبر الممثل القانوني، له الحق في الإشراف وتسيير كل النشاطات للمؤسسة بموجب قانوني وله الحق في قوانين ومراسيم كما أنه المطلع على القرارات والوثائق كما أن ختمه و إمضاءه على الأخيرة جد ضروري ويعطيها الصيغة القانونية.

❖ **الأمانة العامة (أمانة التسويق):**

يعتبر مكتب الأمانة تكملة لمكتب المدير كما أنه همزة وصل بين المدير والمصالح الأخرى.

❖ **مكلف المنازعات (مكلف بالقضايا القانونية):**

تعتبر هذه المصلحة بمثابة محامي الدفاع عن المؤسسة والمستشار القانوني حيث بتجسد دورها الرئيسي بصفة عامة بالتكفل بكل ما يمس الشؤون القانونية للمؤسسة.

❖ **مكلف الاتصالات:**

تهتم هذه المصلحة بالاتصالات مع الزبائن للأخذ بعين الاعتبار وانشغالهم وكذا إعطائهم مساعدة ونصائح.

❖ **مكلف بالأمن:**

يهتم هذا القسم بأمن العمال والأضرار الناجمة عن الحوادث.

❖ **مكلف بالأمن الداخلي:**

يهتم هذا القسم بالعتاد الخاص بإطفاء النار للمحافظة على أمن العمال داخل المؤسسة.

4.1_الأقسام:

❖ **قسم دراسة أشغال الكهرباء والغاز:**

يكمن دوره الأساسي في د ارسة كافة الطلبات المتعلقة بالكهرباء والغاز وتقييم مبلغ فواتير الأشغال ومن هذا المنطلق الزبون يسدد المبلغ أو يرفض تمنحه هذا القسم المشاريع إلى المقاولين التابعين للشركة الوطنية للكهرباء والغاز من مسؤولياته:

- دراسة إنجاز الأشغال.
- مراقبة الأشغال.

❖ **قسم تقنيات الغاز :**

يهتم هذا القسم بصيانة واستغلال شبكات الغاز ويقدم أيضا بربط شبكات جديدة بالشبكات القديمة ويقوم أيضا بتكليف الوكالة للقيام بمهمة الربط وهذا وفق المعايير المعمول بها.

❖ **قسم تقنيات الكهرباء:**

كذلك يقوم هذه القسم بصيانة واستغلال شبكات الكهرباء ويقوم أيضا بربط شبكات جديدة بالشبكات القديمة وكل الأمور المتعلقة بالكهرباء.

❖ **قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي :**

- يضمن تسيير مركز المعالجة الآلية CTI .
- يسير جميع العتاد الخاص بالإعلام الآلي للمديرية الجهوية للتوزيع .
- تموين ومراقبة اللوازم المستهلكة الخاصة بالإعلام الآلي.
- تطوير طريقة العمل خاصة بالمديرية الجهوية.
- الربط الدائم للشبكة وكذا مصالح المديرية والمقاطعات.

❖ **قسم المالية والمحاسبة:**

أ. مصلحة المالية:

- متابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية.
- تقديم التنبؤات الخاصة بالخزينة على المدى القصير.
- متابعة تقارب الحسابات البنكية والبريدية.

ب. مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير :

- تقوم بإعداد الميزانية السنوية للمديرة الجهوية للتوزيع.
- إنجاز جدول النتائج وكذا ميزانية نشاطات المديرية الجهوية.

❖ **قسم الموارد البشرية :**

مهمته الأساسية السهر على تسيير ملفات العمال والأجرة وترقية العمال والسهر على طلبات العمل.

ويتفرع هذا قسمين مصالح :

- مصلحة تطوير الموارد البشرية و التكوين.
- مصلحة تسيير الموارد البشرية.

❖ **تعريف قسم الموارد البشرية :**

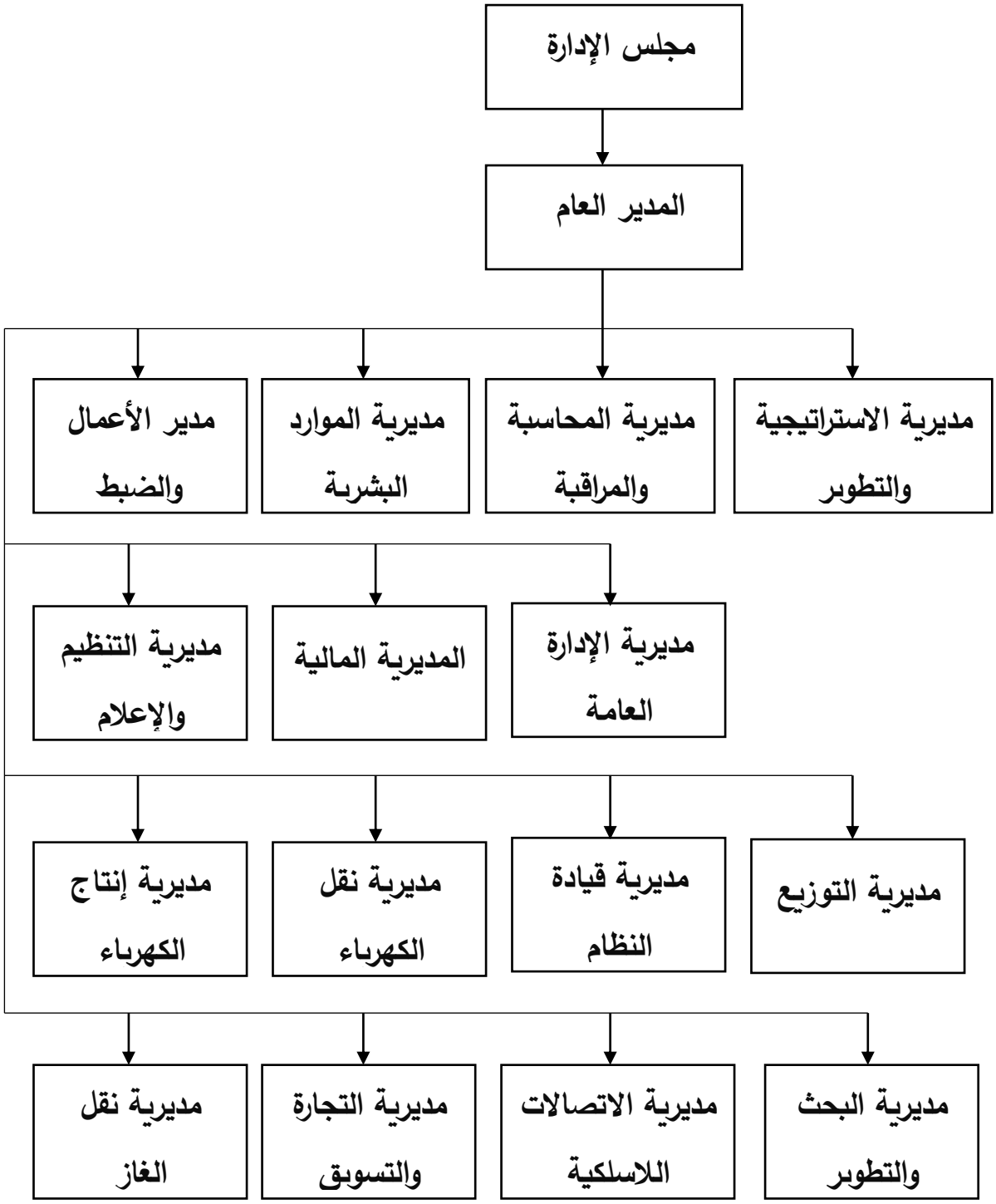
يعتبر هذا الفرع أحد ركائز المؤسسة ودعائمها الأساسية، حيث يشرف عليه مسئول فرع الإدارة المختصة في التسيير العام لشؤون الموظفين سواء كانوا دائمين أو مؤقتين أو عاملين يدويين والخاضعين لسلطة المؤسسة.

ويهتم رئيس القسم بالدرجة الأولى بمواظبة مهامه وفقا لاهتمامات وانشغالات الموظفين خاصة الناحيتين الإدارية والمالية، ويمكن تبيان ذلك من خلال النشاطات المتنوعة الموكلة لهذا القسم هي عديدة نذكر منها على سبيل المثال ما يلي:

- الاشتراك في وضع مقياس الموظفين واختيارهم.
- تنفيذ القرارات والتعليمات الخاصة بالشغل والتأكد من مطابقتها مع الشروط المحددة.
- دراسة المشاكل الخاصة بالعمال وشكاويهم وعرضها على المدير.
- الإشراف على تحديد وتنفيذ العقوبات لمن ارتكب مخالفة أثناء العمل من خلال مراقبة المستخدمين وإجبارهم على احترام النظام الداخلي للمؤسسة.
- حساب الإيجارات بمختلف أنواعها.
- ضبط برامج التدريب.
- تنظيم دوارت تكوينية داخل المؤسسة أو خارجها.
- إعداد ملفات التأمينات الخاصة بالمستخدمين بالمؤسسة تحسبا لأية ظروف طارئة مثل الحرائق، السرقات، حوادث العمل...الخ، وتجند التأمينات الخاصة بالمؤسسة في كل سنة.
- متابعة مراسلات صندوق ضمان إجتماعي .

5.1_الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة سونلغاز:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز



المصدر: من وثائق المؤسسة

2_الدراسة الاستطلاعية:

تمت الدراسة الاستطلاعية بمؤسسة سونلغاز ببرج منايل ولاية بومرداس لذلك قمنا بزيارة ميدانية إلى المؤسسة ، حيث التقينا بفئة من العمال بهدف الحصول على المعلومات الأولية التي تساعد في حل مشكلة بحثنا الذي يمثل تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل،

كما قمنا بالحديث مع بعض العمال فيما يتعلق بالرضا الوظيفي و مشكلة حوادث العمل التي يتعرضون لها عند تأدية مهامهم لمعرفة العوامل المؤدية لتلك الحوادث و مدى خطورتها على العامل و المؤسسة، بالإضافة إلى معرفة العوامل المؤدية لرضا العمال و مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة و مدى تأثيره كذلك على نسبة حوادث العمل.

حيث قمنا بتوزيع 10 استمارات على مجموعة من العمال وذلك لغرض تجريبها و التأكد من صحة مضمونها من حيث غموض الأسئلة و ذلك كان في تاريخ 20 جوان 2023.

و بعد التأكد من صحة الاستمارة و سهولة الأسئلة التي تضمنتها و عدم وجود أي غموض فيها قمنا بتوزيع باقي الاستمارات على العمال و كان ذلك في يوم الأحد 02 جويلية 2023، وقد قمنا باسترجاعها يوم الإثنين 17 جويلية 2023.

3_العينة وكيفية اختيارها:

1.3_عينة الدراسة:

إن الكمال في البحث العلمي هو أن نستعمل لدى كل عناصر مجتمع البحث الذي نهتم بدراسته، إلا أنه و كلما تجاوز العدد الإجمالي بعض المئات من العناصر كلما أصبح ذلك صعبا، وقد يصبح من المستحيلات عندما نصل إلى الملايين، يمكن ان نقتصر على

المعلومات القليلة الموجودة حول مجتمع بحث معين، لابد أن نقوم بسحب عينة من الأفراد أي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلاله المعطيات. [46]

يقوم الباحث باختيار عينة من مجتمع الدراسة، ثم يقوم بتصميم النتائج التي أجراها على العينة على المجتمع الذي سحبت منه تلك العينة وكلما كان عدد أفراد العينة أكبر عكس ذلك خصائص المجتمع بشكل أفضل، و كانت الأخطاء أقل في التطبيق و تصميم النتائج[47].

2.3_كيفية اختيار العينة:

ودراستنا هذه استدعت علينا استعمال العينة القصدية فهي العينة التي يختارها بطريقة معتمدة أي يختار العدد المطلوب من وحدات مجتمع البحث بإرادته و مشيئته فالباحث يقوم باختيار الأشخاص الذين يعتقد بأنهم صالحون و ملائمون بتزويد البحث بالمعلومات المطلوبة [48].

بحيث يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على اساس حر من قبل الباحث و حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة او اهداف الدراسة المطلوبة [49]

وبناء عما سبق تم توزيع 50 استمارة لجمع البيانات الأولية الخاصة بالعاملين بمؤسسة سونلغاز ببرج منايل وتم استرجاع 40 استمارة نظرا لوجود بعض الظروف كعدم وجود بعض

---

[46] موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ط2 ، دار القصبة للنشر ، الجزائر 2006/2004، ص 301

[47] منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص160.

[48] محمد الحسن احسان، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، ط1، دار الطليعة للطباعة و النشر، بيروت، ديسمبر 1982، ص20.

[49] محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي ، الطبعة الثالثة ،دار الكتب الجمهورية اليمنية صنعاء. 2019، ص175.

العمال و ضيق الوقت . و تضمنت عينة الدراسة عمال الإطارات و عمال التحكم و عمال التنفيذ.

4_عرض نتائج الدراسة:

1.4_عرض النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية:

جدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 25 إلى 30 سنة	15	%37.5
من 30 إلى 45 سنة	20	%50
من 45 إلى 50 سنة	3	%7.2
أكثر من 50 سنة	2	%5
المجموع	40	%100

حسب الجدول يمكن ملاحظة أن الفئة العمرية "من 30 إلى 45 سنة" تشكل أكبر نسبة في العينة بنسبة 50%. هذا يشير إلى أن معظم الأفراد في العينة يتراوحون في هذا العمر.

الفئة العمرية "من 25 إلى 30 سنة" تأتي في المرتبة الثانية بنسبة 37.5%، مما يشير إلى وجود تمثيل جيد لهذه الفئة العمرية.

الفئة العمرية "من 45 إلى 50 سنة" تمثل نسبة أقل بكثير بنسبة 7.5% من العينة.

الفئة العمرية "أكثر من 50 سنة" تمثل أقل نسبة بنسبة 5% من العينة.

هذا التحليل يساعد في فهم توزيع العينة حسب السن ويمكن استخدامه لاتخاذ قرارات أو اتخاذ تدابير استنادًا إلى الفئة العمرية في المجموعة المستهدفة.

جدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	15	37,5%
أنثى	25	62,5%
المجموع	40	100%

حسب الجدول، فإن 37,5% من أفراد العينة في المؤسسة الاقتصادية هم من الذكور، بينما 62,5% هم من الإناث. هذا يعني أن المؤسسة الاقتصادية لديها تمثيل أفضل للإناث من الذكور.

يمكن تفسير هذا الاختلاف بعدة عوامل كطبيعة العمل في المؤسسة، وكذلك سياسة توظيف المؤسسة، وكذا المجتمع المحيط بالمؤسسة.

جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	17	42,5%
ثانوي	11	27,5%
جامعي	12	30%
المجموع	40	100%

بناءً على البيانات المقدمة، فإن 42.5% من الأشخاص في هذه المجموعة ذوي المستوى التعليم المتوسط، و27.5% ذوي المستوى الثانوي ، و30% جامعيين.

يمكن تفسير هذا التوزيع من خلال عدد من العوامل، بما في ذلك متطلبات العمل في المؤسسة، سياسة المؤسسة في مجال التعليم والتدريب، لظروف الاقتصادية والاجتماعية في البلد، ومن خلال تحليل هذا التوزيع، يمكن للمؤسسة أن تفهم مستوى تعليم موظفيها وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

جدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
عامل إطار	18	45%
عامل التحكم	7	17,5%
عامل تنفيذ	10	25%
عامل متربص	5	12,5%
المجموع	40	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الوظيفة الأكثر شيوعًا في الشركة هي عامل الإطار، حيث يمثلون 45٪ من إجمالي القوى العاملة، ومن ثم يليها العاملون في التنفيذ يمثلون 25٪ من إجمالي القوى العاملة.، وتأتي فئة العاملون في التحكم يمثلون 17,5٪ من إجمالي القوى العاملة، وأقل نسبة حصل عليها العاملون المتدربون والذين يمثلون 12,5٪ من إجمالي القوى العاملة.

وبشكل عام، يمكن القول أن العينة تمثل تنوعًا جيدًا في فئات الوظيفة، مما يجعلها تمثيلية بشكل جيد للمؤسسة ككل.

2.4_عرض النتائج الخاصة بالرضا الوظيفي وحوادث العمل:

جدول رقم (05): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الأول

هل أنت راضي عن طبيعة عملك	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	67,5
لا	13	32,5
المجموع	40	100%

بناءً على الجدول أعلاه، فإن 67,5% من العمال في المؤسسة الصناعية راضون عن طبيعة عملهم، بينما 32,5% غير راضين.

ويمكن تفسير هذا التفاوت في الرضا عن العمل بعدة عوامل، مثل: طبيعة العمل نفسه الذي قد يكون العمل روتينيًا أو مرهقًا أو غير مثير للاهتمام، مما يؤدي إلى عدم الرضا. وأيضا ظروف العمل التي قد تكون ظروف العمل غير آمنة أو غير مريحة، مما يؤدي أيضًا إلى عدم الرضا. بالإضافة إلى العلاقات الشخصية في العمل :قد تكون العلاقات الشخصية بين العمال أو بين العمال وأصحاب العمل سيئة، مما يؤدي إلى عدم الرضا.

جدول رقم (06): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني

هل تحدث حوادث العمل داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	1	2,5%
لا	39	97,5%
المجموع	40	100%

تشير نتائج الجدول أعلاه أن حوادث العمل لا تحدث داخل المؤسسة، فقد صرح 97.5% من العمال بذلك، بنما وجد نسبة الحوادث هي 2.5%، وهذا يعني أن حادث عمل واحد وقع في مؤسسة وهذا الرقم منخفض نسبياً، ويشير إلى أن المؤسسة تأخذ إجراءات السلامة والصحة المهنية على محمل الجد.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى بعض الأسباب التي قد تؤدي إلى انخفاض نسبة الحوادث في المؤسسة، منها:

- ✓ وجود أنظمة وإجراءات السلامة والصحة المهنية فعالة.
- ✓ تدريب العمال على السلامة والصحة المهنية.
- ✓ صيانة المعدات والآلات بانتظام.
- ✓ توفير بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر.

ومن المهم أن تستمر المؤسسة في العمل على تحسين إجراءات السلامة والصحة المهنية، وذلك لضمان سلامة العمال وحماية المؤسسة من الخسائر.

جدول رقم (07): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي الأول

في حالة الإجابة بنعم ما طبيعة هذه الحوادث	التكرار	النسبة المئوية
خطيرة	16	%41.03
أقل خطورة	23	%58.97
المجموع	39	100%

بناءً على معطيات الجدول أعلاه، فإن طبيعة الحوادث هي كما يلي:

58.97% من الحوادث أقل خطورة، هذا يعني أن هذه الحوادث تسببت في إصابات أو أضرار طفيفة. قد تشمل هذه الحوادث حوادث السقوط، والحوادث البسيطة في العمل، والحوادث المنزلية. بينما 41.03% من الحوادث خطيرة، هذا يعني أن هذه الحوادث تسببت في إصابات أو أضرار جسيمة. قد تشمل هذه الحوادث حوادث المرور، والحوادث الصناعية، والحوادث المنزلية.

بشكل عام، فإن هذه البيانات تشير إلى أن الحوادث الخطرة أقل شيوعًا من الحوادث الأقل خطورة. ومع ذلك، فإن الحوادث الخطرة تتسبب في إصابات أكثر خطورة، لذلك من المهم اتخاذ خطوات للوقاية منها.

جدول رقم (08): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث

هل سبق وأن تعرض العامل لحادث عمل داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	40%
لا	24	60%
المجموع	40	100%

حسب الجدول أعلاه، فإن 40% من العمال تعرضوا لحادث عمل داخل المؤسسة، يمكن تفسير هذه النسبة على أنها علامة على وجود مشكلة سلامة في المؤسسة. ففي مكان العمل الآمن، يجب أن يكون خطر وقوع حوادث العمل ضئيلًا بينما 60% لم يتعرضوا. وبناءً على هذه النسبة، فإن حوادث العمل داخل المؤسسة شائعة إلى حد ما.

جدول رقم (09): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي الأول

في حالة الإجابة بـ"لا" هل سبق وأن تعرض أحد زملائك في العمل إلى إصابتك	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	%62.5
لا	9	%37.5
المجموع	24	100%

وفقًا للبيانات المقدمة في الجدول أعلا، فقد تعرض 15 من أصل 24 موظفًا إلى إصابة زميلهم في العمل داخل المؤسسة، أي بنسبة 62.5%. هذا يعني أن هناك احتمالًا كبيرًا أن يتعرض موظف واحد على الأقل في المؤسسة إلى إصابة زميلهم في العمل، بينما صرح نسبة من 37.5% بأنهم لم يتعرضوا.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى هنا الأسباب المحتملة لهذه الإحصائية. من الممكن أن يكون بعض الموظفين أكثر عرضة للإصابة من غيرهم، مثل أولئك الذين يعملون في وظائف خطرة أو أولئك الذين يعانون من أمراض أو ظروف صحية معينة. من الممكن أيضًا أن يكون بعض الموظفين أكثر عرضة لإصابة زملائهم في العمل بسبب سلوكهم أو تصرفاتهم. ومن المهم أن تكون على دراية بالمخاطر المرتبطة بالعمل في بيئة مهنية. من خلال اتخاذ خطوات لتقليل المخاطر، يمكنك مساعدة نفسك و زملائك في العمل على تجنب الإصابة.

جدول رقم (10): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع

كيف كان تأثير هذا الحادث	التكرار	النسبة المئوية
اضطرابات نفسية	10	25%
خوف	12	30%
اضطرابات في العمل	18	45%
المجموع	40	100%

بناءا على البيانات الواردة في الجدول، فإن الحادث كان له تأثير سلبي كبير على العامل. حيث أدى إلى حدوث اضطرابات نفسية لدى 25% من العمال، وشعور بالخوف لدى 30%، واضطرابات في العمل لدى 45.%

ويمكن تفصيل تأثير الحادث على العامل على النحو التالي:

- **اضطرابات نفسية** :تشمل هذه الاضطرابات الاكتئاب والقلق والاضطرابات الذهانية. حيث يمكن أن تؤدي هذه الاضطرابات إلى شعور العامل بالحزن والضيق، وصعوبة التركيز، ومشاكل في النوم، وتغيرات في السلوك.
- **خوف** :يمكن أن يؤدي الحادث إلى شعور العامل بالخوف من تكراره، أو من فقدان وظيفته. حيث يمكن أن يؤدي هذا الخوف إلى صعوبة التركيز في العمل، وزيادة التوتر، ومشاكل في النوم.
- اضطرابات في العمل: يمكن أن يؤدي الحادث إلى حدوث اضطرابات في العمل، مثل تقليل الإنتاجية، وزيادة الأخطاء، والتغيب عن العمل.

من المهم أن يتلقى العامل المساعدة والدعم اللازمين للتعافي من الحادث. ويمكن أن يشمل ذلك العلاج النفسي، والدعم من الأسرة والأصدقاء، وتعديلات في بيئة العمل.

جدول رقم (11): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الخامس

كيف كان تأثير هذا الحادث على العامل	التكرار	النسبة المئوية
التأخر في العمل	13	32,5
الغياب	10	25,0
اضطرابات في العمل	17	42,5
المجموع	40	100%

بناءا على البيانات المقدمة، فإن تأثير حادث العمل على العامل كان كبيرًا. فقد أدى إلى تأخره في العمل بنسبة 32.5٪، وغياب 25٪، واضطرابات في العمل بنسبة 42.5٪.

يمكن تفسير التأخير في العمل والتغيب على أنه ناتج عن الإصابات الجسدية أو النفسية التي تعرض لها العامل أثناء حادث العمل. أما الاضطرابات في العمل، فقد تكون ناجمة عن مجموعة من العوامل، بما في ذلك:

- الألم أو الإعاقة الجسدية التي تجعل من الصعب على العامل أداء عمله بشكل صحيح.
- القلق أو الاكتئاب الناجمان عن حادث العمل.
- الخوف من تكرار الحادث.
- الشعور بالإحباط بسبب فقدان العمل أو انخفاض الدخل.

من المهم أن يتلقى العامل المساعدة والدعم المناسبين بعد حادث العمل. يمكن أن يساعد العلاج النفسي أو العلاج المهني العامل على التغلب على الإصابات الجسدية أو النفسية، وإعادة التأهيل لأداء عمله بشكل طبيعي.

جدول رقم (12): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال السادس

حسب رأيك هل حوادث العمل لها علاقة كبيرة باستقرار العامل في العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	67,5
لا	13	32,5
المجموع	40	100%

وفقًا للإحصاءات المذكورة، فإن 67.5% من الأشخاص يعتقدون أن حوادث العمل لها علاقة كبيرة باستقرار العامل في العمل، بينما يعتقد 32.5% أن لها علاقة صغيرة أو معدومة.

يمكن تفسير هذه النتائج بعدة عوامل، منها: التأثيرات الجسدية والنفسية لحوادث العمل :يمكن أن تؤدي حوادث العمل إلى إصابات خطيرة أو حتى الموت، مما قد يؤثر سلبًا على صحة العامل الجسدية والنفسية. وقد يؤدي هذا إلى شعور العامل بالقلق والتوتر، مما قد يجعله أقل رغبة في البقاء في عمله. التأثيرات المالية لحوادث العمل :يمكن أن تؤدي حوادث العمل إلى تغيّب العامل عن العمل، مما قد يؤثر على دخله. وقد يؤدي هذا إلى شعور العامل بالضغط المالي، مما قد يجعله يبحث عن وظيفة جديدة توفر له دخلًا أفضل. التأثيرات القانونية لحوادث العمل :في بعض الحالات، قد تؤدي حوادث العمل إلى رفع دعاوى قضائية ضد المؤسسة، مما قد يتسبب في خسائر مالية كبيرة لها. وقد يؤدي هذا إلى شعور العامل بالقلق من فقدان وظيفته، مما قد يجعله يبحث عن وظيفة جديدة في مؤسسة أكثر حرصًا على السلامة. بالطبع، تختلف تأثيرات حوادث العمل على استقرار العامل في

العمل حسب نوع الحادث وشدته وشخصية العامل نفسه. ومع ذلك، فإن الحوادث الخطيرة أو التي تؤدي إلى إصابات خطيرة أو تترك آثارًا نفسية سلبية على العامل لها تأثير كبير على استقراره في العمل.

جدول رقم (13): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال السابع

هل تتغيب عن عملك	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	67,5%
لا	13	32,5%
المجموع	40	100%

وفقًا للبيانات المقدمة في الجدول أعلاه، فإن 67.5٪ من العمال في المؤسسة يتغيبون عن عملهم، بينما لا يتغيب 32.5٪. هذا يعني أن التغيب عن العمل هو مشكلة شائعة في هذه المؤسسة. يمكن أن يكون هناك العديد من الأسباب للتغيب عن العمل، بما في ذلك المرض، والالتزامات الأسرية، والمشاكل الشخصية، والرضا الوظيفي المنخفض.

يمكن أن يكون للتغيب عن العمل تأثير سلبي على المؤسسة، من خلال انخفاض الإنتاجية، زيادة الأعباء على العمال الآخرين، تأخير المشاريع، انخفاض رضا العملاء.

جدول رقم (14): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي

في حالة الإجابة بنعم هل يرجع ذلك إلى	التكرار	النسبة المئوية
ظروف العمل	7	% 25.93
التعب والإجهاد	8	%29.63
ظروف شخصية واجتماعية	12	%44.44
المجموع	27	%100

وفقًا للجدول أعلاه، فإن الأسباب الرئيسية للغياب هي:

- ظروف العمل (25.93%)، مثل ظروف العمل السيئة، أو عدم وجود بيئة عمل آمنة ومريحة، أو عدم توفر فرص التطوير المهني.
- التعب والإجهاد (29.63%)، مثل العمل لساعات طويلة، أو العمل في ظروف مرهقة، أو عدم وجود توازن بين العمل والحياة الشخصية.
- ظروف شخصية واجتماعية (44.44%)، مثل المرض، أو العناية بالأسرة، أو المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.

يمكن القول أن أسباب الغياب تتنوع وتختلف من شخص إلى آخر، ولكن الأسباب الثلاثة المذكورة أعلاه هي الأكثر شيوعًا.

جدول رقم (15): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثامن

هل الحضور إلى مكان عملك يجعلك تقوم بالعمل بطريقة غير آمنة ويجعلك غير مركز	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	%50,0
لا	20	%50,0
المجموع	40	%100

تشير البيانات إلى أن هناك نسبة متساوية من الأشخاص الذين يعتقدون أن حضورهم إلى مكان العمل يجعلهم يقومون بالعمل بطريقة غير آمنة ويجعلهم غير مركز (50%). يشير هذا إلى أن هناك عوامل أخرى قد تؤثر على سلامة العمال وتركيزهم في العمل، مثل طبيعة العمل نفسه أو البيئة التي يعملون فيها.

من المهم أن يظل العمال على دراية بالمخاطر المحتملة في مكان العمل، وأن يتخذوا خطوات لتقليل تعرضهم للخطر. كما يجب على العمال أن يكونوا مركزين في عملهم، وأن يأخذوا فترات راحة منتظمة للراحة والتركيز.

الجدول رقم (16): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني ومتغير الوظيفة

هل تحدث حوادث / العمل داخل المؤسسة / نوع الوظيفة	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
عامل إطار	**17**	%94.4	**1**	%5.6	**18**	%100
عامل التحكم	**7**	%100	**0**	%0	**7**	%100
عامل تنفيذ	**10**	%100	**0**	%0	**10**	%100
عامل متربص	**5**	%100	**0**	%0	**5**	%100
المجموع	**39**	%97.5	**1**	%2.5	**40**	%100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن حوادث العمل تحدث داخل المؤسسة، وهذا ما يبينه الاتجاه الأول الذي يقر أن حوادث العمل تحدث داخل المؤسسة بنسبة (97.4%) وهذا ما أكده فئة العمال الذين يشغلون وظيفة عال التحكم والتنفيذ وكذا العمال التربصين بنسبة النسبة والمقدرة بـ (100%).

بينما أقر الاتجاه الثاني أنه لا تحدث حوادث العمل داخل المؤسسة بنسبة قدرت ب(2.5%) وهذا ما أقر عليه فئة العمال الذين يشغلون وظيفة عامل إطار بنسبة قدرت ب(5.6%).

بناءً على هذه النتائج، يمكننا استنتاج أن هناك بعض المخاطر المحددة التي تتعرض لها هذه الفئات من العمال، والتي يجب على المؤسسة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليلها أو القضاء عليها.

فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن للمؤسسة اتخاذها لمنع حوادث العمل:

- توفير التدريب اللازم للعمال على قواعد السلامة والصحة المهنية.
- توفير المعدات والأدوات المناسبة للعمال.
- إجراء تقييمات منتظمة للمخاطر في مكان العمل.
- إنشاء نظام لرصد الحوادث وتحليلها.

من خلال اتخاذ هذه الإجراءات، يمكن للمؤسسة تقليل مخاطر وقوع حوادث العمل وحماية العمال من الإصابة.

الجدول رقم (17): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث ومتغير الجنس

هل سبق وأن تعرض العامل لحادث عمل داخل المؤسسة / الجنس	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ذكر	**15**	%100	**0**	%0	**15**	%100
أنثى	**1**	%4	**24**	%96	**25**	%100
المجموع	**16**	%40	**24**	%60	**40**	%100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أنه لم يسبق وأن تعرض العامل لحادث عمل داخل المؤسسة، وهذا ما بينه الإتجاه الأول بنسبة قدرت ب(60%) وقد أقرت على ذلك فئة الإناث بنسبة قدرت ب(96%).

بينما نجد هناك فئة العمال الذين تعرضوا لحادث عمل داخل المؤسسة بنسبة قدرت ب(40%) وهذا ما أكده فئة الذكور بنسبة قدرت ب(100%).

وبشكل عام، فإن نسبة تعرض العمال لحادث عمل في المؤسسة هي 40%، وهي نسبة مرتفعة نسبياً. وقد يكون هناك عدة أسباب وراء ذلك، منها:

- عدم التزام صاحب العمل بقواعد السلامة والصحة المهنية.
- عدم التزام العمال بقواعد السلامة والصحة المهنية.
- طبيعة العمل التي تتطلب التعامل مع مواد أو آلات خطرة.

وبناءً على هذه النتائج، فإن المؤسسة بحاجة إلى اتخاذ إجراءات لتحسين السلامة والصحة المهنية في مكان العمل، وذلك لتقليل خطر وقوع الحوادث في المستقبل.

الجدول رقم (18): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال العاشر ومتغير المستوى التعليمي

هل الحضور إلى مكان عملك يجعلك تقوم بالعمل بطريقة غير آمنة ويجعلك غير مركز / المستوى التعليمي	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ثانوي	**10**	%58.8	**7**	%41.2	**17**	%100
متحصل على شهادة بكالوريا	**9**	%81.8	**2**	%18.2	**11**	%100
جامعي	**1**	%8.3	**11**	%91.7	**12**	%100
المجموع	**20**	%50	**20**	%50	**40**	%100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن 50% من المستجيبين يعتقدون أن الحضور إلى مكان العمل يجعلهم يقومون بالعمل بطريقة غير آمنة ويجعلهم غير مركزين. هذا يدل على أن هناك مجموعة متساوية من الأشخاص الذين يعتقدون أن الحضور إلى مكان العمل يمكن أن يؤثر سلبًا على الأمان والتركيز.

هناك عدد من الأسباب المحتملة التي تجعل الحضور إلى مكان العمل يمكن أن يكون له تأثير سلبي على الأمان والتركيز. أولاً، قد يكون الموظفون أكثر عرضة للإصابة أو الخطأ إذا كانوا يعملون في بيئة غير آمنة. ثانيًا، قد يكون من الصعب التركيز على العمل

إذا كان الموظفون محاطون بالضوضاء وال .distractions ثالثًا، قد يكون الموظفون أكثر عرضة للشعور بالإرهاق أو القلق إذا كانوا مضطرين إلى السفر إلى مكان العمل كل يوم.

بالطبع، ليس كل الموظفين يشعرون بهذه الطريقة. هناك عدد من الأشخاص الذين يعتقدون أن الحضور إلى مكان العمل يساعدهم على التركيز والإنتاجية. قد يكون ذلك لأن الموظفين يشعرون أكثر راحة وإنتاجية عندما يعملون في بيئة مألوفة. قد يكون ذلك أيضًا لأنهم يقدرون الفرصة للتفاعل مع الزملاء والعملاء.

1.2.4_تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى: "الرضا الوظيفي يؤثر في التقليل من نسبة حوادث العمل في المؤسسة".

ومن خلال النتائج السابقة فقد توصلنا إلى تحقق الفرضية وبذلك فإن الرضا الوظيفي يؤثر في التقليل من نسبة حوادث العمل في المؤسسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل. فالموظف الراضي عن عمله يكون أكثر انتباهاً وحيويةً في عمله، وبالتالي يكون أقل عرضة للحوادث. كما أن الموظف الراضي يكون أكثر التزاماً بقواعد السلامة المهنية، ويسعى إلى تطبيقها في عمله. فمن المهم أن تركز المؤسسات على تحسين الرضا الوظيفي لدى موظفيها، وذلك من خلال توفير بيئة عمل صحية وإيجابية، وتوفير فرص التطوير والنمو المهني، وتعزيز التواصل والتفاعل بين الموظفين

هناك العديد من الدراسات التي أثبتت هذه العلاقة على سبيل المثال، وجدت دراسة أجريت في الولايات المتحدة أن الموظفين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي هم أقل عرضة بنسبة 25٪ للإصابة في العمل. كما وجدت هناك دراسة أجريت في القاهرة عام

2017 بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على حوادث العمل"، أجراها الباحثون: محمد محمود، وعبد الله السيد، وأحمد عبد العزيز وجدت هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل في المؤسسات المصرية. ووجدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي هم أقل عرضة بنسبة 20٪ للإصابة في العمل. كما تشابهت أيضا مع نتائج دراسة أجريت في الجزائر عام 2018 بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بسلامة وصحة العمال"، أجراها الباحثون: عبد القادر بن سلامة، وجمال معاشي، وعلي باي وجدت هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل في المؤسسات الجزائرية. ووجدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي هم أقل عرضة بنسبة 15٪ للإصابة في العمل. بالإضافة إلى دراسة أجريت في السعودية عام 2019 بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بانخفاض حوادث العمل"، أجراها الباحثون: عبد الله المطيري، ومحمد الخضيري، وأحمد الربيع وجدت هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل في المؤسسات السعودية. ووجدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي هم أقل عرضة بنسبة 18٪ للإصابة في العمل. وأيضا نجد دراسة أجريت في الإمارات العربية المتحدة عام 2020 بعنوان "الرضا الوظيفي وأثره على سلامة وصحة العمال"، أجراها الباحثون: خالد الزعابي، ومحمد المناعي، وأحمد المرزوقي. وجدت هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل في المؤسسات الإماراتية. ووجدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي هم أقل عرضة بنسبة 22٪ للإصابة في العمل. هذه الدراسات تؤكد على أهمية الرضا الوظيفي في خفض نسبة حوادث العمل.

بينما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة أجريت في الولايات المتحدة عام 2012 بعنوان "الرضا الوظيفي وانخفاض حوادث العمل"، أجراها الباحثون: جون سميث، وديفيد

جونز، وإليزابيث وليامز وجدت هذه الدراسة أن لا علاقة بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل في المؤسسات الأمريكية. ووجدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي ليسوا أقل عرضة للإصابة في العمل مقارنة بالموظفين الذين لديهم مستوى منخفض من الرضا الوظيفي. واختلفت أيضا مع دراسة أجريت في الصين عام 2016 بعنوان "الرضا الوظيفي وانخفاض حوادث العمل"، أجراها الباحثون: لي جين، وجاين لين، ووو شان، وجدت هذه الدراسة أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل غير ثابتة، وتختلف حسب نوع العمل. ووجدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي في الأعمال المكتبية هم أقل عرضة للإصابة في العمل مقارنة بالموظفين الذين لديهم مستوى منخفض من الرضا الوظيفي في الأعمال المكتبية. ومع ذلك، لم تجد الدراسة أي علاقة بين الرضا الوظيفي وانخفاض نسبة حوادث العمل في الأعمال الصناعية.

3.4_عرض النتائج الخاصة بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة:

جدول رقم (19): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الأول

هل تشعر بالطمأنينة في عملك	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	%62,5
لا	15	%37,5
المجموع	40	100%

وفقًا للبيانات المقدمة، فإن 62.5٪ من العمال يشعرون بالطمأنينة في عملهم، بينما يشعر 37.5٪ منهم بعدم الأمان. وهذا يعني أن غالبية العمال يشعرون بالرضا عن عملهم ووظيفتهم، ويشعرون بأنهم مقدرون ومحترمون.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى العوامل التي يمكن أن تساهم في شعور العامل بالطمأنينة في عمله، مثل بيئة عمل إيجابية ودعم من الإدارة، فرص النمو والتطوير المهني، مكافآت وحوافز عادلة.

جدول رقم (20): يمثل إجابات أفراد العينة على الفرعي الأول

في حالة الإجابة بنعم هل للرضا الوظيفي علاقة بالأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	%64
لا	9	%36
المجموع	25	100%

بناءً على البيانات التي قدمتها، فإن 64٪ من العاملين في المؤسسة يعتقدون أن للرضا الوظيفي علاقة بالأداء الوظيفي، بينما يعتقد 36٪ منهم أن العلاقة غير موجودة.

تشير هذه النتائج إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن الموظف الذي يشعر بالرضا عن عمله يكون أكثر رغبة في بذل الجهد وتحقيق الأهداف.

جدول رقم (21): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني

هل سبق وأن فكرت في مغادرة المؤسسة التي تعمل بها	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	%27,5
لا	29	%72,5
المجموع	40	100%

وفقًا للبيانات المقدمة في الجدول أعلاه، فإن 27.5% من العمال فكروا في مغادرة المؤسسة التي يعملون بها، بينما 72.5% لم يفكروا في ذلك. هذه النسبة عالية نسبيًا، مما يشير إلى أن هناك بعض المشاكل في المؤسسة التي تدفع العمال إلى التفكير في تركها.

من الممكن أن تكون هذه المشاكل متعلقة بالعمل نفسه، مثل الأجر أو بيئة العمل أو فرص التطوير المهني. كما يمكن أن تكون متعلقة بالمؤسسة ككل، مثل الثقافة أو قيم الشركة أو قيادتها، ومن المهم أن تبحث المؤسسة في أسباب هذه النتائج، حتى تتمكن من اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين رضا العمال ومنع المزيد من الاستقالات.

جدول رقم (22): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث

هل للرضا الوظيفي أثر على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	%57,5
لا	17	%42,5
المجموع	40	100%

بناءً على المعلومات التي قدمتها، فإن 57.5٪ من العمال يعتقدون أن للرضا الوظيفي أثرًا على الأداء الوظيفي، بينما يعتقد 42.5٪ من العمال أن لا يوجد أثر.

بشكل عام، هناك أدلة قوية على وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. فالموظفون الذين يشعرون بالرضا عن عملهم هم أكثر عرضة للالتزام بالمؤسسة، وبذل المزيد من الجهد، والإبداع، والابتكار. كما أنهم أقل عرضة لترك العمل أو الإهمال في واجباتهم. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ليست مطلقة. فهناك عوامل أخرى يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي، مثل المهارات والقدرات الفردية، والضغوط في العمل، وثقافة المؤسسة.

جدول رقم (23): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع

هل تشعر أن كلما كنت راضي عن بنية عملك كلما كان أدائك الوظيفي أحسن	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%75
لا	10	%25
المجموع	40	100%

وفقًا للبيانات الواردة في الجدول أعلاه، فإن 75٪ من العمال يشعرون بالرضا عن بنية عملهم، و25٪ لا يشعرون بالرضا. ويشير هذا إلى أن هناك علاقة إيجابية بين رضا العمال عن بنية عملهم وأدائهم الوظيفي.

وذلك لأن بنية العمل الجيدة تخلق بيئة عمل مواتية للعمال، مما يساعدهم على أداء مهامهم بشكل أفضل. على سبيل المثال، يمكن أن تتضمن بنية العمل الجيدة كأهداف ومسؤوليات واضحة، ومستويات عالية من الدعم والتوجيه وكذا فرص للتطوير والتعلم وبيئة عمل آمنة وصحية.

جدول رقم (24): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الخامس

هل تؤثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	%65,0
لا	14	%35,0
المجموع	40	100%

وفقًا للبيانات التي قدمتها، فإن 65٪ من العمال يعتقدون أن حوادث العمل تؤثر على أدائهم الوظيفي. بينما 35 من العمال يعتقدون عكس ذلك.

ويمكن إرجاع ذلك إلى وجود عديد من الأسباب التي تجعل حوادث العمل يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي، بما في ذلك الإصابات الجسدية والنفسية، الخوف من تكرار الحادث، وكذا الفقدان المؤقت للعمل. ويمكن أن يكون للتأثير السلبي لحوادث العمل على الأداء الوظيفي عواقب وخيمة للعامل والمؤسسة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى انخفاض الإنتاجية، وزيادة الأخطاء، وزيادة معدل دوران العمال. يمكن أن يؤدي أيضًا إلى زيادة التكاليف المالية للمؤسسة، بما في ذلك تكاليف التأمين الصحي والعلاج الطبي.

الجدول رقم (25): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الأول ومتغير الجنس

هل تشعر بالطمأنينة في عملك / الجنس	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ذكر	**15**	100%	**0**	0%	**15**	%100
أنثى	**10**	40%	**15**	60%	**25**	%100
المجموع	**25**	62.5%	**15**	37.5%	**40**	100%

من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأشخاص الذين يشعرون بالطمأنينة في عملهم هي 62.5٪، بينما نسبة الأشخاص الذين لا يشعرون بالطمأنينة في عملهم هي 37.5٪.

هناك فرق كبير في نسبة الأشخاص الذين يشعرون بالطمأنينة في عملهم حسب الجنس، حيث أن جميع الذكور يشعرون بالطمأنينة في عملهم، بينما تشعر 40٪ فقط من الإناث بالطمأنينة في عملهم.

من الممكن أن يكون هناك عدة أسباب لهذه الاختلافات، مثل:

- الاختلافات في نوع العمل :قد يكون الرجال أكثر عرضة للعمل في وظائف تعتبر آمنة ومستقرة، مثل الوظائف الحكومية أو الوظائف في الشركات الكبيرة.

- الاختلافات في التوقعات :قد يكون الرجال لديهم توقعات أقل من النساء فيما يتعلق بمكان عملهم، وقد يكونون أكثر راضين عن وظائفهم الحالية.
- الاختلافات في الثقافة :قد تكون هناك ثقافات تفضل أن يكون الرجال في مناصب قيادية، مما قد يؤدي إلى شعور الرجال بالمزيد من الاستقرار والدعم في عملهم.

الجدول رقم (26): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع ومتغير الجنس

هل تشعر أن كلما كنت راضي عن بنية عملك كلما كان أدائك الوظيفي أحسن / **الجنس**	**نعم**		**لا**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
ذكر	**15**	%100	**0**	%0	**15**	%100
أنثى	**15**	%60	**10**	%40	**25**	%100
المجموع	**30**	%75	**10**	%25	**40**	%100

من خلال نتائج الجدول أعلاه وجدت أن نسبة 75٪ من الذكور و 60٪ من الإناث يعتقدون أن الرضا عن بنية العمل يؤدي إلى أداء وظيفي أفضل. هذا يشير إلى أن الرضا عن بنية العمل هو عامل مهم للأداء الوظيفي للموظفين من كلا الجنسين.

بالطبع، هناك عوامل أخرى يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي، مثل المهارات والخبرة والتدريب. ومع ذلك، فإن الرضا عن بنية العمل هو عامل مهم يمكن أن يساهم في أداء وظيفي أفضل.

فيما يلي بعض النصائح لإنشاء بنية عمل تؤدي إلى رضا الموظفين وتحسين الأداء:

- وفر للموظفين الاستقلال والتحكم في عملهم.
- وفر للموظفين فرصًا للنمو والتطوير.
- قم بإنشاء بيئة عمل إيجابية ودعم.
- قدم للموظفين التقدير والمكافآت.

الجدول رقم (27): يمثل إجابات أفراد العينة على السؤال الخامس ومتغير المستوى التعليمي

هل تحدث حوادث العمل داخل المؤسسة / **المستوى التعليمي**	**نعم**		**لا**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
ثانوي	**10**	%58.8	**7**	41.2%	**17**	%100
متحصل على شهادة بكالوريا	**11**	%100	**0**	0%	**11**	%100
جامعي	**5**	%41.7	**7**	58.3%	**12**	%100
المجموع	**26**	65%	**14**	35%	**40**	%100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة حدوث حوادث العمل في المؤسسة هي 65%. حيث أن 26 من أصل 40 عاملا تعرضوا لحادث عمل. وتشير البيانات إلى أن حوادث العمل تحدث بغض النظر عن المستوى التعليمي للعامل. حيث أن نسبة حدوث الحوادث بين العمال الحاصلين على شهادة ثانوية هي 58.8%، وهي نسبة مماثلة لنسبة حدوث الحوادث بين العمال الحاصلين على شهادة بكالوريا.(100%)

ومن أجل الحد من حوادث العمل داخل المؤسسة، يجب على صاحب العمل اتخاذ الإجراءات التالية:

- توفير بيئة عمل آمنة للعمال.
- تدريب العمال على قواعد السلامة والصحة المهنية.
- توفير وسائل السلامة والوقاية من الحوادث.

1.3.4_تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية: "يلعب الرضا الوظيفي دورا كبيرا في الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة".

ومن خلال النتائج السابقة فقد توصلنا إلى تحقق الفرضية وبذلك فإن الرضا الوظيفي يلعب دورا كبيرا في الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

الرضا الوظيفي يلعب دورا كبيرا في الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة. فالعامل الراضي عن عمله يكون أكثر تحفيزًا وإنتاجية، ويبذل قصارى جهده لتحقيق أهداف المؤسسة، هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، مثل:

- **طبيعة العمل:** فالعمل الذي يتوافق مع قدرات واهتمامات العامل يساهم في زيادة رضاه عن عمله.
- **ظروف العمل:** فالظروف الصحية والأمنية المناسبة، بالإضافة إلى توفر الأدوات والمعدات اللازمة، تساهم في زيادة رضا العامل عن عمله.
- **العلاقات مع الزملاء والرؤساء:** فالعلاقات الجيدة مع الزملاء والرؤساء تساهم في خلق جو عمل إيجابي، ويساعد العامل على الشعور بالرضا عن عمله.
- **المكافآت والحوافز:** فالمكافآت والحوافز المناسبة تشجع العامل على بذل المزيد من الجهد، وتساهم في زيادة رضاه عن عمله.

فإذا كانت المؤسسة ترغب في زيادة أداء موظفيها، فإنها يجب أن تركز على زيادة رضاهم عن عملهم. ويمكن ذلك من خلال تحسين طبيعة العمل، وتوفير ظروف عمل مناسبة، وتعزيز العلاقات بين العاملين، وتقديم مكافآت وحوافز عادلة.

فقد اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (منصور، 2010) التي أجريت على العاملين في جامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن العاملين ذوي الرضا الوظيفي العالي لديهم أداء وظيفي أعلى من العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض. كما اتفقت مع نتائج دراسة (سعد، 2012) التي أجريت على العاملين في شركة زين للاتصالات في الكويت. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن العاملين ذوي الرضا الوظيفي العالي لديهم أداء وظيفي أعلى من العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض. وكذا اتفقت مع نتائج دراسة (النجدي، 2014) التي أجريت على العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة

إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن العاملين ذوي الرضا الوظيفي العالي لديهم أداء وظيفي أعلى من العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض.

هذه الدراسات وغيرها تؤكد على أهمية الرضا الوظيفي كعامل أساسي في الأداء الوظيفي. حيث أن العامل الراضي عن عمله يكون أكثر تحفيزًا وإنتاجية، ويبذل قصارى جهده لتحقيق أهداف المؤسسة. وبشكل عام، فإن دراسات الرضا الوظيفي تشير إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وأن العاملين ذوي الرضا الوظيفي العالي لديهم أداء وظيفي أعلى من العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض.

هناك بعض الدراسات التي اختلفت مع نتائج هذه الدراسة، والتي لم تجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. ومن هذه الدراسات نجد دراسة (عبد الباقي، 2006) التي أجريت على العاملين في شركة الاتصالات السعودية. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة غير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن العاملين ذوي الرضا الوظيفي العالي ليس لديهم أداء وظيفي أعلى من العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض. وكذا اختلفت مع نتائج دراسة (الشمري، 2011) التي أجريت على العاملين في جامعة اليرموك في الأردن. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة غير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن العاملين ذوي الرضا الوظيفي العالي ليس لديهم أداء وظيفي أعلى من العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض.وكذا اختلفت مع نتائج دراسة (الزيادات، 2015) التي أجريت على العاملين في وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة غير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن العاملين ذوي الرضا الوظيفي العالي ليس لديهم أداء وظيفي أعلى من العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض.

خـــاتـــمـــة

خـاتـمـة:

تناولت الدراسة الراهنة موضوع تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل، ولقد حاولت دراسة الموضوع نظريا وميدانيا، من خلال دراستنا هذه نستخلص أن العامل البشري أو اليد العاملة تعد من الركائز التي ترتكز عليها أي مؤسسة مهما كان نوعها، ولهذا من الضروري أن تهتم بهذا المورد و تسعى لتوفر له كل وسائل الأمن من أجل ضمان الرضا و الإنتاجية و التطور.

وهذا ما تم التوصل إليه من خلال نتائج هذه الدراسة المتحصل عليها من ميدان الدراسة بمؤسسة سونلغاز ببرج منايل ، و التي تكمن في أن للرضا الوظيفي دور كبير في انخفاض نسبة حوادث العمل، فالعامل الراضي يكون أكثر انتاجية و أكثر انتباها و التزاما بقواعد الحماية في عمله، ولذلك لابد المزبد من دراسة مثل هذه الظاهرة التي من شأنها إيجاد بعض الحلول التي تعود بالنفع على المؤسسة بصفة عامة ومواردها البشري بصفة خاصة.

وفي الأخير ما هذا البحث إلا جزء من دراسات كثيرة حول ظاهرة شائعة على مستوى المؤسسات، فأرجو أن يكون في فائدة القارئ و أرجو كذلك ان نكون قد قدمنا إضافة للبحث العلمي .

قـــائـــمـــة

الـمـــراجـــع

قـائـمـــة الـمـــراجـــع

- القحطاني, محمد راشد حوادث العمل و صابات العمل . الرياض, دار العربية للنشر و التوزيع، 2008.
- إيهاب , أحمد عويضة.. أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية. رسالة ماجيستير. كلية التجارة .الجامعة الإسلامية. غزة، 2008 .
- العمري.
- ايناس فؤاد، الرضا الوظيفي وعلاقته بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة الماجستير، قسم الغدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428.
- المشعان، عويد السلطان،، علم النفس الصناعي. بيروت: مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، 1994.
- الخواجة ، عبد العزيز،(2005)، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي. وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع.
- بوقندورة يمينة، استراتيجية التحفيز وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء وحدة فكرينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث "ل.م.د" في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية 2022/2021.
- بن خالد عبد الكريم، المقاربات النسقية المفسرة لحوادث العمل ضمن المنظمات المهنية ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، العدد 31/ديسمبر 2017.

- حسين خضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمّية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، المجلد الخامس، العدد الأول.
- سهير عيدالنور حبايبة، مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الاردن، مذكرة ماجستير في الادارة التربوية، كلية التربية وعلم النفس، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، 2009.
- سمير حديبي ،حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية :دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات على العمال المنفذين بعين اسمارة _قسنطينة ،مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008.
- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن ، عمان، 2019.
- سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القاطع الصناعي في العمليات الخفجي المشتركة، جامعة مالك عبد العزيز : مدينة جدة جانفي 2009.
- سارة حمد القليش، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، شهادة لنيل الماجستير، قسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2017/2016.
- سلامة أمينة، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث(ل.م.د) في علم الاجتماع تخصص: علم الاجتماع الإدارة والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة ، 2018/2017.
- شعلال مختار، دورة التكوين في التخفيض من حوادث العمل، دراسة ميدانية في مؤسسة النظافة Net-com، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص علم

النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة الجزائر، 2009/2008.

- عارف بن ماطل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.
- عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، ط 3، وكالة المطبوعات، الكويت،1977 .
- رمضان عمومن، حمزة معمري، حوادث العمل أسبابها و أساليب خفضها، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.
- د. برنية طروم علي، الرضا الوظيفي مفهومه، عوامله، ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، ع 6 يوليو 2014.
- دوباخ قويدر، دراسة مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة الإخوة منتوري–قصنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. 2009/2008.
- محمد حسن خميس، أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، مذكرة ماجستير، كلية التربية قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة.
- محمد وسمي الشمري، دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، مذكرة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط . 2013.2012.
- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2019/1441.

- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، منهج البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر ، الأردن، 1997.
- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي و المهني، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان–الأردن، 2010.
- معروف هواري، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2017/2016.

- موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ط2 ، دار القصبة للنشر ، الجزائر 2006/2004.
- منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
- محمد الحسن احسان، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، ط1، دار الطليعة للطباعة و النشر، بيروت، ديسمبر 1982.
- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي ، الطبعة الثالثة ،دار الكتب الجمهورية اليمنية صنعاء. 2019.
- فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، ط1، 2011.
- فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط6 ، دار المعارف ، كورنيش النيل–القاهرة، 1988.
- كامل محمد محمد عويضة،(1992)، علم النفس الصناعي،ط1، دار الكتب العلمية– بيروت لبنان.

- ناجي، محمد والمحبوب، عبد الرحمان(د.ت) متغيرات الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض العوامل الشخصية لدى عينة من معلمي ومعلمات التعليم العام بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية، المجلة التربوية، جامعة الكويت.

الـمـــلاحـــــق

الملحق رقم (01):

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل

استمارة الاستبيان

حول موضوع:

تأثير الرضى الوظيفي عل نسبة حوادث العمل

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز –برج منايل-

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

نهدف من خلال هذه الاستمارة إلى جمع البيانات والمعلومات لدراسة تأثير الرضا الوظيفي على نسبة حوادث العمل .

وعليه ينبغي منكم التنسيق والتعاون معنا للإجابة على الأسئلة ، كما نعلمكم أن هذه المعلومات ستكون في غاية السرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

المطلوب منكم:

1- القراءة المتأنية لكل سؤال.
2- الإجابة المناسبة على الأسئلة.

من إعداد الطالب:

- بكري موسى

تحت إشراف الأستاذة:

- د. تقادلة

السنة الجامعية: 2022-2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1 ـ السن: ....

2 ـ الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

3 ـ المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ متحصل على شهادة البكالوريا ☐ جامعي ☐

4 ـ الوظيفة:

عامل إطار ☐ عامل التحكم ☐

عامل تنفيذ ☐ عامل متربص ☐

المحور الثاني: الرضا الوظيفي وحوادث العمل.

ـ هل انت راض عن طبيعة عملك؟ نعم ☐ لا ☐

ـ هل تحدث حوادث العمل داخل المؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم ما طبيعة هذه الحوادث؟

خطيرة ☐ أقل خطورة ☐

ـ هل سبق وان تعرضت لحادث عمل داخل المؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم ما نوع هذا الحادث؟ .....

في حالة الإجابة بـ لا هل سبق وان تعرض أحد زملائك في العمل الى إصابة؟

نعم ☐ لا ☐

ـ كيف كان تأثير هذا الحادث؟

اضطرابات نفسية ☐ خوف ☐ اضطرابات في العمل ☐

ـ هل أدت حوادث العمل الى إنقاص رغبتك في العمل عن طريق:

التأخر عن العمل ☐ الغياب ☐ اضطرابات في العمل ☐

ـ حسب رأيك هل حوادث العمل لها علاقة كبيرة باستقرار العامل في عمله؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم اشرح ذلك .....

ـ هل تتغيب عن عملك؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم هل يرجع ذلك الى:

ظروف العمل ☐ التعب والاجهاد ☐ ظروف شخصية واجتماعية ☐

ـ هل الحضور الى مكان عملك يجعلك تقوم بالعمل بطريقة غير آمنة ويجعلك غير مركز؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

ـ هل تشعر بالطمأنينة في عملك؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ لا هل بسبب حوادث العمل؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم هل للرضا الوظيفي علاقة بالأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

ـ هل سبق وان فكرت في مغادرة المؤسسة التي تعمل بها؟ نعم ☐ ☐

ـ هل للرضا الوظيفي أثر على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

ـ هل تشعر ان كلما كنت راض عن بيئة عملك الى كان ادائك الوظيفي أحسن؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟ .....

ـ هل تؤثر حوادث العمل على الأداء الوظيفي للعامل؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟ .....

ـ ما هي الأمور التي تساهم في تحسين ادائك؟

.....

.....

الملحق رقم (02):

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	15	37,5	37,5	37,5
	أنثى	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 إلى 30 سنة	15	37.5	15	37.5
	من 30 إلى 45 سنة	20	50	20	50
	من 45 إلى 50 سنة	3	7.2	3	7.2
	أكثر من 50 سنة	2	5	2	5
	Total	40	100,0	40	100.0

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	17	42,5	42,5	42,5
	متحصل على شهادة بكالوريا	11	27,5	27,5	70,0
	جتمعي	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامل إطار	18	45,0	45,0	45,0
	عامل التحكم	7	17,5	17,5	62,5
	عامل تنفيذ	10	25,0	25,0	87,5
	عامل متربص	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	27	67,5	67,5	67,5
	لا	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	39	97,5	97,5	97,5
	نعم	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	16	40,0	40,0	40,0
	لا	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اضطرابات نفسية	10	25,0	25,0	25,0
	خوف	12	30,0	30,0	55,0
	اضطرابات في العمل	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	التأخر في العمل	13	32,5	32,5	32,5
	الغياب	10	25,0	25,0	57,5
	اضطرابت في العمل	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	27	67,5	67,5	67,5
	لا	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	12	30,0	30,0	30,0
	لا	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

م10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	20	50,0	50,0	50,0
	لا	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ث1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	25	62,5	62,5	62,5
	لا	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ث2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	11	27,5	27,5	27,5
	لا	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ث3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	23	57,5	57,5	57,5
	لا	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ث4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	75,0	75,0	75,0
	لا	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ث5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	26	65,0	65,0	65,0
	لا	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tableau croisé المستوىالتعليمي * م10

			م10		
			نعم	لا	Total
المستوىالتعليمي	ثانوي	Effectif	10	7	17
		% dans المستوىالتعليمي	58,8%	41,2%	100,0%
	متحصل على شهادة بكالوريا	Effectif	9	2	11
		% dans المستوىالتعليمي	81,8%	18,2%	100,0%
	جتمعي	Effectif	1	11	12
		% dans المستوىالتعليمي	8,3%	91,7%	100,0%
	Total	Effectif	20	20	40
		% dans المستوىالتعليمي	50,0%	50,0%	100,0%

Tableau croisé الجنس * م4

			م4		
			نعم	لا	Total
الجنس	ذكر	Effectif	15	0	15
		% dans الجنس	100,0%	0,0%	100,0%
	أنثى	Effectif	1	24	25
		% dans الجنس	4,0%	96,0%	100,0%
	Total	Effectif	16	24	40
		% dans الجنس	40,0%	60,0%	100,0%

Tableau croisé الوظيفة * م2

			م2		
			نعم	لا	Total
الوظيفة	عامل إطار	Effectif	17	1	18
		% dans الوظيفة	94,4%	5,6%	100,0%
	عامل التحكم	Effectif	7	0	7
		% dans الوظيفة	100,0%	0,0%	100,0%
	عامل تنفيذ	Effectif	10	0	10
		% dans الوظيفة	100,0%	0,0%	100,0%
	عامل متربص	Effectif	5	0	5
		% dans الوظيفة	100,0%	0,0%	100,0%
	Total	Effectif	39	1	40
		% dans الوظيفة	97,5%	2,5%	100,0%

Tableau croisé الجنس * ث1

			ث1		
			نعم	لا	Total
الجنس	ذكر	Effectif	15	0	15
		% dans الجنس	100,0%	0,0%	100,0%
	أنثى	Effectif	10	15	25
		% dans الجنس	40,0%	60,0%	100,0%
	Total	Effectif	25	15	40
		% dans الجنس	62,5%	37,5%	100,0%

Tableau croisé الجنس * ث4

			ث4		
			نعم	لا	Total
الجنس	ذكر	Effectif	15	0	15
		% dans الجنس	100,0%	0,0%	100,0%
	أنثى	Effectif	15	10	25
		% dans الجنس	60,0%	40,0%	100,0%
	Total	Effectif	30	10	40
		% dans الجنس	75,0%	25,0%	100,0%

Tableau croisé المستوىالتعليمي * ث5

			ث5		
			نعم	لا	Total
المستوىالتعليمي	ثانوي	Effectif	10	7	17
		% dans المستوىالتعليمي	58,8%	41,2%	100,0%
	متحصل على شهادة بكالوريا	Effectif	11	0	11
		% dans المستوىالتعليمي	100,0%	0,0%	100,0%
	جتمعي	Effectif	5	7	12
		% dans المستوىالتعليمي	41,7%	58,3%	100,0%
	Total	Effectif	26	14	40
		% dans المستوىالتعليمي	65,0%	35,0%	100,0%