



UNIVERSITE MOHAMED EL BACHIR EL IBRAHIMI
BORDJ BOU ARRERIDJ



UNIVERSITE MOHAMED EL BACHIR EL IBRA
BORDJ BOU ARRERIDJ

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علم الاجتماع

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

- شعبة علم الاجتماع

- تخصص تنظيم وعمل

عنوان المذكرة :

تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

- إشراف:

أ.د/ رشيد زرواتي

- إعداد:

- هبة بن حمادة

نوقشت بتاريخ: 23/06/2024

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

د/عمار نوي (أستاذ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي؛ برج بوعريريج) رئيسا.

أ.د/ رشيد زرواتي (أستاذ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي؛ برج بوعريريج) مشرفا ومقررا.

د/حاج كولة غنية (أستاذ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي؛ برج بوعريريج) مناقشا.

السنة الجامعية: 2024_2023



إهداء

لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا
تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب
الجنة إلا برويتك لله جل جلاله.

أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى من نبض فؤادي لحبهما، إلى رمز العطاء والحنان إلى من
جعلنا تعبهما وشقاهما سلماً أصدع به إلى قمم النجاح، أبي الحنون

-حكيم-

وأمي الغالية -سليمة- أدامهما الله لي بصحة والعافية....
إلى بركة البيت وحببية القلب جدتي الغالية أطل الله في
عمرها.

وإلى بهجة البيت: جدي الغالي حفظه الله .

وإلى إخوتي: فؤاد، عبد الرؤوف، ورمزي.

وإلى شقيقتي: رانية ومروى.

إلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي.

شكر وتقدير

الشكر الأول لله عز وجل الذي منّ علينا بفضله فالحمد لله الذي
ألهمنا الصبر والثبات ومدنا بالقوة والعزيمة لمواصلة مشوارنا
الدراسي.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف
~ زرواتي رشيد~ التي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه
وإرشاداته حول الموضوع.
وآرائه السديدة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث، كما لا
يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى أعضاء اللجنة المناقشة لما سيقدمونه من
توجيهات

وتصويبات، كما نتوجه بالشكر لكل من مد لنا يد العون من
قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل المتواضع.
عسى الله أن يوفقنا لما فيه الخير والصلاح

الملخص:

يعالج موضوع بحثنا: "تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال، على الأداء الوظيفي". حيث تتطوي هذه الدراسة على الإشكال التالي: ما واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال، على الأداء الوظيفي، بميدان الدراسة؟ وقد تمت دراستنا بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج- إذ عالجت الدراسة متغيرين هما: العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي. تتطوي هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التي تعكس الإجابة المقترحة لإشكالية البحث، وتتجلى في: كلما كانت العلاقات الاجتماعية جيدة، كان لها تأثير جيد على مستوى الأداء الوظيفي، حيث تمت الدراسة على جميع العمال الإداريين، عمال النظافة، وعمال الحراسة وكذا العمال المهنيين متعددي الخدمات، بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي، والاستعانة بالاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية متكونة من أربع محاور أساسية. وجاءت نتائج الدراسة في النهاية لتتطابق إلى حد كبير مع فرضيات الدراسة.

Summary:

Our research topic addresses the impact of the nature of worker's social relationships on job performance. This study entails the following problem: what is the reality of the impact of nature of worker's social relationships on job performance in the field of study? Our studies took place at the faculty of humanities and social sciences, Mohamed bashir ibrahimi, university bordj bou Arreridj. the study addressed two variables: relationships and job performance.

This study includes the main hypothesis that reflects the proposed answer to research problem and is manifested in the better the social relation, the better the impact on the level of job performance, the study was conducted on all administrative workers, cleaners, guard workers as well as multi-service professional works, relying on the social survey approach and using the questionnaire as the main tool for collecting field data, it consists of four main asces.

The results of the study were ultimately consistent with the study hypotheses.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

إهداء

شكر وتقدير

فهرس المحتويات:

ملخص الدراسة:

1- مقدمة عامة

أ • تقديم :

1-1 الإشكالية:

3-2 أهمية الدراسة:

3-3 أسباب اختيار الدراسة:

4-4 أهداف الدراسة:

4-5 تحديد المفاهيم:

7-6 الأصول الفكرية:

8-7 الدراسات السابقة:

13-8 الفرضيات:

15	9- تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي:
18	10- النظريات المفسرة للعلاقات الاجتماعية.
22	11- طرق البحث:
22	منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة.
23	أولاً: منهجية البحث.
23	1. المنهج:
23	2. مصادر جمع المادة العلمية النظرية والبيانات الميدانية.
24	3. أدوات جمع البيانات الميدانية:
24	4. مجتمع البحث:
27	5. بعض القواعد والقياسات الإحصائية:
27	ثانياً: التعريف بميدان الدراسة.
27	1- لمحة بشرية:
27	2- لمحة جغرافية عن ميدان الدراسة:
29	111- نتائج البحث:
29	الدراسة الميدانية ونتائج البحث.
30	أولاً: الدراسة الميدانية:

30	1. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.
36	2. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.
42	3. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.
48	ثانيا: عرض النتائج:
48	1. عرض نتيجة الفرضية الأولى:
49	2. عرض نتيجة الفرضية الثانية:
50	3. عرض نتيجة الفرضية الثالثة:
51	IV - مناقشة النتائج:
52	IV - مناقشة نتائج البحث:
52	1. مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات:
53	2. مناقشة نتائج البحث في ضوء تساؤلات الإشكالية:
54	3. مناقشة نتائج البحث في ضوء نتائج الدراسات السابقة:
57	خاتمة:
59	قائمة المراجع:
63	الملحق:

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الجدول
26	جنس المبحوثين.	01
26	سن العمال.	02
27	الحالة الاجتماعية للعمال.	03
27	نوع العمل.	04
30	علاقة العامل مع الإدارة.	05
30	سهولة الاتصالات بين العامل والإدارة.	06
31	مشاركة الإدارة العمال في اتخاذ القرارات.	07
32	ثقة العمال في القرارات التي تتخذها الإدارة.	08
32	القرارات التي تتخذها الإدارة.	09
33	احترام العمال للقرارات واللوائح الإدارية المنبثقة من المؤسسة.	10
34	تحفيز العامل.	11
35	توفير المؤسسة للعامل حو مناسب للعمل.	12
36	علاقة العامل مع رئيسه.	13
36	ثقة العامل في كفاءة رئيسه.	14
37	ثقة الرئيس في قدرة العامل على اداء الأعمال.	15
38	كيفية معاملة الرئيس للعمال في حالة حدوث مشكلة في العمل.	16
38	توتر العلاقة بين العامل ورئيسه يؤدي ذلك الى:	17
39	شعور العامل بالعدالة من قبل رئيسه.	18

40	دعم العامل لرئيسه في كافة القرارات المهنية التي يتخذها.	19
40	مساندة الرئيس للعمال في العمل.	20
41	مشاركة الرؤساء في اتخاذ القرارات.	21
41	اتسام العلاقة بين الرؤساء في اتخاذ القرارات.	22
42	علاقة العامل مع زملائه العمال.	23
43	أساس العلاقة بين العامل وزملائه.	24
43	ثقة العامل بزملائه.	25
44	وجود علاقة جيدة بين العامل وزملائه يزيد ذلك من:	26
45	وجود خلافات بين العامل وزملائه في العمل.	27
45	مشاركة العامل مع زملائه في اتخاذ القرارات.	28
46	تعاون العامل مع زملائه في تجاوز الصعوبات التي تواجههم.	29
46	مساعدة زملاء العمل على تنفيذ المهام.	30
47	العلاقة بزملاء العمل تخفف من ضغوط العمل.	31
48	طريقة العمل التي تساعد العامل اكثر.	32

الملحق

الصفحة	العنوان	الرقم
63	الملحق رقم 01: استمارة البحث	01

1- مقدمة عامة

- تقديم.

1. الإشكالية.
2. أهمية الدراسة.
3. أسباب اختيار الموضوع.
4. أهداف الدراسة.
5. تحديد المفاهيم.
6. الأصول الفكرية لموضوع الدراسة.
7. الدراسات السابقة.
8. الفرضيات.
9. تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي.
10. النظريات المفسرة للعلاقات الاجتماعية.

• تقديم :

تسعى المؤسسات الحديثة إلى تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها، وأصبح المسؤولون يسعون جاهدين إلى المحافظة على استمرارية سير منظماتهم في ظل المشاكل التي يواجهونها وذلك من خلال اتباع استراتيجيات وأساليب مختلفة وهذا يتطلب توافر مجموعة من الموارد المتمثلة في موارد مادية وموارد تكنولوجية، إضافة إلى أهم مورد وهو المورد البشري، فبعد أن كانت المؤسسات تهتم بالتطور التقني للالات ووسائل الإنتاج وإهمال العنصر البشري نتج عنه العديد من المشاكل والتحديات التي مست كيان المؤسسة، لكن مع تطور الفكر التنظيمي نادى بالأهمية التي يلعبها المورد البشري داخل أي مؤسسة فتغيرت النظرة إلى المورد البشري وأصبح يعتبر محور هام وجوهر العملية الإنتاجية باعتباره الركيزة الأساسية في المؤسسة.

إن موضوع العلاقات الاجتماعية يعتبر محور اهتمام العديد من المفكرين والعلماء في مجال تخصص علم الاجتماع والركيزة الأساسية لأي مؤسسة مهما كانت طبيعتها، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء الوظيفي للعمال لما له من تأثير على الدافعية في العمل وأداء الأعمال بكل فاعلية.

حيث أن أي مؤسسة تسعى من أجل نجاحها واستمراريتها إلى تنظيم علاقاتها الاجتماعية بغية التوازن والاستقرار، وباعتبار أن المؤسسة تتكون من تنظيم رسمي الذي يمثل مجموعة العلاقات الرسمية التي تحدد تصرفات الأفراد وأدوارهم، وتنظيم غير رسمي الذي هو عبارة عن مجموع العلاقات غير الرسمية التي تنشأ تلقائياً بين العمال بحكم أن المؤسسة كيان اجتماعي يتكون من مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات يتفاعلون فيما بينهم من أجل تحقيق أهدافهم إذ وجب الاهتمام بتحسين العلاقات الاجتماعية من خلال الاهتمام بالعنصر البشري وتوفير المناخ الأفضل له الذي بدوره ينعكس على الأداء الوظيفي للعمال وجودته.

وبغرض الإحاطة بجوانب الدراسة وفروضها والذي كان موضوع دراستنا يدور حول تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي في المؤسسة ميدان الدراسة.

تناولنا الدراسة من حيث تقسيمها إلى أربعة محاور أساسية:

المحور الأول: يخص المقدمة التي تتضمن الإطار المنهجي للدراسة من اشكالية وأهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهدافه، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة، المقاربة النظرية، الفرضيات، عرض تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي بالإضافة إلى النظريات المفسرة له.

المحور الثاني يتعلق بطرق البحث: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة تم فيه عرض المنهج ومصادر جمع الماجدة العلمية والنظرية وأدوات جمع البيانات الميدانية والعينة وبعض القواعد والقياسات الإحصائية بالإضافة إلى التعريف بميدان الدراسة.

المحور الثالث المتعلق بنتائج البحث: الدراسة الميدانية ونتائج البحث: تم فيه عرض الدراسة الميدانية وعرض نتائج البحث.

أما المحور الرابع المتعلق بمناقشة النتائج تطرقنا فيه إلى عرض مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات، وفي ضوء تساؤلات الإشكالية، وفي ضوء الدراسات السابقة. وأخيرا تم التطرق إلى الاقتراحات و الخاتمة والمراجع المستخدمة والملاحق.

1- الإشكالية:

تعتبر المؤسسة جزء لا يتجزأ من المجتمع، فهي عبارة عن نسق اجتماعي يتكون من مجموعة أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أهداف معينة، بحيث يمثل العنصر البشري فيها الركيزة الأساسية تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها باعتباره المحرك الرئيسي لوسائل الإنتاج. تمحورت إشكالية بحثنا في: تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الاداء الوظيفي، دراسة ميدانية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج- حيث تعد العلاقات الاجتماعية من الموضوعات الهامة التي توليها المؤسسات أهمية كبيرة وخاصة في العصر الحالي.

وتعتبر العلاقات الاجتماعية الأكثر اهتماما هي:

- ✓ علاقة العمال مع الإدارة.
- ✓ علاقة العمال مع رؤسائهم.
- ✓ علاقة العمال مع زملائهم العمال.

أما بخصوص تحديد الإشكالية: يرتبط موضوع بحثنا بطبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال وتأثيرها على الاداء الوظيفي، باعتبار العلاقات الاجتماعية واحدة من أهم ظروف العمل الاجتماعية وباعتبار أن لب علم الاجتماع يهتم بدراسة العلاقات الاجتماعية، إذ يكتسي أهمية بالغة في تحسين اداء العمال والرفع من مردودية المؤسسة.

حيث تعتبر العلاقات الاجتماعية شكلا من أشكال التنظيم الرسمي والغير الرسمي داخل المؤسسة، إذ أن الأفراد لهم طموحات وأهداف يريدون اشباعها وتحقيقها، فالعلاقات الاجتماعية تهتم بخلق جو من الثقة والاحترام المتبادل بين الأفراد، بحيث تتحول المؤسسة من مجرد ربح مادي واستغلال للعمال الى بيئة اجتماعية تضع في اعتبارها حاجات ومتطلبات العمال وهذا ما ينعكس بدوره بشكل ايجابي على الاداء، ونظرا للأهمية البالغة له فإن أغلب المؤسسات تهتم بمتابعته ومراقبته وتوجيهه بصورة أكثر عن الاهتمام بأي هدف آخر، وهذا لمعرفة مدى كفاءة وفعالية العمل بالمؤسسة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإننا حددنا جوانب دراستنا لموضوع بحثنا: العلاقات الاجتماعية للعمال والاداء الوظيفي بدراسة المتغيرات الثلاث: 1- علاقة العمال مع الإدارة، 2- علاقة العمال مع رؤسائهم، 3- علاقة العمال مع زملائهم في العمل، تمييزا عن ظروف العمل الاجتماعية الأخرى، حيث أن هناك ظروف العمل الاجتماعية للعمال متنوعة ولا تدخل في دراستنا.

غير أننا نركز في دراستنا الحالية على العلم النظري والعلم الميداني لمعرفة إشكالية الاستراتيجية المتبناة في الواقع بخصوص طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال وتأثيرها على الاداء الوظيفي، ومعرفة الإشكالية البديلة (الاستراتيجية البديلة) في موضوع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الاداء الوظيفي.

وعليه فصيافة اشكالية بحثنا تتضمن جانبين هما: جانب توضيح الإشكال وجانب صياغة الإشكال، فأما توضيح الإشكال فيلاحظ أنه من أجل تحسين الاداء وتحقيق الفعالية في المؤسسة يجب على المؤسسة أن تراعي ظروف العمل وبخاصة ظروف العمل الاجتماعية، المضبوطة في العلاقات الاجتماعية التي هي موضوع بحثنا، وباعتبار ظروف العمل من أهم المتغيرات التي تنعكس على اداء المورد البشري.

بحيث أن استمرار المؤسسة وبقائها ضمن بيئة جيدة مرتبط بمدى فعالية الفرد العامل وادائه لعمله، باعتبار أن المورد البشري يتأثر بكل ما يحيط به داخل عمله، سواء كان ذلك بالعوامل المادية أو المعنوية التي تحيط به، فينعكس على سلوكه وادائه اتجاه عمله أولاً، والمجموعة التي يعمل معها ثانياً، بالإضافة إلى الإدارة التي يتبعها وكذا المؤسسة التي ينتمي إليها.

وبناء على ما سبق فإن اشكالية بحثنا تتمحور حول التساؤلات الآتية:

التساؤل العام: ما واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال، على الاداء الوظيفي، بميدان

الدراسة؟

الأسئلة الفرعية:

1- ما واقع تأثير العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة، على الأداء الوظيفي، بميدان الدراسة؟

2- ما واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم، على الأداء الوظيفي، بميدان

الدراسة؟

3- ما واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال، على الأداء الوظيفي،

بميدان الدراسة؟

4- هل هناك استراتيجية بديلة، أكثر فعالية، في: تحسين واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية

للعمال، على الأداء الوظيفي، بميدان الدراسة.

2- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- الإسراع بدراسة موضوع العلاقات الاجتماعية بالمؤسسات ومدى تأثيرها على الاداء الوظيفي ومحاولة فهم الجوانب المرتبطة بها.
- التعرف على طبيعة العلاقات الاجتماعية والمتمثلة في العلاقات الرسمية وغير الرسمية.
- يحظى موضوع العلاقات الاجتماعية في المؤسسات بأهمية كبيرة وبذلك لما له من أبعاد مختلفة لارتباطه المباشر بالموارد البشري، والذي يعتبر محور العملية الانتاجية، وهذا ما دفع العديد من العلماء والمفكرين إلى القيام ببحوث ودراسات حول الموضوع لإبراز أهمية العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع وهو طبيعة العلاقات الاجتماعية، ولما لها من تأثير على الاداء الوظيفي للعمال والدور الذي يلعبه باعتباره الركيزة الأساسية للمؤسسات من خلال تحسين جودة العمل مما يعزز الشعور بالرضا والأمن وتأثيرها على الأداء الوظيفي.
- أهمية العلاقات الاجتماعية ومساهمتها في تطور الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

3- أسباب اختيار الدراسة:

- هناك عدة أسباب دفعتنا للبحث في هذا الموضوع نلخصها فيما يأتي:
- المعرفة العلمية (الرصيد المكتسب) في هذا الموضوع.
 - المراجع التي بحوزتنا حول موضوع البحث.
 - الرغبة في دراسة الموضوع في المؤسسة الجزائرية.
 - ارتباط موضوع الدراسة بمجال دراستنا (تخصصنا علم اجتماع تنظيم وعمل).
 - الرغبة والميل الشخصي لهذا الموضوع.
 - التعرف ميدانيا على واقع العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على الاداء الوظيفي.
 - الإحساس بمشكلة الدراسة والافتتاح بأن العلاقات الاجتماعية في المؤسسة العلمية الجزائرية (الجامعة) تحتاج للدراسة والنظر إليها.
 - البحث عن كيفية تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية على الاداء الوظيفي.

4- أهداف الدراسة:

الهدف من دراستنا لهذا الموضوع يتضمن:

معرفة الاستراتيجية السائدة (واقع موضوع البحث) المتعلقة بتأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية على الاداء الوظيفي، دراسة ميدانية هذا من جهة ومن جهة أخرى معرفة الاستراتيجية البديلة والأكثر فعالية من تلك التي هي سائدة، أي نهدف إلى الوصول إلى مخرج نظري علمي لتغيير الاستراتيجية السائدة.

5- تحديد المفاهيم:

أ: مفهوم علاقات العمل:

العمل لغة: عمل: عملا: فعل فعلا عن قصد، مارس نشاطا وقام بجهد للحصول على منفعة أو الوصول إلى نتيجة مجدية.¹

تعريف العمل: عبارة عن ظاهرة إنسانية واجتماعية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع الأنثروبولوجيا مارسال موس، ذات أبعاد متعددة منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل ومنها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف انفعالاته الكامنة وتفاعلها مع مكان عمله ومحيطه ومنها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات الاجتماعية التي تنسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل.²

لقد تعددت التعاريف لمفهوم علاقات العمل نذكر منها:

- يعرف د. لأحمد زكي بدوي في معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية علاقات العمل: هي العلاقات التي تنشأ وتتمو بسبب الاستخدام، وهي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض، وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدم. كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين ادارات المنشأة ونقابات العمل وأصحاب العمل والهيئات الحكومية.³

مما سبق يتضح بأن علاقات العمل تتعلق بالجانب العلائقي بين العمال من ناحية وبين العمال والإدارة من ناحية ثانية وبين العمال ورؤسائهم من ناحية أخرى، لذلك نقول أن علاقات العمل هي تلك الروابط التي تجمع العمال مع الإدارة، وتجمع العمال مع رؤسائهم وتجمع العمال مع زملائهم العمال أثناء تأدية مهامهم داخل المؤسسة.

¹ أنطوان نعمة واخرون، المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار الشرق، ط2، بيروت، 2001، ص1020.
² عائشة التائب، النوع وعلم الاجتماع العمل والمؤسسة، طبع بجمهورية مصر العربية، ط1، 2011، ص15.
³ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، ط1، بيروت، 1978، ص 238.

المفهوم الإجرائي لعلاقات العمل: هي التفاعلات التي تجمع العامل بزملائه العمال من تعاون وتضامن فيما بينهم، وكذا علاقتهم برؤسائهم من خلال تأدية مهامهم داخل العمل، بالإضافة إلى الروابط التي تجمع العمال مع الإدارة ومختلف اللوائح والقرارات المنبثقة منها.

ب: مفهوم العلاقات الاجتماعية:

- تعتبر العلاقات الاجتماعية التي تتبلور بين الأفراد في مجتمع ما بناءً على تفاعلهم مع بعضهم البعض من أهم ضروريات الحياة، وعليه فإن موضوع العلاقات الاجتماعية أصبح يحتل مكانة هامة في العلوم الاجتماعية، وقد أشارت الدراسات التحليلية التي تناولت بالدراسة والبحث موضوع العلاقات الاجتماعية إلى أنها تبدأ بفعل اجتماعي يصدر عن شخص معين ويعقبه رد فعل يصدر من شخص آخر، ويطلق على التأثير المتبادل بين الشخصين أو بين الفعل وردة الفعل اصطلاح التفاعل.

- هذا وتعرف في العلوم الاجتماعية العلاقة الاجتماعية أو التفاعل الاجتماعي بأنها أية علاقة تنشأ بين فردين أو أكثر.¹

- يعرف أحمد زكي بدوي العلاقات الاجتماعية بأنها: صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، وقد ينطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتي تهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة إنتاجيتهم.

- وكما يعرفها أيضا بأنها: تفاعل فرد معين مع أفراد آخرين متأثرا بهم ومؤثرا فيهم، وهذه العلاقة قد تكون واضحة أو خفية، مباشرة أو غير مباشرة.²

- تعرف العلاقات الاجتماعية على أنها نتيجة التفاعل الاجتماعي (التأثير والتأثر أو الأخذ والعطاء) بين شخصين يشغلان موقعين اجتماعيين داخل الجماعة أو التنظيم أو المؤسسة الاجتماعية، إنها نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن، تؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة.

¹ علوش كهيبة، العلاقات الاجتماعية بين الفضاء الافتراضي بين الامتداد والتهديد للعلاقات الاجتماعية التقليدية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 1، العدد 1، جامعة عبد الحمي بن باديس، مستغانم، 2023، ص 382.

² أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 1993، ص 352.

- يعرفها إبراهيم عثمان: بأنها صورة من صور التفاعل الاجتماعي بين طرفين أو أكثر بحيث تكون لدى كل طرف صورة عن الآخر، والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً على حكم كل منهما للآخر، ومن صور هذه العلاقات الصداقة والروابط الأسرية والقرباة وزمالة العمل والمعارف والأصدقاء.

- كما تعرف العلاقات الاجتماعية على أنها: مجموعة الروابط والاثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع والتي تنشأ نتيجة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في بوتقة المجتمع.¹

المفهوم الإجرائي للعلاقات الاجتماعية: هو ذلك التفاعل الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، ونقصد بالعلاقات الاجتماعية في هذه الدراسة بأنها مجموع الصلات الموجودة بين عامل أو آخر أو مجموعة من العمال يتفاعلون فيما بينهم من أجل تحقيق الأهداف، أو الصلات الموجودة بين العمال ورؤسائهم، وكذا بينهم وبين الإدارة.

ج: مفهوم العلاقات الاجتماعية الرسمية: وهي العلاقة التي يحدد أسسها ومفاهيمها القانون والنظام الداخلي الرسمي للمؤسسة الصناعية ويهدف الى ضمان المؤسسة بأعمالها، كما ينص على تحقيق أهدافها التي تصب في اداء العمل وتحقيق أهداف الأفراد واستمرارية المؤسسة في أنشطتها والقانون الرسمي للمؤسسة يحدد الأدوار الوظيفية لأفرادها ويكرس واجباتها وحقوقها الاجتماعية.

المفهوم الإجرائي للعلاقات الاجتماعية الرسمية: يقصد بها في هذه الدراسة بأنها تلك العلاقات التي تنشأ بقرار رسمي، الموجودة بين العمال والإدارة وبين العمال ورؤسائهم وكذا بينهم وبين زملائهم في العمل والتي يحدد أطرافها التنظيم الرسمي للقيام بمختلف المهام بالمؤسسة بغية تحقيق أهدافها.

د: مفهوم العلاقات الاجتماعية غير الرسمية: وهي الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء المؤسسة مهما تكن أدوارهم الوظيفية والتي لا تحددها القوانين والاجراءات الرسمية، بل يحددها مواقف وميول واتجاهات اجتماعية وثقافية.²

التعريف الإجرائي للعلاقات الاجتماعية غير الرسمية: يقصد بها في هذه الدراسة هي العلاقات التي يكونها العمال فيما بينهم خارج قنوات العمل الرسمية بهدف اشباع حاجاتهم ورغباتهم الاجتماعية والنفسية.

¹ علوش كهينة، المرجع نفسه، ص382.

² عبد العزيز فكرة، العلاقات الاجتماعية من منظور سوسيولوجي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، جامعة بانتة 1، ص502.

هـ: مفهوم الأداء الوظيفي:

لقد حظي مفهوم الأداء بالاهتمام الكبير على الصعيدين النظري من قبل الباحثين والأكاديميين والكتاب، والعملية من قبل رجال الأعمال ومديري المؤسسات وصناع القرار، ووجدت تعريفات كثيرة له اختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم وسيتم عرض بعض هذه التعاريف.¹

يعرف الأداء الوظيفي على أنه "محصلة أداء جميع الأفراد وفرق العمل في المهام والوظائف المختلفة في المنظمة، لذلك فإن نجاح المنظمة بصفة عامة يتأثر بشكل كبير بما يبذله هؤلاء الأفراد من جهد داخل العمل".

ويعرف على أنه "درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية. وغالبا ما يتم تعريف الاداء على أنه تحقيق للأهداف الكمية، غير أن الاداء ليس مرتبط فقط بمسألة ما يحققه الأفراد من أهداف، بل وكيفية تحقيق هذه الأهداف.²

المفهوم الإجرائي للأداء الوظيفي: هو مختلف الجهود التي يقوم بها العمال لأداء المهام الموكلة إليهم في الوظيفة التي يقومون بها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وفعاليتها، والتي تتأثر بالعلاقات الاجتماعية للعمال.

المفهوم الإجرائي للعامل: هو كل شخص ذكر أو أنثى يعمل تحت سلطة رب العمل مقابل أجر محدد، ويشمل العمال ميدان الدراسة:

- عمال إداريين .
- عمال حراسة .
- عمال مهنيين متعددي الخدمات .
- عمال نظافة

6- الأصول الفكرية:

لقد جرت العادة في البحث السوسولوجي التطرق لعنصر المقاربة السوسولوجية حتى أن البعض يعتبرها ركيزة أساسية من ركائز البحث السوسولوجي، وذلك لعدة اعتبارات:

¹ مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر، ص ص: 478 و 479.

² فتيحة محمدي ونصر الدين غراف، تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 15، العدد 2، مخبر المجتمع الجزائري المعاصر، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2021، ص 47.

➤ وضع الدراسة في اطار نظر لتفسير الظاهرة المراد دراستها وفقا لأفكار النظرية ومفاهيمها (إسقاط النظرية على موضوع البحث).

➤ تمييز البحث السوسولوجي عن باقي البحوث.

وسعياً منا لوضع الدراسة في اطار نموذج نظري، نجد أن موضوع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الاداء الوظيفي يستوعب أكثر من اطار نظري واحد، إلا أننا اعتمدنا في هذه الدراسة على المقاربة النظرية البنائية الوظيفية التي تقول لا بناء بدون وظيفة ولا وظيفة بدون بناء إذ أن أي تأثير أو تغيير يؤدي إلى اختلال في التوازن، بحيث أن البناء يتكون من عدة أجزاء وهذه الأجزاء تعمل بصورة متكاملة من أجل الحفاظ على النسق.

فالأفراد من وجهة نظر البنائية الوظيفية يمارسون شتى أنواع الأفعال، وأثناء أدائهم يتبادلون العلاقات فيما بينهم، وإذ رأى ضرورة المحافظة على هذه العلاقات الاجتماعية لا بد من وجود أنواع أخرى من النشاطات الجزئية هدفها الحفاظ على الكل، أي الحفاظ على بناء المجتمع الذي توجد فيه، هذا المعنى المتفق عليه للوظيفية هو الدور الذي يؤديه الجزء في الحياة الاجتماعية وفي الكل الاجتماعي الذي هو البناء المكون من أنساق اجتماعية تتوافق فيما بينها، وترجع تسمية الاتجاه الوظيفي إلى مفهومي (البناء والوظيفة) في فهم المجتمع وتحليله من خلال تشبيهه بالكائن الحي.

ويقصد بالبناء الاجتماعي: "مجموع علاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل وتنسق من خلال الأدوار الاجتماعية". أما الوظيفة الاجتماعية: "هي الدور الذي يسهم به الجزء في الكل".

7- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة تحت عنوان: العلاقات الانسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، من اعداد الطالب بوترة علي، ومن الدراسة كان سنة 1998، بالجلفة، دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي.

تمحورت اشكالية البحث حول:

التساؤل العام: ما مدى تأثير العلاقات الانسانية على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين،

بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة؟

الاسئلة الفرعية:

- 1- هل يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة؟
 - 2- هل للعلاقات الإنسانية بين المرؤوسين أنفسهم تأثير على رضاهم الوظيفي، بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة؟
 - 3- الى أي مدى يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بأمنهم الوظيفي، بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة؟
 - 4- هل لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة، تأثير على رضاهم الوظيفي؟
 - 5- هل للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين، بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة؟
 - 6- هل للاتصال التنظيمي بين مختلف فئات السلم الإداري للعاملين، بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة، تأثير على الرضا الوظيفي؟
 - 7- الى أي مدى تؤثر الحوافز المعنوية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة، على الرضا الوظيفي للعاملين؟
 - 8- هل يؤثر رأس مال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة؟
- منهجية الدراسة:** حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بصياغة الفرضيات الآتية:
- 1- يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة.
 - 2- للعلاقات الإنسانية بين المرؤوسين أنفسهم تأثير على رضاهم الوظيفي، بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة.
 - 3- يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة، بأمنهم الوظيفي، تأثيرا منخفضا.
 - 4- لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، تأثير على رضاهم الوظيفي.

5- للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين، بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة.

6- للاتصال التنظيمي بين مختلف فئات السلم الاداري للعاملين، بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة، تأثير على الرضا الوظيفي.

7- تؤثر الحوافز المعنوية التي تقدمها ادارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة للعاملين لديها، تأثير منخفضا على الرضا الوظيفي.

8- يؤثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي، لعمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة.

وقد تم الاعتماد على المقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات، وتمت الاستعانة بالحصر الشامل، حيث يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من جميع العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة، على مستوى كل مراكزها بولاية الجلفة، حيث تمثل العمالة المباشرة في المؤسسة من 373 عاملا.

تلخصت أهداف الدراسة في:

- محاولة التعرف على تأثير الأمن الوظيفي لدى عمال الوكالة على رضاهم الوظيفي.
- محاولة التعرف على تأثير العلاقات الانسانية على الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق.
- محاولة التعرف على مستوى التحفيز الموجود بالوكالة وتأثيره على رضا العاملين فيها.
- محاولة التعرف على تأثير القيادة التنظيمية في رضا عمال وكالة الضمان الاجتماعي.

من أهم النتائج التي توصل اليها الباحث:

- أكدت الدراسة على أنه من المهم جدا ادراك القادة في صندوق الضمان الاجتماعي لأهمية شعور الأفراد بالاحترام والتقدير داخل الصندوق مما يبين أهمية الاتصال المباشر بين الرئيس ومروؤسيه، ودور تطبيقات الاتصال ، فتعدى افشاء السلام، عدم الانتقاص من كرامة الأفراد الى بذل الاستطاعة الى تحسيسهم بأهمية جهودهم المبذولة في قيامهم بالمهام الوظيفية.

- أكدت الدراسة على أن هناك نوع من التعاون بين العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مع رؤسائهم في انجاز المهام، كما يصاحبه كذلك بعض التفويض للسلطات، لكنه يظهر جليا أن ذلك ليس لغرض تنظيمي واضح، بل لأسباب شخصية بحتة، فالعمل بالتعاون ضمن فريق بقصد تحقيق انجاز أسرع، كما أن التفويض بالسلطات هدفه تقادي تحمل المسؤولية في المستقبل وتحميلها للمرؤوسين.

تقييم الدراسة السابقة: ركزت الدراسة السابقة فقط على التعرف على مدى استخدام أسلوب العلاقات الانسانية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة الجلفة، والعلاقة بين استخدام هذا الاسلوب وبين شعور العمال بالرضا عن العمل.

توظيف الدراسة: ان نقطة الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة هي: أن بحثنا حول تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية على الاداء الوظيفي، بينما الدراسة السابقة فهي حول العلاقات الانسانية وأثرها على الرضا الوظيفي.

الاختلاف في ميدان وزمن ومكان الدراسة، بالإضافة الى عينة الدراسة.

أما نقطة التشابه فتتمثل في أن كلا الدراستين تتضمن متغير العلاقات الاجتماعية، وفي دراستنا ننطلق من حيث انتهت هذه الدراسة السابقة، حيث انتهت الى ضرورة البحث الدائم عن تغيير اتجاهات العمال وسلوكهم.

وبناء على ذلك، فنحن في دراستنا نركز على مالم تركز عليه هذه الدراسة السابقة، ليكون بحثنا مكملًا لها في موضوع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية على الاداء الوظيفي للعمال، وعليه نركز في بحثنا على دراسة طبيعة تأثير كل من:

• العلاقات الاجتماعية بين العمال والادارة.

• العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم.

• العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال.

ثم نبحث هل هناك استراتيجية بديلة، أكثر فعالية، في: تحسين واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية على الاداء الوظيفي للعمال.

الدراسة الثانية:

دراسة سابقة بعنوان: أشكال العلاقات الاجتماعية وأثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية، للباحث عبد المالك مجادبة، زمن الدراسة كان في سنة 2011، ببوفاريك، البلدية، دراسة ميدانية بمؤسسة التآثيث والزخرفة ADICOR.

تمحورت اشكالية الدراسة حول:

التساؤل العام: ماهي أشكال العلاقات الاجتماعية التي تؤثر على ولاء الأفراد داخل المنظمة؟

الأسئلة الفرعية:

1- على أي أساس يتحدد ولاء الأفراد بالمنظمة؟

2- هل تؤثر العلاقات الجهوية داخل التنظيم على ولاء الأفراد؟

3- هل هناك ولاء تتحكم فيه علاقات المصلحة داخل التنظيم؟

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث ثلاث مناهج معتمدة في الدراسة وهي: المنهج الاحصائي، المنهج الوصفي، منهج تحليل المحتوى، وقام بصياغة الفرضيات الآتية:

1- تساهم العلاقات التي ينسجها بعض العمال على أساس الاقدمية في تدعيم ولائهم للمنظمة.

2- وجود تكتلات على أساس علاقات جهوية داخل التنظيم يؤثر على ولاء الأفراد للمنظمة.

3- تؤدي علاقات المصلحة الى تعدد الولاءات داخل التنظيم.

وقد تم الاعتماد على المقابلة والاستبيان والملاحظة كأدوات لجمع البيانات.

ويتكون مجتمع البحث في المؤسسة ميدان الدراسة من 131 عامل من مختلف الفئات السوسيو

مهنية ذكورا واناثا.

تلخصت أهداف الدراسة في:

➤ معرفة طبيعة العلاقة بين أشكال العلاقات الاجتماعية والولاء لدى العمال في المنظمة الصناعية الجزائرية وكيف تتحكم هذه العلاقات في ولاء العاملين.

➤ محاولة لفت انتباه المنظمة الجزائرية لانعكاسات أشكال العلاقات الاجتماعية على اهدافها.

➤ محاولة اضافة بعض النتائج والجوانب المعرفية في الموضوع كتدعيم للبحوث السابقة في هذا

الموضوع.

من أهم النتائج التي توصل اليها الباحث:

● الولاء لا يمثل قيمة لدى الفاعلين بقدر ما هو سلوك وفعل يعاد انتاجه باستمرار وفق المصالح والعلاقات الاولية، كون العامل في المنظمة الجزائرية لا زال لم يتشبع بقيم وثقافة التنظيم.

● أن الولاء في المنظمة الصناعية الجزائرية لا يرتبط بعوامل تنظيمية بحتة بقدر ما يرتبط بأبعاد

سوسيو ثقافية.

● كما تبين من خلال هذه الدراسة أن العمال الذين لهم فترة أقدمية أكبرهم الاكثر تجاه وارتباطا

بالمنظمة فهناك علاقة بين الولاء والاقدمية، ولكن ليس الاقدمية في حد ذاتها وانما طريقة التعامل من قبل

الادارة والقيادة والخبرة والانسجام والاهتمام الخاص من قبل الادارة بهذه الفئة من العمال، فهناك علاقة

جسدت الولاء على اساس الاقدمية، ومن جهة اخرى وجد بأن الممارسة القيادية دور في ولاء العمال

والتأثير فيه، فغياب العدالة في التعامل جعل البعض يتهم المسؤولين بالمحاباة وعدم العدالة التي تساهم في احداث الانشقاق والتكتل والصراع بمعنى أن غياب العدالة داخل التنظيم يفرز اشكالا مختلفة من الولاءات.

تقييم الدراسة السابقة: ركزت الدراسة السابقة على تأثير أشكال العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية، ولكنها لم تسلط الضوء على تأثير طبيعة هذه العلاقات على الولاء التنظيمي.

توظيف الدراسة السابقة: إن هذه الدراسة في اثناء الجانب النظري للدراسة الحالية، وكذا بناء أداة الدراسة، وفي تفسير النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة مقارنة مع الدراسة السابقة، نجد: أن الدراسة السابقة تناولت أشكال العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على ولاء العاملين، والتب ساعدتني في الجانب التطبيقي للدراسة، وقد اتفقت نتائج الدراسة السابقة مع نتائج الدراسة الحالية حول أن العلاقات الاجتماعية تعتبر عاملا أساسيا من عوامل الرضا وتحقيق الفعالية في الأداء والولاء للمؤسسة.

إن نقطة الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة هو أن بحثنا حول تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي بينما الدراسة السابقة حول تأثير أشكال العلاقات الاجتماعية على ولاء العاملين.

بالإضافة إلى اختلاف في زمن ومكان الدراسة وكذلك المنهج المعتمد وعينة الدراسة.

أما نقطة التشابه فتمثل في أن كلا الدراستين تتضمن متغير العلاقات الاجتماعية.

وبناء على ذلك فنحن في دراستنا سنركز على ما لم تركز عليه هذه الدراسة السابقة ليكون بحثنا مكملا لها في موضوع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي، وعليه سنركز في بحثنا على دراسة تأثير طبيعة كل من: العلاقة بين العمال والإدارة وبين العمال ورؤسائهم وكذا بين العمال وزملائهم العمال على الأداء الوظيفي.

8-الفرضيات:

الفرضية العامة: كلما كانت العلاقات الاجتماعية جيدة، كان لها تأثير جيد على مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الاولى: كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة جيدة، كان لها تأثير جيد على مستوى الأداء الوظيفي.

ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية الاولى بالمؤشرات الآتية:

المؤشر الأول: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة سيئة.

المؤشر الثاني: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة مقبولة.

المؤشر الثالث: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة جيدة.

الفرضية الفرعية الثانية: كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم جيدة، كان لها تأثير جيد على مستوى الأداء الوظيفي.

ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية الثانية بالمؤشرات الآتية:

المؤشر الأول: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم سيئة.

المؤشر الثاني: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم مقبولة.

المؤشر الثالث: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم جيدة.

الفرضية الفرعية الثالثة: كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم جيدة، كان لها تأثير جيد على مستوى الأداء الوظيفي.

ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية الثالثة بالمؤشرات الآتية:

المؤشر الأول: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم سيئة.

المؤشر الثاني: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم مقبولة.

المؤشر الثالث: طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم جيدة.

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك استراتيجية بديلة، أكثر فعالية، في: تحسين واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية، على الأداء الوظيفي للعمال، بميدان الدراسة (مؤشرات العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة، وأيضا: مؤشرات العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم، وكذا: مؤشرات العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال) وأثرها على الأداء الوظيفي السابقة الذكر في الفرضيتين الفرعيتين 1 و2 و3.

ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية بالمؤشرات الآتية:

المؤشر الأول: هناك استراتيجية بديلة، أكثر فعالية، في: تحسين واقع مؤشرات العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة، المذكورة في: مؤشرات الفرضية الفرعية الأولى، على الأداء الوظيفي، بميدان الدراسة.

المؤشر الثاني: هناك استراتيجية بديلة، أكثر فعالية، في: تحسين واقع مؤشرات العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم، المذكورة في: مؤشرات الفرضية الفرعية الثانية، على الأداء الوظيفي، بميدان الدراسة.

المؤشر الثالث: هناك استراتيجية بديلة، أكثر فعالية، في: تحسين واقع مؤشرات العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال، المذكورة في: مؤشرات الفرضية الفرعية الثالثة، على الأداء الوظيفي، بميدان الدراسة.

9- تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي:

تعتبر العلاقات الاجتماعية بأنها مجموعة من التفاعلات بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والتي تهدف إلى إيجاد جو من الفهم المتبادل والاحترام والثقة.¹

حيث تتطلب جهوداً من إدارة الموارد البشرية لتعزيز الجانب الإنساني من العلاقات بين العاملين فيما بينهم، وبينهم وبين المؤسسة الرسمية ككل، كما تعتبر أحد الأساليب التي تعمل على تحفيز العمال وتعزز انتمائهم لمجموعات العمل.

فمن أجل إقامة مناخ جيد للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة يجب الاهتمام بما يلي:

➤ الاهتمام بالجانب التعاوني بين العمال وذلك بالعمل على توحيد جهودهم وأشعارهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة.

➤ التعرف على الاهتمامات المشتركة بين العاملين، بهدف تشكيل فرق عمل منسجمة فيما بينها.

➤ إشراك العمال في اتخاذ القرارات التي تعنيهم وإطلاعهم على أوضاع المؤسسة بشكل دوري.

➤ السعي لإيجاد القائد الجيد الذي يضمن فعالية جماعات العمل.

➤ الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية في مكان العمل، وتسخيرها لصالح العلاقات الرسمية.

➤ مكافأة العمال تقديراً لأعمالهم المتميزة.

¹ سليمة كحال، ظروف العمل وعلاقتها بحوادث العمل في المؤسسة، دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميلية، مذكرة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2021/2022، ص ص: 49 و50.

ويدخل في اطار العلاقات الاجتماعية كلا من:

✓ علاقة العمال بالإدارة.

✓ علاقة العمال برؤسائهم.

✓ علاقة العمال بزملائهم العمال.¹

أولاً: علاقة العمال بالإدارة:

لا يمكن انكار مجهودات الإدارة في توفير جو ملائم للعمل ولكن هذه المجهودات يمكن القول أنها ناقصة إن لم تكن مربوطة بجهود إنسانية تشعر الفرد بأهميته، حيث تلعب العلاقة الحسنة مع الإدارة دورا بارزا في تحفيز العمال نحو اداء عملهم بكفاءة وفعالية.

حيث يقول هيرزبرغ: لا يمكن أن نذكر ما تقدمه الإدارة من جهود لتأثير على بيئة العمل من ظروف وأساليب صحيحة للعمل وما تقدمه من تحسينات وبذلك يتمسك العاملون بأعمالهم، شريطة أن تكون هذه. المجهودات المادية مقرونة بجهود إنسانية تشعر الفرد بإنسانيته وقرار حتمية مع الإدارة في انجاح أهدافها المشتركة.

ويقول شيلدون: إن الصناعة ليست مجرد آلات بل مجموعة من المجهودات البشرية واهتمام الإدارة بالكائن البشري وخلق حياة متجددة ومرفهة، إذ أن أغلب متاعب العمل الآن لا ترجع في الحقيقة إلى انخفاض مستوى الأجر، وإنما ترجع إلى الاستهانة بالشخصية من جهة وإلى التغيير الاقتصادي من جهة أخرى.²

ثانياً: علاقة العمال مع رؤسائهم:

يعتبر رئيس العمل العنصر الأساسي في خلق وازدانة جو ملائم للعمل، فبالإضافة إلى كونه شخص مسؤول، فلا بد أن يتمتع بشخصية قيادية يستطيع التأثير على مرؤوسيه وتكون بينهم علاقة طيبة واحترام متبادل والاهتمام بتلبية حاجاتهم، وتشجيعهم بالمكافآت المادية والمعنوية على اداء أعمالهم، فهذا

¹ روابح العيد، أثر بيئة العمل على اداء العاملين، دراسة حالة بمديرية التجارة لولاية ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2018، ص14.

² أحمد بن ديبش، ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية بشركة الياجور تيمادين بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017/2018، ص32.

من شأنه أن يصنع جو عمل مليء بمظاهر التعاون والتفاهم والراحة النفسية، لهذا فشخصيته تلعب دورا فعالا في بناء علاقات العمل داخل المؤسسة وتأثيره على ديناميكية وفعالية جماعات العمل.¹

ثالثا: علاقات العمال مع زملائهم العمال: تعتبر العلاقات بين زملاء العمل أحد أهم العوامل المؤثرة الرضا الوظيفي للعاملين، وباعتبارها علاقة اجتماعية فهي تعتبر كذلك أحد المعايير اللازمة لقياس علاقات العمل كبعد من أبعاد جودة بيئة العمل.

إن لطبيعة العلاقات القائمة بين زملاء العمل أثرا بليغا في توحيد أو تشتت توجه العاملين نحو أهداف المنظمة، ويشير مفهوم العلاقات الاجتماعية إلى الجو القائم بين العاملين والكيفيات التي يتعاملون بها فيما بينهم، وتتحدد طبيعة العلاقات السائدة بين العاملين فيما بينهم (زملاء العمل) انطلاقا من عدة عناصر أهمها:

- إبداء الرأي داخل الجماعة.
- وضوح أهداف العمل ووحدتها.
- التكامل الوظيفي بين العاملين.
- الاحترام والتقدير المتبادل بين العاملين.
- التعاون والمشاركة مع الزملاء.
- تبادل المعلومات.
- الشعور بالانتماء.

يتأثر مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بطبيعة العلاقات بين الزملاء من خلال ما تتضمنه هذه الأخيرة من منافع وفوائد للعاملين، فكل عامل يرجو جراء انتمائه لجماعة العمل تبادل منافع فهو بذلك يرى في قيام علاقات مع زملائه مصدرا لبلوغ تلك الفوائد، خاصة إذا ما كانت هذه الأخيرة تتضمن تمكينه من أداء مهامه بصفة جيدة لأن الأصل في إقامة علاقات مع زملاء العمل هو إقامة علاقات تعاون جراء تفاعل الفرد مع الجماعة بحثا عن الانسجام والتكامل مما يسمح له بتحقيق تبادلا للمنافع عندها تكون

¹ سليمة كحال، المرجع السابق ص ص: 49 و50.

العلاقات بين زملاء العمل تأثير جيد على مستوى الأداء الوظيفي، أما إذا كانت هذه العلاقات يشوبها شيء من التوتر وعدم الاستقرار صارت سببا مباشرا في تدني مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.¹

10- النظريات المفسرة للعلاقات الاجتماعية.

هناك العديد من النظريات التي تناولت موضوع العلاقات الاجتماعية بنوع من الدراسات والتجارب، الأمر الذي أدى إلى إفرار مفاهيم وأفكار تبلورت على شكل نظريات، وفيما يلي أهم النظريات التي فسرت العلاقات الاجتماعية.

نظريات التنظيم الكلاسيكية:

الإدارة العلمية: يعتبر فريدريك وينسلو تايلور 1856-1915 من رجال الإنتاج والإدارة، لأنه كان يشتغل كمهندس في ورشات العمل داخل مناجم الفحم، وهو أول من اهتم بتطبيق أسلوب علمي في تناول مشكلات الصناعة.

وقد تبلورت فلسفة الإدارة العلمية في كتاب مبادئ الإدارة العلمية الذي ألفه تايلور سنة 1911 والذي يحتوي على المبادئ التالية:

✓ ضرورة التوصل إلى أعلى درجة من تقسيم العمل ويمكن استخدام دراسات الزمن والحركة بهدف التوصل إلى الطريقة المثلى والوحيدة لأداء العمل، وهي الطريقة التي تسمح بتحقيق أعلى متوسط إنتاج يومي.

✓ التأكد من سلامة اداء العمل على نحو مناسب عن طريق الإشراف الدقيق على العمال مع استخدام أنواع مختلفة من الإشراف للتأكد من صلاحية وسائل العمل وسرعة العمل ونوعيته وطريقة الاداء مع وجود إدارة للتخطيط لضبط عملية الإشراف.

✓ وضع نظام للحوافز على أساس الأجر بالقطعة، فكل ما زاد عدد الوحدات التي ينتجها العامل كلما ارتفع أجره.

✓ اختيار الأفراد بطريقة علمية مناسبة بمعنى وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

✓ التعاون الحقيقي بين الإدارة والعمال في مجال العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحقيق الإنتاجية.

¹ عصمان بو بكر، تنظيم وتسيير علاقات العمل في ظل منظومة العمل الدولية، دراسة ميدانية بمركب صناعة الكوابل الكهربائية، بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014-2015، ص ص: 112 و113.

لقد ركزت حركة الإدارة العلمية على التنظيم الرسمي والعلاقات الرسمية بين العاملين والمشرفين المباشرين.¹

مدرسة التكوين الإداري (هنري فايول):

تسير هذه النظرية في نفس الاتجاه مع التaylorية فيما يخص الاهتمام بالجوانب الرسمية للبحث داخل المنظمات.

لقد ركز هنري فايول جهوده الفكرية حول أهمية الوظيفة الإدارية للمنظمة، بالإضافة إلى جملة من المبادئ المعروفة في عالم المانجمنت إلى يومنا هذا، لكن ما يهمنا هو كيف عالج فايول "العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وتأثيرها على الاداء الوظيفي؟ ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال بعض المبادئ التي جاءت بها هذه النظرية كما يلي:

- ✓ اعتبار العلاقات خاضعة للشكل الرسمي من خلال مبدأي تقسيم العمل والسلطة والمسؤولية.
- ✓ محرك العلاقات داخل التنظيم غالبا ما يكون شخص واحد يملك السلطة الكافية من خلال وحدة التوجيه والمركزية في اتخاذ القرارات.
- ✓ ضرورة الامتثال للعلاقات الرسمية والتخلي عن ما دونها من خلال الامتثال للنظام والتسلسل الرئاسي والهرمي.

- ✓ العلاقة الاجتماعية هي علاقة رئيس بمرؤوس وتكون في اطار رسمي (وحدة الأمر والقيادة).
- ✓ اقتراح بعض المبادئ والتي من شأنها كسب رضا وولاء العمال كالعدالة والمكافأة....
- ✓ الولاء يجب أن يكون موجها للقيادة الرسمية ومنه المنظمة (وحدة الأمر والقيادة).

نظريات التنظيم السلوكية:

مدرسة العلاقات الإنسانية: يعتقد البعض بأن هذه المدرسة تعد من منابع الأساسية لعلم اجتماع تنظيم وعمل نظرا لكونها جاءت من روح النقد لنظرية الإدارة العلمية ومن ثمة لفت انتباه الباحثين للعلاقات بين الإنسان والإنسان داخل التنظيمات، هذه العلاقات تستمد روحها من التنظيم الرسمي، وكان للأبحاث التي قام بها "التون مايو" في خمسينات القرن الماضي الأثر الكبير في تطور نظرية التنظيم لما اكتشفه من أسرار العلاقات الاجتماعية وأثر الجماعات والتنظيمات غير الرسمية على الإنتاج والمنظمة، إذن فقد انحصرت تناول العلاقات والولاء داخل المنظمة بالنسبة لهذه النظرية في اطار التنظيم غير الرسمي كالجماعات وما تنتجه من أشكال العلاقات.

¹ طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007، ص ص: 96 و97.

عموما يمكن تلخيص مضمون الأفكار التي جاءت بها هذه النظرية حول العلاقات الاجتماعية والاداء الوظيفي فيما يلي:

✓ تؤثر أشكال العلاقات غير الرسمية في اتجاهات وسلوك الأفراد العاملين مما ينعكس على ادائهم أثناء العمل.

✓ أشكال العلاقات داخل التنظيم لا تنحصر في اطارها الرسمي فقط بل هناك علاقات غير رسمية (كالصداقة) لها تأثير كبير في محيط العمل بصفة عامة.¹

✓ اعتبار العامل كائن إنساني اجتماعي له حاجاته ورغباته واتجاهاته ومشاعره وانتماءاته الاجتماعية التي تؤثر في ادائه لعمله.

✓ الاهتمام بالحوافز المعنوية لتشجيع الفرد.

✓ دعوتها إلى تطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعامل.²

نظرية النسق التعاوني (برنارد شيبستر): يعود الفضل "لبرنارد" في التأكيد على ضرورة النظر للتنظيم على أنه كيان تعاوني لا يعتمد على السلطة الرسمية الممنوحة للرئيس في إصدار الأوامر، ولا على التهديد بإصدار العقوبات، بل أكد على أن السلطة الحقيقية للمدير لا تعتمد فقط على حقه في إصدار الأوامر، بل رغبة المرؤوسين في قبول قيادته والتعاون معه، إذ أكد على أهمية التنظيمات غير الرسمية بالنسبة للتنظيم الرسمي، وأنه على القائد استعمال الحوافز المعنوية لجعل العمال أكثر دافعية ورضا، وبناء على ذلك فقد اعتبر برنارد التنظيم على أنه نسق تعاوني يجمع بين الجوانب الرسمية وغير الرسمية على حد سواء، بالإضافة إلى اعتبار القيادة مركز النسق التنظيمي، فيعتمد عليها نسق العلاقات الرسمية وغير الرسمية من خلال محاولة القائد جعل المرؤوسين أكثر ولاء له واعترافا بقيادته، وعلى هذا الأساس يمكن تلخيص أفكار برنارد حول العلاقات كما يلي:

✓ توجد العلاقات في إطار نسق تنظيمي، والهدف من هذه العلاقات هو إحداث التوازن والتعاون لتحقيق الهدف.

¹ عبد الملك مجادبة، أشكال العلاقات الاجتماعية وأثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة التأنيث والزخرفة ADICOR بوفاريك -البلدية- مذكرة ماجستير، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سعد دحلب، البلدية، 2011، ص: 43-46.

² لطيفة طبال، عقلنة المنظمة ونظريات التنظيم، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 2، 2012، ص126.

✓ يجمع النسق التعاوني بين أشكال العلاقات الرسمية بالإضافة إلى إشراك التنظيم الغير رسمي بما يدفع العمال إلى اداء أعمالهم بكل فعالية.

✓ تكتسب القيادة ولاء العاملين من خلال أساليب التحفيز وخاصة المعنوية كالمدح، المشاركة، وجعل التنظيم الغير رسمي متصلا بالإدارة ومعتزفا به.¹

¹ عبد المالك مجادية، المرجع السابق، ص ص: 46 و 47.

II- طرق البحث:

منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة.

أولاً: منهجية البحث.

1. المنهج.
2. مصادر جمع المادة العلمية النظرية والميدانية.
3. أدوات جمع البيانات الميدانية.
4. العينة.
5. بعض القواعد والقياسات الإحصائية.

ثانياً: التعريف بميدان الدراسة.

1. لمحة بشرية.
2. لمحة جغرافية عن ميدان الدراسة.
3. المجال الزمني للدراسة.

أولاً: منهجية البحث.

1. المنهج:

يعرف المنهج على أنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث في تحقيق بحثه. وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث باعتباره السبيل الذي ينير الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد مساعي أسئلة وفرضيات البحث.¹

وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة: "تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية على الاداء الوظيفي" اعتمدنا في معالجة الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، حيث قمنا بأخذ جميع العمال الإداريين، عمال النظافة وعمال الحراسة والعمال المهنيين متعددي الخدمات بالكلية ميدان الدراسة. ويشكل عام يمكن تعريفه بأنه ذلك المنهج الذي يعتمد على جمع المعلومات والبيانات من جميع أعضاء مجتمع الدراسة.²

2. مصادر جمع المادة العلمية النظرية والبيانات الميدانية.

ونقصد بأدوات جمع البيانات مجموعة الوسائل والأساليب والإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها في جمع المعلومات الخاصة بالبحوث العلمية وتحليلها.³

وقد اعتمدنا في دراستنا على مجموعة مصادر وهي كالآتي:

•الكتب.

•الرسائل الجامعية.

•المقالات.

أما المصادر الميدانية هي عبارة عن: ميدان.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006، ص167.

² رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الرابعة، زاعياش للطباعة والنشر، بوزريعة، الجزائر العاصمة، 2012، ص168.

³ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمداخل والتطبيقات، عمان، الأردن، ط1، 1999، ص73.

3. أدوات جمع البيانات الميدانية:

الاستمارة: من أجل جمع المعطيات من ميدان الدراسة استعملنا أداة الاستمارة كأداة رئيسية في هذا البحث، حيث تعرف بأنها: أداة أولية من أدوات جمع البيانات التي يحتاجها الباحث في إطار دراسته للظواهر والأحداث الاجتماعية، ومن أكثر الأدوات المعروفة والمستخدمة لدى الباحثين في مجال علم الاجتماع والعلوم الاجتماعية الأخرى للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد.¹ وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف.²

حيث سهلت لنا الاستمارة جمع البيانات الميدانية دون الأدوات الأخرى.

وبالنسبة لاستمارة هذه الدراسة فقد غطت أربع محاور هي:

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية، من السؤال 1 إلى السؤال 4.

المحور الثاني: يتعلق بتأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال بين العمال والإدارة، من السؤال 5

إلى السؤال 12.

المحور الثالث: يتعلق بتأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال بين العمال ورؤسائهم، من السؤال

13 إلى 22.

المحور الرابع: يتعلق بتأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال بين العمال، من السؤال 23 إلى

السؤال 32.

4. مجتمع البحث:

هي لب الدراسة، حيث أن خطوات البحث تكون انطلاقاً من عينة الدراسة بداية من السؤال العام

إلى غاية الاستنتاج العام، فكل ما يقال في الدراسة مبني على أساس عينة الدراسة.

اتجهنا في دراستنا إلى اختيار طريقة المسح الشامل الذي هو عبارة عن طريقة لجمع البيانات

والمعلومات من وعن جميع عناصر أو مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة.³

¹ طاهر حسو الزبيباري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 2011، ص 134.

² رشيد زرواتي، المرجع السابق، ص 172.

³ مسعودة سليمان، عينة البحوث الميدانية: دراسة في الأحجام والأنواع، مجلة معارف، المجلد 17، العدد 1، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2022، ص 1066.

طرق البحث منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة

حيث تم استعمال طريقة المسح الشامل على كافة الفئات المهنية بميدان الدراسة المتمثلة في: العمال الإداريين، عمال النظافة، عمال مهنيين متعددي الخدمات وعمال الحراسة، نظرا لصغر حجمها.

أما بخصوص مواصفات العينة فنعرض إلى عرض وتحليل وتفسير البيانات الشخصية كما يأتي.
الجدول رقم 01: يمثل الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
67%	29	ذكر
33%	14	انثى
100%	43	المجموع

من خلال قرائنتنا للجدول أعلاه والذي يمثل الجنس يتضح:

أن أعلى نسبة مثلت الذكور حيث بلغت 67%، أما نسبة الإناث فقد بلغت 33%.

هذا ما يفسر بأن نسبة الذكور غالبية على نسبة الإناث، وبالتالي فتركيبية العمال داخل المؤسسة ميدان الدراسة من حيث الجنس هي ذكورية، حيث يسيطر الرجل بناء على عينة الدراسة، وذلك راجع إلى عوامل تنظيمية بالدرجة الأولى، وذلك نسبة لشغولهم مناصب خاصة كعمال الحراسة والعمال المهنيين متعددي الخدمات على عكس العمال الإداريين وعمال النظافة الذين يكثر فيهم نسبة الإناث.

الجدول رقم 02: يمثل سن العمال.

النسبة المئوية	التكرار	السن
7%	03	من 25 الى 30 سنة
14%	06	من 31 الى 35 سنة
79%	34	من 36 فما فوق
100%	43	المجموع

من خلال قرائنتنا للجدول أعلاه والذي يمثل سن العمال يتضح:

أن أعلى نسبة بلغت 79% مثلت فئة من 36 سنة فما فوق، تليها نسبة 14% مثلت فئة من 31 سنة إلى 35، أما نسبة 7% مثلت فئة من 25 إلى 30 سنة، والتي تعتبر أقل نسبة.

طرق البحث منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة

من خلال هذه النسب ندرك أننا أمام فئة أغلبها من فئة 36 فما فوق أي أن تركيبة العمال من حيث السن تجمع بين الشباب والكهول ومن هم على أبواب التقاعد، وهذا يعني أن هناك انسجام بين العمال من حيث متغير الجنس.

الجدول رقم 03: يمثل الحالة الاجتماعية للعمال.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
12%	05	أعزب
86%	37	متزوج
2%	01	أرمل
100%	43	المجموع

من خلال قرائنتنا للجدول أعلاه والذي يمثل الحالة الاجتماعية للعمال يتضح:

أن أعلى نسبة بلغت 86% مثلت فئة العمال المتزوجين، تليها نسبة 12% مثلت فئة العمال العزباء، أما نسبة 2% مثلت فئة الأرمال، والتي تعتبر أقل نسبة.

نلاحظ أن أغلبية العمال متزوجين وبدرجة أقل العزباء، وهذا لما له من ارتباط بالحاجيات العائلية ومسؤولية الأسرة لدى المتزوجين، وبالتالي فمن الطبيعي أن نجد أغلبية العمال متزوجين بناء على أدوارهم الاجتماعية خارج المؤسسة، لكن مناصب العمل داخل هذه المؤسسة ليست حكراً على المتزوجين فقط وإنما نجد نسبة من العزباء.

من خلال هذه النتائج يتضح أن المؤسسة تعتمد على تشغيل العمال المتزوجين بالدرجة الأولى لأنهم أكثر وعياً واستقراراً.

الجدول رقم 04: يمثل نوع العمل.

النسبة المئوية	التكرار	نوع العمل
28%	12	عامل حراسة
12%	05	عامل متعدد الخدمات
7%	03	عامل نظافة
53%	23	عامل اداري
100%	43	المجموع

من خلال قرائنتنا للجدول أعلاه والذي يمثل نوع العمل يتضح:

أن أعلى نسبة بلغت 53% مثلت العمال الإداريين، تليها نسبة 28% مثلت عمال الحراسة، تليها نسبة 12% مثلت عمال مهنيين متعددي الخدمات، أما نسبة 7% مثلت فئة عمال النظافة والتي تعتبر أقل نسبة.

من خلال هذا نستنتج أن معظم المبحوثين هم من فئة العمال الإداريين التي تعمل على تسهيل عمل كل من الفئتين الأخرين: عمال الحراسة، عمال النظافة ومتعددي الخدمات التي سجلت فيها نسبة قليلة.

5. بعض القواعد والقياسات الإحصائية:

وبالنسبة للأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة فتحددت فيما يلي:
التكرارات: لقد قمنا بالاعتماد على التكرارات كأساس للوصول إلى النسب المئوية.
النسبة المئوية: مجموع التكرار لكل فئة قسمة عدد التكرار الكلي 100X.

ثانياً: التعريف بميدان الدراسة.

1-لمحة بشرية: ونعني به مجتمع البحث التي أجريت عليه الدراسة، ويعتبر المجال البشري للدراسة المجتمع الأصلي الذي تطبق علي أفراده مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية والواقعية منهم، وحتى يصل الباحث إلى نتائج واقعية لا بد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديداً دقيقاً وواضحاً.
حيث شملت الدراسة على عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تقدر بـ 43 عامل، موزعين على عمال إداريين، عمال حراسة، عمال نظافة، بالإضافة إلى عمال متعددي الخدمات.

2-لمحة جغرافية عن ميدان الدراسة: يقصد بالمجال الجغرافي النطاق المكاني لإجراء البحث، وأجريت الدراسة الميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي بـ برج بوعريـرج-

3-المجال الزمني للدراسة:

يقصد بالمجال الزمني للدراسة المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الحالية في شقيها النظري والميداني.
حيث أجريت هذه الدراسة على مراحل هي:

المرحلة الأولى: بدأت هذه المرحلة في بداية شهر ديسمبر، حيث تم فيها البدء بجمع المعلومات حول موضوع الدراسة، وضبط العنوان بمتغيراته بالإضافة إلى مؤشرات الدراسة.

المرحلة الثانية: بدأت هذه المرحلة ببناء الموضوع، حيث امتدت من شهر جانفي إلى بداية شهر مارس 2024 وقد بدأت في هذه الفترة ببناء الإشكالية وفرضيات الدراسة، وصياغة التساؤلات وأهمية وأهداف الموضوع وغيرها من عناصر الجانب النظري، وأخيرا لنتتهي ببناء الاستمارة وعرضها على الأستاذ المشرف وكانت المدة في نهاية شهر مارس.

المرحلة الثالثة: بدأت هذه المرحلة مع بداية شهر أبريل، حيث قمت بتوزيع استمارة التحكيم على الأساتذة المحكمين، وبعد تعديلها والأخذ بعين الاعتبار ملاحظاتهم وملاحظات الأستاذ المشرف قمت بتوزيع الاستمارات بشكلها النهائي يوم 15 أبريل 2024.

III - نتائج البحث:

الدراسة الميدانية ونتائج البحث.

أولاً: الدراسة الميدانية: عرض، تحليل وتفسير البيانات الميدانية.

1. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.

2. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

3. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

ثانياً: نتائج البحث.

أولاً: الدراسة الميدانية: عرض، تحليل وتفسير البيانات الميدانية.

1. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.

الجدول رقم 05: يمثل علاقة العامل مع الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	
47%	20	جيدة
51%	22	مقبولة
2%	01	سيئة
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل علاقة العامل مع الإدارة يتضح أن:

أعلى نسبة بلغت 51% من العمال الذين علاقتهم مقبولة مع الإدارة، تليها نسبة 47% من العمال علاقتهم جيدة مع الإدارة، أما نسبة 2% من العمال علاقتهم سيئة مع الإدارة والتي تعتبر أقل نسبة ورغم قلة هذه النسبة إلا أنها تؤدي إلى غياب العمال وإهمال الواجبات نحو العمل، مثل: غياب الإخلاص في العمل.

من خلال ما سبق يتضح أن غالبية العمال علاقتهم مع الإدارة مقبولة، وهذا يعود إلى التفاهم الجيد فيما بينهم واتسام العلاقة بالتفاعل الجيد وعدم وجود خلافات بينهم وهذا ما يؤدي إلى الأداء الحسن في مهامه، كما أولى لنا معظم أعضاء العينة، أن العلاقة الحسنة بين العمال والإدارة تؤدي إلى نقص الغياب والتأخر عن العمل والخروج من العمل قبل الوقت المحدد.

الجدول رقم 06: يمثل سهولة الاتصالات بين العامل والإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	
9%	04	نعم
89%	38	لا
100%	*42	المجموع

*نلاحظ أن مجموع العينة: 42، وهذا أقل من مجموع العينة: 43، لأن عضو من العينة امتنعوا عن الإجابة.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل الاتصالات بين العامل والإدارة يتضح أن:

أعلى نسبة بلغت 89% من العمال أجابوا بأن الاتصالات غير سهلة بين العمال والإدارة، تليها نسبة 9% من العمال أجابوا بأن الاتصالات سهلة بين العمال والإدارة والتي تعتبر أقل نسبة. وعليه نستنتج بأن الاتصالات سهلة بين العامل والإدارة نظرا لوجود تفاعل جيد بينهم وذلك دليل على فتح قنوات اتصال مع العمال، سواء كان نوع الاتصالات صاعد أي عبارة عن شكاوى أو انشغالات، أو نازل (هابط) أي عبارة عن لوائح وقرارات إدارية، فالإدارة تقوم بإملاء المهام وما على العمال غير التنفيذ والامتثال لها، وبالتالي كلما كانت الاتصالات سهلة كان له تأثير جيد على أداء العمال.

الجدول رقم 07: يمثل مشاركة الإدارة العمال في اتخاذ القرارات.

النسبة المئوية	التكرار	
56%	24	نعم
39%	17	لا
100%	*41	المجموع

*نلاحظ أن مجموع العينة: 41، وهذا أقل من مجموع العينة: 43، لأن عضوين من العينة امتنعوا عن الإجابة.

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل مشاركة الإدارة العمال في اتخاذ القرارات يتضح أن: أعلى نسبة بلغت 56% من العمال الذين أجابوا بأن الإدارة تشارك العمال في اتخاذ القرارات، في حين أن أقل نسبة بلغت 39% من العمال الذين أجابوا بأن الإدارة لا تشارك العمال في اتخاذ القرارات. نلاحظ من خلال ما سبق أن غالبية العمال تشاركونهم الإدارة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة هو شيء إيجابي، إذ أن تنوع طرق اتخاذ القرار داخل المؤسسة يؤدي إلى إرضاء أطراف عديدة في العمل، وذلك يكون عن طريق إقامة اجتماعات وندوات، فالعمال يسعون إلى المساهمة في اتخاذ القرارات باعتبارهم العنصر المحرك للعمل وكون مختلف القرارات تسهم بشكل كبير.

وهذا ما يتفق مع نظرية اتخاذ القرارات والتوازن التنظيمي عند "هربرت سايمون" التي تؤكد على أن الإنسان العامل في عمله لا بد من اشباع حاجاته كمدخل لضمان حسن أدائه.¹

¹ ساسي هادف نجا، نظرية اتخاذ القرارات في المؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص5.

كما أكد أيضا على أن الأفراد داخل المنظمة الإدارية يعملون بشكل جماعي وأن قراراتهم تتأثر بمدى مساهمة كل منهم في صنع القرار كون الأفراد على علم بأن هذه المشاركة سوف تترتب عليها اشباع لحاجاتهم ورغباتهم أي أن يتحقق التوازن بين تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الأفراد.¹

وبالتالي يحس العامل بالثقة والولاء والانتماء إلى مؤسسته من خلال مساهمته في صنع القرار وفتح باب الحوار حول مختلف القضايا بالإضافة إلى حرية إبداء الرأي من أجل حل مشكلات العمل وإيجاد حلول لها، وكون أن غالبية العمال تشاركهم الإدارة في مختلف القرارات لأنهم يمتلكون خبرة تستعين بها المؤسسة من أجل القضايا المختلفة الخاصة بالعمل والعمال.

الجدول رقم 08: يمثل ثقة العمال في القرارات التي تتخذها الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	
72%	31	نعم
26%	11	لا
2%	01	نوعا ما
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل ثقة العمال في القرارات التي تتخذها الإدارة يتضح أن: أعلى نسبة بلغت 72% من العمال يتقون في القرارات التي تتخذها الإدارة لأنها غالبا ما تكون في مصلحة العمال (كونهم المحرك الأساسي للعمل) والمؤسسة معا أي أنها تسعى إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، تليها نسبة 26% من العمال لا يتقون في القرارات التي تتخذها الإدارة ربما يعود السبب في ذلك إلى عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات لأنه في غالب الأحيان تكون القرارات في مصالحهم الشخصية فقط، أما نسبة 2% من العمال أجابوا أنهم يتقون نوعا ما في القرارات التي تتخذها الإدارة والتي تعتبر أقل نسبة.

¹ سعيد زيوش، نظرية اتخاذ القرار والتوازن التنظيمي عند هيربرت سايمون ومجالات تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، دراسة سوسيولوجية، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 1، 2022، ص 506.

الجدول رقم 09: يمثل القرارات التي تتخذها الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	
42%	18	في مصلحة المؤسسة
5%	02	في مصلحة العمال
53%	23	في مصلحتهما معا
100	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 53% من العمال أجابوا بأن القرارات التي تتخذها الإدارة غالبا ما تكون في مصلحتهم معا، تليها نسبة 42% من العمال أجابوا بأن القرارات التي تتخذها الإدارة غالبا ما تكون في مصلحة العمال، أما نسبة 5% من العمال أجابوا بأن القرارات التي تتخذها الإدارة غالبا ما تكون في مصلحة المؤسسة.

من خلال ما سبق يتبين أن غالبية العمال أجابوا بأن القرارات التي تتخذها الإدارة غالبا ما تكون في مصلحتهم معا، أي: مصلحة العمال والمؤسسة معا، بمعنى تقديم المصلحة العامة على حساب المصلحة الخاصة هذا ما يؤدي بطبيعة الحال إلى ثقة العمال في الإدارة وبالتالي تحقيق الرضا والاستقرار في العمل واداء العمل على أكمل وجه.

الجدول رقم 10: يمثل احترام العمال للقرارات واللوائح الادارية المنبثقة من المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	
93%	40	نعم
7%	03	لا
100%	43	المجموع

من خلال قرائنتنا للجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة 93% من العمال يحترمون القرارات واللوائح الإدارية المنبثقة من المؤسسة لأن عملهم يتوجب عليهم احترامها وعدم مخالفتها، ولأنهم مطالبون باحترامها دون أي منازع من أجل تلبية احتياجات كلا الطرفين، في حين أن أقل نسبة بلغت 7% من العمال لا يحترمون القرارات واللوائح الإدارية المنبثقة من المؤسسة وذلك راجع ربما إلى عدم احترام المسؤول في حد ذاته، ولأنه لا يستمع إلى العمال ولا يعتمد عليهم في القرارات التي يتخذها بشأن العمل فبرغم من قلة النسبة في هذا المتغير (7%) فإنها تؤثر سلبا على الاداء.

الجدول رقم 11: يمثل تحفيز العامل.

النسبة المئوية	التكرار				نعم
		النسبة المئوية	التكرار	طبيعة هذه الحوافز	
%49	21	%13	4	زيادة في الراتب	
		%10	3	جوائز	
		%30	9	الترقية	
		%44	13	الخدمات الاجتماعية	
		%3	1	التربصات بالخارج	
		%100	30	المجموع	
		%51	22		
%100	43				المجموع

من خلال قرائنتنا للجدول أعلاه يتضح بأن أعلى نسبة بلغت 51% من العمال أجابوا بأن المؤسسة لا تقوم بتحفيزهم وذلك راجع إلى أنهم عمال حديثي التوظيف، في حين أن أقل نسبة بلغت 49% من العمال أجابوا بأن المؤسسة تقوم بتحفيزهم وذلك نظرا لتعدد أنواع تحفيزاتهم وكلها لها دور فعال في: رضاهم في عملهم، اطمئنانهم في وظائفهم، في اكتساب معارف جديدة ف مهنهم وفي رفع الروح المعنوية لديهم. وبالتالي، فلكل ذلك، تأثير واضح وفعال في حسن أدائهم لمهنهم. .

الذين أجابوا بنعم 44% منهم متمثلة في الخدمات الاجتماعية، أما نسبة 30% متمثلة في الترقية، أما نسبة 13% متمثلة زيادة في الراتب، في حين نسبة 10% متمثلة في جوائز، بينما نسبة 3% متمثلة في التربصات بالخارج.

الجدول رقم 12: يمثل توفير المؤسسة للعامل حو مناسب للعمل.

النسبة المئوية	التكرار	
63%	27	نعم
30%	13	لا
5%	2	نوعا ما
100%	*42	المجموع

*نلاحظ أن مجموع العينة: 42، وهذا أقل من مجموع العينة: 43، لأن عضو من العينة امتنع عن الإجابة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 63% من العمال أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم جو مناسب للعمل، تليها نسبة 30% من العمال أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم جو مناسب للعمل، أما نسبة 5% أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم نوعا ما جو مناسب للعمل، والتي تعتبر أقل نسبة. من خلال ما سبق يتضح أن غالبية العمال يقرون بأن المؤسسة توفر لهم جو مناسب للعمل، ولكن من خلال ملاحظتنا واجابات بعض المبحوثين يتبين أن فئة الإداريين هم الراضون عن جو العمل، أما فئة العمال الاخرين هم غير راضون عن جو العمل إذ يعيشون ظروف عمل سيئة وصعبة للغاية، مما يؤثر ذلك على ادائهم في العمل وقلة دافعيتهم لإنجاز العمل مما يجعلهم يشعرون بعدم الانتماء لهذه المؤسسة وذلك لكون مناخ وجو العمل غير ملائم ويمكن القول أنه غير محفز أيضا. فالرضا الوظيفي له أهمية كبيرة كونه ينعكس بالإيجاب أو السلب على انتاجية العمال ودافعيتهم وكيفية تحفيزهم وضمن الاستقرار الوظيفي.¹

وبالتالي كل ما كان جو العمل جيد كان له تأثير جيد على الاداء الوظيفي للعمال والتي تعتبر أهم عامل لدفع العمال نحو اداء عملهم بكل أريحية وبالتالي تحقيق الأهداف المشتركة سواء للعامل من أجل كسب قوته وتلبية حاجياته وتحقيق مكانة اجتماعية، وأيضا تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.

¹ أحمد دعاس، الرضا الوظيفي لدى العمال وطرق قياسه، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 2، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوق، ميلة، 2024، ص45.

2. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

الجدول رقم 13: يمثل علاقة العامل مع رئيسه.

النسبة المئوية	التكرار	
37%	16	جيدة
61%	26	مقبولة
2%	01	سيئة
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 61% من العمال علاقتهم مقبولة مع رؤسائهم، تليها نسبة 37% من العمال علاقتهم جيدة مع رؤسائهم، أما نسبة 2% علاقتهم سيئة مع رؤسائهم، والتي تعتبر أقل نسبة وهذا يؤدي سلبي على الاداء رغم قلة التأثير لضعف النسبة. مما سبق يتضح أن غالبية العمال علاقتهم مع رؤسائهم مقبولة، وذلك دليل على وجود تفاهم بينهم، أي راجع إلى نمط الإشراف الذي يخلق جو يسوده الاحترام المتبادل بينهم وكذا طريقة تعاملهم مع العمال.

الجدول رقم 14: يمثل ثقة العامل في كفاءة رئيسه.

النسبة المئوية	التكرار	
84%	36	نعم
12%	05	لا
2%	01	أحيانا
100%	*42	المجموع

*نلاحظ أن مجموع العينة: 42، وهذا أقل من مجموع العينة: 43، لأن عضو من العينة امتنع عن الإجابة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 84% من العمال يتقون في كفاءة رئيسهم، تليها نسبة 12% من العمال لا يتقون في كفاءة رئيسهم، أما نسبة 2% من العمال أجابوا ب: أحيانا والتي تعتبر أقل نسبة.

نتائج البحث الدراسة الميدانية ونتائج البحث

مما سبق يتبين أن غالبية العمال يتقون في كفاءة رئيسهم وذلك راجع إلى أنهم يتمتعون بخبرة وكفاءة عالية في العمل والتحكم الجيد لمتطلبات العمل، مما أدى ذلك إلى كسب ثقة العمال. غير أن هناك فئة من العمال لا يتقون في كفاءة رؤسائهم وذلك راجع إما إلى نقص خبرة بعضهم، أو أن طريقة تعامل الرئيس مع عماله لا تتصف بالمرونة مما أدى إلى تكوين اتجاهات سلبية نحوهم.

الجدول رقم 15: يمثل ثقة الرئيس في قدرة العامل على أداء الأعمال.

النسبة المئوية	التكرار	
93%	43	نعم
5%	02	لا
100%	*42	المجموع

*نلاحظ أن مجموع العينة: 42، وهذا أقل من مجموع العينة: 43، لأن عضو من العينة امتنع عن الإجابة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 93% من العمال الذين أجابوا بأن رؤسائهم يتقون في قدرتهم على أداء الأعمال، في حين أن أقل نسبة بلغت 5% من العمال الذين أجابوا بأن رؤسائهم لا يتقون في قدرتهم على أداء الأعمال.

نلاحظ أن غالبية العمال أجابوا بأن رئيسهم يثق في قدرتهم على أداء الأعمال بكفاءة، وهي علاقة متبادلة لكلا الطرفين، حيث أن كل طرف يتميز بمهارات وقدرات تمكنه من أداء المهام بكفاءة وفعالية، مما ساهمت في حصول كل طرف على ثقة الآخر، وهو أمر إيجابي ينعكس على الأداء الوظيفي للعمال مما يسمح بتحقيق الفعالية التنظيمية.

لكن هناك فئة قليلة من العمال أجابوا بأن رؤسائهم لا يتقون في قدرتهم على القيام بأداء الأعمال بكفاءة وذلك راجع ربما لكونه حديثي التوظيف وبالتالي نقص الخبرة.

الجدول رقم 16: يمثل كيفية معاملة الرئيس للعمال في حالة حدوث مشكلة في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	
25%	12	يتعاطف معك ويدعمك معنويا
62%	29	يسعى إلى حل المشكلة معك
11%	05	لا يبالي
2%	01	حسب الموقف
100%	*47	المجموع

* عدد الإجابات يفوق عدد المبحوثين الذين أجابوا، لأنه هناك من أجاب بأكثر من اختيار.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 62% مثلت العمال الذين أجابوا بأنه في حالة حدوث مشكلة في العمل يسعى الرئيس إلى حل المشكلة معهم أي أنهم يتعاملون بطريقة ايجابية ويتعاونون على حل المشكلة ، تليها نسبة 25% أجابوا بأنه يتعاطف معهم ويدعمهم معنويا وذلك بغية مواجهة الصعوبات والمشاكل التي يعترضونها، وهذا ما يرفع من معنوياتهم ويجعلهم يشعرون بأهميتهم في المؤسسة مما يؤثر ايجابا على الاداء الوظيفي للعمال، ، أما نسبة 11% أجابوا بأنه لا يبالي وذلك راجع إلى عدم وجود علاقة جيدة بينهم وما يؤدي بالضرورة إلى سوء الاداء بالنسبة لهؤلاء العمال، في حين أن نسبة 2% أجابوا بحسب الموقف أي حسب الظرف والمشكلة التي تعترضهم.

الجدول رقم 17: يمثل توتر العلاقة بين العامل ورئيسه يؤدي ذلك الى:

النسبة المئوية	التكرار	
14%	6	نشوب الصراع بينكما
69%	31	الشعور بعدم الارتياح
4%	2	ترك العمل
7%	3	تغيير الوظيفة وطلب التحويل
4%	2	حل المشكلة بطريقة سلمية
2%	1	لم يجب
100%	*45	المجموع

* عدد الإجابات يفوق عدد المبحوثين الذين أجابوا، لأنه هناك من أجاب بأكثر من اختيار.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 69% مثلت العمال الذين أجابوا بأنه إذا توترت العلاقة بينه وبين رئيسه يؤدي ذلك إلى الشعور بعدم الارتياح، تليها نسبة 14% مثلت العمال الذين أجابوا بنشوب صراع بينهما، تليها نسبة 7% أجابوا بتغيير الوظيفة وطلب التحويل، أما نسبة 4% أجابوا بترك العمل بالإضافة إلى حل المشكلة بطريقة سلمية.

مما سبق يتبين أن غالبية العمال أجابوا بأنه إذا توترت العلاقة بينه وبين رئيسه يؤدي ذلك إلى الشعور بعدم الارتياح أي يؤثر سلباً على نفسية العمال ومعنوياتهم ويحدث اضطراب وقلق، في حين قد يمتد ذلك التوتر إلى أكثر من ذلك ويتعداه إلى درجة حدوث صراع بينهما مما يؤثر ذلك على أداء العمال، في حين أن بعض العمال أقروا بتغيير الوظيفة وطلب التحويل من أجل تقادي المشاكل، أما فئة من العمال أجابوا بترك العمل وذلك نتيجة لتفاقم المشاكل وعدم الوصول إلى حل يرضي الطرفين، في حين أن أقل نسبة أجابت بحل المشكلة بطريقة سلمية من خلال التفاهم وإيجاد حل يرضي الطرفين.

الجدول رقم 18: يمثل شعور العامل بالعدالة من قبل رئيسه.

النسبة المئوية	التكرار	
82%	35	نعم
14%	6	لا
2%	1	أحياناً
100%	*42	المجموع

*نلاحظ أن مجموع العينة: 42، وهذا أقل من مجموع العينة: 43، لأن عضو من العينة امتنع عن الإجابة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 82 من العمال أجابوا بأنهم يشعرون بالعدالة من قبل رؤسائهم، تليها نسبة 14 من العمال أجابوا بأنهم لا يشعرون بالعدالة من قبل رؤسائهم، في حين أن نسبة 2% من العمال أجابوا ب: أحياناً والتي تعتبر أقل نسبة.

نلاحظ أن غالبية العمال يشعرون بالعدالة في المعاملة من قبل رؤسائهم، أي عد التفرقة بين العمال وهذا ما يؤثر إيجاباً على نفسية العمال وبدوره ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 19: يمثل دعم العامل لرئيسه في كافة القرارات المهنية التي يتخذها.

النسبة المئوية	التكرار	
53%	23	نعم
35%	15	لا
12%	5	أحيانا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 53% من العمال يدعمون رؤسائهم في كافة القرارات المهنية، أما نسبة 35% من العمال لا يدعمون رؤسائهم في كافة القرارات المهنية، في حين أن نسبة 12% أجابوا ب: أحيانا والتي تعتبر أقل نسبة. نلاحظ أن غالبية العمال يدعمون رؤسائهم في كافة القرارات المهنية التي يتخذها وذلك لاكتسابهم الخبرة والكفاءة العالية مما يساعد ذلك على دعم رؤسائهم في مختلف القرارات ومواجهة الصعوبات وحل المشكلات.

الجدول رقم 20: يمثل مساندة الرئيس للعمال في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	
77%	33	نعم
14%	6	لا
9%	4	أحيانا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 77% من العمال الذين يساندون رؤسائهم في العمل، في حين أن نسبة 14% من العمال الذين لا يساندون رؤسائهم في العمل، أما نسبة 9% من العمال أجابوا ب: أحيانا والتي تعتبر أقل نسبة. نلاحظ أن غالبية العمال يساندهم رئيسهم ويقدم لهم يد العون والمساعدة في العمل، إذ يتبين أن غالبية الرؤساء متعاونين عن طريق تقديم توجيهات وارشادات الخاصة بالعمل، من خلال التواصل الجيد مع العمال، إذ يعتبرون رؤساء العمل حلقة وصل بين تبليغ القرارات المتخذة وتنفيذها ولكي يتحقق ذلك لا بد من التعاون المتبادل، وهذا بدوره ينعكس ايجابا على اداء العمال.

نتائج البحث الدراسة الميدانية ونتائج البحث

إلا أن إجابات بعض المبحوثين أجابوا العس من ذلك إذ يتبين أن ليس كل الرؤساء متعاونين إذ أن هناك منهم من يكتفي بإعطاء الأوامر والتعليمات دون مساعدة العمال وهذا ما يهدم الثقة بين العمال ورؤسائهم.

الجدول رقم 21: يمثل مشاركة الرؤساء في اتخاذ القرارات.

النسبة المئوية	التكرار	
70%	30	نعم
28%	12	لا
2%	1	أحيانا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 70% من العمال الذين أجابوا بأن الرئيس يشاركونهم في اتخاذ القرارات التي تهمهم، تليها نسبة 28% من العمال الذين أجابوا بأن الرئيس لا يشاركونهم في اتخاذ القرارات التي تهمهم، أما نسبة 2% من العمال أجابوا ب: أحيانا والتي تعتبر أقل نسبة. نلاحظ أن غالبية العمال أجابوا بأن رئيسهم يشاركونهم في اتخاذ القرارات التي تهمهم من خلال فتح قنوات اتصال مع العاملين واشراكهم في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بهم عن طريق فتح باب الحوار حول مختلف القضايا التي تخصهم سواء كانت المهنية أو المادية أو الاجتماعية.

الجدول رقم 22: اتسام العلاقة بين الرؤساء في اتخاذ القرارات.

النسبة المئوية	التكرار	
84%	36	نعم
11%	5	لا
5%	2	نوعا ما
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 84% من العمال أجابوا بأن العلاقة بينهم وبين الرئيس تتسم بالجدية في العمل، أما نسبة 11% من العمال أجابوا بأن العلاقة بينهم وبين الرئيس لا تتسم بالجدية في العمل وهذا يؤدي سلبا على الاداء لأن العمال يذهبون إلى عملهم محبطين نفسيا، في حين أن نسبة 5% من العمال أجابوا بأن العلاقة بينهم وبين الرئيس تتسم نوعا ما بالجدية في العمل.

نلاحظ أن غالبية العمال أجابوا بأن العلاقة بين العمال ورؤسائهم تتسم بالجدية في العمل وذلك لوجود علاقات رسمية بينهم ولأن طبيعة عملهم تفرض عليهم اداء المهام بكل جدية وصرامة.

3. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

الجدول رقم 23: يمثل علاقة العامل مع زملائه العمال.

النسبة المئوية	التكرار	
47%	20	جيدة
53%	23	مقبولة
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 53% من العمال الذين علاقتهم مقبولة مع زملائهم العمال، في حين أن أقل نسبة بلغت 47% من العمال الذين علاقتهم جيدة مع زملائهم العمال. من خلال ما سبق يتبين أن غالبية العمال علاقتهم مع زملائهم مقبولة وليست سيئة حيث يسودها نوع من التفاهم، في حين أن نسبة 47% من العمال علاقتهم جيدة مع زملائهم وهذا راجع إلى التفاعل الجيد فيما بينهم وعدم وجود خلافات وهذا لما تلعبه العلاقات الاجتماعية من دور هام في خلق جو يسوده التعاون والاحترام وهذا بدوره ينعكس ايجابا على مستوى ادائهم.

هذا ما أكدته مدرسة العلاقات الإنسانية، حيث أوضح التون مايو أن المصنع يؤلف نسقا اجتماعيا تمارس فيه الجماعات غير الرسمية دورا حيويا وأن العامل باعتباره كائنا إنسانيا اجتماعي ينتمي إلى مجموعة من الأفراد يتفاعلون فيما بينهم من أجل تحقيق أهدافهم المشتركة¹، وهذا ما يدل أنه كلما كانت العلاقات بزملاء العمل جيدة كان لها تأثير جيد على مستوى أدائهم.

¹ لطيفة طبال، المرجع السابق، ص 126.

الجدول رقم 24: يمثل أساس العلاقة بين العامل وزملائه.

النسبة المئوية	التكرار	
68%	39	المهنة
7%	4	القرابة
25%	14	الصداقة
100%	*57	المجموع

* عدد الإجابات يفوق عدد المبحوثين الذين أجابوا، لأنه هناك من أجاب بأكثر من اختيار.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 68% مثلت أن أساس العلاقة بين العمال وزملائه هي المهنة، في حين أن نسبة 25% تقوم على أساس الصداقة، أما نسبة 7% تقوم على أساس القرابة.

نلاحظ أن غالبية العمال أساس العلاقة بينهم تقوم على أساس المهنة أي تربطهم علاقات رسمية بالدرجة الأولى أكثر منها علاقات غير رسمية، وحسب قولهم علاقتهم مربوطة بالمهنة فقط، في حين قد تتعدى هذه العلاقة إلى علاقة صداقة فيما بينهم بفعل تواجدهم في أوقات وطدت علاقتهم أكثر فتجاوزت الرسمية، وقد تتعدى إلى أكثر من ذلك إلى علاقة القرابة نتيجة العلاقة الجيدة بينهم ونتيجة شعورهم بالثقة واختلاطهم أكثر ببعضهم البعض والمعرفة العميقة تحولت العلاقة من علاقة مهنة وصداقة إلى علاقة قرابة.

الجدول رقم 25: يمثل ثقة العامل بزملائه.

النسبة المئوية	التكرار	
75%	32	نعم
23%	10	لا
100%	*42	المجموع

* نلاحظ أن مجموع العينة: 42، وهذا أقل من مجموع العينة: 43، لأن عضو من العينة امتنع عن الإجابة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 75% من العمال يتقنون بزملائهم في العمل، في حين أن أقل نسبة بلغت 23% من العمال لا يتقنون بزملائهم في العمل.

نتائج البحث الدراسة الميدانية ونتائج البحث

من خلال النتائج المذكورة سابقا يتبين أن أغلب العمال يتقون في بزملاتهم في العمل وذلك نتيجة اتسام هذه العلاقة بالتفاهم والتعاون، حيث سمحت التفاعلات فيما بينهم إلى التعبير عن مشاعرهم إلى البعض مما يبعث الثقة المتبادلة بينهم وهذا ينعكس بدوره ايجابا على نفسية العمال بما يخلق جو مريح يقوم على المحبة والتعاون والمودة بين العمال.

هذا لا يعني أن كل العمال يتقون ببعضهم البعض بل هناك فئة قليلة من العمال لا يتقون في بعض زملائهم نظرا لوجود علاقات سيئة بينهم أو نظرا لشخصيته الانفرادية وعدم الاحتكاك والتفاعل ببعض العمال بما يؤثر سلبا على درجة ثقتهم بزملائهم الاخرين وبالتالي التأثير سلبا على مستوى ادائهم.

الجدول رقم 26: يمثل وجود علاقة جيدة بين العامل وزملائه يزيد ذلك من:

النسبة المئوية	التكرار	
33%	22	مستوى رضاك في العمل
29%	19	مستوى التزامك في العمل
36%	24	مستوى ادائك في العمل
100%	65*	المجموع

* عدد الإجابات يفوق عدد المبحوثين الذين أجابوا، لأنه هناك من أجاب بأكثر من اختيار.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 36% من العمال الذين أجابوا بأن العلاقة الجيدة مع زملاء العمل تزيد من مستوى ادائهم في العمل، تليها نسبة 33% أجابوا بأن ذلك يزيد من مستوى رضاهم في العمل، في حين أن أقل نسبة بلغت 29% أجابوا بأن ذلك يزيد من مستوى التزامهم في العمل.

نلاحظ أن أغلبية العمال أجابوا بأن العلاقة الجيدة مع زملاء العمل يزيد من مستوى ادائهم في العمل وبالتالي فإن العلاقات الاجتماعية بين العمال لها تأثير كبير على أداء العمال في العمل من خلال التفاعلات اليومية القائمة على التفاهم إذ ترتفع الروح المعنوية للعمال وبالتالي زيادة مستوى ادائهم في العمل، مما يؤدي أيضا إلى زيادة مستوى رضاهم والتزامهم في العمل حيث تسمح العلاقات الجيدة بين الزملاء بتحقيق الانسجام والتعاون وتنمية روح الجماعة الأمر الذي يجعلهم يؤدون أعمالهم بكفاءة وفعالية.

الجدول رقم 27: يمثل وجود خلافات بين العامل وزملائه في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	
28%	12	نعم
65%	28	لا
7%	3	أحيانا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 65% أجابوا بأنه لا يوجد خلافات بينهم وبين زملائهم في العمل، في حين أن نسبة 28% من العمال أجابوا بأنه يوجد خلافات بينهم وبين زملائهم في العمل، أما نسبة 7% من العمال أجابوا بأنه يوجد أحيانا خلافات بينهم وبين زملائهم في العمل والتي تعتبر أقل نسبة.

نلاحظ أن غالبية العمال لا توجد خلافات بينهم نظرا للعلاقة الجيدة بينهم واتسامها بالثقة المتبادلة والمحبة والألفة والتعاون والتفاهم.

غير أن هناك نسبة قليلة من العمال توجد بينهم خلافات وأحيانا نظرا للعلاقة السيئة بينهم وعدم وجود تفاهم بينهم مما يؤدي إلى عرقلة في العمل وبالتالي إلى ضعف الاداء.

الجدول رقم 28: يمثل مشاركة العامل مع زملائه في اتخاذ القرارات.

النسبة المئوية	التكرار	
84%	36	نعم
16%	7	لا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 84% يمثل مشاركة العامل مع زملائه في اتخاذ القرارات الخاصة بهم، في حين أن أقل نسبة بلغت 16% يمثل عدم مشاركة العامل مع زملائه في اتخاذ القرارات الخاصة بهم.

نلاحظ مما سبق أن غالبية العمال يتشاركون مع زملائهم في اتخاذ القرارات التي تخصهم وذلك راجع بالدرجة الأولى إلى الثقة المتبادلة بين العمال والتشاور في القرارات الخاصة بهم ونظرا لأن معظم العمال يواجهون في الغالب نفس الظروف والمشاكل وبالتالي يتشاركون في كيفية مواجهة هذه المشاكل

نتائج البحث الدراسة الميدانية ونتائج البحث

عن طريق تبادل الآراء ليصلو في الأخير إلى قرار جماعي سواء بخصوص مشاكل داخل العمل أو خارجه.

غير أن هناك فئة قليلة من العمال لا يشاركون زملائهم في اتخاذ القرارات التي تخصهم وذلك راجع إلى انعدام الثقة بينهم.

الجدول رقم 29: يمثل تعاون العامل مع زملائه في تجاوز الصعوبات التي تواجههم.

النسبة المئوية	التكرار	
81%	35	نعم
14%	6	لا
5%	2	أحيانا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 81% يمثل تعاون العمال مع زملائه في تجاوز الصعوبات التي تواجههم، في حين أن نسبة 14% مثلت عدم تعاون العمال مع زملائه في تجاوز الصعوبات، أما نسبة 5% مثلت تعاون العمال أحيانا مع زملائه في تجاوز الصعوبات التي تواجههم. نلاحظ أن غالبية العمال يتعاونون مع زملائهم في تجاوز الصعوبات التي تعترضهم نظرا لأن طبيعة العمل بالمؤسسة ميدان الدراسة تتطلب تعاون العمال وتكتلهم من أجل مواجهة مختلف المشاكل التي يواجهونها وهذا يدل على أن العمال متكافلون ومتضامنون فيما بينهم مما يخفف عليهم ضغوطات العمل وبالتالي ينعكس ايجابا على ادائهم في العمل.

الجدول رقم 30: يمثل مساعدة زملاء العمل على تنفيذ المهام.

النسبة المئوية	التكرار	
77%	33	نعم
19%	8	لا
5%	2	أحيانا
100%	43	المجموع

نتائج البحث الدراسة الميدانية ونتائج البحث

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 77% تمثل مساعدة زملاء العمل على تنفيذ المهام، في حين أن نسبة 19% تمثل عدم مساعدة زملاء العمل على تنفيذ المهام، أما نسبة 5% تمثل مساعدة زملاء العمل أحيانا على تنفيذ المهام.

نلاحظ أن غالبية العمال يساعدهم زملاء العمل على تنفيذ المهام وذلك راجع غلى العلاقة الجيدة بينهم وأنه حسب رأي المبحوثين في حالة غياب أحدهم يسعى الاخر إلى إكمال عمله، بما ينمي روح الفريق ويزيد من درجة الثقة بينهم، كما أن الأعمال مرتبطة ببعضها البعض أي تكامل الأدوار وبالتالي تعاونهم من أجل اتمام العمل.

الجدول رقم 31: يمثل العلاقة بزملاء العمل تخفف من ضغوط العمل.

النسبة المئوية	التكرار	
82%	35	نعم
16%	7	لا
2%	1	أحيانا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 82% من العمال أجابوا بأن العلاقة بزملاء العمل تخفف ضغوط العمل، في حين أن نسبة 16% من العمال أجابوا بأن العلاقة بزملاء العمل لا تخفف ضغوط العمل، أما نسبة 2% أجابوا بأن العلاقة بزملاء العمل تخفف أحيانا ضغوط العمل.

نلاحظ أن غالبية العمال أجابوا بأن العلاقة بزملاء العمل تخفف ضغوط العمل وتساعدهم على اداء الأعمال بكل أريحية، فما دام العمال يتشاركون مع زملائهم في اتخاذ القرارات الخاصة بهم ومتعاونون في تجاوز الصعوبات ويساعدون بعضهم على تنفيذ المهام سيؤدي ذلك على التخفيف من ضغوط العمل، فمبدأ التعاون والتضامن المتبادل له دور في ميل العامل نحو العمل وتحقيق الأهداف المشتركة والفعالية التنظيمية.

الجدول رقم 32: يمثل طريقة العمل التي تساعد العامل أكثر.

النسبة المئوية	التكرار	
60%	26	العمل في جماعة
40%	17	العمل فرديا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة بلغت 60% من العمال يفضلون العمل في جماعة، في حين أن أقل نسبة من العمال بلغت 40% يفضلون العمل فرديا. مما سبق نلاحظ أن غالبية العمال يفضلون العمل في جماعة وذلك لما تتميز به من تعاون وتضامن من أجل سير العمل وكسب الوقت والتخفيف من الضغوطات وحل المشاكل والعمل في جو جماعي يبعث نوعا من التحفيز ما يدفع العمال إلى تبادل الأفكار فيما بينهم، هذا إضافة إلى أن طبيعة نشاط المؤسسة تفرض نوع العمل في جماعة أو فرديا. غير أن هناك نسبة قليلة من العمال يفضلون العمل فرديا وذلك راجع إلى طبيعة شخصيتهم ولعدم الثقة ببعض زملائهم.

ثانيا: عرض النتائج:

1. عرض نتيجة الفرضية الأولى:

عرض نتيجة المؤشر الأول: العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة سيئة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات أن أقلية من العمال علاقتهم سيئة مع الإدارة وذلك بنسبة 2% لكن رغم قلتها لكن لها تأثير على أداء العمال، وذلك راجع إلى صعوبة الاتصال مع الإدارة حسب اجابة المبحوثين بنسبة 89% ونتيجة لعدم مشاركة الإدارة العمال في اتخاذ القرارات بنسبة 39% بالإضافة إلى عدم ثقة العمال في القرارات التي تتخذها الإدارة بنسبة 26% مما يؤدي إلى سوء العلاقة بينهم وبالتالي تأثيره على مستوى الأداء.

عرض نتيجة المؤشر الثاني: العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة مقبولة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات أن نسبة كبيرة من العمال علاقتهم مقبولة مع الإدارة حيث بلغت 51%

عرض نتيجة المؤشر الثالث: العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة جيدة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات أن غالبية العمال علاقتهم مع الإدارة جيدة وذلك بنسبة بلغت 47% وذلك دليل على الثقة المتبادلة بينهم ودليل على مرونة الإدارة في التعامل مع العمال، فالأداء الجيد يضمن العلاقة الحسنة مع النظم والهيئات الإدارية.

ملخص نتيجة الفرضية الأولى: من خلال نتيجة الفرضية الأولى التي تنص على أنه كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة جيدة، كان لها تأثير جيد على الاداء، من خلال المؤشرات: العلاقة بين العمال والإدارة سيئة، العلاقة بين العمال والإدارة مقبولة، العلاقة بين العمال والإدارة جيدة، نستطيع القول أن مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بطبيعة العلاقة بين العمال والإدارة بحيث كل ما كانت العلاقة المتبادلة جيدة سيؤدي ذلك إلى دفع العمال نحو اداء عملهم بكل كفاءة وفعالية وزيادة إنتاجيتهم.

2. عرض نتيجة الفرضية الثانية:

عرض نتيجة المؤشر الأول: العلاقة الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم سيئة.

حيث اتضح لنا من خلال معطيات الجدول أن نسبة قليلة جدا من العمال علاقتهم سيئة مع رؤسائهم حيث بلغت 2% ولكن رغم قلة هذه النسبة إلا أنها تؤثر على أداء العمال، وذلك لأنه غالبا ما يسبب نمط التعامل بين العمال ورؤسائهم توترا على مستوى العلاقات السائدة داخل المؤسسة الذي يؤدي حتما إلى ضعف الأداء الوظيفي.

عرض نتيجة المؤشر الثاني: العلاقة الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم مقبولة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات أن نسبة كبيرة من العمال علاقتهم مقبولة مع رؤسائهم حيث بلغت 61% ما يؤثر على أدائهم في العمل.

عرض نتيجة المؤشر الثالث: العلاقة الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم جيدة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات أن غالبية العمال علاقتهم جيدة مع رؤسائهم وذلك بنسبة 37% وذلك للثقة المتبادلة بينهم ولشعور العمال بالعدالة من قبل رؤسائهم وذلك بنسبة 82% وكذا تعاون الرئيس مع العمال في العمل بنسبة 77% وهذا ما يؤثر ايجابا على ادائهم في العمل، كما تعتبر العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم عاملا أساسيا من عوامل الرضا الوظيفي.

ملخص نتيجة الفرضية الثانية: من خلال نتيجة الفرضية الأولى التي تنص على أنه كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم جيدة، كان لها تأثير جيد على الاداء، من خلال المؤشرات:

العلاقة بين العمال ورؤسائهم سيئة، العلاقة بين العمال ورؤسائهم مقبولة، العلاقة بين العمال ورؤسائهم جيدة، حيث يمكننا القول بأن العلاقات الاجتماعية تأثر تأثيرا كبيرا على مستوى الأداء الوظيفي، إذ يعتبر الأداء أحد نتائج العلاقات الاجتماعية المتبادلة التي تتسم بالإيجابية.

3. عرض نتيجة الفرضية الثالثة:

عرض نتيجة المؤشر الأول: العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال سيئة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات بأنه لا توجد علاقات سيئة بين العمال وزملائهم العمال نظرا للنفاهم المتبادل بينهم وعدم وجود خلافات.

عرض نتيجة الفرضية الثانية: العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال مقبولة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات بأنه نسبة كبيرة من العمال علاقتهم مع زملائهم مقبولة وذلك بنسبة 53%.

عرض نتيجة الفرضية الثالثة: العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال جيدة.

حيث اتضح لنا من خلال المعطيات بأن غالبية العمال علاقتهم جيدة من العمال بنسبة بلغت 47% وذلك للثقة المتبادلة بينهم بنسبة 75% ولعدم وجود خلافات بينهم بنسبة 65% ونظرا لمساعدة العمال بعضهم البعض على تنفيذ المهام بنسبة 77% ما يؤثر ايجابا على اداء عملهم.

ملخص نتيجة الفرضية الثالثة: من خلال نتيجة الفرضية الأولى التي تنص على أنه كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال جيدة، كان لها تأثير جيد على الاداء، من خلال المؤشرات: العلاقة بين العمال وزملائهم العمال سيئة، العلاقة بين العمال وزملائهم العمال مقبولة، العلاقة بين العمال وزملائهم العمال جيدة، حيث يمكننا القول بأن الأداء الوظيفي يتأثر بطبيعة العلاقات بين الزملاء.

نتيجة الفرضية العامة: من خلال نتائج الفرضية الفرعية المتمثلة في أنه كلما كانت

العلاقات الاجتماعية بين العمال جيدة، كان لها تأثير جيد على الأداء، يمكننا القول أن العلاقات الاجتماعية لها دور كبير في المساهمة في أداء العمل بكل فعالية.

IV - مناقشة النتائج:

- 1 مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.
- 2 مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الإشكالية.
- 3 مناقشة النتائج في ضوء نتائج الدراسات السابقة.

IV - مناقشة نتائج البحث:

1. مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات:

مناقشة نتائج البحث في ظل الفرضية الأولى:

كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة جيدة، كان لها تأثير جيد على الأداء الوظيفي بميدان الدراسة، من خلال اختبار هذه الفرضية تبين لنا أن علاقة العامل مع الإدارة مقبولة، وذلك بنسبة 51%، حيث تلعب الإدارة دور في توفير ظروف عمل وأساليب ملائمة، إذ تلعب العلاقة الحسنة بين العمال والإدارة دورا هاما في تحفيز العمال لأداء عملهم وزيادة إنتاجيتهم.

من خلال النتائج المتحصل عليها أن الفرضية قد تحققت نوعا ما، بمعنى أن هناك علاقة مقبولة بين العمال والإدارة مما يؤثر على أدائهم في العمل.

مناقشة نتائج البحث في ظل الفرضية الثانية:

كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم جيدة، كان لها تأثير جيد على الأداء الوظيفي بميدان الدراسة، من خلال اختبار هذه الفرضية تبين لنا أن علاقة العامل مع رئيسه مقبولة، وذلك بنسبة 61% حيث تأثر على أدائهم الوظيفي من خلال نمط التعامل بين العمال ورؤسائهم، إذ تعتبر العلاقة بينهم من أهم العناصر الاجتماعية التي تبين مستوى الاداء الوظيفي.

من خلال النتائج المتحصل عليها أن الفرضية قد تحققت نوعا ما، بمعنى أن هناك علاقة مقبولة بين العمال ورؤسائهم مما يؤثر على أدائهم في العمل.

مناقشة النتائج في ظل الفرضية الثالثة:

كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال جيدة، كان لها تأثير جيد على الأداء الوظيفي بميدان الدراسة، من خلال اختبار هذه الفرضية تبين لنا أن علاقة العمال مع زملائهم العمال مقبولة، وذلك بنسبة 53%، حيث تأثر على أدائهم الوظيفي من خلال التعاون وروح الجماعة، فالجماعات التي تتميز بروح جماعة قوي تؤدي عملها بشكل أفضل وبكل أريحية مما ينعكس على أدائهم الوظيفي.

من خلال النتائج المتحصل عليها أن الفرضية قد تحققت نوعا ما، بمعنى أن هناك علاقة مقبولة بين العمال وزملائهم مما يؤثر على أدائهم في العمل.

2. مناقشة نتائج البحث في ضوء تساؤلات الإشكالية:

مناقشة نتائج البحث في ظل التساؤل الأول: ما واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة على الأداء الوظيفي؟

من خلال تفريغ وتحليل البيانات قد توصلنا جملة من الحدود التي تؤثر في طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة والتي تتمثل في:

- صعوبة الاتصالات بين العمال والإدارة.
- مشاركة الإدارة العمال في اتخاذ القرارات.
- ثقة العمال في القرارات التي تتخذها الإدارة.
- القرارات التي تتخذها الإدارة تكون في مصلحة المؤسسة والعمال معا.
- احترام العمال للقرارات واللوائح الإدارية المنبثقة من المؤسسة.
- عدم تحفيز العمال.
- توفر المؤسسة للعمال جو مناسب للعمل.

مناقشة نتائج البحث في ظل التساؤل الثاني: ما واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم على الأداء الوظيفي؟

من خلال تفريغ وتحليل البيانات قد توصلنا جملة من الحدود التي تؤثر في طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسائهم والتي تتمثل في:

- ثقة العمال في كفاءة رؤسائهم.
- ثقة الرئيس في قدرة العامل على اداء الأعمال.
- شعور العمال بالعدالة من قبل رؤسائهم.
- دعم العامل لرئيسه في كافة القرارات المهنية التي يتخذها.
- مساندة الرئيس للعمال في العمل.
- مشاركة العمال في اتخاذ القرارات.
- اتسام العلاقة بين الرؤساء والعمال بالجدية في العمل.

مناقشة نتائج البحث في ظل التساؤل الثالث: ما واقع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال على الأداء الوظيفي؟

من خلال تفريغ وتحليل البيانات قد توصلنا جملة من العوامل التي تؤثر في طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم والتي تتمثل في:

- ثقة العمال بزملائهم.
- عدم وجود خلافات بينهم.
- مشاركة بعضهم البعض في اتخاذ القرارات الخاصة بهم.
- تعاون العمال مع زملائهم في تجاوز الصعوبات التي تواجههم.
- مساعدة زملاء العمل على تنفيذ المهام.
- العلاقة بزملاء العمل تخفف ضغوط العمل.
- الطريقة التي يفضلونها العمل في جماعة.

3. مناقشة نتائج البحث في ضوء نتائج الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة الطالب بوترة علي: العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي، الجلفة، 1998. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أوجه التشابه: تؤثر العلاقات الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين على الأداء الوظيفي للعمال وبالتالي رضاهم في العمل.

أوجه الاختلاف: عدم تركيز الدراسة السابقة على تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة والعمال وزملائهم العمال التي لها تأثير بليغ على أداء العمال في العمل.

الدراسة الثانية: للطالب عبد المالك مجادبة : أشكال العلاقات الاجتماعية وأثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة التأثيث والزخرفة ADICOR ببوفاريك، البلدية، 2011.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أوجه التشابه: تساهم أشكال العلاقات الاجتماعية للعمال في تدعيم ولائهم للمنظمة وبالتالي التأثير على أدائهم الوظيفي.

أوجه الاختلاف: عدم تسليط الضوء في الدراسة السابقة على تأثير طبيعة هذه العلاقات الاجتماعية المتمثلة في:

- ✓ العلاقة بين العمال والإدارة.
- ✓ العلاقة بين العمال ورؤسائهم.
- ✓ العلاقة بين العمال وزملائهم العمال.

الاقتراحات:

- الحرص على توفير الظروف الاجتماعية المناسبة والجو الاجتماعي الذي يدفع بالعمال إلى أداء العمال بكل أريحية.
- الحرص على الاهتمام بالجوانب المعنوية للعمال.
- اشراك العمال في عملية اتخاذ القرار التي تخص مسارهم الوظيفي.
- الاهتمام بانشغالات العمال وإعطائهم أهمية وذلك لتعزيز شعورهم بالانتماء للمؤسسة.
- الأخذ بعين الاعتبار آراء العاملين مما يزيد من دافعيتهم للعمل.
- تقوية روابط العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة بالإضافة بين العمال ورؤسائهم وكذا بين العمال وزملائهم العمال.
- محاولة الاستفادة قدر الإمكان من العلاقات الاجتماعية الناجحة في المؤسسة.

ومن خلال دراستنا لموضوع بحثنا وما توصلنا إليه من نتائج أردت اقتراح مجموعة من المواضيع المتعلقة ببحثنا، والتي يمكن أن توسع نطاق البحث فيها، ويمكن أن تكون مواضيع بحث قادمة يستعين بها الطلبة مستقبلا، وهي كالاتي:

- ✓ واقع تأثير ظروف العمل الاجتماعية والمالية للعمال على الاداء الوظيفي.
- ✓ واقع تأثير العلاقات الاجتماعية غير الرسمية للعمال، على الرضا الوظيفي، بالمؤسسة الجزائرية.
- ✓ مدى تأثير العلاقات الرسمية على تحقيقي الإنتماء الوظيفي بالمؤسسة ميدان الدراسة.



خاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا على موضوع تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الأداء الوظيفي استخلصنا عدة نتائج اتضح لنا من خلالها أن طبيعة العلاقات الاجتماعية المتمثلة في العلاقة بين العمال والإدارة، والعلاقة بين العمال ورؤسائهم، والعلاقة بين العمال وزملائهم العمال لها دور كبير في التأثير على أداء العمال وتحسينه، حيث ركزت العلاقات الاجتماعية على الأداء لأنه يعتبر الحلقة المهمة في عملية الإنتاج، إذ أنه كلما كان الأداء جيد ومرضي كان هناك تقدم واستمرارية في العمل وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة ولكي يتحقق ذلك وجب الاهتمام بأوضاع العمال النفسية والاجتماعية خاصة، وعليه يمكن القول بأنه كلما كانت العلاقات الاجتماعية جيدة سينعكس ذلك ايجابا على الأداء الوظيفي للعمال.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

1. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 1993.
2. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، ط1، بيروت، 1978.
3. أنطوان نعمة وآخرون، المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار الشرق، ط2، بيروت، 2001.
4. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الرابعة، زعاياش للطباعة والنشر، بوزريعة، الجزائر العاصمة، 2012،
5. طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007.
6. عائشة التائب، النوع وعلم الاجتماع العمل والمؤسسة، طبع بجمهورية مصر العربية، ط1، 2011.
7. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمداخل والتطبيقات، عمان، الأردن، ط1، 1999.
8. مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، ط2، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2006.

ثانياً: الرسائل الجامعية:

1. أحمد بن دبيش، ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية بشركة الياجور تيمادين بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018/2017.
2. روابح العيد، أثر بيئة العمل على أداء العاملين، دراسة حالة بمديرية التجارة لولاية ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018/2017.
3. ساسي هادف نجاة، نظرية اتخاذ القرارات في المؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

4. سليمة كحال، ظروف العمل وعلاقتها بحوادث العمل في المؤسسة، دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميالية، مذكرة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2022/2021.
5. عبد الملك مجادبة، أشكال العلاقات الاجتماعية وأثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة التأنيث والزخرفة ADICOR بوفاريك -البلدية- مذكرة ماجستير، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سعد دحلب، البلدية، 2011.
6. عصمان بو بكر، تنظيم وتسيير علاقات العمل في ظل منظومة العمل الدولية، دراسة ميدانية بمركب صناعة الكوابل الكهربائية، بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014-2015.

ثالثاً: المجالات:

1. أحمد دعاس، الرضا الوظيفي لدى العمال وطرق قياسه، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 2، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوق، ميلة، 2024.
2. سعيد زيوش، نظرية اتخاذ القرار والتوازن التنظيمي عند هربرت سايمون ومجالات تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، دراسة سوسيولوجية، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 1، 2022.
3. عبد العزيز فكرة، العلاقات الاجتماعية من منظور سوسيولوجي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، جامعة باتنة 1، 1.
4. علوش كهينة، العلاقات الاجتماعية بين الفضاء الافتراضي بين الامتداد والتهديد للعلاقات الاجتماعية التقليدية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 1، العدد 1، جامعة عبد الحمي بن باديس، مستغانم، 2023.
5. فتيحة محمدي ونصر الدين غراف، تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 15، العدد 2، مخبر المجتمع الجزائريو المعاصر، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2021.

6. لطيفة طبال، عقلنة المنظمة ونظريات التنظيم، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 2، 2012، ص126.
7. مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، مجلة التغير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر.
8. مسعودة سليمان، عينة البحوث الميدانية: دراسة في الأحجام والأنواع، مجلة معارف، المجلد 17، العدد1، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2022.



الملاحق

الملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة بحث بعنوان:

تأثير طبيعة العلاقات الاجتماعية للعمال على الاداء الوظيفي.

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة محمد البشير الابراهيمي

-برج بوعريريج -

تحت إشراف :

من اعداد الطالبة:

أ.د/ زرواتي رشيد

بن حمادة هبة

ملاحظة: هذه البيانات سرية ولا تستعمل الا لأغراض علمية، يرجى وضع علامة:

(X) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية: 2023-2024

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: سنة
3. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل
4. نوع العمل: عامل حراسة عامل صيانة
عامل نظافة عامل اداري

المحور الثاني: كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة جيدة، كان لها

تأثير جيد على مستوى الاداء الوظيفي.

5. كيف هي علاقتك مع الإدارة؟ جيدة مقبولة سيئة
6. هل الاتصالات سهلة بين الموظف والإدارة؟ نعم لا

هل تشاركك الإدارة في اتخاذ القرارات حول المشاكل المطروحة؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم كيف ذلك؟

7. هل تثق في القرارات التي تتخذها الادارة؟ نعم لا
8. هل القرارات التي تتخذها الإدارة غالبا ما تكون في:
مصلحة المؤسسة مصلحة العمال في مصلحتها معا

9. هل تحترم القرارات واللوائح الإدارية المنبثقة من المؤسسة؟

نعم لا

10. هل تعمل المؤسسة على تحفيزك؟ نعم لا

في حالة الاجابة بنعم ما طبيعة هذه الحوافز:

- زيادة في الراتب جوائز الترقية الخدمات الاجتماعية

أخرى تذكر

11. هل توفر لك المؤسسة جو مناسب للعمل؟ نعم لا

المحور الثالث: كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال ورؤسأؤهم جيدة، كان لها

تأثير جيد على مستوى الاداء الوظيفي.

12. كيف هي علاقتك مع رئيسك؟ جيدة مقبولة سيئة

13. هل تثق في كفاءة رئيسك في العمل؟ نعم لا

14. هل يثق رئيسك في قدرتك على اداء الأعمال بكفاءة؟ نعم لا

15. في حالة حدوث مشكلة ما معك في العمل كيف يتعامل معك رئيسك:

- يتعاطف معك ويدعمك معنويا

يسعى الى حل المشكلة معك

لا يبالي

أخرى تذكر.....

16. اذا توترت العلاقة بينك وبين رئيسك هل يؤدي ذلك الى:

ترك العمل

نشوب صراع بينكما

الشعور بعدم الارتياح من طرفك

أخرى تذكر.....

17. هل تشعر بالعدالة في المعاملة من قبل رئيسك؟ نعم لا

18. هل تدعم رئيسك في كافة القرارات المهنية التي يتخذها؟

نعم لا

19. هل يسانئك رئيسك ويقدم لك العون والمساعدة في العمل؟

نعم لا

20. هل يشاركك رئيسك في اتخاذ بعض القرارات التي تهتمك ؟
 نعم لا
21. تتسم العلاقة بين الرؤساء والعاملين بالجدية في العمل؟ نعم لا
- المحور الرابع: كلما كانت العلاقات الاجتماعية بين العمال وزملائهم العمال جيدة، كان لها تأثير جيد على مستوى الاداء الوظيفي.
22. كيف هي علاقتك بزملائك في العمل؟
 جيدة مقبولة سيئة
23. هل تقوم العلاقة بينك وبين زملائك في العمل على اساس ؟
 المهنة القرابة الصداقة
24. هل تثق بزملائك في العمل؟ نعم لا
25. اذا كانت تربطك علاقة جيدة مع بعض زملائك في العمل هل يزيد من:
 -مستوى رضاك في العمل
 -مستوى التزامك في العمل
 -مستوى ادائك في العمل
 أخرى تذكر
26. هل توجد خلافات بينك وبين زملائك؟ نعم لا
27. هل تتشارك مع زملائك في اتخاذ القرارات التي تخصكم؟
 نعم لا
28. هل تتعاون مع زملائك في تجاوز الصعوبات التي تواجهكم؟
 نعم لا
29. هل يساعدك زملاء العمل على تنفيذ مهامك كلما طلبت ذلك؟
 نعم لا

30. هل علاقتك بزملاء العمل تخفف عليك ضغوط العمل؟

لا

نعم

31. ماهي طريقة العمل التي تساعدك أكثر؟

فرديا

العمل في جماعة

تَم بِحَمْدِ اللَّهِ