

فعالية الاتصالات التنظيمية اللفظية وغير اللفظية في تحقيق الأمن
والسلامة المهنية للعمال بالمنشآت الصناعية
دراسة ميدانية بمؤسسة سونا تراك (مشروع عين صالح غاز)
Effectiveness of verbal and non-verbal organizational communication in
achieving security and occupational safety for workers in industrial
establishment
Field study at Sonatrach Foundation (Ain Saleh Gas Project)

تاريخ الاستلام : 2019/09/14 ؛ تاريخ القبول : 2022/01/10

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية أدوات الاتصال وعلاقتها بالأمن الصناعي، والكشف عن المعوقات التي تواجهها، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة قوامها 145 من أفراد مجتمع الدراسة، وأُعيد الباحث في تحليل البيانات والمعلومات ببرنامج (SPSS). كما استعان بالمنهج الوصفي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة. فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الكشف عن وجود اتصال كتابي متوسط بانسياب المعلومات من الإدارة إلى المنفذين والمشرفين سواء عن طريق التقارير أو عن طريق لإعلانات.
 - استعمال الاتصال الشفوي بدرجة أكبر، حيث يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم، رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة.
 - وجود اتصال غير لفظي بدرجة متوسطة من خلال الإشارات.
 - وجود اتصالات الكترونية تعتمد عليها الشركة بمختلف أشكالها.
 - استعمال لغات متعددة بين الأفراد تبعاً لتعدد الثقافات بحكم أن الشركة مختلطة بين شركة وطنية وشركتين أجنبيتين.
- الكلمات المفتاحية:** الأمن؛ السلامة المهنية؛ العمال؛ المنشآت الصناعية؛ سونا تراك.

علوطي عاشور

جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

*: alloutiachour@yahoo.fr

Abstract

The aim of this study is to identify the effectiveness of communication tools and their relationship to industrial security, and to detect the obstacles they face, where a simple random sample of 145 members of the study population was taken, and the researcher adopted in the analysis of data and information program (SPSS). We also used the descriptive approach. The study reached the following results:

- Detect the existence of a different electronic communication and non-verbal and written average flow of information from the administration to the implementers and supervisors, either through reports or through announcements, and the use of multiple languages.
- Using oral communication more often, where workers rely on direct contact with the supervisor or the use of meetings to communicate all their concerns, despite their preference to contact and meet directly with the manager.

Keywords: occupational security, occupational safety, workers, industrial facilities, Sonatrach.

Résumé

Cette étude vise à connaître l'efficacité des outils de communication organisationnel et sa relation avec la sécurité industrielle, ainsi que les contraintes auxquelles elle fait face; tenterons de suggérer des solutions qui peuvent contribuer à l'amélioration de la communication organisationnelle au sein de l'entreprise (ISG.). Pour atteindre cet objectif, nous avons choisi un échantillon représentatif aléatoire composé de 145 enquêtés de l'ensemble de notre population d'enquête. Nous avons utilisé le programme (SPSS). dans l'analyse des données, de même que la méthode descriptive et analytique. Notre étude a mené aux résultats suivants: - L'existence d'une communication écrite entre l'administration et les employés,.- L'existence d'une communication non orale (gestuelle, traits du visage)-L'existence d'une communication électronique (internet, intranet...) L'utilisation de plusieurs langues car il s'agit d'une entreprise mixte.

Mots-clés: sécurité au travail, travailleurs, installations industrielles, Sonatrach.

- الإشكالية:

يعتبر الاتصال الفعال ذو أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المنظمات الإنسانية المختلفة وأهداف الفرد الذاتية في مختلف النشاطات الإنسانية
يعتبر الاتصال الفعال ذو أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المنظمات الإنسانية المختلفة وأهداف الفرد الذاتية في مختلف النشاطات الإنسانية المختلفة التي يمارسها الفرد، ولعله هو الدور الفعال الذي تحققه فاعلية الاتصال في المنظمات في ظل التنافسية المحترمة التي تشهدها المنظمات الحديثة. ومن الأهداف التي تسعى أغلب المنظمات في العصر الحديث إلى تحقيقها من خلال تكثيف أدوات الاتصال التنظيمي هو تحقيق الإنتاجية بأقل الخسائر البشرية وبدون تكاليف الحوادث الصناعية سواء في الآلات أو في العنصر البشري. وتكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية أدوات الاتصال التنظيمي وتحقيق الأمن الصناعي؟

ومن خلال هذا التساؤل أدرج الباحث التساؤلات الجزئية التالية:

- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الكتابي عن طريق (التقارير، الكتيبات والدليل، النشرات الدورية والخاصة، الشكاوى المكتوبة، الإعلانات، الجريدة الحائطية) وتحقيق الأمن الصناعي؟
- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال اللفظي عن طريق (الاجتماعات، الحديث الشفوي، المقابلات الشخصية) وتحقيق الأمن الصناعي؟
- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي غير اللفظي عن طريق (نبرة الصوت، تعابير الوجه، الإشارات والإيماءات، حركة العيون والرأس) وتحقيق الأمن الصناعي؟
- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات الإلكترونية عن طريق (الانترنت، البريد الإلكتروني، مؤتمرات الفيديو، الهاتف السلكي، جهاز الراديو اللاسلكي) وتحقيق الأمن الصناعي؟
- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات المرمرزة والمصورة عن طريق (الرموز، الصور، الألوان) وتحقيق الأمن الصناعي؟

2- الفرضيات:

الفرضية العامة:

هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية أدوات الاتصال التنظيمي وتحقيق الأمن الصناعي.

وتندرج تحت هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية وهي كالتالي:

الفرضيات الجزئية:

1. الاتصالات التنظيمية الكتابية عن طريق (التقارير، الكتيبات والدليل، النشرات الدورية والخاصة، الشكاوى المكتوبة، الإعلانات، الجريدة الحائطية) فعالة ولها علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بتحقيق الأمن الصناعي.
2. الاتصالات التنظيمية الشفهية عن طريق (الاجتماعات، الحديث الشفوي، المقابلات الشخصية) فعالة ولها علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بتحقيق الأمن الصناعي.
3. الاتصالات التنظيمية الإلكترونية عن طريق (الانترنت، البريد الإلكتروني، مؤتمرات الفيديو، الهاتف السلكي، جهاز الراديو اللاسلكي) فعالة ولها علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بتحقيق الأمن الصناعي.
4. الاتصالات التنظيمية المرمرزة والمصورة عن طريق (الرموز، الصور، الألوان) فعالة ولها علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بتحقيق الأمن الصناعي.
5. الاتصالات التنظيمية غير اللفظية عن طريق (نبرة الصوت، تعابير الوجه، الإشارات والإيماءات، حركة العيون والرأس) فعالة ولها علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بتحقيق الأمن الصناعي.

3- أهمية وأهداف الدراسة:

- أهمية علمية: بحيث يحظى الاتصال التنظيمي بأهمية علمية حيث أصبح من أهم المواضيع التي استقطبت العديد من العلماء والباحثين عند دراسة السلوك التنظيمي.
- كما يعتبر الاتصال الأداة المهنية الصحيحة التي تضمن بقاء المنظمات واستقرارها ونموها، وأنها أداة لتحقيق فعالية أداء العمال.
- كما يسعى الموضوع إلى إيجاد بعض الحلول لبعض المشاكل التنظيمية التي تواجهها المنظمات في شكلها الحديث، والمتعلقة بالتعامل مع الأفراد داخل المنظمات، وكيفية إدارتها بدرجة تضمن فعالية المنظمة، وتحقيق أهدافها.
- يبرز أهم الوسائل والأشكال والأدوات التي يتخذها الاتصال التنظيمي، حيث يمكن بفعل حسن استغلالها أن تصل بالمنظمة إلى تحقيق نتائج باهرة في حسن استخدام الموارد البشرية والحصول منها على أعلى إنتاجية ممكنة، ودون التعرض لها بخطر يهدد صحة أفرادها وحياتهم.

4- الاتصال التنظيمي مفهومه وأدواته:

تعريف الاتصال التنظيمي: هو الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما وهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات. (1)

ويعرف أيضا: هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد، بمعنى التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات. (2)

يعرفه تشارلز كونلي: بأنه "ذلك الميكانيزم الذي من خلاله، توجد المعلومات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية، بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تغيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قصر بعدي الزمان والمكان". (3)

كما يعرفه ويلي وارايس: "بأنه ذلك الانتقال للمعاني بين الأفراد والذي يحدد العملية الاجتماعية واستمرارها متوقفا على انتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد، كما أن أوجه النشاط الجماعية أيا كان نوعها متوقفة إلى حد كبير على الخبرات المشتركة من المعاني". (4)

ويعرفه أيضا محمد علي محمد: بأن "التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات، الوقائع، الأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر داخل كل التنظيمات، وهذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية". (5)

أدوات ووسائل الاتصال التنظيمي:

الاتصال الكتابي:

إن الاتصالات التي تتم بخصوص أمور دائمة تحتاج إلى الدقة في التنفيذ خاصة إذا تعلق بموضوعات معقدة كثيرة التفاصيل، فإنها تفرغ في صورة كتابية والواقع أن الكلمة المكتوبة ما تزال لها سحرها لدى الموظفين ولهذا فإن الإدارات تلجأ إلى الوثائق المكتوبة بكثرة. (6) وتعتمد الاتصالات الكتابية على طرق عديدة من بينها:

أ- التقارير: يمكن تعريفها بأنها عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو شكل عرض تحليلها بطريقة متسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التوصل إليها في البحث والتحليل. (7)

ب- النشرات الدورية والخاصة: تعتبر هذه الوسيلة هامة في تنمية العلاقات العامة الاجتماعية للمنشأة وتستخدم لنقل المعلومات والبيانات عن المؤسسة ونشاطها وتاريخ الإنشاء وسياستها وتخصيص جزء منها للمعلومات الخاصة بالعاملين داخل الشركة

علوطني عاشور

من حيث التعداد والكفاءات والتخصصات المختلفة ... الخ. (8)
ج- الكتيبات والدليل: تعد الكتيبات إحدى وسائل الاتصال الجماهيري، وهي صورة مصغرة للكتاب، وتعد بطريقة سهلة ومبسطة وإخراج رائع يجذب انتباه المتلقين أو الجمهور المستهدف، ولا بد أن يتناول الكتيب موضوعا واحدا وبكامل تفاصيله (9). كما أنها مجموعة عريضة من المعلومات عن سياسات الأفراد مثل نظام الحوافز، نظام الترقيّة، لائحة التأمينات والمعاشات، وغيرها. وتشمل الكتيبات على وظائف عديدة ومنها:

- الكتيبات الإرشادية أو التوجيهية: وهي تعرف الأفراد كيفية تشغيل الآلات.
- كتيبات السياسات والإجراءات: وتعرف الأفراد القواعد التنظيمية.
- الكتيبات التشغيلية: تصف كيفية أداء المهام والاستجابة للمشاكل المرتبطة بها. (10)
د- النماذج: وهي وثائق نمطية والتي تدون عليها معلومات التقارير، وتقدم النماذج محاولات لجعل الاتصال أكثر كفاءة وفعالية، وأكثر توضيحا للمعلومات، ويمثل نموذج تقييم الأداء نموذجا من نماذج المستخدمة في المنظمة. (11)
هـ- الشكاوى: وتعتبر من الوسائل الاتصالية الهامة بالنسبة للمنظمات وتساعد العاملين أن يتقدموا بالشكاوى، وهذا عن طريق الرسائل والمنشورات أو داخل الصناديق المخصصة للشكاوى، وتعد هذه الوسيلة ذات أهمية خاصة للإدارة حيث تجعلها على علم بظروف وبيئة العمل الواقعية ومقترحات أصحاب الخبرة في ضوء الخبرة الميدانية مما يجعلها تتبنى بعض الاقتراحات الجادة في تحسين الجودة ورفع الكفاءة الإنتاجية وانجاز الأعمال. (12)

و- المذكرات: وهي ترسل أو توجه عادة للأفراد والجماعات داخل المنظمة، وتميل المذكرات للتعامل مع موضوع واحد، كما أنها تمثل وسيلة غير شخصية لأنها توجه لأكثر من فرد، وهي أيضا أقل رسمية من الخطابات.

ي- لوحة الإعلانات: تفيد لوحة الإعلانات في بث ونشر الإعلانات الرسمية للمنظمة وإخبار العاملين بالأمر العاجلة والهامة، وبالتغييرات التي تحدث في قواعد وأنظمة العمل، وتعتبر جريدة الحائط أحد التنويجات من لوحة الإعلانات وهي تمثل وجهة نظر المنظمة بصفة دورية (شهريا مثلا)، أو قد تمثل وجهة نظر وتعليق العاملين ونقابتهم. (13)

الاتصال الشفوي:

هو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه، ويسمى أيضا الاتصال اللفظي. ويعتمد الاتصال الشفوي على عدة طرق:

أ- الاجتماعات: وتعد من بين الوسائل الهامة في الاتصالات الشفوية للإدارة والعاملين في المنظمة، وتلجأ إليها الإدارة عند الرغبة في مناقشة أمور ذات أهمية أو تأثير مباشر على العاملين، ونجد من أهمية مناقشتها بصورة جماعية أو إعادتها على الملأ وفي وقت واحد، ويتم كذلك في الاجتماعات الإعلان أو إجراء تعديلات على العمل في أقسامه المختلفة مناقشة السياسة العامة للمنظمة أو الرغبة في تقديم وتعميق العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين في المنظمة. (14)

وتعتبر الاجتماعات من أهم وسائل الاتصال، فهي تتناول موضوعات رئيسية وضرورية لحياة المؤسسة ومسيرتها وتطورها. وأهم ما يتم عرضه عادة في هذه الاجتماعات أعمال المؤسسة السنوية، والنتائج التي حققتها إدارة تلك المؤسسة والعوائق الأساسية التي واجهتها، والتي أثرت على سير عملها موضحة الطرق التي اعتمدت لحلها، كما يتم بحث سياسات المؤسسة بهدف التوصل إلى تفاهم متبادل حولها وكذلك الاتفاق حول الخطط المستقبلية للمؤسسة. (15)

ب- الحديث الشفوي: يعد الحديث أحد أوجه الاتصال اللفظي الشفوي، وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين، وتشير كثيرا من الدراسات إلى إن الاتصال الشفوي المباشر وجها لوجه له تأثيره الكبير على عملية

الإقناع، وعلى موقف الناس، وتوصلت الدراسات كذلك إلى أن المواضيع المناقشة خلال الاجتماعات تؤثر تأثيرا كبيرا على عملية تغيير المواقف ولكن أكثر إقناعا بالحوار الناتج عن مجموعة من المحاورين. ومن الممكن ان يؤدي هذا النقاش إلى التطرق في إيجاز المواقف. (16)

ج- المقابلات: تعد المقابلة إحدى وسائل الاتصال الشخصي المباشر والمهمة في مختلف المنشآت، حيث يتم من خلال المواجهة بين اثنين أو أكثر يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مسألة معينة أو مشكلة لتحقيق هدف أو غرض معين، وهي بهذا تتيح تحقيق قدر كبير من التفاهم المستمر وتبادل الخبرات والمعلومات وتتيح التعرف على أفكار واتجاهات ومشاعر العاملين من مختلف المستويات الإدارية. وعلى هذه الصورة فالمقابلة تعتبر من وسائل الاتصال الهامة (17).

كما تعتبر المقابلات احد الأساليب الفعالة في الاتصال ، كما تعد المقابلة الناجحة وسيلة مجدية لنجاح من يتقنها، وتهدف المقابلات الشخصية إلى التعرف على الحقائق، أو الاقتراحات، أو الشكاوي، أو التظلم في المنظمة، والوقوف على استعداد العاملين وقدرتهم، وقياس مدى استعداد الموظف للتعلم والتدريب .حيث يتم من خلال المواجهة بين اثنين أو أكثر يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع معين أو مشكلة معينة لتحقيق هدف أو غرض معين، وهي بهذا تتيح تحقيق قدر كبير من التفاهم المستمر وتبادل الخبرات والمعلومات، كما تتيح التعرف على أفكار واتجاهات ومشاعر العاملين من مختلف المستويات الإدارية (18).

د- الاتصال التليفوني: الهاتف جهاز اتصال هام جدا داخل المؤسسة وخارجها، وهو أكثر أجهزة الاتصال استخداما وشيوعا في العالم وطريقة التحدث فيه تعكس شخصية المتكلم وشخصية المؤسسة والعاملين فيها، وتختلف الأحاديث التليفونية عن الأحاديث الحوارية والأحاديث المباشرة التي تعتمد على الحوار... فهي أحاديث غير مباشرة تلقائية وسريعة، وذات طبيعة خاصة، وتعتبر الآن أحد أنماط الاتصال الرئيسية في كل قطاعات الأعمال (19)

الاتصالات الإلكترونية:

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات. فقد أتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي ومن بعده اقتصاد المعرفة، أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس. فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكات الانترنت ، والاكسترنيت، وأجهزة الهواتف النقالة ، والبريد الصوتي والالكتروني، ومؤتمرات الفيديو، والشبكات التلفزيونية التفاعلية، والفضائية، وغيرها كثير، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال و الجهد للأفراد والمنظمات، فشبكات الانترنت، والانترنيت، والاكسترنيت، مكنت من الاتصال الفوري بالناس وتبادل المعلومات والبيانات على نطاق كوني دون تكاليف سفر أو وقت . (20)

الاتصالات المرزمة والمصورة:

في هذا النوع من الاتصالات يتم استعمال بعض الرموز أو الصور أو الألوان، في التعبير المهم أن يكون كلا من المستقبل والمرسل متفاهمين على ما ترمي إليه هذه الأساليب المستعملة، وغالبا ما يتم استعمال الاتصالات المرزمة في الاتصالات المصورة والملونة فيمكن أن تمثل أسلوبا في الاتصالات التعليمية كوسائل الإيضاح للطلبة المبتدئين. (21)، ومن الأساليب المستعملة في هذه الاتصالات خرائط سير الإجراءات وتساعد هذه الخرائط على تتبع الخطوات والمراحل التي تمر فيها المعاملات من نقطة البداية الى المرحلة الغائية فيها، والخرائط ما هي الا صوراً او رسومات تستعمل فيها الرموز لتوضيح الخطوات التي تمر فيها المعاملات وتنقسم

علوطني عاشور

خرائط سير الإجراءات إلى نوعين:

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

ب- خرائط سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة: وتستخدم في تتبع سير إجراءات بعض المعاملات التي لا يمكن تتبعها بواسطة خريطة سير الإجراء (22).

الاتصال غير اللفظي:

تعتبر من الأشكال الرئيسية للاتصال، وهي تحتوي على استخدام الإشارات، الحركات، العيون، الوجه والصوت. وبالتالي فإن استخدام هذه الأساليب يمثل نوعاً من الاتصال بدون كلمات أو اتصال صامت.

5- مفاهيم السلامة والصحة المهنية:

انطلاقاً من تعريف منظمة الصحة العالمية W.H.O للصحة والذي ركز على أنه حالة السلامة والكفاية البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية وليس مجرد الخلو من الأمراض، نستطيع أن نشير إلى أن الصحة المهنية تنظر باتجاه خاص بالعمل والإنتاج وطبيعة البيئة التي يتم العمل من خلالها، أي أنها أكثر شمولية في مفهومها لغاية الارتقاء بمستوى العمل والعمال من خلال بيئة آمنة من المخاطر والحوادث.

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

1- ضرورة اتخاذ مجموعة من الإجراءات والاحتياطات

2- الوقائية لإيجاد بيئة آمنة خالية من المخاطر.

3- ضرورة تطبيق الإجراءات على اختلاف فئاتها الصحية والاجتماعية، التربوية والتقنية.

4- ضرورة التمسك بطابع الوقاية لتلك الإجراءات لتكون موجهة نحو الحماية والوقاية من حدوث المسببات للحوادث والمخاطر، أي يكون التطبيق قبل وليس بعد حدوث الحوادث.

فمن خلال هذا يتضح لنا أن مفهوم السلامة يتضمن بعدين:

أ- المفهوم الوظيفي: يتناول الإجراءات الوقائية لتحقيق ظروف عمل آمنة ومن ثم الحفاظ على الإنتاجية والفاعلية لطبيعة الإنتاج.

ب- المفهوم التنظيمي: الذي يركز على تحديد وتوضيح الشكل التنظيمي لطبيعة العمل وكوادره. (23)

ولكي نصل بالسلامة المهنية إلى المستوى المتقدم القابل للنمو فإنه يجب علينا أن نحافظ على العناصر الأربعة السالفة وذلك عن طريق الاعتناء بالمقومات الأساسية التالية:

1- التخطيط العلمي الهادف والمبرمج.

2- التشريعات المتطورة والمتخصصة والمواكبة للتطور التنموي.

3- التنفيذ والالتزام بالتشريعات عن طريق أجهزة فنية رقابية وتعريفية متخصصة.

ولقد وجد أن أحد الأسباب الرئيسية في عدم تحقيق الأهداف التي من أجلها أقيم المصنع أو المشغل أو المختبر في أكثر من دولة هو غياب تنظيمات السلامة المهنية وذلك لما يمكن أن يحدث جراء العمل من أمراض وإصابات بالقوى العاملة، ولهذا يجب أن يكون هناك مبادئ أساسية لتنظيم السلامة المهنية وذلك من خلال التخطيط بعد دراسة واقع العمل والقوى العاملة لغرض وضع برامج تهدف إلى حماية الفرد العامل من مخاطر العمل، علماً أن البرامج قد تختلف من مختبر لآخر أو من مشغل لآخر أو من مصنع لآخر وذلك تبعاً لطبيعة العمل في المكان ونوع الأدوات والأجهزة

المستعملة، وكذلك تبعا لنوعية الأفراد العاملين، إلا أن هناك مبادئ أساسية للسلامة المهنية⁽²⁴⁾.

كما تكمن أهمية الأمن الصناعي في حماية عناصر الإنتاج المادية والبشرية على حد سواء حيث تعود بالفائدة لكل من الوحدة الصناعية والأفراد العاملين. فبالنسبة للوحدة الصناعية يلعب الأمن الصناعي دورا كبيرا في استقرار العمال في المؤسسة الصناعية وتقليل من الغيابات ومعدل الدوران الوظيفي وزيادة الرضا عن العمل ومن ناحية أخرى فهو يعمل على تحسين الوضع المالي للمؤسسة من خلال تقليص عدد الحوادث والإصابات وما ينتج عنها من تكاليف تكون عبء على المؤسسة الصناعية⁽²⁵⁾، وهذا سرد لمجمل الأهداف التي تحققها برامج الأمن والسلامة بالنسبة للوحدة الإنتاجية:

1. تخفيض تكاليف حوادث العمل : من المعروف أن حوادث العمل تسبب في زيادة التكاليف خاصة في حالة عدم تأمين العمال والآلات والمعدات ضد هذه الحوادث، فبدون برنامج الأمن والسلامة المهنية فهذه التكاليف قد تأزم الوضع المالي للمؤسسة حتى في برنامجها الإنتاجي، فنفقات الأمن الصناعي تعتبر استثمار وليست زيادات غير إنتاجية فتقديرات النفقات المالية لمخاطر العمل في المؤسسات الصناعية والمحقة من طرف المحاسبة التحليلية قدمت أولى الأفكار حول أهمية هذه القرارات المأخوذة ولذلك على أي مؤسسة صناعية التعاقد مع جهات تأمينية يمكنها من اقتسام هذه التكاليف حيث أن الوصول إلى الأمان المطلق مستحيل بلوغه .

2. رفع الإنتاجية: إن الغرض الأساسي من العلاقات الصناعية هو تحقيق الأمن الصناعي (ثقة متبادلة بين العمال، ظروف عمل جيدة) ولكن الغرض الحقيقي هو الحصول على أكبر قدر من الإنتاج دون المساس بصحة العمال وسلامتهم داخل المنشآت الصناعية، كما تعمل مشاريع الأمن الصناعي على محاربة كل أشكال الاستغلال التي قد تلحق بالعمال في مجال عملهم، ولأنه في حقيقة الأمر إصابة العمال أو تعرضهم لأي خطر يهدد صحتهم النفسية والجسدية هو تهديد لأهم مكون ومصدر هام لمصادر الإنتاجية وهو المكون البشري.

أما بالنسبة للأفراد العاملين يحقق برنامج الأمن الصناعي ما يلي:

1. الرفع من الروح المعنوية للعمال: يصف اصطلاح الروح المعنوية شعورا متصلا بالحماس و إذا استخدم هذا الاصطلاح بالنسبة لمجموعة من العمال فانه يشير إلى الجو العام المحيط بالعمل، فإذا كان العامل متحمسا ومتفانلا بعمله وإذا كانت الروح الصادقة تسود بين العمال فان هذه الروح السائدة يمكن أن نصفه بأن روحه المعنوية عالية والعكس صحيح. وفي المجال الصناعي تعتبر التقارير الدورية لحوادث العمل من أهم المؤشرات الهامة التي تعبر عن انخفاض أو ارتفاع الروح المعنوية للعمال بالإضافة إلى عدة مؤشرات أخرى كالغيابات والشكاوي و دوران العمل فكثره معدلات الحوادث في العمل تعبر عن انخفاض الروح المعنوية سبب الملل أو رفضهم لعملهم.

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

- خلق جو يسود التفاهم بين العمال من جهة والمسؤولين من جهة أخرى
- توفير ظروف عمل حسنة تساعد العاملين على القيام بنشاطهم العادي
- توفير فترات الراحة والترقية كمؤشر على اهتمام إدارة المؤسسة لعمالها⁽²⁶⁾

2. تخفيض معدل دوران العمال: يعبر دوران على الحالة التي تنطوي على تعيين عمال تم فقدهم أو إبدالهم بأخرين وتعني هذه الظاهرة عادة الإساءة في استخدام القوى العاملة وإسرافها في المال والوقت والجهود. ومن الأسباب التي تعمل على عدم الاستقرار الوظيفي للعمال هي البحث عن الأجر الجيد بالإضافة إلى البحث عن جو عمل آمن وظروف عمل جيدة خالية من الأخطار المهنية التي قد تؤدي بحياة العامل. والحاجة إلى الأمن من أهم الأساسيات التي يحتاجها العمال خاصة في الوحدات الصناعية ذات الأعمال الخطرة، وهذا ما أكدته بعض الدراسات والنظريات في هذا الميدان ومن أشهرها أعمال "ابراهام ماسلو" وكذلك " أعمال هرزبرغ" في نظريته

3. زيادة رضا العامل عن العمل : من الصعب فهم كلمة رضا أو عدم رضا الأفراد عن العمل الذي يقومون به بالدقة الكافية لصعوبة وضع تعريف شامل له، فرضا فرد عن عمله عبارة عن إحساس يشعر به الفرد وإن كان يصعب وصفه، كما أن درجة الرضا عن العمل تختلف من فرد لآخر بل تختلف بالنسبة لنفس الفرد ومن وقت لآخر حسب الظروف التي يعمل فيها داخل المصنع أو ظروف حياته الخاصة واختلاف ادراكات الأفراد و قد ترجع أسباب عدم الرضا الأفراد عن العمل إلى أسباب شخصية كالصحة وهناك ما يتعلق بالعمل كانه انخفاض الأجور وكثرة العمل والإجهاد وظروف العمل البيئية .

وبالتالي لا بد من زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي من خلال تقديم حوافز وتحسين ظروف العمل حتى تتجنب المؤسسة الصناعية الغياب واللامبالاة وقلة التركيز الذي يؤدي في أحيان كثيرة إلى حوادث العمل وما ينتج عنه من خسائر. المظاهر النفسية للسلامة والصحة المهنية:

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

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

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

1. التعرف على العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ومدى تأثير هذه العوامل على صحة الإنسان مع تحديد حجم الخطورة فيها.
2. التقييم الكمي والنوعي لهذه العوامل وقياسها ومقارنتها مع القراءات المقررة والمعتمدة والمسموح بها محليا ودوليا.
3. السيطرة على هذه العوامل ومحاولة التخلص منها. (28)

ولاشك أن علوم النفس واسعة ومتعددة وجميعها تصب في إيلاء المزيد من الاهتمام بالحالة النفسية للأفراد من خلال دراستها والوصول إلى حلول مناسبة لبعض منها بهدف الارتقاء بالمستوى العام لها، إضافة إلى اهتمام علم النفس الحديث بالعوامل النفسية التي من الممكن أن تشكل سببا في وقوع حوادث العمل، لذا فقد تم التأكيد على ضرورة اختيار العامل المناسب الذي تتلاءم قدراته العقلية والجسدية مع مكان وطبيعة العمال (وضع الرجل المناسب في المكان المناسب)، وهذا بالمقابل لا يسمح بالدخول في حدوث الإصابات والأمراض المهنية، وطبيعة الاختيار تلك تكون من خلال إجراء الاختبارات الأولية لهذه الفئة مثل اختبارات الذكاء، أو الإدراك، اختبارات حسية وعصبية، شخصية وما إلى ذلك، فعلى سبيل المثال لا الحصر، هناك بعض العوامل الشخصية التي تؤدي إلى حدوث الإصابات والمخاطر ونذكر منها:

1. نقص الكفاءة والملائمة العلمية للعامل.
 2. الخواص الوظيفية العامة للجهاز العصبي في حال كونها متأثرة بحالة ما.
 3. عدم ملائمة الحالة النفسية بشكل عام.
- حيث تشترك هذه بمجملها في تأكيد الكثير من الإحصائيات في هذا المجال، والتي أشارت إلى أن نسبة العامل الشخصي في مجموع حوادث العمل تتراوح ما بين 65-90% حتى في الحالات التي تكون عندها أمور الحماية التقنية أعلى مستوى. كما أن

المظهر الاجتماعي يتناول تأثير العلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل إطار بيئة العمل وخارجها، أي في المجتمعات المحلية المجاورة، والذي بالمقابل من الممكن أن يؤثر على مجهود الفرد أثناء العمل خصوصاً إذا كان هناك عدم توافق ما بين الأفراد من جهة وما بين المسؤولين وطبيعة العمل من جهة أخرى، وهنا نؤكد على ضرورة احترام هذا المفهوم وإيلائه المزيد من الاهتمام. (29)

6- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة من خطوات البحث العلمي، تمكن الباحث من خلالها من معرفة مجال الدراسة عن كثب وتساعده كذلك على ضبط وبناء الأدوات والتقنيات الملائمة لإجراء الدراسة واختبار الفروض بعد الكشف عن خصائص المجتمع وضبط نوع العينة وطريقة اختيارها.

وفيما يلي نعرض الإجراءات الميدانية المتبعة في هذه الدراسة.

وذلك بهدف جمع معلومات حولها ومن خلالها تم إجراء مقابلات مع عشر عمال منفذين، وعشرة من المشرفين المباشرين حيث تم الاستفسار عن العديد من الأمور التي تعيننا في دراستنا، ومن بين ما تم النقاش فيه:

- طرق الاتصال المتبعة في المؤسسة.
 - أهم طرق الاتصال الفعالة
 - طرق الإدارة في تحقيق الأمن الصناعي.
 - العلاقة بين الإدارة وعمالها.
 - الوسيلة الفعالة في الاتصال
- ومن خلال جمع المعلومات وتحليلها بناء على أسئلة المقابلة لكل من العمال المنفذين والمشرفين المباشرين توصلنا إلى مجموعة من النتائج الأولية التالية:
- لجوء الإدارة إلى المشرفين المباشرين لإيصال الأوامر إلى العمال، واستعمال بعض الطرق كالاتتماعات.
 - استعمال العمال الاتصال الكتابي من خلال سجلات الشكاوى والاقتراحات لإيصال كل انشغالاتهم إلى الإدارة.
 - تأكيد العمال على أهمية اهتمام الإدارة بهم من خلال فتح قنوات الاتصال بهم وضرورة الاتصال المتبادل الذي يخدم الطرفين وهذا يساعد على تادية مهامهم في أحسن الظروف.
 - لجوء الإدارة إلى تقارير المشرفين المباشرين في الأمن الصناعي.

7- التعريف بميدان الدراسة:

أجريت الدراسة الاستطلاعية بمؤسسة عين صالح غاز (سوناطراك، بريتيش بتروليوم، ستاتويل هيدرو) بولاية تمنراست خلال شهر جانفي 2014. ويضم مشروع غاز عين صالح شركة النفط الجزائرية العامة "سوناطراك" التي تملك حصة 35 في المئة، وبريتش بتروليوم (33 في المئة)، وستاتويل النروجية (32 في المئة). وقد تم إطلاقه في كانون الأول (ديسمبر) 1995 عندما اتفقت بريتش بتروليوم وسوناطراك على الدخول في مشروع مشترك للتنقيب عن الغاز وتقييم احتياطاته وتطويره وتسويقه. وانضمت إليهما ستاتويل عام 2003.

وهذا أكبر مشروع مشترك للغاز الجاف في الجزائر. وهو يشمل تطوير سبعة حقول غاز مؤكدة في الصحراء الأفريقية، على بعد نحو 1200 كيلومتر جنوباً من الجزائر العاصمة. وقد بدأ الإنتاج في تموز (يوليو) 2004، ويبلغ نحو 9 بلايين متر مكعب من الغاز سنوياً.

8- المنهج المستخدم:

تماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمد الباحث على تطبيق الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين فعالية أدوات الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي، وتأثير بعض المتغيرات الشخصية على

استعمالهم أدوات الاتصال التنظيمي.

8- عينة البحث:

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على عينة عشوائية من المجتمع الأصلي المتكون من 2000 فردا وقد حذف العمال الذين تم مقابلتهم في الدراسة الاستطلاعية (15 عمال منفذين و15 مشرفين) وعينة العمال الذين تم عليهم تطبيق استمارة البحث الأولية للتحقيق من ثباتها (10 عمال) أصبح لدينا المجتمع الأصلي يتكون من (1960 عاملا منفذا ومشرفا) حيث أخذت منه وحدة إحصائية تقدر بـ 10% وبالتالي حساب العينة يكون كالتالي:

$$100/1960 \times 1960 = 196$$

ومنه فعينة البحث تقدر بـ 196 غير أنه تم استرجاع فقط 145 من الاستثمارات الموزعة.

9- أدوات جمع البيانات والمعلومات:

الملاحظة: تعتبر الملاحظة من بين أهم أدوات البحث الأساسية، ويكاد لا يخلو أي بحث علمي من دون أن يعتمد عليها الباحث في دراسته وفي جمعه للبيانات.

- المقابلة: المقابلة هي كذلك وسيلة من وسائل جمع البيانات من أشخاص لهم خبرة مباشرة أو غير مباشرة بالظاهرة المدروسة.

- الاستبيان: وقد اعتمد الباحث في ذلك على استمارة تقيس مدى فعالية أدوات الاتصال التنظيمي وأخرى تقيس مدى تحقق الأمن الصناعي.

- استمارة فعالية الاتصال التنظيمي: صمم الباحث استمارة فعالية الاتصال التنظيمي حيث تقيس ما يلي:

- الاتصالات التنظيمية الكتابية عن طريق (التقارير، الكتيبات والدليل، النشرات الدورية والخاصة، الشكاوى المكتوبة، الإعلانات، الجريدة الحائطية). ويحتوي على 10 بنود

- الاتصالات التنظيمية اللفظية عن طريق (الاجتماعات، الحديث الشفوي، المقابلات الشخصية)، ويحتوي على 10 بنود

- الاتصالات التنظيمية غير اللفظية عن طريق (نبرة الصوت، تعابير الوجه، الإشارات والإيماءات، حركة العيون والرأس) ويحتوي على 10 بنود

- الاتصالات التنظيمية الإلكترونية عن طريق (الأنترنت، البريد الإلكتروني، مؤتمرات الفيديو، الهاتف السلكي، جهاز الراديو اللاسلكي) ويحتوي على 10 بنود

- الاتصالات التنظيمية المرزمة والمصورة عن طريق (الرموز، الصور، الألوان) ويحتوي على 10 بنود

- استمارة الأمن الصناعي: اعتمد الباحث في إعداد استمارة لقياس الأمن الصناعي والمكون من 60 فقرة

10- الأساليب الإحصائية:

إن جمع البيانات عن طريق استمارة البحث دون تبويبها وتحليلها تبقى نتائج مبهمة وغير معروفة ما لم يتم الاعتماد على وسائل التحليل التي تجعل النتائج واضحة ويستطيع القارئ الاطلاع عليها، وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على تحليل البيانات والمعلومات ببرنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS).

- المتوسطات الحسابية

- الانحرافات المعيارية

- التباين

- معامل ارتباط بيرسون

11- عرض وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

جدول يوضح وصف استجابات الأفراد على محاور الاستبيان:

الترتيب	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
03	12.66	3.55	22.74	أدوات الاتصال الكتابي
02	8.10	2.84	23.57	أدوات الاتصال الشفوي
04	22.19	4.71	20.92	الاتصال الالكتروني
01	11.02	3.31	24.20	الاتصال المرمرز
06	8.72	2.95	18.98	أدوات الاتصال غير اللفظي
05	4.78	2.18	20.57	لغة التواصل
-	170.58	13.06	131	مجموع الاتصال التنظيمي
-	31.02	5.57	70.12	الأمن الصناعي

12- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات:

تفسير النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الأولى: "هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال الكتابي وتحقيق الأمن الصناعي.

جدول يبين معامل الارتباط (R) بين الاتصال الكتابي وتحقيق الأمن الصناعي:

أدوات الاتصال الكتابي			
	الدلالة	المجموع	معامل الارتباط
غير دالة	0.11	145	0.13

من خلال الجدول ومن خلال قيمة معامل بيرسون (R) البالغة 0.13 عند مستوى الدلالة 0.05. ومن خلال قيمة الدلالة البالغة 0.11 وهي أكبر من 0.05. نستنتج أن قيمة معامل الارتباط لم تكن دالة إحصائية أي لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال الكتابي والأمن الصناعي.

مما يعني أن الفرضية الأولى التي مفادها أن "هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال الكتابي والأمن الصناعي". لم تتحقق تفسير نتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثانية

"توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال الكتابي وتحقيقه الأمن الصناعي."

الجدول يوضح علاقة الارتباط بين أدوات الاتصال الشفهي والأمن الصناعي:

دال	أدوات الإتصال الشفهي			الأمن الصناعي
	الدلالة	المجموع	معامل الإرتباط *R	
	0.60	145	0.15	

علوطي عاشور

من خلال يتضح وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال الشفهي وتحقيق الأمن الصناعي. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R^* 0.15$. وهي قيمة دالة إحصائياً.

مما يعني أن الفرضية الجزئية*2* التي مفادها. أن " هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال الشفهي وتحقيق الأمن الصناعي." تحققت.

تفسير نتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإلكتروني وتحقيقه الأمن الصناعي."

الجدول يوضح علاقة الارتباط بين أدوات الاتصال الإلكتروني والأمن الصناعي:

دال	أدوات الإتصال الإلكتروني			الأمن الصناعي
	الدلالة	المجموع	معامل الارتباط R^*	
	0.00	145	0.27	

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين الاتصال الإلكتروني وتحقيق الأمن الصناعي. حيث بلغت قيمة الارتباط 0.27 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدالة 0.01 وهي علاقة إيجابية. مما يعني أنه كلما زاد الاتصال الإلكتروني كلما تحقق الأمن الصناعي.

"مما يعني أن الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين اتصال الإلكتروني والأمن الصناعي." قد تحققت.

تفسير النتائج في ضوء الفرضية الرابعة:

الجدول يوضح علاقة الارتباط بين الاتصال المرمر والأمن الصناعي.

دال	الاتصال المرمر			الأمن الصناعي
	الدلالة	المجموع	معامل الارتباط R^*	
	0.00	145	0.33	

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين الاتصال المرمر وتحقيق الأمن الصناعي. حيث بلغت قيمة الارتباط 0.33 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدالة 0.01 وهي علاقة إيجابية.

مما يعني أنه كلما زاد الاتصال المرمر كلما تحقق الأمن الصناعي "مما يعني أن الفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين اتصال المرمر والأمن الصناعي." قد تحققت.

. تفسير النتائج في ضوء الفرضية الخامسة:

الجدول يوضح علاقة الارتباط بين الاتصال غير اللفظي والأمن الصناعي.

غير دالة	الاتصال غير اللفظي

	الدلالة sig	المجموع	معامل الارتباط *R	الأمن الصناعي
	0.45	145	0.06	

يتضح من خلال الجدول ومن خلال قيمة الارتباط 0.06 عند مستوى الدلالة 0.05 ومن خلال قيمة الدلالة 0.45 وهي أكبر من 0.05 ومنه نستنتج أن الارتباط غير دال أي لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال غير اللفظي وتحقيق الأمن الصناعي.

"مما يعني أن الفرضية الجزئية الخامسة التي مفادها أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اتصال غير اللفظي والأمن الصناعي." لم تتحقق. تفسير نتائج الفرضية العامة: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال التنظيمي وتحقيق الأمن الصناعي: الجدول يبين قيمة الارتباط بين أدوات الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي:

دالة	لغة الإتصال			الأمن الصناعي
	الدلالة	المجموع	معامل الارتباط *R	
	0.01	145	0.33	

من خلال ملاحظة الجدول يتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي حيث بلغت قيمة الارتباط *R 0.33 وهي قيمة دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 وهي قيمة إيجابية مما يعني كلما كانت أدوات الاتصال التنظيمي كلما تحقق الأمن الصناعي. مما يعني أن الفرضية العامة التي مفادها أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال التنظيمي وتحقيق الأمن الصناعي." قد تحققت.

13- تحليل عام للنتائج:

من خلال سرد نتائج هذه الدراسة، وبالنظر إلى جداول الارتباطات الموضحة في الجداول السابقة، يمكن الوصول إلى الاستنتاجات التالية: فيما يخص الفرضية الأولى: التي تتضمن العلاقة الارتباطية بين أدوات الاتصال الكتابي والأمن الصناعي، فقد أوضحت النتائج أن معامل الارتباط بلغ 0.13، وهي قيمة غير دالة إحصائية، مما أدى رفض الفرضية التي تقول أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أدوات الاتصال الكتابي من خلال التقارير المكتوبة، الكتيبات والدليل النشرات الدورية والخاصة، الشكاوى المكتوبة، الإعلانات والجريدة الحائطية) والأمن الصناعي.

وبالنظر إلى استجابة الأفراد على بنود محور الاتصال نسجل النقاط التالية: - أن استجابات الأفراد في هذا المحور كانت متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 22.74، وهي قيمة تقترب كثيرا إلى القيم المرتفعة، مما يدل أن أفراد العينة تعنى باستعمال أدوات الاتصال الكتابية، حيث أوضحت استجابة الأفراد أنهم يستفيدون من الاقتراحات المكتوبة، وأن الدليل الخاص بإرشادات الأمن الصناعي يساعدهم في تحقيق الأمن الصناعي بنسبة 58.26% ويوجههم دائما إلى الطريقة السليمة في العمل. وهذا ما عبرت عنه نسبة 66.08%. وأكدت عينة الدراسة أيضا أن الاعلانات المكتوبة تثير اهتمامهم (55.65%) وأن الجريدة الحائطية تساهم في زيادة معارفهم 65.24%.

علوطني عاشور

وهذا ما يؤكد على أهمية أدوات الاتصال الكتابي في تحقيق الأمن الصناعي. وهذا ما ذهبت إليه دراسة: د/طلال بن عايد الأحمدى 2010، حيث أكدت عينة الدراسة على الموافقة بدرجة كبيرة على أن توثيق إجراءات السلامة المهنية هو مستوى جيد، كما وجد أن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن استخدام طرق تزويد القوى العاملة بإجراءات السلامة المهنية هي درجة متوسطة، وأن أهم هذه الطرق هي: صحف ومجلات الحائط، النشرات والدوريات الخاصة، توزيع كتيبات لكل موظف، توزيع الإجراءات الأمنية الخاصة بالأقسام لكل قسم. كما أوضحت دراسة الشمنراني (1421 هـ) حينما خلصت دراسته إلى أن أهم وسائل الاتصال فائدة في إجراءات السلامة المهنية هي اللوحات الإرشادية، والملصقات الحائطية.

ومما يلاحظ خلال هذه الدراسة وضمن هذا المحور واستقراء للملاحظات التي سجلها الباحث خلال معايشته عينة البحث قرابة ثلاث سنوات، فإن استعمال بعض وسائل الاتصال المكتوبة كان ضعيفا جدا والبعض الآخر كان متوسطا، وهذا يعود إلى عدم التحكم في بعضها، وعدم فعالية البعض الآخر لتوصيل المعلومة. كما أن استعمال البعض منها يخضع إلى الفروق الفردية، وهذا ما أكدته هذه الدراسة من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال أدوات الاتصال الكتابي بين المشرفين والمنفذين.

لذلك نجد أن استجابة الأفراد فيما يخص المراسلات الكتابية وكتابة التقارير كانت متوسطة.

الفرضية الثانية: والتي تتضمن العلاقة الارتباطية بين أدوات الاتصال الشفوي وتحقيق الأمن الصناعي، فقد بلغ معامل الارتباط 0.25 وهي قيم دالة إحصائية. كما أن استجابات الأفراد في محور أدوات الاتصال الشفوي تؤكد على فعالية هذه الأداة في مجال الأمن الصناعي. حيث يرى غالبية الأفراد أن الاجتماعات، الحديث الشفوي والمقابلات الشخصية أفضل وأحسن لديهم، وأن المعلومة تفهم بسهولة في هذا النوع من الاتصال وهذا بنسبة 68.69%. كما تسهل عليهم العمل بدقة (66.08) كما أوضحت نسبة المتوسط الحسابي الذي بلغت قيمة 23.57 وهي قيمة معتبرة على درجة مرتفعة في استجابات الأفراد. وأن هذه القيمة تؤكد صراحة على ما عبر عنه أفراد العينة كون أن الاتصال الشفوي متاح لكل العمال للإيصال المعلومة أو استقبالها، وأن الاتصال الشفوي فيه هامش من الحرية على عكس الكتابي لأن هذا الأخير يمتاز أكثر بالرسمية. كما أن الاتصال الشفوي يفضي في غالب الأحيان إلى تلقي ردود فورية عن الانشغال.

وقد أكدت نتائج هذه الفرضية دراسة " طلال بن عايد الأحمدى 2010" عندما وجد أن أفراد عينة بحثه يميلون إلى أهم الطرق في الاتصال الشفوي وهي: الاجتماعات الدورية، التعليمات والإرشادات الشفوية.

كما أكدت الكثير من الأبحاث والنظريات على دور الاتصالات الشفوية وخاصة غير رسمية في المنظمة مثل دراسة الهاوتورن الفرضية الثالثة: والتي مفادها أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإلكتروني والأمن الصناعي. وقد بلغت قيمة الارتباط 0.27 حسب معامل بيرسون، وهي قيمة دالة إحصائية.

فرغم أن استعمال أدوات الاتصال الإلكترونية لدى عينة البحث، ل يكن متاحا لكل الأفراد، حسب ما عبرت عنه استجاباتهم، حيث ترى أن نسبة 54.18% لا تتاح لهم فرصة إيصال المعلومة عبر الأنترنت ومؤتمرات الفيديو، إلا أنه هناك إجماع على دور وفعالية هذا النوع من الاتصال.

وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي (20.92) وهي قيمة متوسطة، تؤكد على أن استعمال الأدوات الإلكترونية يخضع إلى مدى توفرها، وإلى الفروق الفردية في مدى القدرة على استعمالها أو لرغبة في استعمالها أصلا، وكذا مدى ضرورة العمل بها.

وهذا ما تبرزه نتائج الفروق الفردية في استعمال أدوات الاتصال الالكتروني بين المشرفين والمنفذين، حيث أكدت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استعمالها تعدى لمتغير الوظيفة.

الفرضية الرابعة: والتي تتضمن أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال المرمرز والأمن لصناعي. وقد بلغت قيمة الارتباط 6.33 وهي قيمة لها دلالة إحصائية.

وقد عبرت استجابات الأفراد على مدى تفاعلها مع هذا النوع من الاتصال، خاصة في مجال الأمن الصناعي حيث أكدت نسبة كبيرة من العينة أن الرموز المستعملة في الشركة تنتوع وفقا لتنوع المخاطر، وأنها تفهم دائما لدى كل العاملين، وأن حوالي 90% من أفراد العينة يرون أن الصور ذات فعالية في التحسيس بمخاطر العمل، وأن استعمال الألوان وتنوعها وفقا لنوع الخطر أمر مهم.

كما أكدت قيمة المتوسط الحسابي للاستجابات الأفراد في هذا المحور أنها كانت مرتفعة من خلال قيمة المتوسط الحسابي الذي بلغ 24.20 وتدل هذه القيمة كذلك على أن فهم الرموز وكذا التعامل معها، واستنتاج الخطة من خلاله أو من خلال الصور والألوان يبقى حلا للتعامل مع الفروق الفردية في فهم شتى أنواع أدوات الاتصال التنظيمي.

وقد أكدت دراسة آل الشيخ (2008 م) على أن أبرز الأسباب المؤدية إلى الحوادث عدم الاهتمام بالمعلومة الواردة، وإهمال إشارات الإنذار ومضامين الرموز والصور والألوان.

الفرضية الخامسة: ومفادها أن الاتصال غير اللفظي من خلال: (تعبير الوجه، الإشارات والإيحاءات، حركة العيون والرأس) له علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بالأمن الصناعي.

حيث أن استجابات الأفراد كانت متوسطة في الإجابة على محور الاتصال غير اللفظي إذ بلغ المتوسط الحسابي 18.98 وهي درجة متوسطة. حيث يمتاز هذا النوع من الاتصال بالموقفية، وأن كل المواقف لا تحتاج إلى إهمال هذا النوع، وهذا ما وضحته إجابات الأفراد في بنود هذا المحور، حيث أنه أحيانا ما يلجأ الأفراد إلى استعمال تعابير الوجه، وإبراز الحالة الانفعالية، وحركة العيون والرأس، إلا في بعض الحالات والمواقف الاستثنائية. وهذا لا يلغي فعالية هذه الأدوات، وفق ما أكدت الكثير من الدراسات والأبحاث.

الفرضية العامة:

من خلال الفرضيات الجزئيات السابقة تأكدت الفرضية العامة أن مفادها أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية أدوات الاتصال التنظيمي وتحقيق الأمن الصناعي.

وقد أوضحت دراسة محمد بن علي مانع: أن الأفراد يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن توظيف واستخدام تقنيات وأدوات الاتصال التنظيمي، سيحقق بدرجة كبيرة فعالية الأداء الأمني.

وقد أكدت دراسة دفيش خدودة 2006م بعنوان الوعي الوقائي لدى العمال وعلاقته بحوادث العمل بالمؤسسات الصناعية الجزائرية. حيث خلصت إلى أن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم بوقاية أنفسهم من خلال الالتزام بتطبيق الإرشادات الوقائية والتعليمات الأمنية التي تتضمنها وسائل وأساليب وأدوات الاتصال التنظيمي المتبعة في التوعية لذلك.

خاتمة وتوصيات الدراسة:

وفي ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة والتي تناولت موضوعا هاما من

علوطني عاشور

مواضيع السلوك التنظيمي في مجال الأرغونوميا وهو الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأمن الصناعي لدى العمال المنفذين والمشرفين، يستدعي على القائمين بمجال الاتصال والأمن الصناعي:

1. ضرورة استكمال كهذه أبحاث التي تجمع بين سلوك الأفراد في المنظمات ومدى تأثيره بالتصاميم الأرغونوميا والظروف المادية والمعنوية في مجال العمل.
2. ضرورة رفع كفاءة ذوي المؤهل العلمي المنخفض من الموظفين من خلال تزويدهم بالمعارف والمعلومات اللازمة حول الاتصال التنظيمي داخل العمل والأساليب التي يستخدمها المشرفين.
3. الاهتمام بذوي الخبرات الحديثة من الموظفين، وتزويدهم بالخبرات اللازمة حول الاتصال التنظيمي والأمن الصناعي من خلال الدورات التدريبية المناسبة.
4. إعطاء حرية أكبر للعاملين بالمؤسسة ليس فقط باتصالهم بالإدارة وإيصال انشغالاتهم ولكن بضرورة إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة في إطار الأمن الصناعي.
5. خلق أجواء التفاهم بين جميع الفئات المهنية، وحذف الهوة السيكلوجية بين الإطارات والعمال المنفذين.
6. العمل على تهيئة جو مهني عائلي مشجعا نفسيا على العطاء والبقاء لتحقيق الأمن الصناعي.
7. ضرورة خلق جو من الثقة المتبادلة بين الموظفين والإدارة لتفعيل أدوات الاتصال التنظيمي.

قائمة المراجع:

- 1- عشوي، مصطفى (1992)، أسس علم النفس الصناعي - التنظيمي ، (دط) ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، ص 144
2. Alex Muchielli (2001). les sciences de l'information et de la communication , édition hachette, paris. P67
3. عودة، محمود (1971) أساليب الإتصال والتفسير الإجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت، ص6
4. نفس المرجع.ص6-7.
5. غياث، بوفلجة (1992)، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، ص35.
6. الطماوي، سليمان (1987)، مبادئ علم الادارة العامة ، ط1 ، مطبعة جامعة عين شمس ، الإسكندرية، ص171
7. الجميلي، خيري خليل (1997)، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الكتاب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص143
8. دعيس، محمد يسري (1990)، الاتصال والسلوك الإنساني، سلسلة 18، البيطاش للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر، ص261
9. دعيس، محمد يسري، مرجع سابق.ص266
10. ماهر، احمد (2004)، الاتصال " كيف ترفع مهاراتك الإدارية"، (د. ط) ،الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر، ص52
11. حسن، راوية (1999)، السلوك في المنظمات، (دط)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، مصر ، ص190
12. دعيس محمد يسري، مرجع سابق ، ص266
13. ماهر، احمد ، مرجع سابق.ص52
14. دعيس، محمد يسري ابراهيم، مرجع سابق ، ص 252
15. عساف، عبد المعطي محمد ، فالح، محمد صالح (2004)، أسس العلاقات

- العامة، دار الحامد للنشر و التوزيع ،عمان ، الاردن، ص100
16. دعيس، محمد يسري ابراهيم، مرجع سابق ، ص 254
17. الجميلي، خيرى خليل، مرجع سابق ، ص 159
18. ماهر، احمد (2003)، السلوك التنظيمي " مدخل بناء المهارات "، ط8، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر، ص367
19. حجاب، محمد منير (2007)، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، ط1 ، الدار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ،مصر، ص 123
20. العلاق، بشير (2010)، نظريات الاتصال "مدخل متكامل "، (دط) ،دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن، ص94
21. عساف، عبد المعطي محمد (1999)، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، (دط)، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، ص 228
22. نفس المرجع، ص228
23. البكري، أمل وآخرون (2009)، الصحة والسلامة العامة، الطبعة الخامسة، دار الفكر ،الأردن، ص243
24. الشاعر، عبد المجيد (1994)، الصحة والسلامة العامة، ط1، دار اليازوري، الأردن، ص311
25. الشنواني، صلاح (1994)، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ص466
26. نفس المرجع، ص363
27. نفس المرجع، ص216
28. البكري، أمل وآخرون:مرجع سابق، ص244
29. نفس المرجع، ص245.