

تحليل العمل

1. تعريف تحليل العمل

هي مرحلة أولى لكل تدخل لمختص علم نفس العمل و التنظيم، أي أن المختص في علم نفس العمل و التنظيم يجب عليه القيام بتحليل العمل أولا و ذلك في كل المجالات. مثال: في مرحلة الاختيار يجب القيام بتحليل العمل و ذلك لمعرفة متطلبات المركز.

إذن يمكن تعريف تحليل العمل بأنه : "دراسة علمية منظمة تستخدم فيها مختلف الطرق والأدوات العلمية لجمع نوعين من المعلومات: معلومات عن العمل من حيث مكوناته، مراحل، ظروفه، مسؤولياته، آلاته ومواده ... الخ، و كذلك لجمع معلومات حول الفرد الذي سيقوم بهذا العمل، قدراته، كفاءاته، مهاراته و استعداداته... الخ".

2. تعريف مركز العمل

يحتوي مركز العمل على عنصر بشري(العامل)، عنصر تقني(الآلة) و المحيط، هناك تفاعل بين العنصر البشري و العنصر التقني، من أجل تحقيق هدف معين، أي أن في مؤسسة يوجد ورشات تحتوي على مراكز العمل، العنصر الصغير في المؤسسة هو مركز العمل، و الورشة تعتبر النسق الكبير، الذي يحتوي على العنصر البشري و العنصر التقني.

Systeme → homme → machine

نسق ← إنسان ← آلة

كما أصبح تحليل العمل في المراكز مرتبط و له علاقة بمركز آخر، بمعنى يجب علينا أن نفهم أن دراسة المراكز ليست دراسة بصفة منعزلة و منفصلة لأن لكل مركز موجود يعمل بتفاعل مستمر مع مركز آخر، و دراسة المراكز تعتبر تحليل العمل.

3. المهمة و النشاط

❖ المهمة :

تعتبر المهمة عنصر من عناصر العمل الذي يتمثل في الجهود الجزئية التي تبذل في مواقف محددة، فهي هدف يجب تحقيقه في ظروف معينة و مسطرة، فالمهمة التي يجب إنجازها، هي ما ينتظره مصمم المهمة من العامل و هذا بدون أن يشرح هذه المهمة بالتفصيل أو يكون له تصور دقيق حول العامل الذي ينفذ المهمة .
فالمهمة هي: الهدف المنتظر تحقيقه.

➤ مثلا: العامل سيصنع مكتب:

- المهمة المسطرة **tache prescrite**: هي المهمة المقدمة للعامل هدفها توجيه العامل لتحقيق الأهداف.
- المهمة المنتظرة **tache a réalisé**: هي المهمة المطلوب تحقيقها، أي ما هو منتظر من العامل تحقيقه دون التصريح به.

➤ مثال: تركيب الطاولات ← هدف مسطر.

دون كسر أي قطعة ← هدف منتظر.

- المهمة المعاد النظر فيها **tache redéfinie**: هي تحديد المهمة عن طريق القدرات، أي أخذ بعين الاعتبار قدرات العامل و بغض النظر عن الهدف العام و الظروف، حتى تتكيف و خصائصه، و ذلك من أجل الراحة الجسدية و النفسية للعامل.
- أو تصور العامل لما هو مطلوب منه، هي فهم العامل للمهمة المسطرة و استعمال العامل للموارد التي يكتسبها: كفاءة، خبرة، قدرات، تعليمات و توجيهات.

4. النشاط:

هو السلوك الحقيقي للعامل في مكان عمله، و يتمثل في السلوك الجسمي (الحركات و العضلات)، و هو استجابة العامل للمهمة في وضعية معينة بالاستجابة للظروف الداخلية و الخارجية.

5. تقنيات تحليل المهمة

هو جمع المعلومات حول العمل الرسمي و محيط العمل:

- **دراسة الوثائق التقنية:** يجب جمع كل الوثائق التي تسمح بتحديد الجوانب الرسمية للعمل، مثلا الحصول على النظام (هي وثيقة حول التنظيم العام للعمل l'organigramme)، بطاقة المنصب، مخططات حول الآلة، سير الآلة... الخ
- **المقابلة:** هي طرح أسئلة بغرض جمع المعلومات حول وضعية العمل، حول العمال، طبيعة العمل، النظام التقني و التنظيم، بما أن المقابلة تكون عامة و مفتوحة، فهي تساهم في الإلمام بالمشكل و إعداد أسئلة أو فرضيات مؤقتة.
- **الملاحظة:** يلاحظ الخبير كيفية عمل العامل على الآلة، و عندما يتكلم هذا الأخير عن الآلة أو جزء منها، و هي مفتوحة فقط لمعرفة العمل الرسمي داخل الميدان.

➤ نقوم بدراسة المركز عن طريق الوثائق و الملاحظة حتى نقارن بينما هو ملاحظ و ما هو في الوثيقة.

6. تقنيات تحليل النشاط

إضافة إلى تقنية المقابلة و الملاحظة، هناك تقنيات أخرى خاصة لدراسة النشاط نذكر بعضها منها:

- **تقنية الشفهية:** إن المقابلة و الشفهية يتشابهان في كون كلاهما **لفظي** (لغوي)، و الاختيار بينهما يرجع إلى اختيار الباحث، الفرق بينهما يكمن في أن الدراسات ذات التخصص الاكلينيكي نجد مصطلح المقابلة، أما في الدراسات ذات التخصص التجريبي نجد مصطلح الشفهية، نلاحظ أن الشفهية تركز على النشاط الفعلي للعامل فقط، أما المقابلة تركز على عدة مواضيع. فالشفهية هي مجموع المعلومات الذي يعطيها العامل حول نشاطه.
- **تقنية البروتوكول الشفهي:** تتمثل في الطلب من العامل تنفيذ المهمة و التفكير بصوت عالي، فالمحلل يجمع معلومات من خلال التسجيل الصوتي أو الفيديو.
- **تقنية المماثلة:** هي طريقة من طرق تحليل النشاط، لها أهداف متعددة، و لكننا تستعملها فقط من أجل تحليل النشاط، و هي تقنية تستعمل في نموذج مصطنع لظاهرة مرغوبة، فوضعية العمل غير حقيقية تقوم بخلق ظروف تشبه الظروف الحقيقية، لدراسة و فهم النشاط.

7. تحليل العمل في التدخل الأروغونومي

إن لتحليل العمل دورا هاما و أساسيا في التدخل الأروغونومي فهو يهدف إلى تنفيذ المهمة في أحسن الظروف، أي تحسين ظروف العمل لصالح العامل، فهو يبدأ بتشخيص الخلل و المشاكل التي تظهر في مكان العمل من أجل اقتراح الحلول المناسبة.

بصفة عامة هدف تحليل العمل هو تقديم وصف موضوعي و مفصل حول وضعية العمل و العامل من أجل المساعدة في اتخاذ القرار، التقليل من حوادث العمل، الحاجة إلى التكوين.

8. أهداف تحليل العمل

❖ أهداف عامة:

- تقديم معرفة أحسن و أدق حول العمل، و هذا التركيز يكون خاصة على الفارق الموجود بين العمل الرسمي، الشيء المطلوب و هو المهمة و العمل الحقيقي ما هو محقق و هو النشاط.
- تحليل العمل يهدف أيضا إلى مشاركة العمال في تقديم المعرفة حول العمل، ففي هذه الحالة العامل يصبح خبير. أي أننا نلجأ للعامل مباشرة لمعرفة متطلبات المهنة.
- تحليل العمل يعتبر كوسيلة تساعد على اتخاذ القرار.

❖ أهداف خاصة:

المختص في علم نفس العمل و التنظيم يتدخل في المجال البشري و في المجال الأرغونومي:

• الأرغونوميا:

1. تقديم معرفة دقيقة حول السير الحقيقي لوضعيات العمل.
2. تشخيص نوع الخلل من أجل توضيح التدخلات اللازمة للتحسين أو التغيير أو للتقليل من حوادث العمل.

- **تسيير الموارد البشرية:** إن المعطيات المتحصل عليها عن طريق تحليل العمل، تساعد في عملية اتخاذ القرار بالنسبة للعمليات المتعلقة بالموارد البشرية.