

بناء التدخل الأرغونومي

منهجية التدخل الأرغونومي

حصة موجهة لطلبة الماستر 1

تخصص علم النفس عمل و تسيير الموارد البشرية

1

قسم علم النفس

أفريل 2020

اعداد: د. تومي سميرة

اعداد د. تومي سميرة

المخطط العام للتدخل الأرغونومي

تعتبر الطريقة أو المنهجية الارغونوميا بناء تنطلق من الطلب
تنظم ، تحدد معالمها خلال التدخل



- ➡ يعتبر كل تدخل أرغونومي حالة فريدة (Singulière)
- ➡ يعتمد الأرغونومي على عدة خطوات أساسية لا يمكن تجاوزها

من صياغة الطلب الى تحديد الرهانات العامة:
تحليل الطلب و السياق، إعادة صياغة الطلب

دراسة تشغيل المؤسسة و الآثار :
خصائص العمال ، الإنتاج، مؤشرات
الخاصة بالفعالية و الصحة. فرضية من
المستوى 1: اختيار وضعيات الدراسة

تحليل سيرورة التقنية و المهام

وضع تشخيص أولي
الفرضيات من
المستوى 2

وضع مخطط
للملاحظة

الملاحظات المنظمة
معالجة المعلومات
المصادقة

التفاعل مع
المنفذين،
دور
المقابلات
و التشفيه

التشخيص:

- التشخيص المحلي الخاصة بالوضعية
- أيضا تشخيص عام

أهم العناصر التي يجب ابرازها في ما يخص مرحلة تحليل الطلب (الجزء الأول):

➤ الطلب نقطة انطلاق التدخل

➤ مصادر الطلب

➤ بناء الطلب

- البحث عن المعلومات الوجيهة

تحليل الطلب

L'analyse de la demande

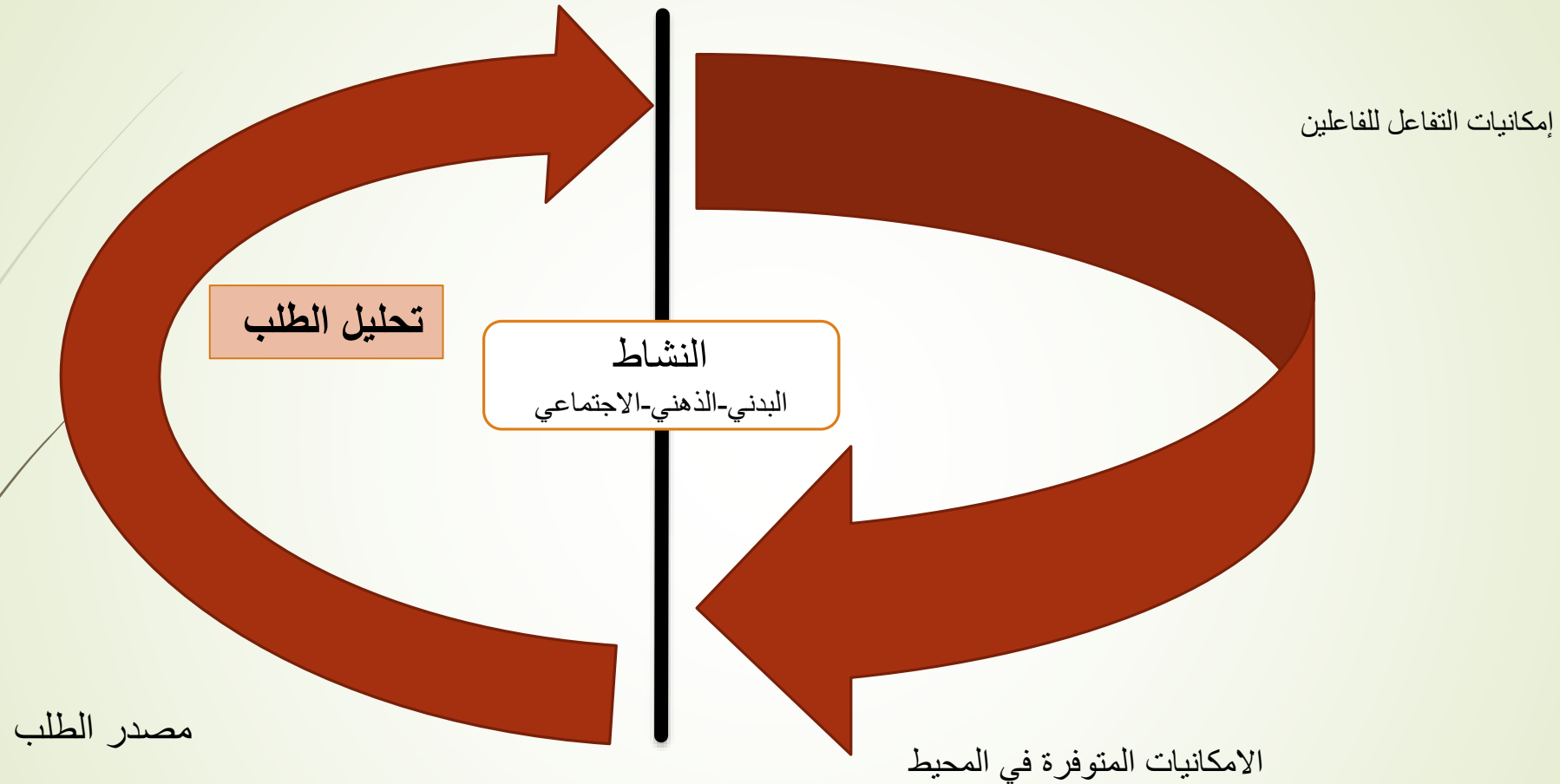
- يعبر دائما عن الطلب الاجتماعي في اطار تنظيمي (Cadre Institutionnel)
- يمكن أن تقدم من طرف الإدارة، لجنة المؤسسة، تنظيم مهني أو نقابة.....الخ
- كل طلب يعبر عن مجموعة من الأهداف لا تكون بالضرورة متفق عليها داخل المؤسسة من طرف كل الشركاء (ليس عليها اجماع) ، بل يمكن أن تكون متناقضة



- من هنا تظهر أهمية تحليل الطلب الاجتماعي
- من أجل تحديد موضوعه
- من أجل التحقق من إمكانية الفعل (التدخل)

معظم التبادلات و المعلومات التي يركز عليها الأرغونومي في هذه المرحلة تسمح له من :

- 1. فهم أحسن للطلب الأولي من خلال تحديد الانتظارات (les attentes) المعبرة من طرف كل الفاعلين في وضعية العمل؛
- 2. التأكد بان الطلب يدخل في مجال تدخل الأرغونومي (أي لا يخالف مبادئ التدخل الأرغونومي)
- 3. اقتراح صيغة تحدد طبيعة و حجم التدخل ؛
- 4. مناقشة الجهاز التنفيذي و التتبعي للتدخل (من سيشترك مع الأرغونومي في تنفيذ ومتابعة الخطوات الخاصة بالتدخل)



مخطط يوضح كيفية فهم أحسن للطلب و السياق الخاص به حسب
 Vincent et Vézina et al (2011)

أنواع التدخلات

Types de Demandes

النوع الأول

طلبات مصاغة في اطار مشروع تصميم يهدف الى تحويل مهم للعمل الموظفين في المؤسسة



هذا النوع من التدخلات يحتاج الى ادماج المعارف الخاصة بنشاط العمل من أجل تطوير المعطيات الخاصة بالمشروع

النوع الثاني

طلبات مصاغة في اطار التطور المستمر للمؤسسة



تهدف الى معالجة المسائل المتعلقة لفترات طويلة و التي تبلغ مستوى مهم من الخطورة تحتاج الى معالجة

مثال تطور و تغير القوانين في قطاع معين يمكن أن يدخل في هذا النوع من التدخلات

مصادر الطلب

Les Origines des Demandes

9

طلب من إدارة المؤسسة

- تقدم عادة خلال التغيرات الأساسية لوضعية العمل
- تعبر هذه الطلبات على تطور واضح على مستوى انتظارات و توقعات الادارات
- تتصف بالشمولية

طلب مباشر من الموظفين

- تقدم هذه الطلبات عادة على شكل انشغالات و انزعاجات يشعر بها العمال خلال انجاز مهامهم

طلب المنظمات النقابية

- عادة ما تقدم هذه الطلبات في اطار ظروف غير عادية في المؤسسة مثلا حدوث حادث ، ترتبط بطلب إيجاد او توضيح العلاقة بين عدة عناصر و حدوث الحادث

طلب من مجموع الشركاء الاجتماعيين

- تقدم في اطار انشغالات الشركاء في تحسين ظروف العمل
- او في إيجاد اتفاق على أمور مختلف عليها بين الشركاء (يأتي الأرغونومي ليقدم الحل العلمي للمشكل المطروح)

طلب من الهيئات العمومية و التنظيمات المهنية

- تأتي في اطار المناقصات من اجل تناول موضوع مهم مرتبط بتطورات ميدان العمل

اعداد د. تومي سميرة

أفريل 2020

بناء الطلب

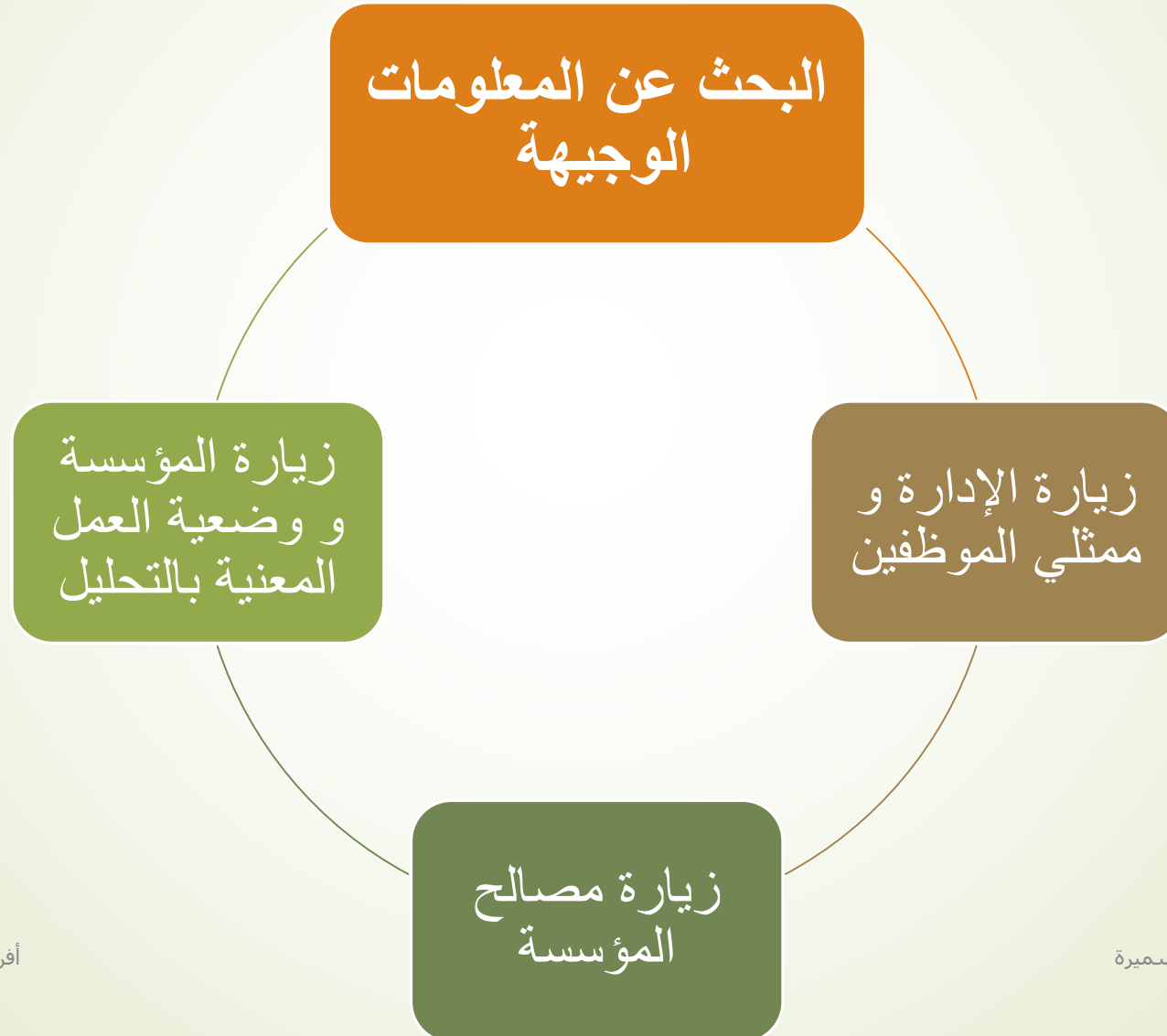
Instruire la demande

لماذا نقوم ببناء الطلب ؟

- مهما كان مستوى وضوح الطلب يجب على الأرغونومي محاولة الحصول على كل المعطيات الضمنية أو الغامضة
- المشاكل المعبر عليها في الطلب لا تعبر الا على جزء فقط من تلك الموجودة في وضعية العمل
- يجب على الأرغونومي تحديد طبيعة المشاكل الأخرى المرتبطة بوضعية العمل و درجة أهميتها مقابل تلك المعبر عنها في الطلب
- هذا العمل يسمح للأرغونومي أن يعيد صياغة الطلب في اطاره الأرغونومي ، الذي يركز على النشاط في العمل
- يقدم الطلب عادة في صياغته الأولية على انه مشكل يجب حله في المؤسسة بعيدا عن السياق الخاص بها
- الطلب يساعد الأرغونومي في توضيح مختلف المجالات التي يمكن لها أن تتدخل فيها (ليس فقط لتحسين الجانب المادي من العمل)
- مهم أن نعيد صياغة الطلب و ترتيب المشاكل المطروحة، محاولة ادماجهم و في بعض الحالات اكتشاف مشاكل جدد.
- تعتمد هذه المرحلة أساسا على جمع المعطيات الوجيهة من خلال المقابلات ، الزيارات الميدانية.....الخ

بناء الطلب

11



البحث عن المعلومات الوجيهة

يجب على الأرخونومي أن يتعامل مع الطلب بشكل تفاعلي



يعتبر تحليل الطلب مرحلة أساسية في التدخل الأرخونومي



تحديد الموارد و المصادر محدد لنوعية التحليل



تحليل الطلب يمر بعدة محطات:

1. زيارة الإدارة و ممثلي الموظفين

- تهدف اللقاءات مع الإدارة و ممثلي العمال الى :
- 1. التعرف على تصورهم للطلب الأولي ، موضوعه و التوقعات المنتظرة
- 2. التعرف كيف من وجهة نظرهم الخاصة يحددون أهمية المشكل أو المشاكل المطروحة في الطلب الأولي بالمقارنة مع المشاكل الأخرى التي تواجههم في الواقع
- 3. هي فرصة للأرغونومي حتى يبين ما يمكنه القيام به و كيف يقوم به



يعتبر هذا التوضيح شرطا أساسيا
ليس فقط لنجاح التدخل بل في كثير
من الأحيان لإمكانية اجراءه

- يجب **توضيح** أهداف الدراسة بشكل دقيق
- ضرورة الاتصال بكل المهتمين
- ضرورة نشر المعلومات الخاصة بالدراسة في كل مراحلها

2. زيارة مصالح المؤسسة

عادة ما تكون هذه المصالح مرتبطة بطلب التدخل

ماذا يجد الأرغونومي في هذه المصالح ؟

1. المعلومات (في كل حالاتها منظمة ، غير منظمة)

2. المعطيات المتعلقة بالمشاكل المطروحة

3. يجب التوصل الى توضيح هذه المعلومات حتى تستعمل بطريقة صحيحة

يجب اعلام مختلف المصالح
التنظيمية و الوظيفية في
المؤسسة بالطلب ، محتواه،
الانتظارات و التوقعات

الهدف ادماج وجهات نظر
الجميع فيما يتعلق
بالطلب كل في مجاله

3. زيارة المؤسسة و وضعية العمل المعنية بالتحليل

15

- تعتبر الزيارة الأولى للأرغونومي بعد تلقي الطلب فرصة لفهم أحسن طبيعة الأسئلة المطروحة
- لمعرفة كيف يتأثر العمال بهذه الأسئلة المطروحة للدراسة في الواقع
- تسمح الزيارة الأولى بإجراء الاتصالات الأولى مع العمال المعنيين بموضوع الطلب
- في كثير من أحيان يمكن للأرغونومي أن يتأكد من إمكانية الدخول أو الوصول الى مراكز العمل (possibilité d'accès au poste de travail)
- تعتبر الزيارة الأولى الفرصة لإعلام العمال حول أسباب التدخل الأرغونومي
- تسمح أيضا هذه الزيارة بوضع خصائص الوضعية المعنية بالدراسة في الاطار العام والمعد لوحدة تقنية أو تنظيمية أو اجتماعية (تسمح بتقليص المراحل الموالية)
- هذه الزيارة تسمح من تحديد حجم المشكل المطروح ، وجود مشاكل أخرى و بالتالي محاولة ترتيبها ولو بشكل افتراضي

يسمح لنا هذا الجزء من الملف التعرف على المرحلة الأولى من التدخل الأرخونومي و المتمثل في

16

تحليل الطلب



يجب التركيز على الخطوات التي يجب على الأرخونومي القيام بها و التي في الحقيقة تحدد نجاح التدخل



هذه المرحلة هي مخصصة لفهم البعد الحقيقي للطلب الاولي ، الاتصال بالأعضاء المعنيين بالطلب و لكن أيضا التعريف بدور الأرخونومي في مختلف المراحل

الجزء الثاني سوف
يكمل لنا المراحل ،
أهميتها بالنسبة
للأرخونومي و لنجاح
التدخل

للتذكير يجب قراءة الأمثلة
بشكل صحيح حتى تتمكن
من فهم الهدف من كل
الخطوات

شكرا على المتابعة

17

أتمنى أن تكونوا كلكم بخير و عافية ، كما أرجوا من الله أن يرفع عنا الوباء و أن يشفي المرضى و يعافي الجميع