

أ. محامدية إيمان - جامعة قاصدي مرباح ورقلة

أ. مذكور رشيدة - جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

## حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة

### مقدمة:

تسعى المؤسسات الجزائرية في الوقت الراهن إلى تحقيق المكانة الإستراتيجية وضمان البقاء والإستمرار على مستوى الأسواق المحلية والعالمية خصوصا الخدمية منها، هذه الأخيرة أصبحت تنتهج سياسات الجودة الشاملة بمختلف مقاييسها فيما يتعلق بجودة الخدمات والبيئة والصحة الأمنية بهدف كسب رضا وولاء زبائنها والمحافظة على صورتها وسمعتها. إلا أنها تواجه في أغلب الأحيان حوادث عمل بشكل مستمر ومتزايد نظرا لطبيعة أنشطتها مما يتسبب في معظم الأحيان خسائر مادية وبشرية.

والجدير بالذكر أن واقع المؤسسات الجزائرية، وتحديد المؤسسة المينائية بسكيكدة كنموذج لمدخلتنا البحثية وعلنا الميداني بها باعتبارها من بين المؤسسات الوطنية التي تأقلمت إلى درجة كبيرة مع التحولات والتطورات التي عرفها قطاع النقل البحري المحلي والعالمي، وذلك بسبب رؤية المسؤولين الواضحة وإستجابتهم للتغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال من خلال تبنيهم لفكرة التغيير والتركز عليها لتعزيز تنافسية المؤسسة، جعلنا نطرح بعض التساؤلات حول المداخلة:

• ما هو العدد الإجمالي للحوادث التي تقع أثناء العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؟ وما هي أسبابها وتصنيفاتها؟  
كيف تؤثر على نفسية العامل بالمؤسسة وخدماتها؟

إنطلاقا من هذا تهدف هذه المداخلة البحثية إلى لفت إنتباه وإهتمام المسؤولين أن سلامة العمل هو أداء المهام في ظروف ملائمة وحذف كل الضغوط التي يمكن أن تؤثر على نفسية عمالها وتجعله قلقا ومتخوفا بإعتباره المحرك الأساسي لخدماتها وكفاءتها الإنتاجية.

وعلى هذا الأساس نتطرق من خلال المداخلة البحثية للعناصر التالية:

✓ مقدمة.

• المحور الأول - حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها:

أولا- مفاهيم حول حوادث العمل.

ثانيا- معاينة وتحليل حوادث العمل، عناصر البحث فيه.

ثالثا- آثار حوادث وإصابات العمل.

رابعا- مصادر حوادث العمل وأسبابها.

خامسا - كيفية التخفيف والتقليص من حوادث العمل.

• المحور الثاني- حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة:

أولا- التعريف بميدان المداخلة البحثية.

ثانيا- إحصائيات وأسباب حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، تصنيفاتها.

ثالثا- الإجراءات القانونية المتبعة في حالة وقوع حادث عمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة وكيفية تعويض العامل بها.

رابعا- أثر حوادث العمل على نفسية العامل و خدمات المؤسسة المينائية بسكيكدة.

خامسا- برامج الأمن والوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.

✓ خاتمة.

• المحور الأول- حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها:

إن السلامة المهنية أصبحت هدفا وطموحا تسعى إليه كل مؤسسة إقتصادية خدمية، حيث تعد معيارا أساسيا للكفاءة، خصوصا وأن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم وما يصاحبه من تطور أفرز الكثير من الأخطار والحوادث أثناء العمل مما تهدد حياة العامل.

لذلك، فالسلامة المهنية مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة في بيئة عمله ومرتبطة مع من حوله كالزملاء والآلات والمواد وطرق التشغيل وغيرها. فالسلامة مجموعة من الإجراءات التي تؤدي إلى توفير الحماية المهنية للعاملين والحد من خطر المعدات والآلات على العمال والمؤسسة ومحاولة منع وقوع الحوادث أو التقليل من حدوثها وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد العمال على العمل. وهدفها إنتاج من دون حوادث وإصابات، وقد أصبحت السلامة المهنية أنظمة وقوانين يجب على العاملين معرفتها كما يجب على الإدارة تطبيقها.

وبسبب الإنتشار الواسع والمتزايد لظاهرة حوادث العمل خاصة في الوسط الخدماتي وإرتفاع تكاليفه الإنسانية والمادية أصبحت هذه المشكلة محل إهتمام العديد من الباحثين والدارسين ، بهدف فهمها وتحديد مفهومها وأسبابها الحقيقية التي تساهم في تكرارها وإرتفاع معدلاتها في المؤسسات الصناعية بصفة عامة والمؤسسات الخدماتية بصفة خاصة. ونظرا للأضرار التي تلحقها حوادث العمل بعناصر الإنتاج المادية والبشرية وتأثيراتها على الكفاية الإنتاجية، وللحد من هذه الظاهرة تم وضع برامج للوقاية منها وهي نوعان مادية وإنسانية، والبرامج الإنسانية هي محل الدراسة والإهتمام بالدرجة الأولى.

وبناء على ما سبق نتطرق لمفاهيم حول حوادث العمل، والمفاهيم المرتبطة به.

أولا- مفاهيم حول حوادث العمل:

المفاهيمات والمصطلحات العلمية هي في حقيقة الأمر تصورات، أو تجريدات ذهنية يحددها العلماء للتعبير عن أفكارهم وآرائهم حول الواقع ومظاهره. فكلما تطورت صياغة المفاهيمات في علم من العلوم، وإستطاع المهتمون والعلماء الوصول إلى مفاهيمات جديدة، فإن ذلك يدل بشكل عام على تقدم المعرفة في هذا العلم، وقدرتها على مواجهة العديد من المشكلات الواقعية. ومعنى ذلك أن تحديد المفاهيمات المرتبطة بأي دراسة علمية أمر على درجة كبيرة من الأهمية.<sup>81</sup> وحوادث العمل بإعتبارها مجال وميدان إهتم به الباحثون والدارسون فيما قد يسود بعض المفاهيمات الخاصة بهذا المجال وذات العلاقة به من خلط، وعدم وضوح. لذا يجب الإهتمام بتحديد المفاهيم ذات العلاقة بالحادثة حتى يمكن أن نصل في نهاية الأمر إلى تحديد واضح لمفهوم لمدخلتنا.

لذلك أصبح حادث العمل من المفاهيم التي فرض نفسه على مختلف العلوم، فتناول العلماء هذا المفهوم بالتوضيح من خلال تعريفهم لهذا المفهوم سواء في حد ذاته أو في ربطه بمدلول معين.

وعليه نتطرق لمفهوم حادث العمل وكذا المفاهيم التي تتداخل معه بهدف إزالة هذا الخلط. ثم نعرض تحليلاته.

### 1- تعريف الحادث:

إن الحادث هو كل ما يقع للعامل أو يتورط فيه دون سابق معرفة أو توقع، وينتج عنه أضرار تصيب العامل أو الآخرين أو المعدات. وتعتبر حوادث العمل ومخاطره سببا في حدوث كثير من الإعاقات والوفيات. ولخطورة هذا الموضوع وأهميته، تدخل علماء النفس الصناعي والمختصون بالسلامة والأمن الصناعي، لدراسة أسباب حوادث العمل وإنعكاساتها وطرق الوقاية منها،<sup>82</sup> وهو ما سوف نلقي الضوء عليه في مؤسسة من المؤسسات الجزائرية ألا وهي المؤسسة المينائية بسكيكدة.

وهناك أيضا من عرفه بأنه حدث مفاجئ يقع أثناء العمل، وبسببه قد يؤدي إلى أضرار وتلفيات بالمؤسسة أو وسائل الإنتاج دون إصابة أحد من العاملين. أو قد يؤدي إلى إصابة عامل أو أكثر بالإضافة إلى تلفيات المؤسسة ووسائل الإنتاج.

### 2- تعريف إصابة العمل:

كما يعرف الضرر الذي يصيب العامل بسبب وقوع حادث معين بأنه (إصابة)، أي أن الإصابة هي النتيجة المباشرة للحادث الذي يتعرض له العامل، وتعرف إصابة العمل بأنها الإصابة التي تحدث للعامل في مكان العمل أو بسببه، وكذلك تعتبر الإصابات التي تقع للعمال في طريق ذهابهم إلى العمل أو عن طريق الرجوع من العمل إصابات عمل بشرط أن يكون الطريق الذي سلكه العامل هو الطريق المباشر دون توقف أو إنحراف، وتعتبر الأمراض المهنية من إصابات العمل.<sup>83</sup>

<sup>81</sup> - محمد عبد الفتاح محمد، الأسس النظرية للتنمية الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص

23.

<sup>82</sup> - بوفلجة غياث، مبادئ التسيير البشري، ص 141.

<sup>83</sup> - ويكيبييا، الموسوعة الحرة، إياس جعفر رشيد، حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها، ص 01.

الإصابة بأحد الأمراض المهنية أو الإصابة نتيجة حادث أثناء تأدية العمل أو بسبب ما يتعلق به. وتعتبر الاصابات القلبية والدماغية الناتجة عن الجهد الوظيفي إصابات عمل متى توافرت فيها الشروط والقواعد التي يصدر بها قرار من وزير الشؤون الإجتماعية والعمل بالإتفاق مع وزير الصحة بناء على إقتراح مجلس إدارة المؤسسة.

ويعتبر في حكم إصابة العمل كل حادث يقع للمؤمن عليه خلال فترة ذهابه لمباشرة العمل أو عودته منه أيًا كانت وسيلة المواصلات، بشرط أن يكون الذهاب والإياب دون توقف أو تخلف أو إنحراف عن الطريق الطبيعي.<sup>84</sup>

أما فيما يخص أهم أشكال إصابات العمل وشروط كل منها كما يلي:

أ و لا- المرض المهني ويشترط لإعتبار المرض المهني إصابة عمل ما يلي:

1 - أن تكون هناك علاقة مسببه بين المرض والعمل الذي يؤديه المؤمن عليه.

2 - أن يعمل المؤمن عليه في مهنة محددته تحتم عليه الإتصال المستمر بالعامل المسبب.

3 - أن تكون نسبة إنتشار المرض بين العاملين في المهنة أكثر من نسبة إنتشاره بين بقية فئات المجتمع.

4 - أن تكون مدة التعرض للمسبب كافية علمياً لحصول المرض.

5 - أن تقرر اللجنة الطبية الأولية بالمؤسسة أن هذه الحالة تعتبر مرضاً مهنيًا.

ثانيا - الحادث أثناء تأدية العمل أو بسببه ويشترط لإعتبار الحادث إصابة عمل ما يلي:

1. أن يقع في المكان المخصص لأداء العمل أو ما يرتبط به.

2. أن يقع في الفترة الزمنية المحددة لأداء العمل.

ج - حادث الطريق.

يشترط لإعتبار الحادث إصابة عمل أن يقع الحادث خلال فترة ذهاب المؤمن عليه من مكان سكنه لمباشرة عمله أو عودته منه شريطة أن يكون الذهاب والإياب منه بالشكل المعتاد.

ثالثاً- حوادث الملاعب يشترط لإعتبار الحادث إصابة عمل ما يلي:

1. أن تكون المؤسسة التي يعمل بها المؤمن عليه مسجلة لدى أحد الإتحادات الرياضية.

2. أن يكون المؤمن عليه مسجلاً في الفريق الرياضي للمؤسسة وفي أحد الإتحادات الرياضية.

<sup>84</sup>- ويكيبييا، الموسوعة الحرة، قانون التأمينات الاجتماعية - تعاريف ومجال التطبيق ، 2012، ص 01.

3. أن تقوم المنشأة بتزويد المؤسسة بالوثائق التي تبيّن أسماء وأعضاء الفريق من إداريين ولاعبين في حال وقوع حادث عمل.

4. أن تقوم المنشأة بتزويد المؤسسة ببرنامج المباريات والتدريبات التي يقوم بها الفريق ومكان إقامتها في حال وقوع حادث عمل.

كما يشترط لإعتبار الحادث إصابة عمل أن تكون هناك علاقة سببية بين الحادث وعمل المؤمن عليه وأن ينشأ عن الحادث ضرر بدني يلحق بجسم المؤمن عليه.<sup>85</sup>

### 3- الأمراض المهنية :

هي أمراض محددة، ناتجة عن التأثير المباشر للعمليات الإنتاجية وما تحدثه من تلوث لبيئة العمل بما يصدر عنها من مخلفات ومواد وغيرها من الآثار، وكذلك نتيجة تأثير الظروف الطبيعية المتواجدة في بيئة العمل عن الأفراد ( الضوضاء ، الإهتزازات، الإشعاعات، الحرارة ، الرطوبة .. الخ ).

بالإضافة إلى ما سبق يمكن تصنيف النتائج المترتبة على حوادث العمل وإصابات العمل والأمراض المهنية إلى ما

يلي:

**1- النتائج المباشرة:** تعتبر إصابات العمل والأمراض المهنية التي تصيب العمال بالعجز الكلي أو الجزئي، وحالات الوفاة الناجمة عن حوادث العمل المختلفة، هي نتائج مباشرة لظروف العمل الخطرة التي إفتقرت لإشترطات السلامة والصحة المهنية.

**2- النتائج غير المباشرة:** هذه النتائج ذات طابع إقتصادي، حيث تظهر الخسائر المادية التي تتكبدها المؤسسة أو الدولة بشكل عام نتيجة حوادث العمل والإصابات والأمراض المهنية التي تنتج عن ظروف بيئة العمل غير الآمنة، ويظهر ذلك في أيام العمل الضائعة ( المفقودة ) بسبب إصابات العمل والأمراض المهنية. وبالإضافة إلى النتائج السلبية المترتبة عن عدم كفاية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المؤسسة والتي تظهر آثارها على العمال.<sup>86</sup>

وعليه يجب التطرق إلى تعريف كل من المصاب والمريض وهي بإختصار حسب بعض الباحثين:

**4- تعريف المصاب:** من أصيب بإصابة عمل.

**5. تعريف المريض:** من أصيب بمرض أو حادث غير إصابة عمل.<sup>87</sup>

**ثانيا- معاينة وتحليل حوادث العمل، عناصر البحث فيه:**

### 1- معاينة وتحليل الحوادث:

إنه من الضروري إجراء بحث وتحليل للحوادث التي تقع مهما كانت بسيطة وذلك لمعرفة أسبابها ووضع

<sup>85</sup> - ويكيبييا، الموسوعة الحرة، ما هي أشكال إصابات العمل وشروط كل منها؟، إدارة الإعلام والعلاقات العامة في المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي، مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية. تصميم وتطوير، الأردن، ص 01.

<sup>86</sup> - ويكيبييا، الموسوعة الحرة، حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها، المرجع السابق، ص 01.

<sup>87</sup> - ويكيبييا، الموسوعة الحرة، قانون التأمينات الاجتماعية - تعاريف ومجال التطبيق ، المرجع السابق، ص 01.

الإحتياجات وإتخاذ أفضل الوسائل الكفيلة بمنع تكرارها مستقبلاً، ولا يجب أن يكون هدف المؤسسة من بحث وتحليل الحادث هو تحديد المسؤولية لمعرفة المتسبب في الضرر فحسب، بل يجب أن يكون الهدف الأساسي هو الكشف عن أسباب الحادث لتحديد وسائل تصحيح الأوضاع .

## 2- ما هي عناصر البحث في الحادث؟

للحادث شقين أساسيين هما ( السبب، النتيجة )، قد تكون نتيجة بحث حادث نتج عنه إصابة بسيطة جداً مفيدة، كما لو كان هذا الحادث قد أدى إلى إصابة قاتلة.

## 3- المسؤول عن معاينة الحادث:

ملاحظ العمل أو رئيس القسم المباشر هو أول من يقوم بمعاينة الحوادث .

## 4- وقت معاينة الحادث:

يجب بحث الحادث عقب وقوعه مباشرة أو بأسرع ما يمكن.

## 5- كيف نبحث الحادث؟

إن السبب الثابت الذي لا يتغير في أي حادث هو ( أن شخصاً ما قد قام بعمل شيء ما لم يكن له أهمية ) أو ( أن شخصاً ما قد أخفق في عمل شيء كان يجب أن يعمل )، وقد يكون هذا الشخص هنا العامل أو رئيس القسم أو مدير المؤسسة أو صاحب العمل نفسه وفي كل حالة يجب أن يصل المسؤول عن معاينة الحادث إلى أكبر قدر من المعلومات التي أدت إلى وقوع الحادث وهي :

1- الحادث.

2- الشخص المصاب نفسه.

3- الإصابة نفسها.

## 6- التقرير عن الحادث:

يجب أن يشمل تقرير بحث الحادث:

1- التاريخ المهني للعامل: تدوين كل المعلومات التي يمكن الحصول عليها بالنسبة للعامل المصاب وطبيعة عمله، وما الذي كان يقوم به فعلاً، والحوادث التي سبق أن وقعت له، وماذا كان يجب أن يفعله أو لا يفعله حتى لا يقع الحادث.

2- فحص الآلة أو الماكينة أو الأسباب الظاهرة للحادث.

3- النتيجة.

## 7- نموذج تقرير حادث:

\* إسم المؤسسة:

\* إسم المصاب:

\* رقم العامل:

\* عمر العامل:

\* مدة الخدمة في العمل بالمؤسسة:

\* مدة خدمة العامل بالقسم الذي وقع به الحادث:

\* المهنة:

\* تاريخ الإصابة :

\* ساعة الإصابة:

\* نوع الإصابة: ( قطع في نهاية الإبهام الأيمن، كسر في القدم اليسرى،.... الخ ).

#### 8- نموذج لوصف حادث:

وقع حادث لأحد العاملين بورشة المؤسسة وهو يعمل على آلة أدى إلى قطع في إصبعه الإبهام . وحادث آخر تسبب في إصابة بقدم عامل أثناء قيامه بمناولة جسم معدني. لتحليل هذين الحادثين يجب علينا الإجابة على الأسئلة التالية والتي منها يمكننا تحديد سبب الإصابة والمقترحات التي يجب تنفيذها لمنع تكرارها مستقبلاً:

✓ ما العمل الذي كان يقوم به العامل المصاب والأدوات والآلات والماكنات والمواد المستعملة عند الإصابة؟

✓ كيف أصيب العامل؟

✓ ما التصرف الغير مأمون الذي قام به العامل وأدى إلى إصابته؟

✓ ما هي أوجه القصور التي كانت موجودة سواء في وسيلة العمل أو طريقة أداء العمل أو في محيط العمل؟

✓ ما هي طريقة الوقاية المناسبة التي يجب أن تستعمل لمنع الإصابة؟

✓ ما هي الإجراءات الواجب إتخاذها لمنع تكرار الحادث مستقبلاً؟<sup>88</sup>

#### ثالثاً- آثار حوادث وإصابات العمل:

بصورة عامة، تؤثر حوادث وإصابات العمل في التكاليف من جوانب عديدة، لعل أبرزها ما يلي:

1- تكاليف الوقت الضائع الناجمة عن إصابة العامل، وتتمثل في حجم ساعات التوقف عن العمل.

2- تكاليف الوقت الضائع بالنسبة للعمال الآخرين، حيث أن بعض العمال يتوقفون عن العمل لإنتقالهم إلى مكان الحادث حبا في إستطلاع ما حدث؛ كما يتعطل بعضهم الآخر نتيجة مساعدة العامل المصاب.

3- تكاليف الوقت الضائع من المشرفين والرؤساء. وذلك نتيجة ل: (أ) مساعدة العمال المصابين، (ب) إجراء التحقيق لمعرفة أسباب الحادث، (ج) إتخاذ الترتيبات الخاصة بإستئناف العمل، (د) تدريب العامل الجديد ليحل محل العامل المصاب.

4- تكاليف العلاج التي لا يغطيها التأمين.

5- تكاليف تجديد ما تلف من الآلات والمواد جراء الحادث.

6- الأجور التي تدفع للعمال المصابين أثناء إنقطاعهم وبعد عودتهم للعمل بالرغم من عدم صلاحيتهم للقيام بنفس الأعمال.

<sup>88</sup>- ويكيبييا، الموسوعة الحرة، حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها، المرجع السابق، ص 01.

7- الغرامات التي تدفع نتيجة التأخير في مواعيد تنفيذ التزامات المؤسسة تجاه عملائها.

#### رابعاً- مصادر حوادث العمل وأسبابها:

هذا وتجدر الملاحظة أن أهم مصادر الحوادث وحوادث الفشل والخسارة في أي مؤسسة قد تعود إلى تصرفات وسلوكيات عمالها وعدم إدراكهم للأخطاء التي تؤدي إلى مخاطر وحوادث خطيرة . وكذلك عدم إلمامهم بوسائل الوقاية أو الإهمال واللامبالاة أثناء العمل أو نقص التوعية الأمنية لديهم، هذا من جهة. ومن جهة أخرى، قد تقع الحوادث عند توظيف عمال جدد، سواء أكانوا مؤهلين أم لا، دون أن تقدم لهم الإرشادات الكافية بالنسبة لإستخدام الآلات التي يعملون عليها. كما أن إستمرار العامل في عمله بالرغم من شعوره بالإرهاق يعد سببا رئيسا في وقوع الحوادث و الإصابات. أو نتيجة مخالفة التعليمات المتعلقة بمنع الحوادث، كالتدخين في الأماكن التي بها مواد قابلة للاشتعال، وعدم إستخدام القفازات الجلدية بالنسبة لعمال التوصيلات الكهربائية. كما أن وضع المواد والسلع في غير أماكنها يتسبب في وقوع الحوادث. وكذلك عدم إستعمال المعدات الشخصية للوقاية من الحوادث والإلتزام بها، وعدم التقيد بالنظافة الجيدة لمنطقة العمل.<sup>89</sup> وأيضا من بين العوامل المسببة للحوادث الظروف المحيطة للعمل؛ إذ أن لكل من الحرارة والبرودة والرطوبة والإهتزازات والرائحة الكريهة، عوامل تساعد على عدم إرتياح العمال في مواقع العمل، وكذا هنالك عوامل شخصية من ذلك تقدم سن العامل وضعفه ضعف بعض حواسه مثل النظر والسمع، وعدم قدرته على مسابرة سرعة نسق الإنتاج، بالإضافة إلى العوامل النفسية حيث يتأثر العامل بمستوى ذكائه وسرعة رد فعله وحالته الإنفعالية أثناء العمل، بحيث أنها تحدد مدى إحتمال تعرضه لحوادث العمل. وفي الأخير، العوامل الإجتماعية؛ لطبيعة العلاقات والممارسات الإجتماعية كالإدمان على المخدرات والكحول، والجو الإجتماعي السائد نتيجة العلاقات بين الأفراد في المؤسسة.<sup>90</sup>

بالإضافة إلى ما سبق فقد وضع بعض المختصون أسباب حوادث العمل كالآتي:

**أولاً-** يتكون من العوامل غير الشخصية أي التي لا ترجع إلى خطأ الفرد القائم بالعمل أو نقص في قدراته

وتدريبه بقدر ما ترجع إلى أخطاء في بيئة العمل ومحيطها أو إلى تصميم آلات العمل أو النظم المستخدمة لإنجازه.

**ثانيا-** يتكون من العوامل الإنسانية أي التي ترجع إلى الفرد نفسه كالنقص في قدراته أو توازنه الإنفعالي أو ملاءمته للعمل الذي يقوم به أو عدم توافر الدوافع النفسية لديه.

**أولاً- العوامل البيئية والتنظيمية:** تتكون هذه العوامل من أسباب متعددة يرجع معظمها إلى الخطأ في تصميم الآلات والمعدات وإلى بيئة العمل ومحيطه، كما يرجع البعض الآخر إلى طبيعة العمل نفسه ودرجة التعب الذي يسببه للفرد الذي يقوم به. وهنا نناقش بعض العوامل البيئية:

<sup>1</sup>- علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، 2002، ص 131-139.

<sup>90</sup>- بوفلجة غياث، مرجع سابق، ص 145-148.



1- درجة الحرارة: ثبت من البحوث أن درجة الحرارة التي يعمل فيها الفرد تؤثر على عدد الحوادث والعمل والإصابات الناجمة عنه. فقد وجد أن إصابات العمل تكون عند حدها الأدنى عندما يعمل الأفراد في درجة حرارة معتدلة، وكلما قلت درجة الحرارة أو زادت عن درجة الحرارة المثلى زاد معدل حوادث العمل، كما ثبت أنه إذا زادت درجة الحرارة أو قلت بدرجة كبيرة، فإن الأمر لا يقف عند حد زيادة عدد الحوادث، وإنما تزيد خطورة الحوادث وشدتها أي أنه في درجات الحرارة العالية جداً أو المنخفضة جداً تكون الحوادث أكثر خطورة ويتسبب عنها إنقطاع العامل عن العمل لفترة أطول.

2- **الإضاءة:** يزيد معدل الحوادث والإصابات عندما يعمل الأفراد في مكان ليس به إضاءة كافية، وقد دلت نتائج الإستقصاءات التي أجريت على عدد من الوظائف أن الإضاءة غير الكافية قد تسبب زيادة في معدل حوادث العمل بنسبة 25% عن الإضاءة العادية، كما تبين أن بعض أنواع الحوادث تزيد عن غيرها مثل حوادث سقوط الأفراد على الآلات والأشياء الأخرى تكون أكثر من غيرها نتيجة لضعف الإضاءة، ووجد أيضاً أن معدل الإصابات والحوادث يرتفع بالقرب من الغروب وقبل إستخدام الإضاءة الصناعية.

3- **السرعة في القيام بالعمل:** تؤدي السرعة في إنجاز العمل في كثير من الأحوال إلى زيادة معدل الحوادث ويرجع ذلك لسببين مهمين: **أولهما** - أنه عندما يعمل الفرد بسرعة تزيد فرص وإحتمالات تعرضه للحوادث، **وثانيهما** أنه عندما يعمل بسرعة لا يستطيع تخصيص العناية والحذر الكافيين مثل الفرد الذي يعمل ببطء، حيث أن متابعة العمل في هذه الحالة يستغرق معظم إهتمامه. وتختلف أهمية السبب الأول باختلاف طبيعة العمل، فإذا كان مصدر الخطر في العمل ناتجا عن العملية الإنتاجية نفسها وليس له صلة بالظروف المحيطة بالعمل فإن السرعة تزيد من فرص التعرض للخطر إذ أن كل وحدة منتجة تحمل معها فرصة تعرض العامل للحوادث والإصابة. أما بالنسبة للأنواع الأخرى من الأعمال التي يكون مصدر الخطر ناتجا عن محيط العمل فلا يكون هناك علاقة بين سرعة الإنجاز ومعدل إصابات العمل. وبالنسبة للسبب الثاني فإن السرعة المتزايدة لا تعطي الفرصة لتوقع وتجنب الحوادث التي تؤدي إلى إصابته، لذلك نجد أن الأفراد الذين يقودون سياراتهم بسرعة كبيرة يتسببون في الحوادث أكثر من الذين يقودون ببطء.

**ثانياً- العوامل الإنسانية للحوادث:** تسبب آلات العمل ومعداته وظروف العمل وبيئته نسبة من الحوادث وإصابات العمل ولكن الغالبية العظمى من تلك الحوادث ترجع إلى الأفراد أنفسهم لأخطائهم التي تنشأ من أسباب متعددة. وينفق علماء النفس على وجود فروق فردية في القابلية للحوادث ومدى تعدد إصابات العمل كما هو الحال في جميع القدرات الإنسانية الأخرى، أي أنه قد تتعدد إصابات فرد في فترة معينة بينما لا يقع لزملائه الذين يعملون معه أي حادث. كما دلت معظم البحوث على أن معظم الحوادث تنتج عن خطأ عدد قليل من الأفراد وبذلك يمكن خفض معدل حوادث العمل وإصابات بإستبعاد مثل هؤلاء الأفراد. ويطلق على تعرض الفرد للحوادث بنسبة أكبر من زملائه الذين يقومون بنفس النوع من العمل (قابلية الحوادث) أي أن الفرد يكون عرضه للحوادث أكثر من غيره بسبب تكوينه العضوي وتكوينه النفسي، بسبب أن طبيعة بعض الأفراد وخصائصهم تتسبب في وقوعهم في الحوادث وإصابتهم أكثر من غيرهم، ويختلف الأفراد في درجة قابليتهم للحوادث بنفس الطريقة التي يختلفون فيها في الإستعدادات والخصائص الإنسانية الأخرى. ولقد أثبتت الإستقصاءات المتعددة أن هناك علاقة أكيدة بين عدد الحوادث التي يتسبب فيها الفرد ومدى خبرته بالعمل، فكلما خبرته

قل عدد الحوادث التي يتسبب فيها وتؤثر على الصحة البدنية للفرد وأنواع أخرى من الضعف والنقص الجسمي على احتمالات وقوع الحوادث والإصابات للفرد فكلما ضعفت صحة الفرد وجدت مواطن النقص والضعف الجسدي وزادت احتمالات وقوعه في الحوادث. وكذلك قد أثبتت الكثير من البحوث النتيجة السابقة ووجد الباحثون ارتباطاً غير قليل بين عدد الحوادث التي تسبب فيها الفرد والأمراض البدنية بزملائهم أصحاب الجسم، فوجد أن معدل الحوادث للمجموعة الأولى يساوي ثلاث أمثال معدل الحوادث للمجموعة الثانية، كما أسفرت نتيجة دراسة أن سائقي السيارات العامة فوق سن الخمسين من ذوى ضغط الدم غير العادي قد تسببوا في الحوادث بمعدل ضعف الأفراد ذوى ضغط الدم العادي. ولكن لا ينبغي تفسير النتائج السابقة على أن الأفراد المصابين ببعض نواحي الضعف البدني المختلفة لا يكون لهم مكانا في الصناعة بل تفيد تلك الإحصائيات أن كلا منهم لا يكون لديه فكرة عن نواحي ضعفه وعلاقته بعمله. ولذلك فإنهم لا يتخذون أي إجراء لتعويضها فإذا أحيط الفرد بالنقص لديه وأعطى التدريب المناسب للقيام بعمله بالطريقة التي تعوض نواحي ضعفه أمكنه القيام بالعمل بطريقة مناسبة كما أن الإدارة تفشل في كثير من الأحوال في تقدير القوى الجسدية وحدودها بالنسبة للعامل وتضعه في مكان لا يناسب قدرته، فإذا راعت وضع برنامج سليم للإختيار والتوجيه تقدر فيه المستلزمات الجسدية التي تتطلبها الوظيفة أمكن وضع كل فرد في الوظيفة التي تلائم إستعداداته البدنية، وبذلك يوضع الفرد الذي تقل تلك القدرة لديه في ناحية معينة في الوظيفة التي لا تستلزم تلك الناحية. وتلعب خصائص الشخصية المختلفة والحالات الإنفعالية للفرد دورا هاما في عدد الحوادث التي يتسبب فيها، فالمعروف أن وجود الفرد في حالة من التوازن العضوي والنفسي ضروري لتوافقه مع نفسه وبيئته وعمله، وأن أي إختلال في هذا التوازن يوجه سلوك الفرد نحو إعادته ولذلك فإن وجود حالات تؤدي إلى الإخلال بتوازن الفرد الإنفعالي تؤثر على حكمه الصحيح على الأشياء والتقدير السليم للمواقف المختلفة، كما تؤثر على التوافق والتناسق العضلي السليم، والمعروف أن هناك بعض الأفراد الذين يقعون فريسة سهلة للقلق والإضطراب فوجود موقف يخالف ما تعده عليه مثل تكليفهم فجأة بمهام جديدة أو قيامهم بمجهود متزايد أو سماعهم لملاحظات جارحة من رؤسائهم أو زملائهم والتغيير في بيئة عملهم يؤدي إلى قلقهم بسرعة ويسبب الإختلال المؤقت لحالة التوازن الإنفعالي ويكون ذلك صحيحا بصفة خاصة بالنسبة للأفراد الذين يكون لديهم القابلية أكبر للتعرض للحوادث. وإذا ثبت أن مثل هؤلاء الأفراد يصابون بالقلق والإنتباض بسرعة عن غيرهم. ولذلك يرى بعض علماء النفس أن أفضل وسيلة لإكتشاف الأفراد الذين يكونون عرضة للحوادث عن غيرهم هي إستخدام إختبارات وموازن الإستقرار الإنفعالي، ولقد أثبتت البحوث أن هناك ارتباط وثيق بين تعدد الحوادث وبين إتجاه الأفراد نحو لوائح المؤسسة ونظمها وخاصة اللوائح والنظم المتعلقة بالأمن والوقاية من الحوادث<sup>91</sup>.

#### خامسا - كيفية التخفيف والتقليل من نسب حوادث العمل:

أما فيما يتعلق بتقليل من نسب الحوادث و الإصابات يتم من خلال إختيار أنسب العمال لشغل مختلف مناصب العمل، وتحسين ظروف العمل، والحرص على أن يكون العمال في حالة تسمح لهم القيام بمهامهم دون خطر.

<sup>91</sup> - ويكيبييا ، الموسوعة الحرة، أسباب حوادث العمل، أساسيات الأمن الصناعي، الصحة والسلامة المهنية، 2008، ص 01.

وكذلك مايلفت الإنتباه في موضوع الحوادث والإصابات، هو أن مجموعة من العمال يشتغلون تحت الظروف، يتعرض بعضهم للحوادث أكثر من غيرهم. وتفسير ذلك، أتى السيكلوجيون بمجموعة من الإفتراضات، تتلخص في : الصدفة، وعدالة توزيع الحوادث أي أن الأفراد حسب هذه النظرية يتعرضون للحوادث بطريقة متساوية، حيث أن إصابة فرد يجعله يحترز أكثر، بينما يبقى الذين لم يتعرضوا للحوادث أكثر إحتمالا للتعرض للحوادث. وبالتالي تكون هناك عدالة في توزيع الحوادث. بالإضافة إلى وجود القابلية المتزايدة حيث أن تعرض عامل لحادثة عمل، يؤدي إلى الزيادة في إستعداده وإحتمال تورطه في حوادث أخرى. وبالتالي يصبح أكثر قابلية للتعرض للحوادث. وأيضا جاءت نظرية أخرى بينت أن هناك ما يسمى بالإستهداف للحوادث بمعنى أن التكوين النفسي لبعض العمال هو الذي يحدد مدى إحتمال تعرضهم للحوادث، وبأن بعض العمال هم أكثر إستهدافا للحوادث من غيرهم.

رغم ما لهذه النظريات من أهمية في محاولة فهم أسباب الحوادث والإصابات، إلا أن ذلك لا يجب أن يقلل من مسؤولية المسيرين في العمل على تحسين ظروف العمل وتوفير الشروط المريحة للعمل.<sup>92</sup>

بالإستناد إلى ما تناولناه نظريا حول حوادث العمل والمفاهيم المرتبطة به، إرتأينا محاولة إسقاطه ميدانيا بمؤسسة من مؤسساتنا المتميزة بمركزها ومكانتها الإقتصادية التي أكسبتها سمعة وصورة جيدة ما بين منافسيها ألا وهي المؤسسة المينائية بسكيكدة.

#### • المحور الثاني - حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة:

##### أولا- التعريف بميدان المداخلة البحثية:

تركزت هذه المداخلة في المؤسسة المينائية بسكيكدة، نظرا لإعتبارها الأرضية المناسبة لدراسة حوادث العمل، وكذا أنها متعامل إقتصادي وشريك إجتماعي فعال بمدينة سكيكدة، وذلك من خلال القدرات والإمكانات التي تؤهلها للإحترافية في تقديم الخدمات المتعلقة بالسفن والبضائع وتسيير أملاك الميناء، بالإضافة إلى أنها تساهم بشكل فعّال في تنمية مدينة سكيكدة من خلال توفير مناصب الشغل، والمسؤولية الإجتماعية للمؤسسة من خلال تمويل عدد كبير من الجمعيات المحلية و تشكيل هوية جماعية مميزة<sup>93</sup>. كما تعمل على فتح أبوابها لإستقبال البضائع وإرسالها عبر البحر المتوسط وبالتالي تقديم خدمات للمؤسسات التي لها علاقة بالنقل البحري فهي مكلفة بعملية تصدير وإستيراد مختلف البضائع والموارد وتوزيعها على الناحية الشرقية للبلاد دون ذلك بالتعاون مع هيئات مختلفة كالجمارك والشرطة وبحكم الموقع الإستراتيجي للميناء فإنه أصبح يحتل مكانة مرموقة في الحياة الإقتصادية للبلاد، وتعرف عدة أنشطة أهمها نشاط المحروقات، نشاط الحاويات، ونشاط البضائع المتنوعة، بالإضافة إلى بعض الأنشطة الأخرى. كذلك يعتبر تقديم الخدمات ذات جودة عالية من بين أهم أهداف وإهتمامات المؤسسة المينائية بسكيكدة لأن هذا ما يحقق رضا زبائنها وكسب ولائهم، وبالتالي تعظيم حقها الوقتية

<sup>92</sup> - بوفلحة غياث، مرجع سابق، ص 145-148.

<sup>93</sup> - أنظر في منشورات الدّيون الوطني للسياحة أو الدّيون المحلي للسياحة الذي يشرف على جانب من نشاطاته السيد الوالي ومنها " سكيكدة فنون ومعالم".

مقارنة بمنافسيها ولبلوغ هذا الهدف لجأت المؤسسة إلى تطبيق نظام إدارة الجودة بالتطابق مع موافقة الإيزو 9001 طبعة 2008 ( ISO 9011 – 2008 ) وتطمع من وراء هذا النظام بأن تكون متعاملاً معروفا بالأداء والإحترافية تقديم الخدمات المتعلقة بالسفن والبضائع وتسير لأملاك الميناء وتعتمد سياسة الجودة للمؤسسة على ثلاثة مبادئ أساسية: رضا زبائن المؤسسة، الأداء الجيد للمؤسسة، إحترافية المؤسسة.

كما لا ننسى أن سياسة الجودة الخاصة بالمؤسسة المينائية تعتمد على إحترام المتطلبات القانونية والأمنية والبيئية والمحددة أيضا في شهادات الإيزو 14001 للبيئة سنة 2004، والصحة والأمن في العمل OHSAS 18001 (2007) بالإضافة إلى شهادة الخدمات 9001 (2008).

وعليه يتم التطرق إلى ميدان المداخلة بإختصار كما يلي:

- التسمية: المؤسسة المينائية بسكيكدة .

-الشكل القانوني: مؤسسة عمومية إقتصادية، مؤسسة ذات أسهم مسيرة عن طريق قوانين ونظم متعلقة بالإستقلالية للمؤسسات .

-تاريخ الإنشاء: القرار رقم 284/82 بتاريخ 14 أوت 1982 وتعديل النظام لشركة ذات أسهم في 21 مارس 1989 .

- نظام التسيير: مؤسسة منظمة لمديرية عامة أحادية الوحدة .

- المساهمون : شركة تسيير مشاركات الدولة ( الموائى ) .

- الرأسمال الإجتماعي : 3.500.000.000DA

- شهادة النوعية : المؤسسة حاصلة على الشهادة بموجب متطلبات النظام ISO 9001 2008V للخدمات، وأيضا

شهادة 14001 للبيئة: 2004، الصحة والأمن في العمل 18001 : 2007 .

- العاملون: 1830

رقم الأعمال: 2009 / 4.769.043.000 DA (+14 par rapport à 2008).

#### ثانيا- إحصائيات وأسباب حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، تصنيفاتها:<sup>94</sup>

عند إجرائنا لمقابلات ميدانية مع بعض الإطارات والمختصين وأصحاب الخبرة والإختصاص في المجال بمديرية من مديرياتها المتمثلة في المديرية العامة - مصلحة الأمن والبيئة- بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، فقد صرح أغلبهم لنا بأن العدد الإجمالي لحوادث العمل التي وقعت بالمؤسسة خلال سنة 2011 دون تحديد نوعها قدرت حوالي 65 حادث أي

<sup>94</sup> - مذكور رشيدة ومقرون هبة، حوادث ومخاطر الموارد البشرية في حصول الفشل بالمؤسسة الجزائرية- المؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجا-، ملتقى وطني حول: المخاطر في المؤسسات الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2012، ص 7 - 8.

بنسبة 3.4% وهي حسب رأيهم نسبة منخفضة مقارنة بالسنوات السابقة وهذا راجع لقيام المؤسسة بدورات تحسيسية وتوعية العمال على حوادث العمل وكيفية إستعمال وسائل مكافحة الحرائق، وكذا رقابة المخازن والورشات من الناحية الأمنية والوقائية، وكذلك مراقبة العمال الموجودين على أرضية وميدان المؤسسة من ناحية إلتزامهم بالقوانين الخاصة بالمظهر (الملابس)، وأيضا إعداد قوائم خاصة بالعمال المتحصلين على الملابس، كما يشكل مسؤول المصلحة عضو لجنة الوقاية والأمن بالمؤسسة. وفي نفس الوقت أقر بعضهم أن أغلب الحوادث والمخاطر تحدث بكثرة في مديرية الشحن والتفريغ وذلك حوالي 80% والسبب من وجهة نظرهم ترجع لطبيعة النشاط التي تؤديه المتمثل في الطابع التجاري، وكذا الألبسة، والمنافسة ما بين العاملين، واللامبالاة والإهمال من طرفهم... إلخ.

أما بالنسبة لنسبة الحوادث التي يتسبب فيها العمال من إجمالي عدد الحوادث خلال سنة 2011 تقدر بحوالي 98% والسبب راجع حسب رأيهم لبيئية العمل: كنقص في الصيانة لبعض الآلات، أو نقص في التهوية والإضاءة وإرتفاع مستويات الحرارة أو الرطوبة، تؤثر على صحة العمال وبالتالي إحتمال وقوع الحوادث، وأيضا عدم صلاحية أدوات وأجهزة الوقاية حيث أن هناك تطور فيها، وإن عدم توفرها على الشروط المطلوبة تجعل العمال يتجنبون إرتدائها، وحتى في حالة عدم إستعمالها، فهي لا تستطيع منع وقوع الحوادث. بالإضافة إلى هذا فإن عدم صلاحية آلات العمل، وخاصة عند نقص صيانتها يؤدي إلى تسببها في حوادث العمل. إلى جانب هذه العوامل التي لها علاقة بالآلة، فقد وضح أغلبهم أنه قد يكون المورد البشري سببا في وقوع حوادث العمل ويكون ذلك في الحالات التالية:

1- التسرع وعدم التركيز أثناء إنجاز العمل.

2- إهمال قوانين الحماية والأمن بالمؤسسة من خلال عدم إحترامه للتعليمات الأمنية.

3- اللامبالاة، وكذا وضعية البدن الخائئة أثناء القيام بالعمل، مثل ما يحدث عند حمل السلع والبضائع.

4- عدم إستعمال أدوات الوقاية نظرا لسوء تصميمها، وعدم التعود عليها، ونقص الوعي بخطورة حوادث العمل ومخاطرها، مثلا نوعية الألبسة الواقية كالحذاء والقفازات حسب تصريح بعضهم غير ملائمة للعمل، فهي بالنسبة لهم منتج محلي غير جيد ومناسب للعمل ولقد أودى بحياة العاملين، مما دفعت بكثير من العمال إلى عدم إستعمالها رغم ما في ذلك من خطر على صحتهم وسلامتهم.

5- الصراع ما بين العمال حول السرعة في الإنتاجية خصوصا في مديرية الشحن والتفريغ، حيث يلجأ العامل أحيانا إلى التضحية بوسائل وأدوات الوقاية والأمن أي التضحية بنفسه في سبيل أداء العمل وسرعة الإنتاجية.

6- بالإضافة إلى المنافسة بين فرق تفريغ البضائع والحمولات مما تؤدي أحيانا إلى خسائر بشرية ومادية بالمؤسسة.

7- الضغوطات النفسية والإجتماعية والإقتصادية للعامل الواردة والناجمة من الأسرة.

أما فيما يخص تصنيف حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة فقد بين أغلبهم أهمها تتمثل في:

1- حوادث حسب أقدمية العامل المصاب: من 0 إلى 05 سنوات (عمال جدد).

2-حوادث حسب المديرية: الشحن والتفريغ.

3-حوادث حسب مكان الإصابة: اليدين والرجلين.

4-حوادث حسب طبيعة الإصابة: جروح، كسور، ردود بدون كسور TSLO.

5-حوادث حسب أيام الأسبوع: تقريبا تتعدم الإصابات فيها.

6-حوادث حسب الوظيفة: عمال الشحن (دواكرة).

7-حوادث حسب الساعة: أغلب الحوادث قبل الساعة السادسة مساء.

8-حوادث حسب المشتريات: الحاويات (Conteneur).

### ثالثا- الإجراءات القانونية المتبعة في حالة وقوع حادث عمل بالمؤسسة المينائية بسكيدة وكيفية تعويض العامل

بها: 95

كنتملمة لما ذكر سابقا، إرتأينا توضيح أهم الإجراءات التي تتخذها المؤسسة في حالة حدوث حادث وكيفية تعويض عمالها المتضررين من ذلك والمتمثلة في:

1-التصريح بالحادث (المسؤول المباشر للمؤسسة في 24 ساعة، والضمان الإجتماعي خلال 72 ساعة).

2-حضور مفتش الضمان الإجتماعي لإجراء التحقيق على الميدان.

3- في حالة وفاة العامل المصاب أو حتى في الوفاة العادية تدفع المؤسسة لأهل العامل الأجر لمدة سنتين، كما تقوم بتوظيف أحد من أفراده.

### رابعا- أثر حوادث العمل على نفسية العامل و خدمات المؤسسة المينائية بسكيدة: 96

بالإستناد إلى ما ذكر سابقا، فإن لحوادث العمل إنعكاسات سلبية على خدمات المؤسسة ومن بينها نذكر حسب ما أقر به البعض: صعوبة العودة إلى مستوى الخدمات المقدمة سابقا بعد التوقف وإضطراب العمال وكثرة الأخطاء، الوقت الضائع نتيجة التحقيق وإجراءات نقل العامل المصاب، وتجمع العمال لمشاهدة الحادث ومساعدة المصاب، وكذا نفقات تدريب عامل بديل، أو البحث عن عامل بديل، خاصة في حالة وفاة المصاب، وكذلك نفقات ما يصيب الآلة من عطب وعطل، وكذا ما يصيب المواد الخام من تلف نتيجة الحادث. وأيضا الوقت الضائع للعامل المصاب نتيجة العطله المرضية، بالإضافة إلى نقص إنتاجيته وكفاءته بعد عودته للعمل بعد العطله المرضية. وأيضا عدم تحقيق أهداف الإنتاج والإلتزامات نتيجة الحوادث والإجراءات القضائية، وبالتالي تؤثر كل هذه العوامل على سمعة وصورة المؤسسة لدى عملائها وزبائنهم.

<sup>95</sup>- المرجع نفسه، ص 09.

<sup>96</sup>- المرجع نفسه، ص 09.

كما لا ننسى إلى جانب الخسائر الأنفة الذكر، إنعكاسات نفسية وإجتماعية عند العمال الذين يخفض رضاهم المهني وتحمسهم للعمل.

#### خامسا- برامج الأمن والوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة المبنائية بسكيدة: 97

إن توفير بيئة عمل آمنة من مخاطر الصناعات المختلفة ورفع مستوى كفاءة ووسائل الوقاية سيؤدي بلا شك إلى الحد من الإصابات والأمراض المهنية وحماية العاملين من الحوادث، ومن ثم خفض عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة الغياب بسبب المرض أو الإصابة، وكذلك الحد من تكاليف العلاج والتأهيل والتعويض عن الأمراض والإصابات المهنية مما ينعكس على تحسين وزيادة مستوى الإنتاج ودفع القوة الإقتصادية للدولة.

تأسيسا على ما سبق، فقد وضعت المؤسسة حسب ما صرح به لنا المسؤولون في خططها وسياساتها برامج خاصة بالأمن والوقاية بهدف التقليل من نسب الحوادث للمحافظة على صورتها وسمعتها، خصوصا وأنها متحصلة على ثلاث شهادات للإيزو المتمثلة في الجودة 9000-9001 (2005-2008)، وكذا شهادة حماية البيئة 14001 (2004)، وأيضا شهادة الصحة والأمن في العمل OHSAS 18001 (2007) وهي خير دليل على إهتمامها بالوقاية وحماية العامل حيث تضع الخطوط العريضة لسياساتها فيما يتعلق بالأمن والوقاية، حيث تنطوي على وجود سياسة واضحة وخطط من أجل التكفل بأمن العمال وسلامتهم في مواقع عملهم، وكذلك خطط الطوارئ وتكون مدعمة من طرف المديرية العامة للمؤسسة، من خلال توفير شروط نجاحها ووضع قوانين أمنية صارمة يتحتم على المؤسسة إحترامها وتوفير أيضا الشروط الأمنية، وعلى العامل إحترامها بإرتداء ألبسة وأجهزة الوقاية. وكذا شعور المؤسسة بمسؤولية عن موضوع السلامة، لأن كثرة حوادث العمل تؤدي إلى خسارة كبيرة، وهذا ما يؤدي إلى إلتجائها إلى هندسة الأمن من خلال البحث عن أنجع السبل لتجنب الحوادث والوقاية منها. بالإضافة إلى ضرورة التعرف على متطلبات السلامة والعمل على توفيرها في مناصب العمل، وتحليل الحوادث في كل دقائقها من أجل التعرف على الأسباب الحقيقية والعمل على تجنبها مستقبلا. بالإضافة إلى إستخدام أساليب التكوين والتدريب بهدف تعليم العمال أساليب الوقاية من الحوادث وتكوينهم من خلال إشعارهم بخطورة الحوادث وضرورة الحيطة والإنتباه، وإستعمال أدوات ولوازم الوقاية مثل كيفية مقاومة الحرائق، لنصل في الأخير إلى ضرورة تنظيم بنية العمل بحيث يكون العمل منظما ومصمما وبالتالي يكون موضوع الأمن الصناعي والسلامة، أحد العناصر التي يكون العمل قد صمم وفقها ووفق الأخطاء والمخاطر.

بالإضافة إلى هذا، فيمكن التقليل من حوادث ومخاطر العمل حسب وجهة نظر البعض من الأسباب المادية للحوادث بالتعرف عليها والعمل على تصحيحها وخير دليل على ذلك عقد إتفاقيات مع شركات بعناية مثلا للعناية بالأجهزة، كما هناك إتفاقية أخرى لإعادة شحن وفحص الأدوات مكافحة الحرائق، بالإضافة إلى وجود إتفاقية لتطهير ومكافحة الجردان والحشرات في كافة المكاتب، وأيضا مكافحة الكلاب المتشردة. كما تقوم بتشجيع السلوكات الفردية من خلال اللجوء إلى سياسة العقاب والجزاء، والإعتراف بالعمل كنسق إجتماعي تقني، بإعتبار العمل كنسق متكامل تقني وبشري، وتصميمه بطريقة تجعل العاملين متكاملين من راحة العمل وسلامته.

إن كما سبق وأشرنا أن المؤسسة المينائية متحصلة على شهادة الصحة والأمن في العمل OHSAS 18001 (2007)، وفي ضوء التعريفات السابقة المتعلقة بمفهوم حوادث العمل وإجرائنا لمقابلات ميدانية مع 10 أفراد ذوي الخبرة بالمؤسسة، يتبين لنا بأنها سياسة وإستراتيجية جديدة تتخذها المؤسسات الخدمية لأداء أعمالها بداية من الإدارة العليا وتتدفق في كافة المستويات بالإعتماد على المشاركة والتعاون مع أعضائها كمبادئ أساسية للنجاح والتفوق بهدف تحسين وجودة خدماتها لضمان الميزة التنافسية مع المؤسسات المنافسة لها على مستوى الأسواق المحلية والعالمية، وذلك لكسب رضا وولاء العملاء والزبائن، مع إعتبار الزبون والعميل وتوقعاته هدف تحسين الجودة. كما أنها أعطت أهمية كبيرة للجودة نظرا لإحتوائها على القيم التي تسعى المؤسسة ترسيخها في عاملها، كما قامت بإنشاء مكاتب خاصة لتدعيمها وتعيين مسؤولين يسهرون على متابعتها وتقييم نشاطاتها ومدى مطابقتها للمقاييس المرغوبة، كما أنها بادرت إلى إنشاء خلية التدقيق والمتابعة للجودة والأداء بها، التي تهدف إلى ترسيخ قيم التميز في الأداء عن طريق خلق ثقافة تنظيمية تشجع وتفعّل الكفاءات المتميزة في أدائها ما خلق منافسة سوية بين العمال أدت فعلا إلى تحسينات ملحوظة في أدائهم لأعمالهم المنوطة بهم. كما تسعى إلى الإستغلال الأمثل لمواردها البشرية التي ترى فيها محركا لعملية الجودة، وقد وضعت في أولويتها إستراتيجية مشجعة قائمة على الإستثمار الجيد لمواردها وتحسين أدائهم عن طريق التكوين والتدريب في مختلف المجالات خاصة المجال الأمني والوقائي في العمل، سواء بالنسبة لمسيريها لتحسين مهاراتهم، أو لعمال الصيانة والشحن والتفريغ الذين يقومون بتريصات لزيادة قدراتهم الإنتاجية وحفاظهم على سلامة المركبات التي تقوم عليها عمليات الشحن والتفريغ التي تعد من أهم نشاطاتها.

وخلاصة القول، إن معايير الجودة لعبت دورها الفعلي والحقيقي من خلال إستراتيجية المؤسسة القائمة على النهوض والتغيير الدائم والمستمر في رفع مستويات الأداء للعمال، إضافة إلى ترسيخ هذه المعايير وجعلها الركيزة الحقيقية لتحقيق أهداف المؤسسة القائمة على التطوير الدائم والمستمر لتحقيق ميزة تنافسية. وخير دليل على نجاحها بالإضافة لإنتهاجها سياسة الجودة الصحة والأمن في العمل 18001 سنة 2007 إلى جانب حصولها على شهادات عالمية أخرى لها أهمية ومكاملة لها و تتمثل في شهادة الإيزو للخدمات 9001 سنة 2008، وشهادة إيزو 14001 للبيئة سنة 2004 .  
إن ومن بين إقتراحات المؤسسة بالنسبة للأمن والوقاية هو أن تقوم بالدراسات الخاصة بالوقاية من حوادث وإصابات العمل وعلى الأخص:

- 1- بحث الوسائل التي تكفل تعاون أصحاب الأعمال فيما يتعلق بتطبيق أساليب الوقاية في أماكن العمل وشروط تقديم المعونة الفنية والمالية اللازمة لهم عند الاقتضاء.
- 2- بحث الوسائل التي تكفل تعاون العمال فيما يتعلق بإتباع تعليمات الوقاية أثناء العمل.
- 3- بحث إصابات العمل من حيث أسبابها ومعدلات تكرارها وشدتها وطرق الوقاية منها.
- 4- القيام بالتجارب فيما يتعلق بوسائل الوقاية المختلفة وتقدير مدى كفايتها لإختيار أحسنها.
- 5- إعداد البحوث والنشرات والملصقات وكذا تنظيم المحاضرات والندوات وعرض الأفلام الخاصة بالوقاية والعمل على كل ما من شأنه رفع الوعي الوقائي بين أصحاب العمل والعمال.



6- إنشاء معامل لأبحاث الوقاية من إصابات العمل، وكذا معارض لأدواتها وأجهزتها، ومكتبة أو أكثر تضم المراجع المختلفة التي يعتمد عليها فيما يتعلق بأساليب الوقاية من إصابات العمل.<sup>98</sup>

#### ✓ خاتمة:

مما لا شك فيه أن ظهور منهجية إدارة الجودة الشاملة التي تطبقها مؤسسات القرن (21)، يساهم في بقائها وإستمراريتها من خلال إستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتحقيق رغباتهم وحاجاتهم وتوقعاتهم وبالتالي كسب رضاهم، والذي يجعل حصة المؤسسة في السوق أكبر، وهذا يزيد من أرباحها. والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: كيف تحقق المؤسسة رضا زبائنها؟ الإجابة هي: أن تقدم لهم سلعة ذات جودة عالية وسعر مناسب. والسؤال الثاني الذي يفرض نفسه هنا أيضا هو: كيف تحقق المؤسسة ذلك؟ الإجابة هي: من خلال موارد بشرية مدربة ومؤهلة وذات كفاءة عالية المستوى ومحفزة بشكل جيد، يكون بإمكانها إنتاج وتقديم سلعة وخدمة بجودة وسعر يرضيان الزبائن. وبالتالي فال مورد البشري هو أحد أهم عناصر مدخلات العمل، كما يؤكد المختصون الآن في مجال الإدارة بوجه عام والموارد البشرية بشكل خاص، على أن قوة الموارد البشرية وفاعلية آدائها، تعني قوة المؤسسة، وقدرتها على منافسة الآخرين في السوق، وضمان البقاء والإستمرار لها.<sup>99</sup>

هكذا فالموارد البشرية هم الذين ينفذون جميع أعمال المؤسسة في جميع إدارتها وأقسامها، وبالتالي يشرفون على أعمال بعضهم البعض وفقا لمكان وظائفهم في الهيكل الإداري والتنظيمي؛ سواء كان ذلك في الأقسام الإنتاجية (الخدمية) أو في الأعمال الإدارية... إلخ.<sup>100</sup> أو بمعنى آخر، الأفراد هم الذين يحددون الأهداف والسياسات ويضعون الخطط والبرامج، وهم الذين يتولون تصميم المؤسسة ويقومون بتوزيع الأدوار والسلطات والمسؤوليات؛ وهم الذين يتحملون مسؤولية تدبير الإمكانيات اللازمة وتوجيه وترشيدها إستخدامها بما يعود على المؤسسة بالفائدة المستهدفة. وهم أيضا الذين يقومون بالأداء الفعلي لكثير من الأعمال والمهام التي تعجز الآلة على القيام بها. وبالتالي يتعرض في معظم الأحيان لحوادث عمل سواء بسيطة أو خطيرة، عمدية أو غير عمدية فيكون المتسبب الأول فيها مما يؤدي في كثير من الأحيان إلى خسائر بشرية ومادية قد يعرض المؤسسة إلى إعلان إفلاسها وذلك راجع لنقص الكفاءات والتخصص الوظيفي والإهمال واللامبالاة ببرامج الأمن والوقاية.

كما لا ننسى للتقليص من نسب حوادث العمل بالمؤسسة المينائية بسكيدة يتوافق إلى حد ما مع ما جاء به بعض المختصون في المجال بالإضافة إلى المواظبة والصرامة في تطبيق برامج الأمن والوقاية، ولتحقيق أهداف إستراتيجية وفعالة يجب أن توظف الطاقات البشرية للعاملين وإختيارها وتدريبها ووضعها في المكان الملائم لها بغاية الوصول إلى الخدمة المناسبة وتوفير شروط وظروف العمل الملائمة لهم ليستمروا في أداء مهامهم بسرعة وكفاءة وإقتصاد، وكذلك تحديد الأجور والرواتب المناسبة، ووضع نظم العلاوات والترقيات وإنهاء الخدمة لكل فئة من الوظائف كي يركزوا جهودهم في

<sup>98</sup> - ويكيبييا، الموسوعة الحرة، قانون التأمينات الاجتماعية - تعاريف ومجال التطبيق ، المرجع السابق، ص 01.

<sup>99</sup> - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد إستراتيجي، ط01، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص

13-11.

<sup>100</sup> - أحمد عادل راشد، مذكرات في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 1981، ص 45.

العمل ويشعروا بالأمان والاستقرار لتحقيق أهدافها بكفاءة.<sup>101</sup> بالإضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة من مخاطر الصناعات المختلفة ورفع مستوى كفاءة ووسائل الوقاية يؤدي بلا شك إلى الحد من الإصابات والأمراض المهنية وحماية العاملين من الحوادث ومن ثم خفض عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة الغياب بسبب المرض أو الإصابة، وكذلك الحد من تكاليف العلاج والتأهيل والتعويض عن الأمراض والإصابات المهنية مما ينعكس على تحسين وزيادة مستوى الإنتاج ودفع القوة الإقتصادية للدولة.

#### ✓ قائمة الهوامش والمراجع:

- 1- محمد عبد الفتاح محمد، الأسس النظرية للتنمية الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- 2- بوفلجة غياث، مبادئ التسيير البشري.
- 3- ويكيبييا، الموسوعة الحرة، ياس جعفر رشيد، حوادث وإصابات العمل والآثار المترتبة عليها.
- 4- ويكيبييا، الموسوعة الحرة، قانون التأمينات الاجتماعية - تعاريف ومجال التطبيق ، 2012.
- 5- ويكيبييا، الموسوعة الحرة، ما هي أشكال إصابات العمل وشروط كل منها؟، إدارة الإعلام والعلاقات العامة في المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي، مركز الفينيق للدراسات الإقتصادية والمعلوماتية. تصميم وتطوير، الأردن.
- 6- علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة.
- 7- ويكيبييا ، الموسوعة الحرة، أسباب حوادث العمل، أساسيات الأمن الصناعي، الصحة والسلامة المهنية، 2008.
- 8- أنظر في منشورات الديوان الوطني للسياحة أو الديوان المحلي للسياحة الذي يشرف على جانب من نشاطاته السيد الوالي ومنها " سكيكدة فنون ومعالم".
- 9- مذكور رشيدة ومقرون هبة، حوادث ومخاطر الموارد البشرية في حصول الفشل بالمؤسسة الجزائرية- المؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجاً-، ملتقى وطني حول: المخاطر في المؤسسات الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2012.
- 10- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد إستراتيجي، ط01، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 11- أحمد عادل راشد، مذكرات في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 1981.
- 12- محمد نبيل سعد سالم، محمد محمد جاب الله عمارة، إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية، ط03، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008-2009.

<sup>101</sup>- محمد نبيل سعد سالم، محمد محمد جاب الله عمارة، إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية، ط03، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008-2009، ص 107.

وممارسة العملية التعليمية مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة اذ تعتبر مهنة لها خصائصها ومتطلباتها لذا هم مطالبون بامتلاك الكفايات اللازمة للأداء الوظيفي التعليمي المكيف بفاعلية ونجاح ، ولكن قد يأخذ منحى آخر فينعكس على الكفايات التعليمية وبالتالي لا تحقق العملية التعليمية أهدافها المرسومة .

وفي هذا الصدد تحاول الورقة البحثية التالية تسليط الضوء على ظاهرة جديرة بالاهتمام والدراسة في المجتمعنا وهي الاحتراق النفسي لدى معلمي الاحتياجات الخاصة وعلاقته بالكفايات التعليمية لديهم ( فئة المتخلفين ذهنياً ) للوصول إلي طرح الحلول مجسدة في الطرق والإستراتيجيات تخفف من شدة الأزمة .