# بناء التدخل الأرغونومي

## منهجية التدخل الأرغونومي

حصة موجهة لطلبة الماستر1(الجزء الثاني)
تخصص علم النفس عمل و تسيير الموارد البشرية

اعداد: د.تومي سميرة
قسم علم النفس

# تحليل الطلب (تابع)

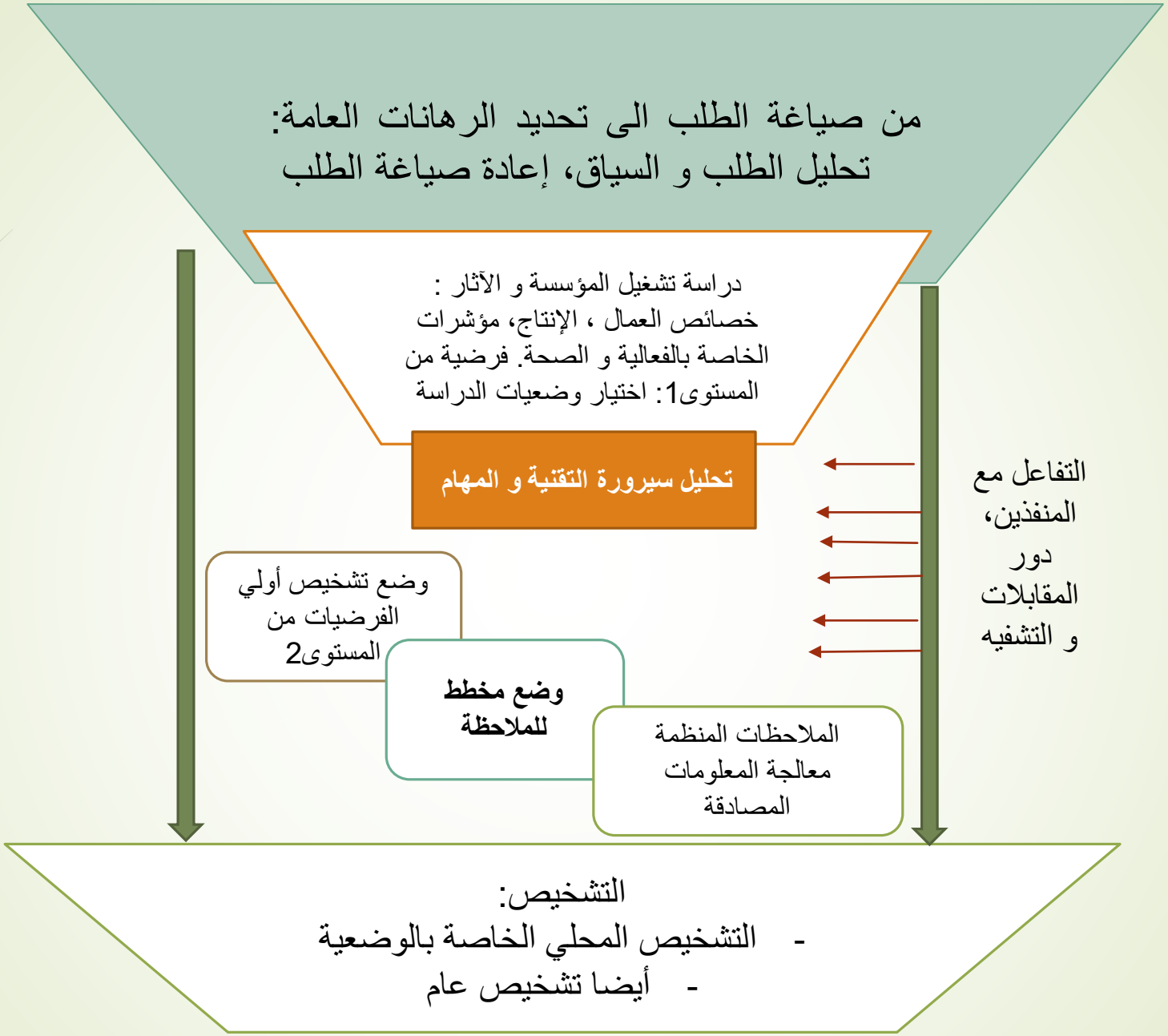
تطرقنا في الجزء الأول الى الخطوات الأولى التي يخطوها الأرغونومي عندما يقوم بتحليل الطلب.

حيث تطرقنا الى :

- مصادر الطلب
- بناء التدخل من خلال البحث عن المعلومات الوجيهة

لقد أكدنا من خلال ما تقدم في الملف الأول أن البحث عن المعلومات يتم من خلال اللقاءات، المقابلات و لكن أيضا الزيارة الميدانية لوضعية العمل المعنية بالطلب.

يبقى الكثير من المعلومات تحتاج الى معالجة من خلال الخطوات الموالية




مخطط عام لمراحل التدخل الأرغونومي حسب Guérin et al (2007)

# تحديد الرهانات
# Identifier les Enjeux

- يندرج الطلب عادة في اطار سياسات خاصة بالمؤسسة
- هذه السياسات مرتبطة بالأهداف المحددة
- تتناسق مع نهايات خاصة (Finalités) و محددة من طرف الشركاء

**ماذا يعني هذا ؟**

لا يصح أن يحكم الأرغونومي على سياسة المؤسسة، لأن هذه الأخيرة لم تأتي من فراغ بل تحكمها عوامل كثيرة و تحددها أهداف واضحة

# يصبح دور الأرغونومي

- الاهتمام بكل ما جاء في الطلب
- الاهتمام بكل ما وجد في وضعية العمل
- من اجل إيجاد العلاقات الصحيحة بين ما هو مطلوب و ما يجب فعلا القيام به

- هذه المعادلة تضمن له التحقق من قبول النتائج المنتظرة وهل هي تتوافق مع التوجه الأرغونومي
- يقوم الأرغونومي من تحويل الطلب و يحاول ابراز المعايير التي تتماشى مع

**المنهجية الخاصة بالأرغونوميا و الطلب الاولي**

يمثل المثال ص**145** حول طلب دراسة ظروف العمل لعمال الحفر، حيث تبن بعد تحليل الطلب أن الإدارة كانت مهتمة أكثر بوضع معايير اختيار للعمال عند التوظيف

عند إعادة صياغة الطلب الاولي بالاتفاق مع الشركاء وجه الأرغونومي التدخل نحو تكوين فرق العمل، تصميم المتحكمات

الهدف هو الحفاظ على مناصب العمل و تقليل التعب في العمل

# تحديد الرهانات (تابع)

من المهم أن يتحقق الأرغونومي خلال هذه المرحلة من المُفعّل الحقيقي للطلب التفريق بين :

**الطالب (Le demandeur)**

**المفعلين للطلب (Les initiateurs de la demande)**

عادة يرتبط الطلب بعدة أفراد يختلفون في المكانة، المواقع، السلطات داخل المؤسسة

الطالب الرسمي يمكن أن يُخفي الطالبين الأوليين

المثال ص146 حول الطلب الخاص بالصحفي ممثل نقابة الوكالة الصحفية حيث طلبوا من الأرغونومي المتواجد في الوكالة من أجل القيام بدراسة حول نتائج استعمال الاعلام الآلي في قسم الكتابة و التصحيح للنصوص.....

طلب الصحفي يرتبط بإمكانية التدخل حول سؤال يطرح من طرف الصحفيين أنهم يشعرون بأن ادخال الاعلام الآلي و طرق استعماله يخفض من نوعية التفكير والكتابة

بالنسبة للأرغونومي هذا السؤال جوهري

لأنه يرتبط بنوعية المقالات المنتجة بالمقارنة مع المنافسة في نفس المجال

يجب وضع هذا السؤال في علاقة بين طبيعة التكوين المقدم للصحفيين، تطور الوسائل المستعملة بالإضافة الى تصميم الوسائل التقنية و خاصة أنظمة الاعلام الآلي

- بالنسبة لهذا المثال من هو **الطالب؟**
- ما هو **الطلب** ؟
- هل يعتبر **الطلب الجديد** (الإدارة) عائقا مقابل **الطلب الأولي** (الصحفيين)؟

**على العموم يعتبر الطلب نتاج لتتابع أحداث في وقت و مكان معينين**

**يُظهر في كثير من الحالات علاقة النزاع و التي تكون معقدة**

**كما يمكن أن تُظهر تساؤلات معبر عليها من طرف المجتمع في وقت معين**

- هذا المثال يبين لنا أهمية تحليل الطلب من أجل تحديد الطلب الحقيقي الذي يحتاج الى تدخل
- هذا الانشغال المقدم للأرغونومي قامت الإدارة بتحويله الى طلب آخر
- عندما ننظر الى الطريقة التي ادخل بها الاعلام الآلي الى الإدارة في فرنسا ، سوف نفهم كيف أنه كان يقدم على أنه «وسيلة سهلة» يسمح للإدارات التخلص من «الأوراق المكدسة».
  - ببساطة تعوض التقنيات القديمة
- بالنسبة لهم لا شيء يتغير فيما يخص العمل ← بما أن الوكالة تتابع بيع الجرائد ، الصحفيين يقومون بالتصحيح و التعديل بسهولة و بسرعة.

↓

بالنسبة للإدارة فان الأشخاص المعنيين بهذا التطور في عملهم يعانون من تعب بصري

تجهل الادارة نتائج ذلك على محتوى العمل

في هذه الفترة اصبح العمل على الكمبيوتر يوازي التعب البصري

بعد انتشار الظاهرة أصبح الجميع منشغل بمحاولة فهمها و تفسيرها بشكل علمي

(الأطباء، المصممين ، النقابات....)

اعترف الجميع بوجود «خطر» لكن الأهم هو التأكد بضرورة التعرف على كل الأسباب المؤدية لهذا التعب البصري

لا يمكن حصر السبب فقط في خصائص الأجهزة

حيث بينت نتائج الدراسات أن الاعلام الآلي يغير بشكل جذريا النشاط في العمل

يستدعي نشاط معالجة المعلومات استعمال
سيرورات عقلية من طبيعة مختلفة
مما يؤدي الى استعمال و توظيف الجهاز البصري
بشكل مختلف

# عند دراسة هذا المثال يمكننا استنتاج عدة نقاط مهمة بالنسبة لمنهجية التدخل الأرغونومي:

1. تفضل المؤسسة أن يكون الطلب المقدم للدراسة يحظى بموافقة مجموع الشركاء ، بأن شكاوي العمال مرتبطة باضطرابات بصرية لدى المنفذين ، بالتالي التركيز على حل المشكل من خلال اختيار العمال الأكثر تلائما مع متطلبات العمل ← بمعنى آخر عند

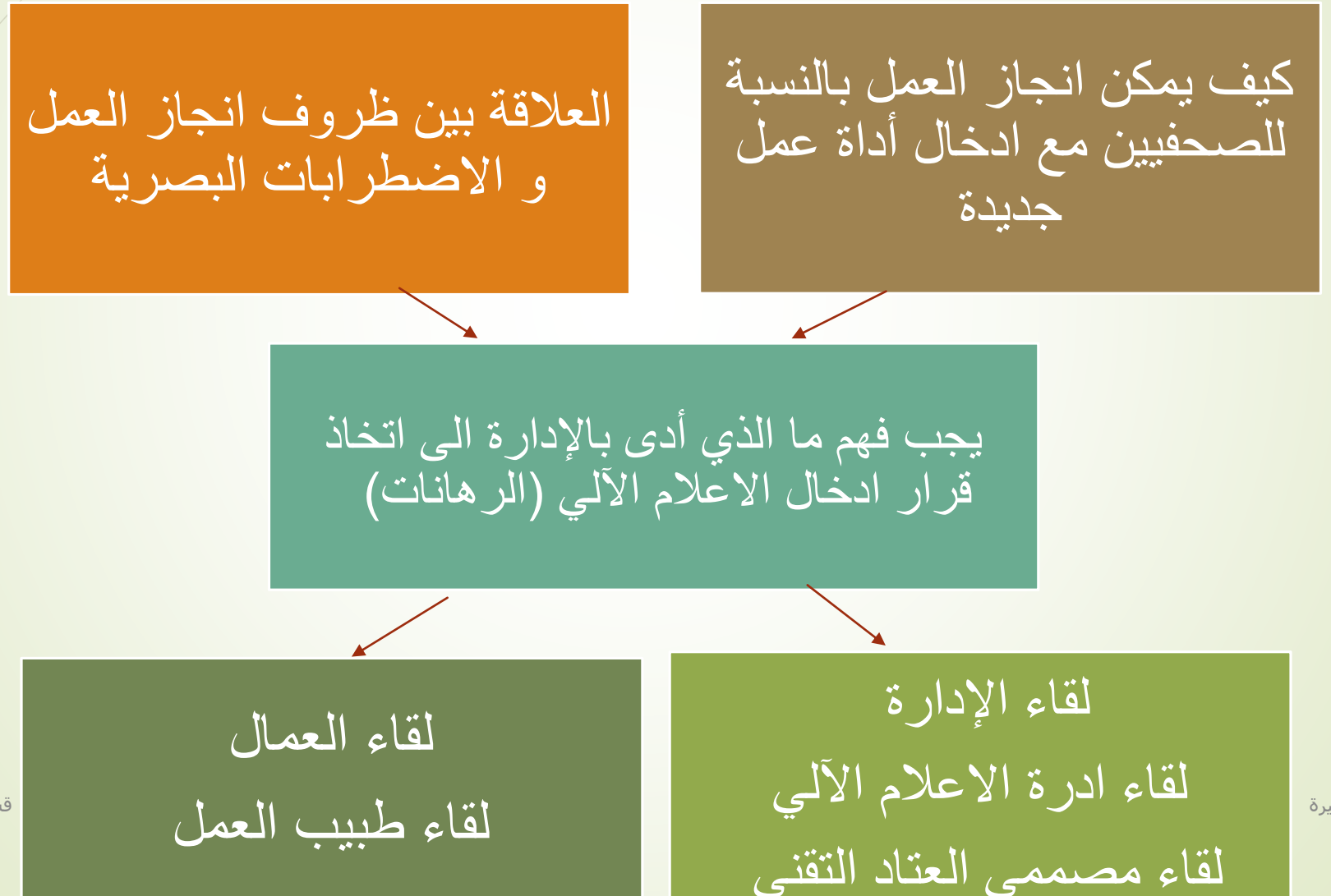
**التوظيف اختيار العمال الذين لا يعانون من مشاكل بصرية**

2. الاعتراف بطلب الصحفيين بالنسبة للإدارة هو إعادة النظر في مشروعها التجديدي ، الاستثمارات المنجزة ← بمعنى آخر

**إعادة النظر في استراتيجيتها الاقتصادية المتوقعة من النتائج المتوقعة**

*في حين تقديم المشكل على انه ناتج عن التعب البصري يجعلها تتموقع في مجال اجتماعي و تقني معروف لدى الجميع و ليس خاص بها فقط*

# بالنسبة للأرغونومي يمكن أن ينظر الى الطلب من وجهتي نظر :



# تمخض عن اللقاءات النتائج التالية:

## بالنسبة للإدارة و المصممين

- تطوير طرق ارسال النصوص
- تكتب البرقيات عند مصدرها، ترسل و تستقبل على الجهاز المركزي تم توزع على كل المواقع الخاصة بالصحفيين في نفس الوقت
- يقضي الاعلام الألي على الكتابة المزدوجة ( كتابة الصحفي ثم تصحيحها من طرف منفذ آخر)
- الجمع بين نشاط التصحيح و التصميم في مكان واحد و شخص واحد (الصحفي)

مهم جدا تحديد طبيعة الرهانات التي تختفي خلف مواقف كل طرف

## بالنسبة للعمال و طبيب العمل

- سبق تقديم الطلب اضراب العمل
- موضوع الاضراب متعلق برفض الصحفيين اخضاعهم الى الاختيار في العمل على أساس معايير طبية، رغم أنهم خضعوا الى الاختيار على أساس الكفاءات المهنية

*من خلال تحليل الطلب تمكن الأرغونومين من توضيح التناقضات، وجهات النظر المختلفة، النزاعات المترتب عنها*
*كما تبين لهم التبسيط الزائد للمشاكل الموجودة*
*وجود تصورات مختلفة لكفاءات الأرغونومي و الدور الذي يلعبه في وضعية العمل*

# بعد تحديد الرهانات يمكن للأرغونومي إعادة صياغة الطلب و اقتراح صياغة تأخذ بعين الاعتبار وجهات النظر المختلفة



**يجب أن يتحقق كل واحد في المؤسسة بان وجهة نظره تدخل في الدراسة و لم تتغير أو تحذف في الطلب الجديد**

**لهذا اقتراح التدخل يجب أن يتمحور حول وجهة نظر النشاط حتى يستطيع ادماج كل وجهات نظر المطروحة في وضعية العمل**

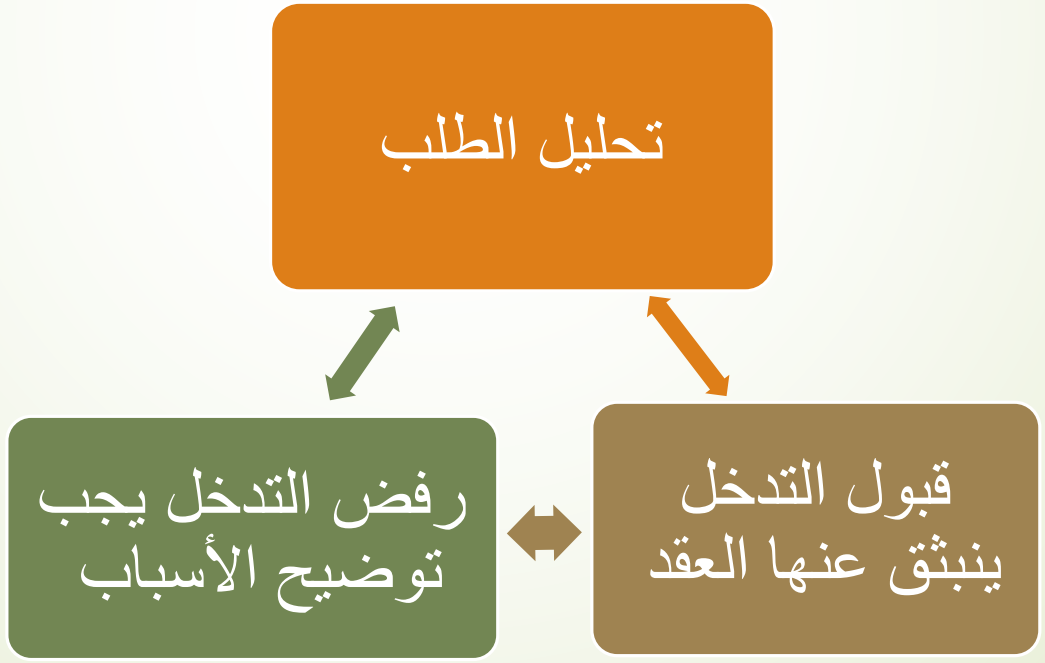
# تأطير التدخل
## Dimensionner L’intervention

- يعتبر تحديد اطار الدراسة من الخطوات الأساسية في تحليل الطلب.
- ترتبط ارتباطا وثيقا بالوقت المتاح للدراسة ، و الذي عادة ما يُفرض على المتدخل
- عندما تقدم المؤسسة الطلب تحدد معه الوقت المخصص للتدخل ، هذا الوقت في كثير من الحالات غير مناسب للأسباب التالية:
- لتعقد المشاكل
- تطرح المؤسسات في الغالب مشاكل قديمة تريد حلها بشكل سريع

يجب على الأرغونومي أن يقيم بشكل واضح حدود ما يستطيع القيام به في الآجال المتفق عليها

# اقتراح التدخل
# La proposition d'intervention

- لقد قلنا بان تحليل الطلب يسمح بتحديد عدد من الرهانات ، و التي تعتبر جزءا من الدراسة او من التدخل الأرغونومي
- يعتبر الأرغونومي الطلب في حد ذاته جزءا من ادراك الشركاء للمشاكل الموجودة في وضعية العمل ، لأنها يمكن ان تغير تصورات أو وجهات نظر كانت تتشبث بأراءها حول وضعية العمل.



# محتوى العقد

- يحدد العقد موضوع الطلب و محتواه
- يدور موضوع العقد حول النشاط الفعلي للأُجراء
- حيث تكون إعادة صياغة الطلب الاولي أكثر دقة و أكثر توسع

- يركز العقد على الفرضيات الأولى التي وضعها الأرغونومي خلال هذه المرحلة ، حيث توجه سير الدراسة
- يدقق في طبيعة النتائج المتوقعة و حدودها (في حدود المعلومات الملتقطة)

*للإشارة لا يأخذ العقد شكلا رسميا بل يعتبر اجراء احترازي يحفظ العلاقة بين الأرغونومي و الشركاء الآخرين*

# شروط نجاح التدخل
## Les conditions de la réussite de l'intervention

- تختلف شروط نجاح التدخل حسب طبيعة الدراسة، اما أن تكون من أجل:
- 1.وضع برنامج تهيئة مكان العمل، التصديق على اختيار برنامج اعلام آلي .....الخ
- 2.تحليل وضعية عمل بهدف فهم بعض الاختلالات (Dysfonctionnements)
- 3.المشاركة في تصميم مصنع

على حسب نوع الدراسة تكون آجال الإنجاز متنوعة ، لكن يجب ان تأخذ بعين الاعتبار عند تحديدها النقاط التالية:

- 1. الوقت المستغرق في انجاز الدراسة
- 2.الأجال الفاصلة بين بداية الدراسة و تقديم التقرير،
- 3.الوقت المخصص للتقييم التغيرات و الوقت المناسب لإنجازها او تطبيقها

# شروط نجاح التدخل (تابع)



- بالإضافة الى تحديد الآجال حسب نوع و طبيعة الدراسة ، هناك **شروط** يجب أن تظهر على العقد بشكل واضح ودقيق:
- 1. إمكانية الدخول الى وضعيات العمل (التكرارات، الوقت خلال الفترة اليومية، خلال السنة، تنوع الوضعيات الموجودة، الزيارات خارج وضعية العمل المعنية بالدراسة من أجل تحضير التصريحات و التأكد من الحصول عليها)
- 2. قواعد التدخل و المرتبطة خاصة بسرية المعلومات، كيف يتصرف المتدخل عند نشوب النزاعات)
- 3.امكانية القيام بالمقابلات مع كل الأجراء المعنيين بالدراسة ( مقابلات فردية، جماعية، في مكان العمل، في قاعة...)
- 4.الوسائل التقنية المستعملة في التدخل (من اجل ملاحظة النشاط، التصوير، الفيديو، قياس مؤشرات الوضعية...)
- 5.إمكانية الوصول الى الوثائق و المعلومات الخاصة بالسيرورة التقنية، نتائج الإنتاج، النوعية، المعطيات الاقتصادية و المعلومات حول العمال.
- 6.طرق متابعة الدراسة و مختلف حلقات التعديل خلال سير الدراسة (فرق العمل، لجان المتابعة و القيادة. عدد أو تكرار لقاءات هذه الفرق) ، المكانة التي يحظى بها الشركاء الاجتماعيون.
- 7.حجم الوسائل الضرورية للقيام بالدراسة
- 8.المراحل المختلفة للدراسة و تسليم التقارير المرحلية
- 9. طرق نشر النتائج داخل المؤسسة، و طرق اعلام مجمل العاملين
- 10.طرق نشر النتائج خارج المؤسسة مع مراعات السرية المهنية و المعلومات العامة الخاصة بنشاط المؤسسة (مثلا هل يمكن للأرغونومي كتابة مقال علمي باستعمال النتائج )

عند اقتراح التدخل و ابرام العقد مع المؤسسة، يبدأ الأرغونومي المرحلة الثانية و المتمثلة في:

**دراسة و تحليل تشغيل المؤسسة**

تمثل هذه المرحلة **تحليلا دقيقا** لوضعية العمل من خلال **الطلب الجديد** المتفق عليه

# بالتوفيق للجميع