



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



الاتصال ودوره في تسير المخاطر المهنية بالمنظمة الجزائرية

Communication and Its Role in Managing Occupational Risks in Algerian Organizations

جعفر سيني¹، سامية سعدو²

¹ جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، عنوان شارع جمال الدين الأفغاني بوزريعة، الجزائر، مخبر تكوين-تربية-عمل جامعة الجزائر 2، الجزائر.

² جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، عنوان شارع جمال الدين الأفغاني بوزريعة، الجزائر، مخبر تكوين-تربية-عمل جامعة الجزائر 2، الجزائر.

Key words:	Abstract
Communication	This study addresses the role of the communication process in implementing risk management procedures, and this focuses on analyzing the extent of the institution's availability and reliance on a professional communication system for risk management, and the study was conducted the Automotive Industry EDIV-VIUR, Rouiba, where we used the Analytical descriptive approach. We reviewed the institution's internal documents, laws related to risk management, collected some field observations. We interviewed the head of the Risk Management and Prevention Activator Department. Besides, designing an exploration list, which we distributed to 60 users as a sample for the study, of which 54 lists were retrieved, and we concluded that the Corporation does not rely on designing a communication system for occupational risk management, This had a negative impact on the application of the risk management process . Accordingly, the institution is in dire need of designing a communication plan for risk management, ensuring the delivery of information and preventive instructions to the various stakeholders in the right time; A technological information system must also be provided to manage risks in order to use it for monitoring, follow-up, and making informed decisions.
Risks	
Information	
Risk.	

ملخص	معلومات المقال
تعالج هذه الدراسة دور عملية الاتصال في تنفيذ اجراءات ادارة المخاطر، وهذا بالتركيز على تحليل مدى اعتماد المؤسسة الجزائرية على نظام اتصال مهني خاص بإدارة المخاطر، وتمت الدراسة بمؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR، برويبة، مستعملين المنهج الوصفي التحليلي، وقد قمنا بمراجعة وثائق داخلية وقوانين خاصة بإدارة المخاطر للمؤسسة، كذلك عملنا على جمع الملاحظة الميدانية بالمبنى، وأجرينا مقابلة مع رئيس مصلحة ادارة المخاطر ومنشط الوقاية، بالإضافة الى تصميم قائمة استكشاف والتي وزعناها على 60 مستخدما اتخذناهم كعينة للدراسة تم استرجاع 54 قائمة منها، وقد توصلنا الى أن مؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR لا تعتمد على تصميم نظام اتصال خاص بإدارة المخاطر المهنية، وهو ما انعكس سلبا على تطبيق عملية ادارة المخاطر، وعليه فالمؤسسة بحاجة ماسة الى تصميم مخطط اتصال خاص بإدارة المخاطر، يضمن لها ايصال المعلومات والتعليمات الوقائية الى مختلف أصحاب المصالح بالمؤسسة بالنوع والكم اللازم وفي الوقت المناسب، كما يجب توفير نظام معلومات تكنولوجي لإدارة المخاطر من اجل استخدامه في الرقابة والمتابعة واتخاذ قرارات مدروسة.	تاريخ المقال: الإرسال: 2024-10-05 القبول: 2025-12-14
	الكلمات المفتاحية:
	الاتصال المخاطر المعلومات الخطر.

1. مقدمة

التنظيم والمستخدمين في حال وجود مخاطر أو أزمات. وتجعل المستخدمين في تواصل مستمر ويقظة من حيث تفادي وقوع الحوادث أثناء تأديتهم للمهام.

وفي دراسة (بالة وبوعلي، 2018، صفحة 61)، حول تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية وفق سياسة نظام HSE للتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، أكدت على ضرورة التواصل مع العمال وتحسينهم وتوعيتهم بأهمية السلامة المهنية، مع العمل على نشر ثقافة الخطر، وتطبيق نظام عقوبات صارم لكل من يخالف التعليمات ومعاينة من لا يستعمل وسائل الوقاية، مع الأخذ بعين الاعتبار تنظيم دورات تدريبية خاصة بالصحة والسلامة المهنية.

وفي دراسة أخرى بين (Éric, 2022, p. 25.26) في دراسته التحليلية للحريق الذي اندلع ببلدية روان بإقليم نورماندي في 26 سبتمبر في 2019، وبعد تحليل إجراءات التعامل مع الأزمة من قبل السلطات الوصية، وتحليل عدة ملصقات وجداريات تنبيه وتوجيه للأفراد بالإقليم، تبين أهمية الاتصال في توجيه الأفراد عند حدوث انفجار صناعي غازي للقيام بحجر صحي سريع وفعال، فعن طريق الملصقات والجداريات التي تصف السلوكيات والاتجاه الواجب اتباعه للقيام بعملية حجر صحي لتفادي الوقوع بالغازات المنبعثة جراء انفجار صناعي، وعن طريق اطلاق إشارات التحذير والإنذار المبكرة باختلاف أنواعها عبر الجوال أو الصافرات أو عبر الإذاعة أو عبر وسائل التواصل، وعن طريق دراسة محتوى الجداريات والملصقات والتعليمات بدقة مع دراسة مكان تواجدها ونشرها بما يسهل عملية الاطلاع عليها والتجاوب معها بسرعة، سيساهم كل هذا في اتخاذ تدابير وقائية مبكرة، وبالتالي سيرفع من مستوى اليقظة ويقلل من هامش الخسائر، ومن هنا يتبين مدى أهمية تخطيط مخطط اتصال لإدارة المخاطر في شكل واضح التعليمات والتوجيهات، مع استغلال كل وسائل الاتصال التي من شأنها تبليغ المعلومة سواء كانت عبر الرسائل النصية بالهاتف النقال أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو حتى الإذاعة، مع استعمال لغة موحدة وشاملة ومدرسة توافق ذهنية الشريحة المستهدفة، واستغلال تكنولوجيا الخرائط الالكترونية (GPS) لتسهيل عملية إيجاد مكان الحجر، كل هذا سيعمل على تقليل الخسائر وتسهيل عملية حماية الأفراد وتقليل الخسائر.

كما أن (حميدة و غرزولي، 2023، صفحة 152.153)، قد أشار في دراسة تخص دور إجراءات الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الحوادث العمل بالمؤسسة الوطنية الكهروكيميائية، الى أن إجراءات الامن والسلامة المهنية تعمل على الحفاظ على سلامة المنظمة والعنصر البشري، إلا أنه المنظمة الجزائرية لا تعير اهتمامها لتطبيق الوقاية وفق المعايير الحديثة، كما تبين أن المنظمة الجزائرية لا تهتم بنشر ثقافة الخطر بين افراد مستخدميها ولا تعمل على تدريبهم، ولا تحسينهم بالمستوى

تكافح المنظمات من أجل تفادي الوقوع في المخاطر المهنية، حيث ترصد سنويا ميزانيات ضخمة تخصصها لشراء ادوات الوقاية والامن المهني، كما تعمل على تخصيص افراد مهمتهم الوحيدة هي السهر على متابعة المخاطر ورصدها، وغم كل هذا إلا أنه بعض المنظمات تبقى تعاني من مشكلة وقوع حوادث مهنية تكلفها ضعف تلك المبالغ المالية التي انفقتهما لأجل مجابهتها للخطر، وهو ما يطرح اشكال عميق حول الاسباب الحقيقية التي تقف خلف وقوع هذه الحوادث المهنية، فبرغم الانفاق المادي الذي تنفقه تلك المنظمات لتسيير وإدارة مخاطرها المهنية، إلا أنها تجد نفسها تتحمل تبعات أخطاء إنسانية أو تكنولوجية وظواهر طبيعية عنيفة تكبدها خسائر معتبرة، بل قد تتسبب في ابادتها، فالمنظمات الى يومنا هذا مازالت تكذب وتجهل لتحاصر المخاطر وتحول دون وقوعها، وبفاعلية تضمن لها سلامة النتائج من حيث الحفاظ على كينونتها وافرادها، إلا أن اغلبها لم يستطع الوصول الى معادلة صفر خطر مهني.

إشكالية البحث

تشهد منظمات الاعمال اليوم تطورا كبيرا في نسقها الاقتصادي عامة والصناعي خاصة، وهو ما جعلها تعيش كابوسا حقيقيا من حيث تحقيق التحكم الامثل في ادارة المخاطر، حيث ما ان تشرع المنظمات بالعمل بوتيرة منتظمة الا وصادفتها مشاكل مهنية في شكل حوادث مهنية تهدد كيانها، فالمنظمات اليوم تعيش وتترصد مخاطر متعددة مالية صناعية بشرية طبيعية اجتماعية سياسية وغيرها كثير، هذه المخاطر والتي في الحقيقة تمثل تهديدا مستمرا للمنظمة والافراد ومختلف أصحاب المصالح، تشكل عقبة وتهديدا للمنظمة من حيث تحقيق عنصر السلامة المهنية لها ولستخدميها، وهو ما يدفعها للاستثمار في ادارة المخاطر من حيث اقامة دراسات وخطط واستراتيجيات تأخذ في الحسبان تخصيص مخطط اتصالي خاص بإدارة المخاطر، ففي دراسة حول الأرغونوميا في البلدان النامية صناعيا (الحاجة اليها ومعوقات تطبيقها)، (مقاد، 2012، صفحة 14)، والتي من خلالها تبين الأهمية البالغة لعملية الاتصال بين الانسان والآلة من حيث تصميم جيد لنسق انسان آلة، حيث يوفر تحقيق رؤية جيدة للمؤشرات الدالة على الاستخدام الجيد للآلة وسلامتها من أي تشويش أو خطأ في تزويد المستخدمين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ الاجراء المناسب، كما بين ضرورة الاهتمام بالتدريب على مخططات الطوارئ وتوفير ادوات الوقاية اللازمة، مع الإشارة الى وجوب الاهتمام بوضع الملصقات الجدارية بالمنظمة بما يتوافق تصميمها ومستوى المستخدمين المعرفية والعلمية، وهو ما يسهل عملية تجاوب المستخدمين مع مختلف الوضعيات المتعلقة بتلك التعليمات، وكذا اشار الى ضرورة دراسة مكان نشرها والحرص على وضع محتوى مؤثر في المستخدمين، وهذا حتى تؤدي هذه الملصقات مهامها فتحمي

صياغة التوصيات والاقتراحات.

2. مفهوم الاتصال في إدارة المخاطر

حسب (Sato, 2015)، فالاتصال في إدارة المخاطر، يعني تبادل المعلومات بين مختلف أصحاب المصالح حول طبيعة وحجم وتطور وتكرار المخاطر، وهذا من أجل تقييمها ومعالجتها ومن ثم السيطرة عليها ومراقبتها، حيث تعمل هذه المعلومات على تعزيز عامل اليقظة والمراقبة المستمرة من طرف المسؤولين، كما تمكن تلك المعلومات المستخدمين من استخدامها في تنمية انتباههم للمخاطر وإدراك محيطهم ومختلف نقاط الضعف التي قد تهدد سلامتهم، ووفق ما أشار إليه (Samuel Djengue, 2019, pp. 81, 82)، فالمنظمات تستخدم تقنية الاتصال المهني من أجل التنمية المستدامة للبشرية، حيث تعتمد غالباً على نمط الاتصال العمودي الموجه من الرئيس إلى المرؤوسين في شكل قرارات وتعليمات، وي نفس الوقت تعتمد على التقارير الصاعدة من المرؤوسين إلى الرؤساء، لتقوم بتحليلها ومن ثم إصدار قرارات وتوجيهات وسياسات، وحسب (Infanti, et al., 2013, p. 05)، فالاتصال في إدارة المخاطر وعن طريق تلك المعلومات المتبادل يمس أسباب المخاطر الصحية، والبيئة والمحيط الصناعي أو الفلاحي، والسياسات والإجراءات وهو عملية ديناميكية تتمثل في تفاعل مجموعة من الأعضاء الرئيسيين بالمنظمة من أجل دراسة مختلف المخاطر الكامنة والمتكررة وتصميم سياسات وإجراءات وقرارات للتحكم فيها وتسييرها، ويشمل الاتصال في هذا الباب كل المصطلحات والتصرفات والقوانين والأوامر والملاحظات، بالإضافة إلى مختلف الحملات التحسيسية ودورات التكوين في السلامة المهنية، والتي تقدم في شكل توجيهات، وكتابات، وإشارات، وتفاعلات، تدمج وتصاغ في شكل يلائم مستوى المتلقي ويحترم تصورات، وتهدف إلى مساعدة الناس على اتخاذ قرارات أكثر فعالية، وتجعلهم أكثر استعداداً لمواجهة التهديدات التي تجعل صحتهم وسلامتهم في خطر.

3. مفهوم إدارة المخاطر المهنية

يقصد بإدارة المخاطر حسب ما جاء في معيار (Patrick, et al., 2012, p. 03) كل التدابير التي تسطرها المنظمة وتشمل مختلف السياسات والإجراءات ومنهجيات وخطط وتعليمات وتوجيهات وحزم القرارات الشاملة والهادفة إلى دراسة الخطر والتحكم فيه، ومن خلال السهر على تطبيقها تتم عملية قياس وتقييم الخطر ووصفه ومتابعته تكراره بشكل دوري طيلة نشاط المنظمة، مع الأخذ بعين الاعتبار قياس أثر هذه المخاطر على أهداف المنظمة ونشاطها، ومن خلال كل هذا تقوم المنظمة بتطوير برامج واستراتيجيات تعمل على الحيولة دون ظهور هذه المخاطر وهذا باتخاذ إجراءات مختلفة كتجنبها أو معاشتها أو تفاديها أو شرائها عن طريق التأمين، بهدف الحفاظ على سلامة الأفراد والمنظمة على حد سواء.

المطلوب، فاستعمال عنصر الاتصال في إدارة المخاطر بالمنظمة الجزائرية ضعيف جداً بل يكاد ينعدم.

وأمام كل ما تقدم، وبالنظر إلى مختلف الدراسات التي تطرقت لموضوع الاتصال في إدارة المخاطر من مختلف جوانبه، قمنا بتصميم هذه الدراسة الاستكشافية لنظام الاتصال في إدارة المخاطر بمؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR، والتي اتخذناها كميدان تطبيقي لدراستنا، وهذا من أجل الوقوف على مستوى المؤسسات الجزائرية من حيث اهتمامها بالاتصال الخاص بإدارة المخاطر كعنصر مستقل في عمليات تسيير المخاطر، ومدى حرصها على استغلاله لتبليغ مخططات الوقاية والامن التي تصممها لحماية مستخدميها، ولأننا في دراسة استكشافية لهذا الموضوع فقد قمنا بطرح التساؤل التالي:

- هل هناك اتصال مهني خاص بإدارة المخاطر بالمنظمة الجزائرية؟

التساؤلات الفرعية

- هل تهتم مؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR بتوفير نظام اتصال دقيق ومفصل لإدارة المخاطر المهنية؟

- هل تعمل مؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR على رسم مخطط تكوين لتحسيس وتوعية مستخدميها من أجل حمايتهم من الوقوع في المخاطر؟

- هل توفر مؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR ملصقات الوقاية واجهزة تنبيه من المخاطر وفق معايير مدروسة بالكم والنوع اللازمين؟

- هل هناك تواصل دوري بين المؤسسة ومستخدميها فيما يخص حمايتهم من الوقوع في المخاطر؟

أهداف البحث

- إبراز مدى أهمية الاتصال في صناعة يقظة المستخدمين من حيث تطبيق تعليمات الوقاية ومعايير الامن والسلامة المهنية.

- إبراز أهمية توفير مخطط اتصال مدروس يتطابق ويتماشى مع مخطط المنظمة المتعلقة بإدارة المخاطر.

- العمل على دراسة القصور الذي تعاني منه المنظمة الجزائرية ميدان البحث في هذا النوع من الاتصال، ومحاولة وصف الحلول الكفيلة بتقويمه وتطويره.

- تدعيم الدراسات العربية عامة والدراسات الجزائرية على وجه الخصوص من حيث إبراز مدى أهمية تخصيص خطط تتعلق بتوفير اتصال مهني خاص بعملية إدارة المخاطر.

منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الأليق والأنسب لمعالجة هذا النوع من البحوث، حيث يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة، ثم العمل على تحليلها والتعمق في تفاصيلها ودراستها من أجل استخلاص النتائج ومن ثم

4. الأطراف الفاعلة في إدارة المخاطر بالمنظمة

من أجل سير عملية إدارة المخاطر المهنية في شكل يضمن تغطية مختلف الجوانب التنظيمية والمهنية والقانونية، تعمل مصلحة إدارة المخاطر بالتنسيق مع عدة جهات تختص كل جهة بجانب من الجوانب، فحسب ما أشار إليه (كحول وبوحوش، 2022، صفحة 210.211)، فالتشريع الجزائري حدد مسؤولية الوقاية بالمنظمة الجزائرية لرئيس المؤسسة وطبيب العمل واللجنة متساوية الأعضاء للوقاية الصحية والأمن بالإضافة الى مصلحة النظافة والأمن والسلامة المهنية، ولجنة ما بين المؤسسات للوقاية والأمن، حيث تختص هذه الأطراف كل حسب مجال تدخله بالحرص على نشر الوقاية والسلامة المهنية، ويحملهم التشريع مسؤولية توفير التقارير عن الحوادث المهنية داخل المؤسسة، وهي تلك التقارير التي تحتوي على المعلومات المفصلة عن الحوادث بالمؤسسة، كما يلزمه بضرورة وضع إجراءات هادفة لحماية افراد التنظيم بما يتوافق واللوائح الداخلية للتنظيم، وكذا مختلف القوانين والاتفاقيات الدولية التي تتوافق وطبيعة نشاط المؤسسة، وأن يمارس المراقبة ويضع مخطط للوقاية ويتناقش مع ممثلي العمال وطبيب العمل وهيئة الوقاية من المخاطر المهنية، وكل هذا بهدف ضمان عمل آمن لأفراد التنظيم، كما أن طبيب العمل من واجبه متابعة العمال وتكيف مناصب عملهم مع تحديد الاهلية الصحية للمستخدمين ومدى قدرتهم الصحية على العمل في منصب معين، بالإضافة الى تحديد وتصنيف الإصابات والأمراض المهنية بالشغل، كما يشارك الطبيب كمستشار في الهيئة المستخدم فيما يخص إدارة المخاطر من أجل تحسين ظروف العمل والنظافة وتكييف مناصب الشغل بما يتوافق والبنية الجسمية للأفراد في شكل يحافظ في نفس الوقت على الهدف من المنصب، بالإضافة الى دور مصلحة النظافة والأمن والسلامة المهنية في المتابعة الميدانية للوقاية بالمنظمة، وقيامها بعمليات مسح ميدانية للمخاطر وتقييمها واعداد السياسة العامة للوقاية بمشاركة اللجنة متساوية الأعضاء للوقاية الصحية، مع الحق في ممارسة التفتيش في مناصب الشغل والسهر على تطبيق القوانين والتشريع المعمول به في إدارة المخاطر، واعداد المخطط السنوي للوقاية من المخاطر، كما نجد اللجنة متساوية الأعضاء للوقاية الصحية والأمن والتي تختص بمناقشة مشاكل العمال فيما يخص الأمن والسلامة المهنية وظروف الشغل، واللجنة ما بين المؤسسات للوقاية والصحة والأمن والتي تعمل على تنسيق مختلف التدابير الرامية الى حماية الفرد والمنظمة، وتنسيق عمل أجهزة الوقاية الصحية والأمن بين المؤسسات، والتحقق من مدى تطبيق المؤسسات لإجراءات وتعليمات الوقاية، كذلك القيام بصياغة برامج تكوين تتماشى وطبيعة الشغل ومختلف الاخطار المرتبطة به، وانشاء التقارير والاحصائيات التي من شأنها أن تقدم معلومات تساعد في اتخاذ تدابير وقرارات تخدم الوقاية المهنية، والتواصل مع مفتش العمل المختص إقليميا

5. أهمية صياغة خطة اتصال لإدارة المخاطر

يلعب الاتصال بالمنظمات مجمل دورا مهما في عملية تعزيز عمل المنظمة وصناعة روح الفريق، وقد أشار كل من (d'Almeida & Libaert, 2014, pp. 08, 09)، الى أن الاتصال يمكن المنظمة من تغطية ونشر مجموعة كبيرة من التعليمات والإجراءات التي من شأنها أن تحقق لها التنسيق بين مختلف مصالحها، كما تغطيها مكانة وتموضع في محيطها، ويمكن الاتصال كذلك المنظمة من تبادل وجهات النظر والاصغاء لمستخدميها والإدارة، خاصة حينما يتم دعمه بنظام معلومات الكتروني، ومما تجدر الإشارة إليه أن الاتصال المهني الخاص بإدارة المخاطر ووفق ما اشار اليه (Qiu, Rutherford , Chu, Mao , & Hou , 2016, p. 04) يصنع جسر من التنسيق بين المنظمة والمستخدمين بل وعمل على تعزيز الرؤية السليمة لأهم السلوكيات الغير سليمة أثناء تأدية المهام، حيث يمكن المنظمة من مراقبة وتنظيم مستخدميها انطلاقا من كم المعلومات التي تجمعها من خلال التواصل معهم ومراقبتهم أثناء تأدية المهام بمختلف التقنيات والوسائل بما في ذلك ربطهم بنظام معلومات تقني لإدارة المخاطر، حيث أشار (Jacques , Hengoa, & Le Gallo, 2016, p. 04)، الى الأهمية البالغة التي يتميز بها نظام المعلومات في تسريع عملية الاتصال وتخفيض تكاليفها على المدى الطويل، كما يعمل على توثيق المعلومات ومعالجتها والاحتفاظ بها ونشرها بين مختلف افراد التنظيم، وبالتالي تسهيل عملية تدوير المعلومة واستغلالها بين افراد التنظيم كل حسب مهامه واحتياجاته ومتطلباته، وهو ما يسهل على أصحاب القرار اتخاذ قرارات مناسبة لمراقبة السير الحسن للتنظيم، وإدارة المعرفة وتكوين المستخدمين واطلاعهم على مختلف المعلومات الرسمية، وبالتالي الرفع من مستوى تنسيق ورفع مستوى أداء المنظمة بما يتوافق وأهدافها التنظيمية، ووفق ما اشار اليه (Katić & Palačić, 2024, p. 86) فإن رقمنة أنظمة إدارة المخاطر يساهم في تحسين ظروف العمل والحد من الإصابات في مكان العمل، وفي دراسة حول الاتصال في إدارة المخاطر أشار (Mertens, 2014, p. 04 jusqu'à)، فاستراتيجية الاتصال في إدارة المخاطر تهتم وتركز على تقديم معلومات وقائية، وتقديم معلومات تحضيرية تعمل على تهيئة المستخدمين نفسيا وماديا خاصة في عملية التدخل لمواجهة الخطر، كما تعمل من خلالها على تسهيل عمل المصالح الخاصة بالطوارئ فتنظم لهم مهامهم في مختلف مراحل التدخل وتقسّم لهم الادوار وتضبط لهم نقاط

7. دور الاتصال في تطبيق مهام مسؤول الامن والوقاية بالمنظمة

حسب ما أشار اليه (Petit, Petit Bouillon، و Caro، 2020، صفحة 22)، فإن مسؤول الامن والوقاية يمارس عدة مهام بهدف الحماية القانونية والمهنية والاجتماعية للمنظمة وأفرادها، حيث يعمل على التواصل مع افراد التنظيم في حال وقوع حادث مهني، فيقوم بتوثيق الحوادث المهنية والمواد المستعملة بالمنظمة، مع تطبيق صارم للقوانين والمعايير والاتفاقيات الدولية بالمنظمة، مع تركيزه على خلق بيئة عمل آمنة من خلال عمليات التحسيس ووضع استراتيجيات الوقاية من المخاطر الفيزيائية والنفسية الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها، بالإضافة الى وضع إجراءات تأخذ في الحسبان مختلف الحالات المنتشرة بالتنظيم، خاصة من ذوي الاحتياجات الخاصة وبالضبط في انشائه لمخططات وقاية مكيفة حسب حالاتهم المنتشرة بالتنظيم، كل هذا يقوم به مع مراعاة تخفيض تكاليف المنظمة المالية بما يتلاءم والنوعية اللازمة للأداء الشغل، كما يعمل بالتنبيه المتواصل للمستخدمين اثناء تأديتهم لمهامهم، وفي نفس الوقت الاتصال بالمسؤولين من اجل الاشارة الى ضرورة اتخاذ تدابير معينة تتعدى حدود مسؤوليته بالتنظيم.

8. القوة القانونية لتطبيق إدارة المخاطر بالمنظمات

حسب ما نشره (Fransolet, 2016, pp. 24,25)، فإن الإطار القانوني لإدارة المخاطر في المجتمع الاقتصادي الأوروبي رقم 391/89 والصادر في 12 جوان 1989 والخاص بعملية تحسين والأمن والصحة المهنية في مادته من 09 الى 12، فإنه يرغب المستخدم على القيام بعملية جرد وتحديد للمخاطر وتحليلها ووصف الإجراءات الوقائية اللازمة لحماية المستخدمين، كما يشدد على ضرورة وضع لائحة الحوادث المهنية وتقديم التقارير للهيئات المختصة، مع وجوب التواصل واعلام وتحسيس ومناقشة المستخدمين حول مختلف المخاطر المنتشرة بالتنظيم، ومناقشتهم في الحلول الممكنة وتكوينهم من حيث الأسس اللازمة للوقاية وإدارة المخاطر بالمنظمة، كذلك قد شدد المشرع الجزائري في (المرسوم 11/05، صفحة 27)، والصادر في 09 جانفي (2005) في المادة 09، على ضرورة اعلام وتحسيس المستخدمين بتعليمات كتابية عن المخاطر المتعلقة بمناصبهم وسيرورة الإنتاج والتصنيع، وعن ضرورة استخدام وسائل الحماية الفردية، كما شدد في المادة 10 على ضرورة ضمان تطبيق إجراءات الوقاية من قبل مصلحة النظافة والامن المهنية.

9. أهمية الاتصال في بناء ثقافة وتصور الخطر عند المستخدمين

حتى يتم تسهيل عملية السيطرة على المخاطر باختلاف أنواعها قبل وأثناء وبعد ظهورها على المنظمة العمل على صناعة وعي وقائي لدى المستخدمين، وهذا انطلاقا من صناعة ثقافة الخطر لديهم، انطلاقا من التعرف على مستوى

التدخل بدقة وفق بروتوكول عمل مدروس يجعل كل فرد يدرك الزاوية التي يتدخل منها في حال وقوع كوارث، وهذا من خلال التحضير النفسي والبدني للأفراد المعمول سابقا، والذي تم تلقيه للأفراد للتأقلم مع مواجهة المخاطر والأزمات، كذلك تعمل استراتيجية الاتصال على تكوين نقطة اتصال موحدة بين المنظمة والمستخدمين ولغة موحدة متفق عليها بين مختلف افراد التنظيم سواء عن طريق صافرات الانذار أو عن طريق الاشارات الضوئية أو الجسدية أو الصوتية، ذلك أن المنظمة تقوم عن طريق استراتيجية اتصالها بتوفير معلومات تعليمية وتكوين هادف الى جعل مختلف افراد التنظيم يتصرفون بسلوك موحد متناغم ومتعاون كل بدوره عند ظهور المخاطر.

6. الاتصال ودوره في خفض مستوى الحوادث المهنية

يعد الاتصال اللفظي أو الكتابي الفعال وسيلة هامة لإيصال محتوى تعليمات أو لوائح أو إجراءات معينة من طرف المنظمة الى افراد التنظيم، ووفق ما أشارت اليه (ريمة، 2015، صفحة 107)، فعن طريق الاتصال تحصل المنظمة على المعلومات في شكل مدخلات تمكنها من صياغة قرارات هامة، وعن طريق الاتصال يتم توزيع المهام ويعرف الافراد ادوارهم ومهامهم وهو ما يحقق لديهم نوع من الرضى حينما يتم كل ذلك بوضوح، ووفق ما أشار اليه (Weiss, Richard, & France, 2013, p. 32) فعن طريق الاتصال تقوم المنظمة بنقل برامج التدريب وعمليات التحسيس للحد من وقوع الحوادث المهنية، فأساليب التدريب هي التي تجسد هذا النمط من التواصل على أفضل وجه، كما أشار (بوخوفية، 2020، صفحة 20، 26)، والذي حدد أهم سبل الوقاية من الوقوع في الحوادث المهنية، والتي نختصرها في ضرورة استعمال المنظمة للملصقات واللوائح التنظيمية من أجل لفت انظار العمال الى مختلف المخاطر المهنية بالشغل، وضرورة التواصل مع المستخدمين وإقامة مخططات تدريب وتكوين لنشر ثقافة الخطر، كذلك القيام بعمليات التحسيس والتوعية اللفظية والكتابية، مع القيام بتسطير مخطط رقابة للتواصل مباشرة مع بيئة العمل عن طريق الرقابة القبلية والمتزامنة والبعديّة، وهذا للتأكد من مدى التزام المنظمة بتوفير وسائل الحماية للأفراد، ومدى التزام العاملين باستعمال ما تم توفيره لهم من وسائل، وكذا للتمكن من دراسة مختلف الاختلالات التي قد تحدث اثناء ممارسة المهام، كما يعمل الاتصال على جعل عملية ادارة المخاطر عملية ديناميكية تتكيف وتتعدل حسب تغير الاوضاع والظروف التي تمر بها المنظمة من مختلف جوانبها السياسية والاقتصادية والمهنية، كما يستعمل في برمجة وتعديل سلوكيات الافراد الغير ملتزمين بالوقاية المهنية، فمن خلال الاتصال يتم تنبيههم لفظيا أو كتابيا، وعن طريقه تتم معاقبتهم واجبارهم على اتباع التعليمات والقوانين والنظام الداخلي الخاص بالمنظمة.

يأتي دور وضع الرسائل الرئيسية بمحتوى يتوافق ومستوى تصورات المخاطر عند الشريحة المستهدفة بطريقة تعمل على تقريب وصف الخطر بما يتماشى مع طبيعة أعمالهم ومهنتهم وتوقعاتهم وعلاقتهم بالمنظمة وفي أسلوب مؤثر ومباشر، وتحديد ما هو منتظر منهم عند حدوث الخطر مع الأخذ بعين الاعتبار وضع توصيات وقائية تلزم المستخدمين بإتباعها عند شغلهم للمهام بالمنظمة، هذا دون اغفال عملية تحديد الوسائل الضرورية لعملية الاتصال بما يتماشى وطبيعة العمل من جهة، ومن جهة أخرى بما يتماشى مع الفئة المستهدفة وتصوراتهم للخطر، كما أنه لابد من وضع تقييم للوسائل المتبعة لعملية الاتصال من حيث كفاءتها وكفايتها في إيصال المعلومة للشريحة المستهدفة بالكم والوقت المناسب وبالكفاءة المناسبة، مع وضع الجدول الزمني والوقت المناسب لنشر المعلومة مع تحديد الأشخاص المسؤولين على عملية الاتصال وطريقة تسلسل إجراءاتها، والحرص على وضع تقييم دقيق لما قد تسفر عليه هذه العملية من تأثير إيجابي وسلي على الشريحة المستهدفة قبل تطبيقها من أجل تفادي الوقوع في أخطاء قد لا تحمد عقباه أو تطوير أخرى لتقديم ما هو أحسن، وضرورة الأخذ بعين الاعتبار مستوى تصور الخطر والمستوى الثقافي والمعرفي واللغوي لدى مختلف الشرائح المعنية بالرسالة كون تصور الخطر يختلف من شخص لآخر، كل هذا مع تنويع البدائل من حيث الوسائل والأدوار والتي تستغل في حال فشل وسيلة من الوسائل أو غياب فرد من الأفراد، أضف إلى كل هذا وضع إجراءات تنظيمية وتأديبية تخص المخالفين بالالتزام بمحتوى المخطط مع وضع مخطط رقابي للمتابعة ورصد للتغذية الرجعية وتقييم المخطط الاتصالي من حين لآخر حتى تتفادى المنظمة الوقوع في عامل الصدفة التي قد تهدد سلامة انتشار المعلومة، وهو ما يمكنها من مباشرة التعديلات عند ظهر مشكل غير منتظر يمس سلامة الدورة الحية للمعلومات.

11. إجراءات البحث

1.11. الدراسة الاستطلاعية

قد مكنتنا الدراسة الاستطلاعية من إجراء تقصي حول مدى موافقة ميدان البحث لطبيعة موضوع الدراسة، وجمع بعض الملاحظات وعقد مقابلات أولية مع المسؤولين عن إدارة المخاطر بالمنظمة، كما مكنتنا من مراجعة بعض الإحصائيات الداخلية لحوادث العمل وتصميم استمارة في شكل مقابلة تحتوي على عبارات مباشرة يجيب عليها العمال بنعم أو لا، وبالتالي فالدراسة الاستطلاعية مكنتنا من تحديد المسار الأولي للبحث وصياغة خطة مسبقة للجانب التطبيقي.

2.11. ميدان البحث

تم إجراء الدراسة بمؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR، بروبيّة وبالضبط بمبنى تركيب الحافلات.

تصورهم للخطر، وحسب (Duplan, 2014, pp. 03, 04)، فصناعة ثقافة الخطر تتكون من الوعي بالمخاطر ومدى تقبلها والتأقلم معها ومعالجتها ومدى قدرة الفرد على إدارتها، ويتم هذا عن طريق التواصل الفعال بين المنظمة ومستخدميها مع استعمال لغة مفهومة وخطاب مباشر، وتكثيف عمليات التعبئة والتحسيس والتكوين وتدوير المعلومات المهمة التي تجعل الأفراد يدركون معنى الخطر ومصادره، ونتائجه على صحتهم ووظائفهم، وعليه فالمنظمة تعمل على التواصل المستمر مع أفرادها وتقوم بتزويدهم بالمعلومات اللازمة عن المخاطر، ومشاورتهم أثناء إعدادها لمخطط الوقاية حتى تجعلهم يشعرون بالمسؤولية، بالإضافة إلى تكوين لجان اتصال تعمل على تزويد الأفراد والمنظمة بالمعلومات اللازمة عن المخاطر، حيث بينت الدراسات حسب ما أشارت إليه (Santé, 2022, pp. 13, 14) المنظمة العالمية للصحة أن اشراك افراد التنظيم في عملية تقييم المخاطر وإدارتها، يعمل على تطوير مخطط الوقاية الذي ستقوم المنظمة بتصميمه وطرحه للتطبيق في شكل انسيابي ومرن، وتجعله يتماشى ومستوى أفراد التنظيم ومؤهلاتهم وإمكانياتهم المتوفرة، في شكل يتوافق كذلك مع إمكانيات المنظمة المادية، وهو ما سيجعلهم يطبقون مخطط الوقاية عن قناعة من جهة، ومن جهة أخرى سيسهل عملية دراسة المخاطر والتنبؤ بها والتحكم فيها ومقاومتها، بل على المنظمات تشجيع أفرادها وتثمين سلوكياتهم الوقائية التي يبذلونها لتغيير وضعيات عمل خطيرة إلى أخرى آمنة، وهو ما يعزز لديهم ثقافة الخطر ويرفع ويحسن تصوره لديهم، خاصة وأن تصور الخطر عند الأفراد كما أشار إليه (Lolive, 2016, & Okamura)، يعتبر كمصدر من مصادر المعرفة التي يتم الاعتماد عليها كعامل من العوامل البشرية في عملية تحليل المخاطر، وبالأخص تلك المخاطر الغير مرئية والتي تكمن في نقاط الظل، وغالبا ما يتعرف عليها أصحاب الخبرة في ميدان العمل ويحتفظ بها الأفراد على مستوى تصوراتهم دون أن ينتبه لها خبراء تحليل المخاطر سابقا، بحيث قد تكون سببا في عزوف أفراد التنظيم عن قبول العمل في مشروع من المشاريع، وبالتالي خلق صراع وتهديد يعرقل أهداف المنظمة العملية.

10. خطوات وضع خطة اتصال لإدارة المخاطر

ان أول خطوة لإنشاء خطة اتصال لإدارة المخاطر حسب ما أشار إليه (Cortin, Laplante, & Dionne, 2018, pp. 03, 04, 05)، هو تحديد الرؤية والسياق العام الذي ستمسه عملية الاتصال في إدارة المخاطر، مع تحديد حدود وإطار تلك العملية، ومن ثم وضع أهداف دقيقة لها مع تحديد علاقتها بالشريحة المستهدفة وبالموضوع المعني بالدراسة، لننتقل بعدها إلى تحديد الفئة المستهدفة وهذا بتحديد مختلف أصحاب القرار وشركائهم، وكذا المجتمع المستهدف ومختلف أصحاب المصالح الذين يتشاركون مع المنظمة في نفس البيئة والشغل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ومن ثم

3.11. عينة الدراسة

تم حصر عينة البحث بطريقة عشوائية من مبنى تركيب الحافلات، كون احتواء هذه الوحدة على أفراد تتوفر فيهم شروط وخصائص تتطابق ومضمون الدراسة، مما يساهم في ضمان المصداقية في الإجابة على أسئلة الاستمارة، والتي كانت موافقة لخصائص مجتمع البحث.

4.11. أدوات جمع البيانات:

1.4.11. الملاحظة

حيث قمنا ببرمجة زيارة الى ميدان البحث مع رئيس مصلحة الأمن والوقاية للمؤسسة والذي بدوره مكننا من زيارة مبنى تركيب الحافلات والباصات، حيث قمنا بعد ذلك بتنظيم مقابلة مع منشط الوقاية بذات الوحدة، وحاولنا جمع أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة، مركزين ومستهدفين دراسة جانب الاتصال من قبل المسؤولين والعمال، وقمنا بجرد مختلف الملاحظات حول الظروف الفيزيائية المنتشرة بميدان البحث.

2.4.11. المقابلة

قمنا ببرمجة مقابلة مع رئيس مصلحة الأمن والسلامة المهنية، بمؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR، ثم انتقلنا بعدها الى مبنى تركيب الحافلات، أين كانت لنا مقابلة أخرى مع منشط الوقاية بذات الورشة، ولقد مكنتنا هذه المقابلات من الوقوف على واقع الاتصال المستعمل بالمؤسسة ميدان البحث مع التطرق الى مدى تخصصه وعلاقته بإدارة المخاطر، ودوره الفعلي في تطبيق إجراءات الوقاية المهنية بين المستخدمين.

3.4.11. السجلات والوثائق

حيث اطلعنا عليها من أجل التعرف على المؤسسة ميدان البحث، والوقوف على الاحصائيات السنوية التي تضم مختلف الحوادث المهنية بنوع من التفصيل، حيث تحصلنا على الاحصائيات السنوية للحوادث المهنية لسنوات 2022/2023، كما حاولنا الحصول على نظام الأمن والوقاية الخاص بالمؤسسة ميدان البحث لاستعماله فيما يتماشى وطبيعة بحثنا، الا أنه تعذر علينا ذلك بسبب تغيرات تنظيمية بالمؤسسة كونها أصبحت تابعة للجيش الوطني وبالتالي هذا النوع من الوثائق يعامل بنوع من السرية.

4.4.11. استمارة معلومات

لأننا استعملنا أكثر من طريقة مكنتنا في جمع عدد معتبر من البيانات، ولأننا كنا نملك كذلك عدة معطيات عن ميدان البحث بذات المؤسسة كوننا قمنا فيها بعدة تربية منذ سنة 2014، فقد قمنا بتصميم استمارة استقصاء واستكشاف، والتي قمنا بتوزيعها على أساتذة ومختصين من اجل تنقيح عباراتها، وقد مكنتنا الاستمارة من الوقوف على مدى مساهمة

الاتصال في جعل الافراد يتفاعلون وعنصر الوقاية المهنية، من خلال الإجابة على عبارات مباشرة بنعم او لا، وهي عبارات تخص مدى تأثير تعليمات وملصقات الوقاية الموجودة بالمبنى عليهم من أجل حمايتهم، ومدى تواصلهم مع منشط الوقاية والتزامهم بتعليماته، والتعرف على مدى مساهمة الاتصال بين الزملاء في حماية بعضهم البعض من الوقوع في المخاطر، ومدى اطلاع المستخدمين على القرارات التأديبية وانصياعهم لتطبيق متطلبات الوقاية خوفا من العقاب، وقد تم توزيع 60 نسخة تم استرجاع 57 منهم.

5.11. الأساليب المستعملة لمعالجة البيانات

فيما يخص الأساليب المستعملة في معالجة البيانات ولأن الدراسة وصفية تحليلية، والتي بدورها تعتمد على وصف وتفسير وتحليل الظاهرة انطلاقا من معطيات منتقاة من ميدان البحث، وحتى نتوصل الى الإجابة على تساؤلات بحثنا، فقد تم الاعتماد على ما يلي.

1.5.11. تحليل المحتوى: وهو تحليل لمحتوى الملاحظات الميدانية وإجراءات الاتصال في إدارة المخاطر المتبعة من قبل المؤسسة، وكذا تحليل لمحتوى المقابلة التي أجريت مع المسؤولين، ولإحصائيات حوادث العمل بالورشة.

2.5.11. النسب المئوية: وهو أسلوب من الأساليب الاحصائية التي تسهل عملية عرض وتفسير النتائج وحسب بالصيغة التالية: النسبة المئوية = عدد الإجابات المحصل عليها $\times 100$ / عدد افراد العينة.

12. عرض وتحليل النتائج:

1.12. عرض النتائج:

1.1.12. عرض صور لبعض وسائل الاتصال والتعليمات الوقائية من مبنى تركيب الحافلات:



الصورة رقم (01): ملصقات تعليمات الوقاية منشورة في غير مكانها المخصص لذلك، كما أن ابعاد الكتابة بها صغيرة جدا، وغير ملفتة للانتباه.



الصورة رقم (05): تواجد كومة من النفايات وسط الورشة، في مكان يتنقل فيه العمال ورؤساء الفرق ومنشط الوقاية بشكل دوري.



الصورة رقم (02): التعليمات الوقائية بخط رفيع لا يكاد يرى بالعين المجردة، مع استعمال لغة فرنسية قد لا تتماشى والمستوى اللغوي الخاص بالعمال.



الصورة رقم (06): ضعف الانارة وضبابية في الزجاج الخاص بالأسطح، بالإضافة الى وجود زجاج مكسور يسمح بدخول الهواء البارد شتاء، مع انعدام لنظام التكيف المركزي.



الصورة رقم (03): عدم ارتداء العمال لأحذية الوقاية داخل الورشة، ووقوفهم بأريحية وعلى العلن مع انعدام التنبيه والرقابة والتحسيس.

2.1.12. احصائيات حوادث العمل والامراض المهنية بين سنة 2023/2022:

احصائيات حوادث العمل لسنة 2023/2022، ملف داخلي خاص بالمؤسسة. (الباحث، 2024)

Désignations	2022	2023	Ecart	Ecart %
Accidents de travail déclarés	74	53	-21	-28,38%
Accidents de travail (avec Arrêt)	35	45	+10	+28,57%
Accidents de travail (sans Arrêt)	29	2	-27	-93,10%
Rechutes d'accidents avec arrêt	10	6	-4	-40,00%
Rechutes d'accidents sans arrêt	0	0	0	-
Accidents de trajet déclarés	7	2	-5	-71,43%
Maladies Professionnelles	0	1	+1	-

المصدر: رئيس مصلحة النظافة والأمن الصناعي بمؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR



الصورة رقم (04): يتناول العمال وجبة الافطار داخل الورشة، وفي مكان غير نظيف، أمام غياب التنبيه والتحذير من قبل المسؤولين.

الحالات التي تم تمديد عطلتها المرضية والتي تخص المصابين بحوادث مهنية، فقد يصاب شخص بحدث مهني ويتم اعفاؤه من العمل لمدة معينة أكون على علم بها كوني احصل على تقرير حادث العمل والذي يحمل مختلف المعلومات حول الحالة بما فيها عدد أيام الراحة والعجز، لكن نفس العامل قد يضطر الى تمديد عطلته المرضية لكني لا احصل على التقرير أو شهادة العطلة المرضية، وهذا ما ينعكس سلبا على تقارير الحوادث المهنية ووصف مستوى الخطورة ومعدل تكرار الخطر بالمؤسسة، فمستوى الخطورة ومعدل تكرار الخطر يعتبران من أهم المؤشرات التي يتم الاعتماد عليها لتحديد درجة المخاطر واتخاذ اهم الإجراءات لتسييرها وتحديد أولويات التدخل.

س4- هل يتم التواصل مع المستخدمين لاستشارتهم في أهم الحلول الممكن استعمالها لوضع خطة وقاية مهنية بالمؤسسة؟

ج-4 لا يتم التواصل مع المستخدمين لاستشارتهم في الحلول الممكن اعتمادها لوضع خطة وقاية مهنية للمؤسسة.

س5- ما هو تقييمكم لنظام الاتصال المتبع بمؤسستكم والخاص بإدارة المخاطر، وهل ترى أن وضع نظام أو استراتيجية للاتصال لإدارة المخاطر مهم وضروري؟

ج5- لا يوجد نظام خاص ومستقل للاتصال في إدارة المخاطر، أما ما نمارسه من اتصال بالمؤسسة فهو ضعيف جدا، فالحصول على المعلومات الضرورية يتطلب جهدا مبالغ فيه، حيث أن هناك شح كبير في المعلومات وعدم اهتمام بتدوير المعلومات وتطويرها، أما عن وجهة نظري في وضع مخطط اتصال أو استراتيجية خاصة بالاتصال لإدارة المخاطر، فهذا ضروري جدا بل الاتصال يعتبر روح إدارة المخاطر، فعن طريق استراتيجية اتصال واضحة وشفافة يتم الحصول على المعلومات التي من خلالها تبني قرارات التدخل، ومن خلال ما يتم تداوله من جزئيات الحوادث يتم قياس مستوى الحادث من حيث خطورته، كما أنه عن طريق تنظيم قنوات الاتصال ومحتواه يتم التأثير في المستخدمين والتحكم في سلوكياتهم الوقائية ومراقبتهم بأسلوب دوري ودقيق، بل حتى عمليات التحسيس تتم عن طريق الاتصال، لذا فبناء خطة أو استراتيجية جيدة للاتصال في إدارة المخاطر يعتبر خطوة عملاقة لتطبيق إجراءات إدارة المخاطر بالمؤسسة.

2.3.1.12. مقابلة مع منشط الوقاية السيد ح.ن:

س1- كم يبلغ عدد المستخدمين الذين يمارسون مهامهم تحت مسؤوليتك، وكم يوجد من منشط وقاية يشرفون على مراقبتهم وتحسيسهم من الوقوع في المخاطر؟

ج1- هناك حوالي 400 مستخدم بمبنى تركيب الحافلات، أشرف عليهم لوحدي كمنشط وقاية.

س2- كيف تمارس عملية التحسيس والتوعية من المخاطر بالمنظمة؟

ج2- عملية التحسيس لتجنب الوقوع المخاطر بالمؤسسة

3.1.12. مقابلة مع كل من السادة (رئيس مصلحة النظافة والسلامة المؤسسة، منشط الوقاية بمبنى تركيب الحافلات بالمؤسسة).

1.3.1.12. مقابلة مع السيد رئيس مصلحة النظافة والسلامة المهنية بمؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR السيد ت م:

س1- هل هناك استراتيجية اتصال لإدارة المخاطر بالمؤسسة؟

ج1- لا توجد استراتيجية للاتصال رسمية خاصة بإدارة المخاطر بالمؤسسة، بل ما يتم تناقله من معلومات وإجراءات وتعليمات عبارة عن روتين تفرضه طبيعة المهام في شكل اعلامي يحفظ في الأرشيف، فليس هناك صرامة وجدية في متابعة للمعلومات وتطويرها وتدويرها، حتى المراسلات التي نتبادلها مع المشرفين والمسؤولين منها ما يتم غالبا عن طريق مبادرة شخصية، حيث شخصيا وحتى اضمن وصول المعلومة للجهات المسؤولة وحتى اضمن متابعة الوقاية بالمبنى الخاص بتركيب الحافلات، قمت بإنشاء نماذج جديدة لمراسلات خاصة لم تكن موجودة بالمؤسسة، وهكذا فنحن نجتهد لجمع المعلومات وايصالها للأطراف التي تحتاجها. قدر الإمكان.

س2- كيف تتم عملية الاتصال في إدارة المخاطر بالمشرفين على الوقاية والمستخدمين بالمؤسسة؟

ج2- تتم عملية الاتصال بالمشرفين عن الوقاية والمستخدمين عبر اسلوبين لفظي وكتابي ورقي، فغالبا ما نتواصل مع المشرفين عبر استمارات للمعلومات وتقارير أسبوعية وشهرية تصف حال الوقاية بالمؤسسة، وأهم المخاطر التي ظهرت في المدة السابقة لكتابة التقرير، وأهم الحوادث المهنية من حيث عددها ونوعها وأماكنها، ونوع التدخل الذي قمنا به، ومراسلات أخرى ورقية تخص التصريح بالحادث المهني بالتفصيل، وأخرى خاصة بتقييم أدوات الحماية الفردية قبل إعطاء الضوء الأخضر لشرائها، وتقارير تخص وصف الاحداث، وطلبات وسائل الحماية ومذكرات تنظيمية داخلية وغيرها، إلا أن الاتصال عن طريق الأوراق يتميز بثقل الإجراءات والتأخر في اتخاذ التدابير أو الحصول على الرد المناسب على المراسلة، أما المستخدمين فالتواصل معهم يتم بطريقة شفوية، أو الملاحظات والجداريات، وهذا لتوعيتهم وتنبههم وتحسيسهم.

س3- هل تحصل على المعلومات اللازمة مباشرة عمك كرئيس مصلحة النظافة والسلامة المهنية؟

ج3- لا أحصل على المعلومات بالكم والنوع اللازم، ولا في الوقت المناسب، فعملية نقل المعلومة بالمؤسسة تكاد تنعدم وتتم بطريقة ورقية وروتينية، وحتى المعلومات التي يتم تقديمها لا ترقى للمستوى المطلوب، كونها لا توفر ما يجب توفيره من معلومات للقيام بعملية حساب وقياس دقيق لمستوى الخطر وتكراره، ولا لمعرفة مستوى الخطورة المنتشرة بالمؤسسة، وللحصول على المعلومات اللازمة يجب أن يكون تنسيق مع مختلف الإدارات بالمؤسسة خاصة إدارة الموارد البشرية، والتي يصعب التواصل معهم للحصول على معلومات تخص مختلف

لمحاولة الدولة إعادة هيكليتها وبعث نشاطها من جديد، فحاليا لا توجد دورات للتدريب والتكوين.

4.1.12 عرض نتائج استمارة الاستقصاء:

الجدول (1): يمثل مدى التزام الافراد بتعليمات الوقاية الملتصقة داخل الورشة وخارجها.

اسعى الى الالتزام بتعليمات الوقاية الملتصقة داخل الورشة وخارجها.		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	53	98.15
لا	01	1.85
المجموع	54	100

مصدر الجدول (01): الباحث

الجدول (2): يمثل مدى تأثير التعليمات الوقائية الملتصقة على انتباه الافراد لوجود الخطر.

التعليمات الوقائية الملتصقة تنبهي لوجود الخطر.		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	53	98.15
لا	01	1.85
المجموع	54	100

مصدر الجدول (02): الباحث

الجدول (3): يمثل مدى تواصل منشط الامن والوقاية يوميا لتنبيه الافراد من المخاطر.

يتواصل منشط الامن والوقاية معنا يوميا لتنبيهنا من المخاطر.		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	30	55.5
لا	24	44.5
المجموع	54	100

مصدر الجدول (03): الباحث

الجدول (4): يمثل مدى حرص الافراد على تطبيق تعليمات الوقاية الصادرة عن مسؤول الامن والوقاية بالورشة.

أحرص على تطبيق تعليمات الوقاية الصادرة عن مسؤول الامن والوقاية بالورشة.		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	45	83.3
لا	09	16.7
المجموع	54	100

مصدر الجدول (04): الباحث

تتم بطريقة شفوية، كما يتم تعليق تعليمات وجداريات تصف الخطر وتدابير الوقاية اللازمة اتخاذها لتفادي الوقوع فيه، فعن طريق اصدار توجيهات وتنبيهات يومية حينما أقوم بالطواف حول مختلف مراكز الشغل بالمبنى، وكذا عن طريق الملصقات والجداريات الخاصة بالتنبيه والتحذير ووصف المخاطر المنتشرة بالمبنى الموضوعة على مداخل الأبواب وبعض الجدران، بالإضافة الى التواصل مع رؤساء فرق العمل لحثهم على مراقبة مستخدميهم، عن طريق كل هذا نقوم بالتحسيس والتوعية والمراقبة.

س3-ما هو تقييمكم لمستوى تفاعل المستخدمين مع التعليمات والتوجيهات التي تقدمها لهم أثناء العمل؟

ج3-هناك استجابة من قبل المستخدمين غالبا، لكنها ليست في المستوى المقبول، فالمستخدمين يعملون على تفادي المخاطر التي يرونها بأعينهم، ولا ينتبهون للمخاطر الكامنة والمخفية، كذلك المؤسسة تمنع عنا كمشرفين التدخل لإيقاف عامل أو معاقبته بسبب تمرده عن التعليمات، وهذا ما جعل بعض المستخدمين لا يعيرون اهتمامهم لتطبيق الوقاية، فتجدهم يعملون لتحقيق وفرة في الإنتاج وبالتالي الحصول على منحة المردودية ولو على حساب صحتهم، بل حتى أنه هناك تعليمات من المسؤولين تمنعنا عن إيقاف العمل حتى وان لم يستجب العامل للتعليمات الوقائية، وبالتالي هناك حالة من التسبب بالمبنى هذا بغض النظر عن العدد الهائل للمستخدمين، حيث أنه يصعب علي كمنشط وقاية التحكم لوحدي في 400 مستخدم دفعة واحدة، ومخاطبتهم ومحاسناتهم وتوجيههم وتحسيسهم أو حتى تكوينهم.

س4-كيف يتم التعامل مع المخالفين لتعليمات الوقاية المهنية؟

ج4-أقوم كمنشط وقاية بالتحسيس والمتابعة، وكتابة تقرير مفصل حول مختلف الاحداث والحوادث اليومية، كما اقوم بمتابعة المستخدمين من حيث التزامهم بإجراءات الوقاية، وأقصى ما أستطيع فعله هو كتابة تقرير لرئيس مصلحة الوقاية، لكنني لا أجد أذان صاغية من حيث تطبيق إجراءات الردع على المخالفين، ذلك أن المؤسسة تحاول تحقيق رقم أعمالها المسطر من جهة، والعمال يحاولون تحقيق الوفرة في الإنتاج للحصول على منحة المردودية، ويجابهون المخاطر دون الاكتراث بالتنبيهات ولا التحسيس ولا بنتائج تلك المخاطر على صحتهم والتنظيم، فليس من صلاحياتي معاقبة أي فرد متمرد عن الوقاية واقصى ما يمكنني فعل هو كتابة تقرير وفقط.

س5-هل هناك تنظيم لدورات التدريب على الوقاية والامن واجراءات التبليغ عن المخاطر؟

ج5-لا توجد دورات للتدريب على الوقاية والامن واجراءات التبليغ عن المخاطر، خاصة في الأوضاع الراهنة للمؤسسة والتي تعاني بعض الفوضى في التسيير الإداري، وهذا نظرا

الجدول (9): يمثل مدى تأثير قرارات مجلس التأديب الخاصة بالمخالفين لتعليمات الوقاية في دفع العمال للعمل بجذر خوفا من التعرض للعقوبة

قرارات مجلس التأديب الخاصة بالمخالفين لتعليمات الوقاية تجعلنا نعمل بجذر خوفا من التعرض للعقوبة		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	46	85.18
لا	08	14.82
المجموع	54	100

مصدر الجدول (09): الباحث

2.12 تحليل النتائج

2.12.1. تحليل الملاحظات التي تم جمعها من مبنى تركيب الحافلات

بعد دخولنا الى وحدة تركيب الحافلات بالمؤسسة، لاحظنا مدى تردي الظروف الفيزيائية بالوحدة، وهذا من حيث نقص الانارة الطبيعية، ومدى ضبابية الزجاج بالنوافذ كما لاحظنا تصدعات في السقف، واستعمال اللون الرمادي في دهن الأبواب والمداخل والسلالم بالوحدة والتي لا يتماشى ومكان العمل كون الرمادي لا يلفت انتباه المارة سواء كانوا سائقين أو راجلين، كما لاحظنا اهمال في احترام إجراءات الوقاية، واستعمال ملصقات للوقاية باللغة الفرنسية مع أنه العمال مستواهم محدود في اللغة الفرنسية بالمبنى، راجع الصور (العنوان رقم 1.1.11)، وبعد استقصائنا من منشط الوقاية عن سبب هذا التسبب والإهمال، اخبرنا أنه دائما ما يكرر عليهم تعليمات الوقاية الا أن الافراد يلتزمون فقط بما يرونه من تهديد أمامهم، ولا يكثرثون لما لا يرونه يقصد المخاطر الغير مرئية، وكذا لا يلتزم بعض الأفراد بتعليمات الوقاية لأنهم يعلمون أنهم لن يتعرضوا للعقاب ولا للمساءلة، فالمؤسسة لا تتعامل بصرامة مع المخالفين لإجراءات السلامة المهنية، كما أن العدد الكبير للمستخدمين بالورشة لا يكفيهم منشط وقاية واحد، بل يجب توفير منشطين اخرين أو توفير مساعدين كون المبنى يحتوى على 400 مستخدم، بل حتى أدوات الاتصال المستعملة بعيدة كل البعد عن التكنولوجيا فلا كاميرات ولا نظام معلومات ولا دورات تحسيس وتكوين عن المخاطر وسبل الوقاية منها.

2.12.2. تحليل احصائيات حوادث العمل

بالنظر الى احصائيات الحوادث المهنية فإننا نرى انخفاض مستوى الحوادث سنة 2023 على ما كانت عليه في سنة 2022، وبعد أن طلبنا تفسير من رئيس مصلحة الوقاية، كان جوابه أن السبب هو انخفاض الإنتاج، وليس شيء آخر مضيضا أنه لا يحصل على المعلومات اللازمة التي تمكنه من دراسة وقياس مستوى الخطر من حيث الخطورة ومعدل التكرار،

الجدول (5): يمثل مدى التزام الزملاء بتنبيه بعضهم البعض من الوقع في المخاطر.

يلتزم الزملاء بتنبيه بعضهم البعض من الوقع في المخاطر.		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	48	88.8
لا	06	11.2
المجموع	54	100

مصدر الجدول (05): الباحث

الجدول (6): يمثل مدى تأثير تواصل الزملاء للتحذير من المخاطر فيما بينهم وانعكاسه على رفع من مستوى اتباههم لتفاديه.

تواصل الزملاء للتحذير من المخاطر فيما بينهم يرفع من مستوى اتباههم لتفاديه.		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	47	87.03
لا	07	12.97
المجموع	54	100

مصدر الجدول (06): الباحث

الجدول (7): يمثل مدى تأثير قرارات مجلس التأديب على الافراد من حيث ارغامهم على تطبيق اجراءات الوقاية.

قرارات مجلس التأديب ترغمي على تطبيق اجراءات الوقاية.		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	40	74
لا	14	26
المجموع	54	100

مصدر الجدول (07): الباحث

الجدول (8): يمثل مدى تأثير العقوبات التي تطبق على المخالفين للإجراءات الوقاية ويجعلهم مرغمين على حماية أنفسهم في العمل.

العقوبات التي تطبق على الزملاء المخالفين للإجراءات الوقاية تجعلني مرغما على حماية نفسي في العمل		
البيان	الاجابة	النسبة %
نعم	43	79.63
لا	11	20.37
المجموع	54	100

مصدر الجدول (08): الباحث

والسبب هو كونه لا يحصل على المعلومات الدقيقة عن العطل المرضية من قبل مصلحة الموارد البشرية، حيث قال أن هناك شح في المعلومة وعدم جدية في نقل المعلومة بدقتها، وهو ما جعله يكتفي بذكر عدد الحوادث المهنية وأنواعها ومتغيراتها كمعلومات خامّة، دون ذكر أهم شيء وهو معدل التكرار والخطورة، والتي من خلالها يتم تحديد الأخطار الحقيقية التي تتطلب قرارات صارمة من قبل التنظيم لإجهاضها وتجنبها.

3.2.12. تحليل المقابلة مع رئيس مصلحة الوقاية ومنشط الوقاية

بالنظر الى الأجوبة التي قدمها كل من رئيس مصلحة النظافة والأمن ومنشط الوقاية في المقابلة التي جمعنا بهما حول مستوى الاتصال في إدارة المخاطر بالمنظمة، فإننا نلمس مدى سوء عملية الاتصال المستعملة في إدارة المخاطر بالمؤسسة، كما تبين لنا أن القائمين على إدارة المخاطر من رئيس قسم الوقاية ومنشط الوقاية يفضلون تسطير خطة ومنهجية أو استراتيجية دقيقة لعملية الاتصال تمكنهم من رصد مختلف المعلومات التي من شأنها أن تساعدهم في تحسين وتطوير عملية إدارة المخاطر، سواء من حيث بناء قرارات مدروسة لتحديد وتنظيم إجراءات جديدة للسيطرة على المخاطر، أو من حيث رصد مختلف سلوكيات الأفراد الخطرة، وهو ما يمكنهم من صياغة استراتيجية إدارة مخاطر تركز فيها المؤسسة على التأثير على المستخدمين من خلال ضبط تعليمات وتصميم توجيهات وصياغة عمليات تحسيس وقائية تتماشى ومستوى الأفراد المعرفي والمهني، حيث صرح رئيس مصلحة النظافة والأمن أن المنظمة لا تملك استراتيجية واضحة للاتصال في إدارة المخاطر، كما أن منشط الوقاية قد اعترف أن المنظمة لا تتابع تجسيد ملاحظاته الميدانية وتقاريره التي يكتبها لهم بجدية، ولا تكلف نفسها في تطبيق الإجراءات الردعية ضد المخالفين، بل تطلب من القائمين على الوقاية بالمبنى عدم إيقاف الأعمال ولا التشديد على العمال في الزامهم العمل بإجراءات الوقاية، وهذا تعدي صارخ على قوانين الأمن والوقاية المهنية والتي تشدد على المنظمة ضرورة إرغام المستخدمين ومتابعتهم وتحسيسهم وتوعيتهم بالمخاطر الكامنة في الشغل، كما ترغمهم قانونيا على تطبيق تعليمات الوقاية، والمتجول بالمبنى يرى حالة من الإهمال يعيشها العمال في المبنى من حيث تطبيق إجراءات الوقاية (راجع الصور في العنوان رقم 1.1.11)، مما يجعلهم يمارسون أعمالهم في أوضاع وظروف فيزيقية متدنية، خاصة أمام عجز منشط الوقاية على تغطية كل المبنى بحملات التحسيس والتوعية نظرا للعدد الهائل للعمال مقارنة بما يملكه من أدوات وإمكانات، فقد صرح منشط الوقاية أنه لا يستطيع تغطية 400 عامل لوحده من حيث المتابعة والتحسيس في الوقاية المهنية، اضع الى هذا عدم وجود تنسيق بين المصالح في التنظيم من حيث تدوير المعلومات وصعوبة الحصول على معلومات تساعد رئيس مصلحة الوقاية من دراسة المخاطر وتحديد درجاتها

ومعدل تكرارها، والتي من خلال مؤشراتنا تبني المنظمة نظرتها الوقائية، كل هذا من شأنه أن يعرقل عملية تطبيق الوقاية بالمؤسسة، والتي مقارنة بسمعتها الاقتصادية، وكذا الميزانية التي تقوم بتخصيصها لشراء أدوات الوقاية، فلو وفرت استراتيجية واضحة للاتصال خاصة بإدارة المخاطر كانت ستصبح أحسن مما هي عليه بكثير.

4.2.12. تحليل نتائج الاستمارة الموزعة على الافراد

بالنظر الى ما أسفرت عليه نتائج استمارة الاستقصاء فقد لمسنا جليا أن الاتصال كأداة لممارسة الوقاية المهنية عند المستخدمين يلعب دورا محوريا في تطبيق عملية إدارة المخاطر، كونه يساعد بدرجة كبيرة في صناعة الوعي الوقائي وثقافة الخطر، وهو ما يرفع من مستوى يقظتهم اثناء ممارستهم للمهام المنوطة اليهم، ويجعلهم يبادرون الى تطبيق التعليمات والارشادات الداعية الى الوقاية من المخاطر، حيث بالرجوع الى النتائج المحصل اليها من خلال إجابات المستخدمين على الاستمارة، ففي الجدول الأول جاءت نسبة 98.15% لتمثل سعي المستخدمين الى الالتزام بتعليمات الوقاية الملصقة داخل الورشة وخارجها، هذا ورغم قلتها بداخل المبنى وخارجه، ورغم هذا ورغم قلتها فالأفراد يقرون بأن تلك التعليمات تنبهم بوجود خطر وبالتالي ينتهون لتجنبها أو التبليغ عنها، وهذا ما جاء في الجدول رقم 02 حيث جاء نسبته ب 98.15% فيما يخص التعليمات الوقائية الملصقة تنبه الافراد لوجود الخطر، كما أنه بالنظر الى الإجابة المحصل عليها في الجدول رقم 03 والخاص بمدى تواصل منشط الأمن والوقاية يوميا مع المستخدمين لتنبههم من المخاطر جاءت نسبته 55.5% وهي نسبة متوسطة تكاد تكون ضعيفة، وهذا كون منشط الأمن والوقاية بالوحدة لا يستطيع لوحده تغطية كل المبنى بالتواصل المستمر يوميا، حيث ومثلما تقدم أعلاه يشغل المبنى 400 عامل وهم تحت مسؤولية منشط وقاية واحد، وهو ما يجعله لا يستطيع تغطية كل افراد المبنى بالتنبيه والتحذير والتوجيه، ورغم من عدم كفاية منشط واحد بالمبنى للتواصل مع المستخدمين فقد جاء في الجدول 04 ما نسبة 83.3% لتمثل حرص المستخدمين على تطبيق تعليمات منشط الوقاية، بينما ما نسبته 16.7% لا يحرصون على تطبيق تعليماته، وهذا قد يرجع الى كون المنظمة لم تعطي صلاحيات العقاب لمنشط الوقاية بالنسبة للمخالفين لتعليماته، وهو نفس ما صرح به منشط الوقاية بالمقابلة التي أجريناها معه، بل مسؤول الإنتاج يطلب منه بأن لا يوقف سيرورة الشغل عندما يجد أحدهم لا يحترم تعليمات الوقاية، فالأولية لاستكمال الإنتاج ولو على حساب صحة العمال، وبالنظر الى الاتصال الغير رسمي في إدارة المخاطر والذي ينحصر بين الزملاء في الشغل، فنجد في الجدول 05 نسبة 88.8% تمثل مدى التزام الزملاء بتنبيه بعضهم البعض من الوقوع في المخاطر، وهي نسبة تبين أن الافراد حريصون على حماية بعضهم البعض، كما أنها توضح أن التواصل ببيئة

الوقاية، كما أنه ما أشار إليه (مقداد، 2012، صفحة 14) حول تعليمات الوقاية من حيث عدم مراعاتها لمستوى المستخدمين ومدى تمكنهم من اللغة الأجنبية، قد صادفناه أثناء قيامنا بجرد الملاحظات في ميدان البحث، فقد صادفنا ملصقات باللغة الفرنسية بخط رفيع وخلفية من ألوان تجعلك لا تكاد تقرأ الكتابة، بالإضافة إلى قلة وندرة هذه الملصقات، هذا بغض النظر عن إهمال المؤسسة لعنصر التكوين والتدريب عن مخططات الوقاية والطوارئ، حيث قد أشارت دراسة (Éric, 2022, p. 25.26) إلى ضرورة وضع مخطط طوارئ ودراسات محتوى ومكان وضع التعليمات والتوجيهات، كما أشار إلى ضرورة الاعتماد على أنظمة المعلومات التكنولوجية ووسائل الإعلام المتوفرة إذاعة وتلفزيون ووسائل التواصل من أجل نشر ثقافة الخطر بين المستخدمين، خاصة في عملية التحذير والتوجيه في حالة ظهور حدث طارئ، وكل هذا يتعارض مع ما هو عليه حال مؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR، فهناك نقص كبير من حيث توال المؤسسة المستمر مع المستخدمين وحثهم وتحفيزهم على تطبيق تعليمات الوقاية وإدارة المخاطر، وهناك كذلك عدم جدية في التنسيق بين مختلف المصالح لتزويد مصلحة الوقاية بالمعلومات اللازمة لدراسة الخطر بأسلوب احصائي رقمي، وهو ما يجب توفره كي تكون هناك معلومات دقيقة تمكن المسؤول من اتخاذ الإجراءات اللازمة، وتحديد الأولويات لوضع مخطط وقاية واضح ومبني على تحديد دقيق لنقاط القوة والضعف بالمبنى والمؤسسة ككل، سواء من حيث الأدوات الخاصة بالحماية الفردية أو الحماية الجماعية، ومجملًا فالمؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR تعاني من الجانبين، سواء من حيث تطبيق إدارة المخاطر وحماية المستخدمين أو من حيث توفير مخطط واضح لتدقيق وسير عملية الاتصال خاص ومتخصص بإدارة المخاطر، فلو توفر الثاني لارتفع مستوى الأول، أي لو توفر مخطط دقيق ومدروس للاتصال متخصص في إدارة المخاطر لارتفع مستوى تطبيق إدارة المخاطر بالمؤسسة في شكل محترف ومهني.

14. خاتمة

بعد الانتهاء من دراستنا بالمؤسسة ميدان البحث تبين لنا أن المؤسسة ميدان البحث تعاني بعض الركود فيما يخص تنفيذ وتطبيق إجراءات إدارة المخاطر، برغم الإمكانيات المادية والبشرية الكبيرة التي تمتلكها، أما عن الاتصال الخاص بإدارة المخاطر فليس هناك اتصال خاص بإدارة المخاطر، بل تستعمل الاتصال في شكل عام غير متخصص، حيث أن غياب مخطط اتصال خاص بإدارة المخاطر وكما تبين من خلال الدراسة جعل هنالك حالة من التسبب والإهمال في الالتزام بالإجراءات الوقائية لدى المستخدمين، كما جعل المختصين في الوقاية يكتفون بممارسة مهام روتينية تنحصر في جمع عدد حوادث العمل اليومية، مع بعض الدوريات التي ينظمونها أحيانًا بميدان العمل والتي كذلك لا تشمل كل العمال نظرًا

العمل والتعاون في التنبية والتحذير يعتبر محرك لإدارة المخاطر، بالإضافة إلى أن هذا ما يبرز أن غالبية العمال لديهم ثقافة وتصور للمخاطر تمكنهم من حماية بعضهم البعض عن طريق التواصل المستمر أثناء العمل، وما يعزز هذا هو الجدول رقم 06 حيث جاءت نسبة 87.03% لتمثل مدى الفعالية التي يحققها تواصل الزملاء فيما بينهم للتحذير من الوقوع في المخاطر في الرفع من مستوى الحذر لديهم والعمل على تفاديها، هذا وبالنظر لما جاء في الجدول رقم 07 حول مدى إرغام قرارات مجلس التأديب المستخدمين على تطبيق إجراءات الوقاية ف 74% من المستخدمين ترغمهم تلك القرارات على تطبيق إجراءات الوقاية فخوفهم من العقاب يجعلهم حذرون أثناء تأديتهم لمهامهم وملتزمون بتطبيق تعليمات إدارة المخاطر، وهنا نلمس قوة الردع على إرغام المستخدمين على اتباع تعليمات الوقاية خوفاً من العقاب، وما يعزز ذلك هو نسبة 79.63% والتي جاءت في الجدول رقم 08 لتبرز خوف العمال من العقوبات يجعلهم مرغمين على حماية أنفسهم في العمل، بينما 26% منهم لا يكتفون بذلك وقد يكون هؤلاء يجهلون وجود عقوبات ومجالس تأديب، خاصة بعد انتشار فكرة منع إيقاف العمل مهما كانت الظروف الوقائية غير آمنة بالمبنى، كون المنظمة تتساهل مؤخرًا مع التسبب في الالتزام بالوقاية ولا تلقي له بالاً، وهذا ما صرح به بعض الأفراد بالمنظمة حينما سألناهم في أحاديث جانبية عن مدى اهتمام المنظمة بعمال الوقاية والتحسيس، فقالوا أن المنظمة أصبحت تهتم بالإنتاج ولو على حساب صحتنا.

13. مناقشة النتائج

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها فقد تبين أن مؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR لا تعتمد على مخطط اتصال خاص بإدارة المخاطر، بل تمارس الاتصال التقليدي وهو عبارة عن مجموعة إجراءات ورقية، ترسل كإجراء روتيني يحفظ في خزانات الأرشيف دون تحليل دقيق ومعمق في المعلومة، وقد توافقت هذه النتيجة مع ما جاء في دراسة (حميدة و غرزولي، 2023، صفحة 153.152)، وهذا من حيث عدم اهتمام المنظمة بالتواصل مع المستخدمين بالمستوى المطلوب، فعلى سبيل المثال ملصقات الوقاية شحيحة وقليلة جداً، وعملية التحسيس بالأسلوب اللفظي كذلك قليلة حيث يستحيل التحكم في 400 مستخدم عن طريق منشط واحد للوقاية بالمبنى، بالإضافة إلى عدم تطبيق العقوبات التأديبية للمخالفين وهو ما أشارت إليه دراسة (بالة و بوعلي، 2018، صفحة 61)، والتي أكدت على ضرورة تطبيق الردع العقابي للمخالفين لإجراءات الوقاية خاصة وأن العمال يخافون من الإجراءات العقابية، وهو ما جاء في أجوبة المستخدمين حول مدى تأثير قرارات مجلس التأديب على الأفراد من حيث إرغامهم على تطبيق إجراءات الوقاية، حيث جاء ما نسبته 74% لتبين أن مجرد التواصل ومعرفة القرارات التأديبية وإجراءات العقاب التي اتخذت اتجاه عامل معين، تجعلهم يلتزمون بإجراءات

مع التقارير والمعلومات الصاعدة في الوقت المحدد، وهذا حتى يتحمل كل واحد منهم مسؤوليته في وجوب اخذ مبادرة التدخل كل حسب صلاحياته.

- ضرورة ضبط خطة اتصال تضمن التنسيق الفعال وتدوير المعلومات في الوقت المناسب، وإدارة المعرفة بين الأقسام والإدارات بالمؤسسة.

- ضرورة إقامة مخطط تواصل دوري ومستمر مع المستخدمين لوصف الواقع واقتراح الحلول الكفيلة بحمايتهم من المخاطر المنتشرة في الشغل.

- ضرورة التأكيد على وجوب الصرامة في تطبيق العقوبات والنصوص العقابية للمخالفين.

- ضرورة وضع ملصقات وجداريات تتماشى ومستوى المستخدمين من جهة وتتماشى كذلك وعددهم بالمبنى.

- ضرورة تكثيف عمليات التحسيس وتوظيف منشطين للوقاية بما يكفي لتغطية حاجيات المبنى ككل، هذا بالإضافة الى إعطائهم صلاحيات ردعية حتى يكون تدخلهم في الوقاية بميدان الشغل مسموع ومحترم.

تضارب في المصالح

يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح

المراجع باللغة العربية

- 1- الباحث. (2024). احصائيات حوادث العمل والأمراض المهنية بين سنة 2023/2022. مؤسسة تطوير صناعة السيارات EDIV-VIUR، روية الجزائر.
- 2- رابع حميدة، وإيمان غرزولي. (2023). دور إجراءات الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الحوادث العمل، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنتوجات الكهروكيميائية. مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08(العدد 02)، صفحة 153.152.
- 3- رميساء كحول، وهشام بوحوش. (2022). الوقاية من الاخطار المهنية في المؤسسة العمومية الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 33(العدد 02)، صفحة 211.210.
- 4- ريمته خلوطية. (جوان. 2015). الاتصال داخل جماعة العمل وأثره على رضا العامل داخل المؤسسة. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 15(العدد 15)، صفحة 107.
- 5- محمد مقداد. (2012). الأرغونوما في البلدان النامية صناعيا (الحاجة اليها ومعوقات تطبيقها). الملتقى الدولي الأرغونوما ودورها في الوقاية والتنمية بالدول السائرة في طريق النمو، عدد خاص(العدد 05)، صفحة 14.
- 6- نهاد بالة، و نور الدين بوعلي . (2018). تطوير برنامج لإدارة الصحة والسلامة المهنية وفق سياسة نظام HSE للتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة كهريف سطيف. وحدة البحث في تنمية املاوارد البشرية، المجلد 09(العدد 01)، صفحة 61.
- 7- يحيى بوخنوفة. (2020). الرقابة على إجراءات الصحة والسلامة المهنية ودورها في الوقاية من الأخطار المهنية. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 08(العدد 01)، صفحة 20، 26. doi:47/IJO/5424

المراجع باللغة الاجنبية

- 8- d'Almeida, N., & Libaert, T. (2014). La communication interne des entreprises. france : Dunod, p. 08.09.

لعدم مقدرة منشط الوقاية على تغطية كل المبنى في شكل دوري يوميا، هذا بالإضافة الى غياب مخطط تكويني يخص التحسيس والتوعية من اجل الالتزام بمخطط الوقاية، كذلك الآلات المستعملة في العمل قديمة وتفتقر للمؤشرات والمبيّنات التي تعمل على تشكيل نسق انسان آلة، وهذا من حيث تنبيه الفرد العامل عليها عند ظهور مشكلة ما بالآلة فلا صافرة الانذار والاصوات التحذيرية ولا الأضواء تشتغل، وهذا ما يجعل التواصل بين العامل والآلة منقطع، بل حتى الملصقات والجداريات مازال هناك الاعتماد على الجداريات القديمة مع أنهم استعملوا أخرى جديدة ومعيارية لكنها شحيحة جدا ولا تكفي لتغطية كل عمال المبنى، كما ان العمال وأمام مرآى المسؤولين تجدهم يهتمون بالالتزام بالوقاية في بعض السلوكيات دون الخوف من التعرض لعقوبات، كل هذا وغيره يقف كسبب مباشرة وغير مباشر في الاعتراض على تحقيق تنفيذ وتطبيق محترف لإدارة المخاطر بالمؤسسة، فلا الإدارة تهتم بمراقبة وارغام العمال بتطبيق الوقاية، ولا العمال حريصون على الالتزام بتعليمات الوقاية بشدة، خاصة فيما يتعلق بالمخاطر الغير مرئية، فتجد العمال يتناولون وجبة الإفطار في أماكن غير لائقة، كما تجد بعضهم لا يرتدي وسائل الحماية الفردية داخل ميدان العمل، كذلك تجد الانارة تكاد تنعدم حتى أن بعض العمال يشترون أجهزة للإنارة من مالههم الخاص، هذا بدون الخوض في المشاكل الفيزيائية الأخرى من انتشار البرودة وعدم الاهتمام بنقل النفايات الى خارج المبنى، كل هذا يرجع سببه الى عدم وجود تواصل فعال وتعامل جدي مع التقارير التي تقدم من قبل المسؤولين عن الوقاية لأصحاب القرار، وكذا نقص دورات التكوين والتوعية والتحسيس ضد المخاطر، بالإضافة الى سعي الافراد الى الحصول على منحة المردودية ولو على حساب صحتهم، وهذا كله امام نظر المسؤولين تارة، وارغامهم على العمل في هكذا ظروف تارة أخرى، ونحن نتساءل أين هي مفتشيات العمل وأين هو المدقق في إدارة المخاطر، وأين هي نقابة العمال، بل أين هو تطبيق القانون من كل ما يحدث.

وبناء على ما تقدم فنحن نرى من الضرورة تقديم جملة من اقتراحات فيما يلي:

- ضرورة وضع خطة اتصال دقيقة خاصة بإدارة المخاطر توضح فيها المهام والادوار والمسؤوليات بدقة.
- ضرورة دعم تلك الخطة برقابة وقوانين ترغم الأعضاء الرئيسيين على تطبيقها.
- ضرورة دعم نظام ادارة المخاطر بنظام الكتروني للتبليغ عن المخاطر انطلاقا من المستخدمين الى منشط الوقاية الى رئيس المصلحة، ومن رئيس المصلحة الى مدير الوقاية والمسؤول الأول عن المنظمة، على أن يكون الرد في زمن قياسي، بل يجب حصر زمن الرد بتعليمات تحدد المدة الزمنية الواجب ان لا يتعدها مسلمة التبليغ لياشر بالإجراءات المطلوبة، والتفاعل

- كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

جعفر سيني، وآخرون (2026)، الاتصال ودوره في تسيير المخاطر المهنية بالمنظمة الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 18، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، ص:ص: 86-100.

9- Cortin, V., Laplante, L., & Dionne, M. (2018). La communication des risques à la santé. l'Institut national de santé publique du Québec, Québec, p. 03.04.05.

10- Duplan, C. (2014). Communiquer sur les risques pour responsabiliser la population. (O. I. (OIC, Éd.) FRANCE: Magazine de la Communication de crise et sensible, p. 03.04.

11- Éric, D. (2022). Confiner la population en cas d'accident industriel avec effet toxique : de la doctrine à son application. ISTE Ltd, p. 25.26. Récupéré sur http://www.openscience.fr/IMG/pdf/iste_uris22v6n1_1.pdf

12- Fransolet, A. (2016). Quels sont les rôles du responsable HSE dans le développement des connaissances au sein de l'entreprise ? Cas de filiales d'un groupe multinational, actif dans la pétrochimie et caractérisé par une forte culture de la sécurité. Master en sciences de gestion, à finalité spécialisée en management général, à finalité spécialisée en management général, HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège, Belgique, p. 25.26. Récupéré sur <https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.25/1875//MA12020%FRANSOLET%20A%20TFE.pdf>

13- Infanti, J., Sixsmith, J., Barry, M., Núñez-Córdoba, J., Oroviogiochea-Ortega, C., & Guillén-Grima, F. (2013). F. A literature review on effective risk communication for the prevention and control of communicable diseases in. European Centre for Disease Prevention and Control. Stockholm: ECDC, p. 05. doi:doi 10.290064747/

14- Jacques, S., Hengoat, O., & Le Gallo, N. (2016). Systèmes d'informations de gestion MANUEL ET APPLICATIONS (éd. Dunod), p. 04.

15- Katić, T., & Palačić, D. (2024). 19th International Conference Management And Safety Conference Theme: Digitalization And Safety. Dans J. Taradi (Éd.), Risks And Opportunities Of Digitization Of The Occupational Health (p. 86). Croatia: The European Society of Safety Engineers.

16- Lolive, J., & Okamura, C. (2016). Quelle communication pour la société du risque? Des expérimentations méthodologiques pour développer une culture du risque. (D. d. Laval, Éd.) Cahiers de géographie du Québec, V 60(N 169), pp. 162,164. doi:<https://doi.org/10.72021038668/ar>

17- Mertens, P. (2014). communiquer sur les risques : informer préventivement le population sur les risques et comportement à adopter. SPF Intérieur - DG Centre de Crise Belgique, p. 04 jusqu'à 09.

18- Patrick, P., Russier, R., Delaporte, P.-G., Fadeuilhe, J.-J., Ouachani, R., Bisch, P., . . . Demilecamps, L. (2012). Guide Pratique Pour La Maitrise Et La Gestion Des Risques. FRANCE: Syntec-Ingenierie, p. 03.

19- Petit, T., Petit Bouillon, A.-S., & CARO, Y. (2020, Juillet). Les rôles et missions du responsable Qualité,giène,Sécurité,Environnement (QHSE). (N 17), p. 22.

20- Qiu, W., Rutherford, S., Chu, C., Mao, A., & Hou, X. (2016). Risk communication and public health. GLOBAL JOURNAL OF MEDICINE AND PUBLIC HEALTH, V 05(N 04), p. 04. Récupéré sur <https://www.gjmedph.com/Uploads/VP1-Vo5No4.pdf>

21- Samuel Djengue, E. R.-8. (2019, juin). Esquisse D'une Strategie De C4dhd : Vers Le Management Des Risques Environnementaux Dans Le Littoral Au Benin. Internationale de Linguistique Appliquée, de Littérature et d'Education, V 02(N 02), pp. 81, 82.

22- Santé, O. m. (2022). Communication efficace sur les risques pour l'environnement et la santé. bureau regional de l'oms pour l'europe ; Licence : cc by-nc-sa 3.0 igo. copenhagen: Organisation mondiale de la Santé, 13,14. Récupéré sur <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665352046//WHO-EURO-202263404--43967-4208-fre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

23- Sato, .. A. (2015). understanding Effective Risk Communication in the Context of a Radiological Accident. Fukushima Global Communication Programme(N 07), p. 06.

24- Weiss, K., Richard, I., & -France Beaufis, M. (2013). Sensibiliser les populations exposées au risque d'inondation (éd. CEPRI). France: Centre européen de prévention du risque d'inondation.