



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية العلوم الاجتماعية

قسم : قسم العلوم الاجتماع .



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

التخصص : علم اجتماع تنظيم و عمل

عنوان المذكرة :

طبيعة العلاقات المهنية في القطاع الصحي العام دراسة ميدانية لعينة من عيادة متعددة الخدمات عين النويصي مستغانم

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

تحت إشراف :

من إعداد الطالبة:

* أ. حيرش أمال

➤ حمياني آسية

لجنة المناقشة :

رئيسا

أ/سيرات فتحي

مشرفة و مقررة

أ/حيرش أمال

مناقشا

أ/مشري فريدة

السنة الجامعية : 2021/2020

تحريش بغداد ليلي أمال
مستاذة باحثة



شكر و تقدير

أشكر الله تعالى و احمده حمدا يليق بجلال و جبهه و عظيم سلطانه على توفيقه لي في انجاز هذا العمل و صلى الله على سيدنا محمد و على آل سيدنا محمد الذي غرس في قلوبنا حب العلم و العمل أتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذة المشرفة حيرش أمال على قبولها الإشراف على هذا العمل و على نصائحها القيمة و افادتنا بخبرتها كمالا يفوتني في هذا المقام إن اشكر والداي و إخوتي على مساندتهم لي وجزيل الشكرالى السيدة تاجوري حورية التي ساعدتني كثيرا لإنجاز هذا العمل المتواضع و التي ساهمت في تذليل الصعوبات و تجاوز العقبات اسأل الله تعالى أن يزيدها من عمله و فضله و يجزيها عني خير جزاء كما اتقدم بجزيل الشكر إلى صديقتي رفيفات دربي أسماء و أحلام و عليا

وخديجة

الفهرس

فهرس المحتويات

شكر و تقدير

فهرس المحتويات

الإطار المنهجي :

تمهيد

مقدمة

أسباب اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

الإشكالية

الدراسات السابقة

الفرضيات

مفاهيم الدراسة

خاتمة الفصل

الإطار النظري

الفصل الأول: ماهية العلاقات المهنية

تمهيد

مفهوم العلاقات المهنية

تطور العلاقات المهنية عبر مراحل الإنتاج

أسس العلاقات المهنية

عناصر العلاقات المهنية

خصائص العلاقات المهنية

تصنيفات العلاقات المهنية

أبعاد العلاقات المهنية

معوقات العلاقات المهنية

آليات تنظيم العلاقات المهنية

خاتمة الفصل

الفصل الثاني: النظريات المفسرة للعلاقات المهنية

تمهيد

النظريات الكلاسيكية

النظرية البيروقراطية

نظرية الإدارة العلمية

نظرية التقسيمات الإدارية

النظريات النيو كلاسيكية

نظرية العلاقات الإنسانية

النظريات الحديثة

النظرية البنائية

نظرية الفلسفة الإدارية

خاتمة الفصل

الفصل الثالث: المقاربات النظرية للمؤسسة

تمهيد

المقاربة النسقية

مقاربة الإدارة العلمية

مقاربة العلاقات الإنسانية

مقاربة التحليل الاستراتيجي

خاتمة الفصل

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

تمهيد

منهجية الدراسة

مجالات الدراسة

أدوات جمع البيانات

منهج الدراسة

عرض المقابلات

نتائج الدراسة

الخاتمة

المراجع

الملاحق

البناء المنهجي للدراسة

تمهيد

مقدمة

أسباب اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

الدراسات السابقة

الإشكالية

المقاربة النظرية

الفرضيات

مفاهيم الدراسة

خاتمة الفصل

تمهيد

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة مرحله لا يمكن تخطيها فهي خطوة جدا هامة من مراحل البحث العلمي حيث يسعى الباحث إبراز أهم القضايا التي يحتويها بحث، فتم صياغة المقدمة ومن ثم إشكالية البحث باعتبارها لبنة أساس يبنى عليها أي موضوع علمي في أهم الخطوات التي يمر بها الباحث في بحثه وعلى ذلك سوف نتطرق في هذا الإطار إلى مجمل أسباب اختيار الموضوع وأهميته الأهداف التي نصبوا إليها وإلى جانب ذلك تحديد المفاهيم ذات النواحي اللغوية والاصطلاحية، والإجرائية وكذلك التطرق للمقاربة النظرية التي لها صلة مباشرة بالبحث واستعراض بعض الدراسات السابقة وإلى المنهجية الخاصة بالبحث

مقدمة

عالمنا اليوم يقتضي على المجتمعات انتهاج سبل المعرفة العلمية وبناء المجتمع بنية جديدة ترتكز في أساسها على المؤسسة فاضحا اسمه مجتمع المؤسسة هذه الأخيرة التي أخذت أنواع شتى اختلفت في المجتمعات والتي من شأنها توفير حاجات الأفراد، الفاعلين الاجتماعيين بتحقيق أهدافهم المختلفة التي يتضمنها الهدف العام للمؤسسة انطلقت البلدان في تبني أنماطها من مؤسسة خاصة ومؤسسة عامة خدماتها هذا النوع المؤسسات الذي تنتهجه بلاد الجزائر بصفه كبيره وواضحة لا يستطيع احد تنفيذها بحيث يلجأ أغلب الفاعلين الاجتماعيين إلى المؤسسة الخدماتية العمومية وتحديدًا المؤسسة العمومية الصحية التي تعتبر ركيزة كل أمة وكل مجتمع قائم بذاته فالمجتمع يزدهر وتطور لما تكون هذه المؤسسة تسير على أحسن وجه فهي تتعلق بالدرجة الأولى بالفرد الذي هو في آخر المطاف عامل من العمال، حجر أساس لتحرك عجلة التنمية فهو إذا كان في أحسن حال وليس لديه علة تمنعه من العمل المنوط به داخل النسق الكلي العاين فانه لن يعرقل سيرورة و نشاط المؤسسة فتوقف عامل عن عمله يعني فقدان يد مؤهلة ذو مهارة وخبره ذلك أن الصحة هي ما يطلبه الفرد من أجل الاستمرار فأخذ مجتمعنا اليوم تسمية مجتمع الخدمات مما لا يخفى أن كل مؤسسة تحتوي وتتضمن علاقات متنوعة ومختلفة وما هو مشترك بين جميع المؤسسات العلاقات المهنية التي لا تخلو أي مؤسسه منها فهي بمثابة تنظيم آخر إلى جانب التنظيم المنصوص عليه بحيث أنها فرضت نفسها على مستوى تعامل الأفراد في ما بينهم فهي تعمل على صنع جو من التفاهم والتعاون ما بين العمال باختلاف تخصصاتهم وأقسامهم ما هي عم انتشار المعارف والمعلومات المتنوعة في ما بينهم والآراء للمساعدة على تنفيذ المهام بأفضل الطرق فالعلاقات المهنية في المؤسسة الصحية لها دور بالغ في تحقيق الانسجام وتحسين الخدمة الطبية المقدمة فتجعل أصحاب العلاقات المهنية يواجهون المشاكل ويحلونها بأسهل الطرق بدل الغوص فيها وتوسيعها، بقدر ما تكون هناك علاقة

مهنية طبية في المصحة الطبية (أطباء، ممرضين) بقدر ما يكون الاتصال ناجح بينهم و فعال والنتائج تكون ايجابية ويسهل وصول المعلومات لدى كافة الأطراف فأساس النظام وعماد العلاقات المهنية هي الصلة القوية والتفاعل الإيجابي بين أعضاء المؤسسة الصحية والاهتمام بالمريض وتعزيز الثقة لديه واحترام خصوصياته، و علاقة الطبيب بالمريض هي ما تمثل نصف دواء المريض فهي تكتسب أهمية بالغة في العملية العلاجية ومما لا يمكن إخفاءه بأن ما تقتضيه الضرورة لنجاح الاستشارة الطبية وما تعتبر من أساسيات الأخلاقيات الطبية المعاصرة في تكوين علاقة جيدة بين كل من الطبيب والمريض وحتى الممرضين وقسمنا مذكرتنا كالتالي:

الإطار المنهجي والذي يحتوي على المفاهيم المعتمدة في الدراسة و أسباب اختيارنا للموضوع والمقاربة النظرية التي اعتمدنا عليها في دراستنا

الفصل الأول: وتضمن الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني: وتضمن النظريات التي فسرت علاقات المهنية وهي نظرية متنوعة من كلاسيكيه ونيو كلاسيكيه حديثه

الفصل الثالث: المقاربات النظرية للمؤسسة

الفصل الرابع: تضمن الإطار الميداني للدراسة حيث تم عرض المقابلات وتحليلها وعرض النتائج المتوصل إليها بالإضافة إلى كل من الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق

أسباب اختيار الموضوع:

أسباب الذاتية:

-إضفاء على الموضوع وأهميته وقيمته العلمية والأكاديمية .

- شيوع الموضوع بشكل واضح في المجتمع الجزائري.

- القرب المكاني ووجود مساعده من الداخل الميدان للحصول على المعلومات الضرورية.

- رغبتي الخاصة في أن واسعة معرفته عن الميدان دراسة لأنه كان دائما محل فضول لي وخاصة في الوضع الراهن .

أسباب موضوعية

ارتباط الموضوع بعلم الاجتماع تنظيم والعمل .

البحث عن تغير الاجتماعي للموضوع الدراسة بما يتلاءم مع زوايا تخصص .

محاولة معرفه طبيعة العلاقات ودورها في تجاوز صعوبات التنظيمية على أصعدتها المختلفة

أهمية الدراسة :

تكتسي دراسة أهمية كبيرة من حيث :

. أهمية بناء العلاقات المهنية من طرف العمال التقليل من الصراعات في ما

بينهم

. أهمية العلاقات المهنية في صنع الجو من الثقة التي يتبادلها العمال رغم

اختلافهم .

. العلاقات المهنية أداة من أدوات تحقيق التعاون والتجاوز العقيد التي تعاني منها

المؤسسة

أهداف الدراسة:

محاولة الكشف عن طبيعة العلاقات المهنية في عيادة متعددة الخدمات الصحية لأنها

تضم فئة مختلفة من العمال

الكشف عن تأثيرات الخارجية التي تخضع وتتأثر بها العلاقات المهنية ، الكشف عن

المجتمع هو الذي يفرض على العمال العلاقات المهنية وهو من يحدد أطرها

الدراسات السابقة

1- الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى

اعتمدت في بحث على أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان تحليل علاقات العمل للأطباء من منظور المدخل الاستراتيجي، طهيرة عواج، جامعة باتنة، السنة الجامعية 2018-2019

إشكالية البحث:

ما هي الاستراتيجيات التي تبنى خلال علاقة العمل بين الطبيب والمريض؟
ما هي الاستراتيجيات التي تبنى خلال علاقة العمل داخل الرتبة الواحدة للأطباء؟

فرضيات البحث:

تولد خصوصية في بناء الطبيب في استراتيجيات داخل المستشفى وفقا للثنائية وفقا للأهداف التنظيمية.

المنهج:

المنهج الوصفي واعتمدت في جمعها للبيانات على الملاحظة والمقارنة وهدفت الدراسة إلى الكشف عن وقائع علاقات العمل لأطباء ومعرفة نسق الملموس لهم.

نتائج الدراسة:

يطغى على العلاقات بين الأطباء التحالف والتعاون أكثر من الصراع والعلاقة بين الطبيب والمريض تخضع لرتبة الطبيب¹.

توظيف الدراسات السابقة:

استعنت بهذه الدراسة في الإطار النظري فيما يتعلق بالمفاهيم الدراسة وتحديد مفهوم علاقات العمل كون هذه الدراسة قد فصلت في ذلك وفي تفسيرها لهذه الظاهرة وكذلك في تناولها لتحليل تالكوت بارسونز لدور المريض ودور الطبيب

الدراسة الثانية

¹طهيرة عواج، تحليل علاقات العمل للأطباء من منظور المدخل الاستراتيجي أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع تنظيم وعمل جامعة باتنة السنة الجامعية 2018-2019 ص14

اعتمدت في بحث على مذكرة بعنوان "علاقات العمل والتأثيرية على أداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تنظيم وعمل بنت اوصيف مريم جامعة سطيف 2 السنة الجامعية 2014-2015

الإشكالية

ما مدى تأثير علاقات العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية؟

فرضيات البحث:

هناك تأثير لعلاقات العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية

لطبيعة علاقات العمل تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة

المنهج

اعتمدت على المنهج الوصفي واش خدمت الاستمارة كأداة من أدوات جمع البيانات وعلى

عينة عشوائية طبقية

أهداف الدراسة:

معرفة الطبيعة التضامنية والصناعية لعلاقات العمل ومحاولة تغيير التأثير الذي تحدثه

علاقات العمل على الأداء الوظيفي¹

توظيف الدراسة السابقة

استعنت بهذه الدراسة لالتقائها مع دراستنا في أن الباحثة تناولت العلاقات العمالية وأشكالها

ودرستنا تناولت طبيعة العلاقات والعمالية التي بدورها كلما كانت العلاقات ذات فعالية

تكون العملية العلاجية سريعة وتحقق المؤسسة الصحية الأهداف التي تسعى إليها .

الدراسة الثالثة:

دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية مذكرة لنيل شهادة

الماستر علم الإعلام والاتصال وصاغت الدراسة صبيحة فلاتي و سهيلة تونسي ،جامعة أم

البواقي ،السنة الجامعية 2014-2015

إشكالية البحث

¹ بن اوصيف مريم ،علاقات العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية أطروحة لنيل شهادة الماجستير علم اجتماع تنظيم و عمل جامعة سطيف 2 السنة الجامعية 2014-2015

هل تلعب العلاقات العامة دورا في تحسين أداء الموظفين في المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر بأم البواقي؟

ما مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر؟

فرضيات البحث

تلعب العلاقات العامة دور في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي

تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في مؤسسة اتصالات الجزائر

المنهج

المنهج الوصفي واعتمد على أداة الملاحظة وعلى استمارة الاستبيان و تمثله العين في كافة العاملين في المؤسسة

أهداف الدراسة

معرفة طبيعة نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر

الرغبة في معرفة كيفية تحسين العلاقات العامة لأداء الموظفين

نتائج الدراسة

العلاقات العامة تحسن فعلا من أداء الموظفين داخل المؤسسة¹

توظيف الدراسات السابقة:

نجد أن هذه الدراسات التقت مع دراساتنا في الجانب الذي يقص خصائص العلاقات العمالية التي بدورها أوضحت ضرورة في أي منشأة صناعية لتتعدى إلى إلزامية وجودها داخل المجتمع

الدراسة الرابعة

¹ صبيحة فلاتي و سهيلة تونسي العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية
مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الإعلام و الاتصال جامعة أم البواقي السنة الجامعية 2014-2015 ص5

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع تنظيم وعمل صاحبة الدراسة شاشوة نورة ،
نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية، جامعة العقيد أكلي
،السنة الجامعية 2011-2012

إشكالية البحث

كيف يتم الاتصال في هذه المؤسسة الاستشفائية؟

فرضيات البحث

يتعقد نظام الاتصال بتعدد المؤسسة الاستشفائية
تتنوع قنوات الاتصال بتنوع الفئات المهنية في المستشفى

المنهج

المنهج الوصفي الكمي واعتمدت على استمارة واستخدمت طريقة المسح الشامل على كافة
الفئات المهنية

أهداف الدراسة

الكشف عن نوع النظام الذي يحكم كل هذه الفئات
الكشف عن نظام الاتصال الذي يميز كل فئة مهنية

نتائج الدراسة

الاتصال يتأثر بالعلاقات غير الرسمية والعلاقات التي تربط أفراد العينة هي علاقة متينة¹
توظيف الدراسات السابقة:

اعتمدت في استعانة هذه الدراسة لتقاربها مع موضوع دراستي من حيث المقاربة النظرية
وتلتقي مع دراستنا في كون الاتصال داخل المنشأة عنصر أساسي وحيوي جدا هام في
ضمان سيرورة المؤسسة داخل المجتمع.

2-دراسات سابقة عربية:

الدراسة الأولى:

¹ شاشوة نورة نظام الاتصال و العلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية جامعة العقيد
اكلي السنة الجامعية 2011-2012ص10-11

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و " الكويت تايمز" الكويتيتين، يوسف عويد عتيق السعيد، مقدمة هذه الدراسة لنيل درجة الماجستير في الإعلام، جامعه الشرق الأوسط، السنة 2013

إشكالية البحث:

هل العوامل الداخلية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الرأي؟

فرضيات البحث:

وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا بين العاملين

المنهج:

المنهج الوصفي المسحي مستعملا أداة الاستبيان مستخدما طريقة معادلة الاتساق الداخلي واعتمد على عينه حصرية شاملة

أهداف الدراسة:

معرفة العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الإعلامية

استكشاف دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

نتائج الدراسة:

العوامل الداخلية تؤثر في مستوى الرضا للعاملين ودور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي¹

توظيف الدراسة:

استعنت بهذه الدراسة في الإطار النظري فيما يتعلق بأهمية العلاقات التي تنشأ بداخل وحدة العمل لما لها من أثر على سيرورة المؤسسة وتعتبر هذه نقطة التقاء بين هذه الدراسة ودراسنا التي لا تزيد إلا تأكيد لأهمية هذا النوع من العلاقات داخل وحدات العمل.

الدراسة الثانية :

¹ يوسف عويد عتيق السعيد دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الرأي و الكويت تايمز الكويتيتين قدمت من هذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام جامعة الشرق الأوسط السنة 2013ص17

بحث تخرج بعنوان: الصورة الذهنية للعلاقات العامة لدى العاملين في المستشفى الكويتي،
رفيق بسام محمد حجازي تحت إشراف حسن احمد، جامعة فلسطين 2015-2016
إشكالية البحث:

ما الأهداف التي يسعى من يقوم بعمل العلاقات العامة بتحقيقها؟
المنهج

اعتمد الباحث على المنهج المسحي مستخدماً الاستلانة و العينة العشوائية المنتظمة
أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة الإمكانيات التي تمارسها دوائر العلاقات العامة في
المستشفى.

نتائج الدراسة

استطاعت العلاقات العامة تحسن صورة المستشفى¹

توظيف الدراسات السابقة:

استعنت بهذه الدراسات في الإطار النظري فيما يتعلق بالمهمة العلاقات المهنية في إعطاء
أحسن صورته ذهنيه للمؤسسة داخل المجتمع وأمام المؤسسات الأخرى وهنا تلتقي دراستنا
مع هذه الدراسة كيف التواصل جيد ما بين أطراف العلاقة يعني أداء جيد وبالتالي ينعكس
في ملح المؤسسة أحسن صورة

الدراسة الثالثة

العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة الانبار ،عربان يوسف عربان، كلية
الأداب، مجلة مداد الآداب العدد السادس 2012 ،العراق

إشكالية البحث

ما طبيعة النشاط الذي تؤديه العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة الانبار؟
المنهج المستعمل هو المنهج الوصفي مستعينا في جمع المعلومات بالاستمارة شملت عينة
بحث 21 موظف

¹ رفيق بسام محمد حجازي الصورة الذهنية للعلاقات العامة لدى العاملين في المستشفى الكويتي جامعة
فلسطين السنة الجامعية 2016-2016 ص15

أهداف الدراسة:

معرفة أهمية العلاقات العامة لدى العاملون فيها

أهم النتائج:

توجد وسائل الاتصال خاصة بالعلاقات العامة في المؤسسات الصحية في الانبهار¹ توظيف الدراسات السابقة: تلتقي هذه الدراسة مع دراستنا في أن أطراف العلاقة المهنية في تفاعلهم داخل المؤسسة له أساليب متنوعة وتأثير بالغ على نتائج المؤسسة فهي إذا كانت ايجابية ستتحقق المؤسسة الأهداف التي تسعى إليها فتحقيق المؤسسة لما ترمي إليه متوقف على طبيعة العلاقات المهنية بين الأطراف.

الإشكالية

¹ عرسان يوسف عرسان العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة الانبار مجلة الآداب العدد السادس 2012 العراق ص244

مما تسعى إليه مؤسساتنا اليوم ونحن في عصر كل ما يميزه هو السرعة والحدثة تحقيقها الأكبر قدر من الأرباح وتوسيع نشاطاتها ووصولها لأعلى درجة من التطور وكذا في المكانة الاجتماعية داخل المجتمع فالمؤسسة لا يمكنها أن تحقق مرادها لوحدها دون قوة العمل التي تدعمها فلجأت وهي ملزمة غير مخررة إلى ضم عدد ليس بالقليل من العمال ودمجهم داخل نسب التنظيم فانجر عن ذلك ظواهر متنوعة من تبادل المصالح، من احتكاك نتج عنه نوع من العلاقات الاجتماعية سميت بعلاقات المهنية أو علاقات العمل التي لا يمكن لأحد إنكارها أو تجاهلها فهي تنشأ بشكل عفوي تلقائي نتيجة تقارب العمال لعملهم في نفس المكان وبقائهم لمدة من الزمن مع بعضهم البعض فالعلاقات العمالية ليست الجديدة فقد راجع ظهورها إلى قبل ظهور الثورة الصناعية حيث كان تغلب عليها صفة البساطة وكانت علاقات مباشرة واعتبرت الثورة الصناعية نقطة انطلاق لتاريخ علاقات العمل والعقد القانوني الذي يحتوي على التشريعات تخص العمال وأصحاب العمل على حد سواء يحمي حقوقهم ويقيدهم بواجباتهم ويلزمهم بها والعلاقات العمالية تعتبر احد ميزات المؤسسات مهما كان نوعها ومهما اختلفت إيديولوجيتها واختلفت مهامها لان العلاقات العمالية صبغة اجتماعية تطبع العامل كونه إنسان اجتماعي بطبعه فهو لا يستطيع العيش بمفرده ولا يستطيع العمل بمفرده ما تمخض عنه هذا النوع من العلاقات التي فرضت نفسها على مستوى التعامل الأفراد في ما بينهم فلا يمكن أن يؤدي العمال عملهم دون دخولها في هذا النوع من الشبكات العلائقية التي تضمن لهم التفاهم وحسنهم المنيع الذي يحميهم من الدخول في الصراعات في ما بينهم والاعتبار المؤسسة¹ كيانا اجتماعيا يقام وفق نموذج بنائي معين يسعى إلى تحقيق أهداف محددة تفيد مختلف شرائح المجتمع¹ فالمجتمع قام بإنشاء أنواع مختلفة من المؤسسات وفق قوانين وأعرافه وقواعده لتحقيق أهداف متنوعة مست مختلف شرائحه وبما أن² لكل كيان عصب، فعصب المؤسسة هو أفرادها الذين يعتبرون

¹ حاج أحمد كريمة العلاقات العامة داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية مرجع

سابق ص7

¹ فنيش وسيم واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للفلين و المنتجات العازلة -جيجل-مذكرة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع تنظيم و عمل السنة الجامعية 2015-2016 ص15

² فنيش وسيم مرجع سابق ص16

المورد الأساسي وأهم عنصر في عناصر³ الإنتاج المؤسسة بقدر ما يهتمها الإنتاج بقدر ما يستوجب علي اهتمامها الأساسي في هذه العملية الإنتاجية⁴ وعليه كل سؤالنا كالتالي :

- ما نوعية التواصل السائد في العيادة الصحية في ظل الجائحة كورونا-19؟
- كيف تساهم العلاقات المهنية داخل المؤسسة الاستشفائية في القضاء على النزاعات وتحسين الخدمات ؟

الفرضيات:

- التواصل الجيد والمنظم بين أطراف العلاقة داخل العيادة الصحية في ظل الأزمة، لائحة كورونا ،يفتح مجالاً للتفاهم ووضوح مجمل أفكار أطراف العلاقة داخل المؤسسة الصحية ما يؤدي إلى حل النزاعات بطريقة سلسة
- طبيعة الاتصال الداخلي للمؤسسة الصحية له مساهمة فعالة في تحسين الأداء وبالتالي تحسين الخدمة المقدمة وهو شرط أساسي لنجاح المؤسسة.

المقاربة النظرية:

انطلقت في تحديد المقاربة النظرية من ميدان الدراسة " عيادة صحية متعددة الخدمات بعين النويصي" فكان ما يبلور موضوع بحثي و يساعدني في إيجاد أجوبة لأسئلتني نظرية الأنساق التي كانت سائدة في علم الاجتماع في العقد الخامس والسادس من القرن العشرين لكونها نظرية عريقة تحمّل العديد من مفاهيم المتصلة ببحثي بموضوع بحثي، والتي اقتربت مع عدة منظرين ابرزهم تالكوت بارسونز talcotte persons والذي عالج أحد معالم بحث في ما يخص دور الطبيب وكذلك دور المريض وإعطائه معاني عدة مفاهيم أبرزها المؤسسة الاستشفائية التي اعتبرها¹ نسق مفتوح يتكون من عدة أنساق فرعية لكل

³ نفس المرجع السابق ص14

⁴ نفس المرجع السابق نفس الصفحة

شاشوة نورة نظام الاتصال و العلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية مرجع سابق

منها وظيفة مستقلة² فالمجتمع ما يبقية مستمرا هو نشاط و ديمومة مجالاته المتعددة والمستقلة عن بعضها البعض داخل النسق الكلي، المجتمع، ويمكن للنسق أن يتفكك حسب تالكوت بارسونز إلى النسق الاجتماعي = أفراد + تفاعل + قواعد + حيز + هدف، وتنطلق النظرية البنائية الوظيفية من أربع فرضيات:

1- المؤسسة نظام غير جزئي "كلي يتكون من عدد من الأجزاء التي يعتمد كل واحد منها على الآخر فالمجتمع تسوده عناصر غير متشابهة لكنها مترابطة وكل عنصر يكمل الآخر.

2

2- فهم الجزء بإرجاع إلى الكل يتم في ضوء الوظيفة التي يؤديها³ للمحافظة على توازن الكل بحيث لا تكون المعادلة متوازنة والمجتمع فيه توازن إلا في ضوء فهم أحد عناصر المجتمع الفرض العامل في السياق العام أي المجتمع.

3- استحالة فهم أي جزء من الأجزاء منفردا إلا برده إلى النسق الكلي وهو سابق لهذه الأجزاء.

4- الاعتماد المتبادل للأجزاء هو نفسه اعتماد متبادل وظيفي فالأفراد في اعتمادهم لبعضهم البعض هو ذاته اعتمادهم على بعضهم البعض في العمل.

وتسعى النظرية الوظيفية بريادة تالكوت بارسونز وآخرون لرفع الغطاء عن الترابط والتكامل بين أجزاء البناء ومدى فاعلية تناسق نشاطات هذه الأجزاء لذلك اعتبرت هذه النظرية أنها أكثر ما تحمله من منظورات أغلبها واقعية من صلب المجتمع ونظرتها بالمؤسسة أنها كم من العلاقات الاجتماعية ويرتكز باستمرارها على مدى الانسجام الذي يحصل بين أطراف العلاقات التي يحقق الكفاءة وتحسين الخدمة المقدمة، فالبنائية الوظيفية تعتبر التنظيم وما يحدث فيه من علاقات يعد جزء من النسق العام والعمليات التي تنشأ عليها تنظيمات من تعاون وصراع وتواصل تحدث نتيجة للتفاعل والتناغم بين أجزاء معينة في النسق تتأثر وتتأقلم مع بعضها بغيت حماية البناء ككل هذا وتعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة وعاء بداخله أدوات موزعة على الأفراد في حدود مختلفة وتساعد العلاقات

² تعريف التنظيم باعتبار نسفا تعاونيا الموقع الالكتروني facksu.edu.se

³ شاشوة نورة مرجع سابق ص18-19

المهنية في فهم نسق المؤسسة وإيجاد مخارج للمشكلات التي تحدث داخل المؤسسة وكذلك في تحقيق الأهداف¹.

مفهوم العلاقات المهنية

تعريف العلاقات المهنية لغويا :

تعريف العلاقات بأنها رباط ارتباط صداقة العلاقة بالفتح الارتباط و بالكسر ما يعلق به السيوف و نحوه فالمفتوحة في المعاني و المكسورة في المحسوسات و العلاقة في علم البيان هي المناسبة بين المعنى الأصلي و المعنى المراد في المجاز و الكناية و العلائق ما يتعلق به الإنسان من أسباب الدنيا (1)

و تعرف العلاقة الصناعية في معجم عربي عربي استصنع يستصنع استصناعا فهو مستصنع والمفعول المستصنع استصنع فلانا كذا : طلب منه أن يصنعه له و عرفت العلاقات الصناعية في قاموس المعجم الوسيط هي العلاقات بين أصحاب العمل و الموظفين و المديرين و العمال و الإدارة وأنها الدراسة الأكاديمية للقواعد و الإجراءات التي تحكم العمل و المنظمات التي تنظم لهم (2)

تعريف العلاقات الصناعية اصطلاحا :

العلاقات المهنية في معناها العام هي من بين العلاقات التي تعمل على صلة فرد بالآخرين في موقع معين و مدة الزمنية معينة (3) و تسمى أيضا بالعلاقات التنظيمية(4) "لما لها من صبغة إدارية و اتخذت العلاقات المهنية عدة تعاريف أهمها :

¹ شاشوة نورة مرجع سابق ص20

- العلاقة المهنية و تعني التواصل الذي ينجم عن (5) تفاعل فردين أو أكثر (6) قد يكون التفاعل ايجابيا فتكون النتيجة علاقات قائمة على التعاون و قد يكون سلبيا ما يؤدي لحدوث توتر في العلاقات فتتجسد في الصراع و الاختلاف ما بين الأفراد (7)
- العلاقات الصناعية هي الأسلوب "و الطريقة التي يتعامل بها أصحاب العمل و العمال و يقيم نظام العلاقات الصناعية التقاليد و القواعد التي تحكم هذه العملية " (8) بمعنى أن العلاقات الصناعية هي أساس العمل و الرابطة التي تربط بين العامل و صاحب العمل

لتشكل لنا بنود و نظام داخلي بشكل غير رسمي و رسمي ولا يوجد عمل يخلو من العلاقات الصناعية أو كما تسمى العلاقات العمالية (9) و عرف محمد نجيب توفيق العلاقات الصناعية بأنها تنظيم العلاقات بين العمال و أصحاب العمل (10) في إحدى المنشأة الصناعية لكافة مستوياتها فهي تخضع لمستوى واحد في المنشأة الصناعية بل لكافة المستويات هي تمتاز بأنها عملية تنظيمية بين أصحاب العمل و العمال و يعرفها قياس المؤمن و محي الدين أمين يوسف بأنها تنمية روح التعاون بين الإدارة و العاملين فالعلاقة العمالية متعددة الأبعاد فلها بعد تعاوني يربط بين الإدارة و العمال فلها إسهامها الكثير في التنمية هذا العنصر الحيوي و الأساسي (11).

العلاقات المهنية في مفهومها الإجرائي هي تلك الوصلة التي تربط بين العمال داخل وحدة العمل تبث فيهم روح الانتماء للمؤسسة و اعتبار العامل المؤسسة جزءا من حياته وفقا لها.

(1) معنى العلاقة المهنية في المعاجم العربية و الانطولوجيا
مترادفات...: <https://ontology.birzeit.edu>

(2) تعريف وشرح ومعنى علاقات صناعية بالعربي في معاجم اللغة...
<https://www.almaany.com>

(3) مهارة العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية عظيمه عبد المجيد

<https://kenaonline.com>

(4) مفهوم العلاقات الصناعية و اهميتها المرسل <http://www.almrse.com>

(5)(6)(7) الحاج احمد كريمة ،العلاقات العامة داخل المؤسسة...دراسة حالة مؤسسة
الصناعات النسيجية ،مرجع سابق ص14

(8)-علاقات صناعية-المعرفة <https://www.marifa.org>

(9)الحاج احمد كريمة نرجع سابق ص15

(10)محي الذين خيرة،العلاقات الصناعية الرسمية و علاقتها بالرضا الوظيفي،مذكرة لنيل
شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل،جامعة المسيلة،السنة الجامعية2012-
2013ص7

(11)محي الذين خيرة مرجع سابق ص8

مفهوم المؤسسة العمومية :

تعني المؤسسة لغة جمعية أو شركة أنشأة لهدف علمي أو خيرى أو اقتصادي و يقال
مؤسسة صناعية

أما المراد بكلمة عمومية فهي من فعل عم عموما فيقال عم المطر أو الأرض أي شملها و
يقال أيضا عم القوم بالعطية أي شملهم

وعم ضد خصص والعام عكسه الخاص ، فيقال "جاء القوم عامة " أي جميعا ، و العم هي
الكثرة أي الاجتماع ، اعم جميع للعامة وهي عكس الخاصة تعريف المؤسسة العمومية
اصطلاحا :

- يعرف جورج فيدل المؤسسة العمومية هي مرفق شامل يمنع الشخصية المعنوية للعامل
- عرفها بعض الفقهاء الفرنسيين بأنها :
- شخص لديه نوع من الاستقلالية و أنشئ لإدارة نشاط معين
- ويعرفها جورج فلاكوس المؤسسة العمومية فرد معنوي من أشخاص القانون العام عكس ذلك الشخص الإقليمي .¹ و يعرفها الأستاذ الطماوي بقوله "المؤسسة العامة وفق للتعريف الكلاسيكي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة و يتمتع بالشخصية المعنوية "
- المؤسسة العامة أسلوب من أساليب إدارة المرافق العامة تشتت فيه نقطة البداية نشاط إداري تتوافر فيه صبغة المرفق العام
- ويعرفها الأستاذ سعد العلوش "المؤسسة العامة هي منظمة العامة التي تمتلكها الدولة وتدار بأسلوب لا مركزي "
- ويعرفها الأستاذ عمار عوابدي المؤسسة العمومية العامة هي تنظيم إداري عام يتمتع بصبغة قانونية و الاستقلال المالي تهدف لتحقيق أهداف محددة
- ويعرفها الأستاذ محمد الصغير بعلي بأنها مرفق غير خاص مفحوص و لديه التزامات قانونية¹

التعريف الإجرائي للمؤسسة العمومية :

المؤسسة العمومية هي نسق فرعي ضمن النسق الكلي العام و تضم عدد ليس بالقليل من العمال لهم أهدافهم المشتركة و لديهم التزامات و يجب إتباعها و تنفيذها

تعريف المهنة :

مهنة : مصدر متقن و تعرف في معجم الغني بأنها (م ه ن) – (مصدر مهن)

¹ بوزيدي غلابي مفهوم المؤسسة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام جامعة أم البواقي السنة الجامعية 2010-2011 ص21-23

¹ بوزيدي غلابي مفهوم المؤسسة العمومية مرجع سابق ص24

مهنة النجار : حرفته ، و في معجم الرائد مهنته ج مهن و مهن -1- مصدر مهن 2- حرف و مهارة في الخدمة و العمل 3- عمل حرفة ، وفي معجم الوسيط تعريف المهنة بأنها العمل و العمل يحتاج إلى أجرة و مهارة و حذف بممارسته و يقال ما مهنتك عملك و هو في مهنة أهله و في خدمتهم و خرج في ثياب مهنته في ثياب يلبسها في إشغاله و تصرفاته و عرفت في المغرب في ترتيب العرب المهنة هي بفتح الميم و كسرهما الخدمة و الابتذال و يقال لأمة أنها الحسنة المهنة ألي المرأة تقوم بمهنة بيتها أي بإصلاحها و أنكر الأصمعي الكر¹

تعريف المهنة اصطلاحا :

المهنة لها عدة تعاريف اصطلاحية فالمهنة تعرف على أنها نوع من الخدمات و مؤثرا بارزا على المهارة و التخصص و التعمق و الجزة نتيجة الوقت الطويل الذي يستمر فيه المهني²

- المهنة عمل موجه للخدمة وهو ما يقوم به الفرد عن طريق التعليم و التدريب³ و يمكن أن نعرف المهنة بأنها عمل خدمي متخصص ، يقوم به صاحب الخبرة ، و يستمر فيه حتى يعرف¹ به فكل مهنة لها عامل متخصص يختص بها و يمضي في قيامه بها و قتا طويلا ما يكسبه المعرفة البشرية و الأزمة ما تشكل لديه الخبرة في مجال تخصصه ما يصنع لديه جو من الانتماء لها فيستمر فيها حتى يعرف بها و المهني هو العامل القائم بعمل خدمي معين باستمرار و خبرة و يقال للعامل مهني إذا صار ذا مهارة بعمله²

وللمهنة تعريف آخر هي "نشاط و مهارة تحقيق الإنسان و متطلبات استمرار³ " فهي تعد أداة من أدوات تحقيق العيش الكريم فضلا لتحديد موقع العامل ضمن التدرج الاجتماعي

¹ معنى مهنة في قواميس و معاجم اللغة العربية arabdict الموقع الالكتروني www.aradic.com

² تعريف مهنة الموقع الالكتروني baytd.com

³ تعريف مهنة المراسل الموقع الالكتروني www.almvsal.com

¹ تعريف المهنة موضوع الموقع الالكتروني qtesaduna.com

² تعريف المهنة موسوعة اقتصادنا الموقع الالكتروني mawadood.com

³ نور الدين زمام حميد جرو المهنة في التراث السوسيولوجي و عوامل إمكاناتها مخبر المسألة التربوية في الجزائر جامعة بسكرة ص4

داخل المجتمع و المهنة مجموعة من الأعمال تقتضي وجود مهارات معينة يؤديها العامل من خلال خضوعه للتدريبات .

وعرفها اليون بأنها أحد الظواهر الاجتماعية الملاحظة التي يمكن أن توصف و تحلل عناصرها و تظهر فيها العوامل المتنوعة التي تؤثر فيها و تهدف إلى تطويرها و يرى بأنها ممارسة تحتاج إلى المهارة وقواعد تميزها

- "وتعرف أيضا وظيفة تبني من خلال العلم و الخبرة وتحدد بقوانين تنظمها "
- " وتعرف من الناحية السوسيولوجيا : نمط من العلاقة الإنسانية تتفاعل مع خبرات نوعية
- متخصصة من العمل⁴ " بحيث العامل في القيامة بمهمته سيتفاعل مع زملائه في العمل ومع صاحب العمل يتبادل المعرفة وخبرات مختلفة ذات منصب واحد ، ذات اختصاص في العمل⁵

تعريف جائحة كورونا :

تعريف جائحة كورونا لغويا :

كورونا هي كلمه مشتقة من اللاتينية التاج في المكسيك يطلق على اسم كورونا نوع من الجعة الشهيرة¹

وتعرف جائحة لغويا هي معجم اللغة العربية المعاصرة

جائحة ج الجائحات و جوائح داهية مصيبة تحول بالرجل في ماله فتحت له كله² وفي معجم الغني تعرف الجائحة (ج و ج) أصابته جائحة يا لهي تهلكه³

⁴ نور الدين زمام مرجع سابق ص9

⁵ نفس المرجع السابق ص6

¹ الجمهورية لماذا تسمية فيروس كورونا بهذا الاسم الموقع الالكتروني

<https://www.aljournhouria.com>

² معنى جائحة في المعاجم العربية و الانطولوجيا مترادفات ترجمات الموقع الالكتروني

<https://ohtology.bivzedu>

³ معنى جائحة في قواميس و معاجم اللغة العربية الموقع الالكتروني <https://www.alesco.org>

تعريف جائحة كورونا اصطلاحا :

- فيروس كورونا فاصله واسعة الانتشار تسبب أمراض تتراوح من نزلات البرد المعروفة والمعتادة إلى اعتلالات أشد وطأة⁴
- الجائحة في الاصطلاحية الانتشار العالمي للمرض الجديد يتمثل مختلف الدول تعدي المرض لسيطرة الفيروس⁵
- جائحة كورونا هي أزمة صحية كبرى نتجت عنها أزمات اقتصادية والاجتماعية متنوعة⁶
- يطلق عليها تسمية الفيروس التاجي الحديث المعروف أيضا باسم Covid-2019 هو أحد أنواع الفيروسات التي تسبب المرض في الجهاز التنفسي ويمكن تقسيم مصطلح Covid إلى CO كورونا (corona) و vi إلى الإشارة إلى فيروس (virus) و d اختصار الكلمة مرض Disease فيما يرمز الرقم 19 إلى السنة 2019 سنة الذي ظهر فيها الفيروس لأول مرة⁷.

⁴ منظمة الصحة العالمية مرض فيروس كورونا كوفيد 19 12 أكتوبر 2020

⁵ نشرية الالكسو العلمية نشرية متخصصة العدد الثاني يونيو 2020 الموقع الالكتروني

<https://www.alèsco.org>

⁶ كورونا جائحة.... وصف غريب و مرعب فهل حان الوقت الهلع؟ الموقع الالكتروني

<https://www.aljazeera.net>

⁷ لماذا يسمى فيروس كورونا كوفيد 19 covid19؟ الموقع الالكتروني <https://arabicrct.com>

الفصل الأول:

❖ تمهيد

❖ تطور العلاقات المهنية عبر مراحل الإنتاج

❖ أسس العلاقات المهنية وعوامل تكوينها

❖ عناصر العلاقات المهنية

❖ خصائص العلاقات المهنية

❖ تصنيفات العلاقات المهنية

❖ أبعاد العلاقات المهنية

❖ معوقات العلاقات المهنية

❖ آليات تنظيم العلاقات المهنية

❖ خاتمة الفصل

تمهيد:

إن العلاقات المهنية قد فرضت نفسها على مستوى تعامل الأفراد في ما بينهم داخل المشروعات الخاصة والمؤسسات العامة فهي ظاهرة أخذت الصبغة الاجتماعية حتمية توجد في كل مجتمع نتيجة الاحتكاك الحاصل ما بين العمال داخل وحدة العمل فهي بمثابة ثورة فكرية وقفز نوعية في تغيير مسار المؤسسات واحد مقاييس نجاحها والعلاقات المهنية خطوه هامه وجديه تتبعها أي مؤسسة تريد الاستمرار في نشاطها أو توسيع مما جعل العلاقات المهنية تحضى بعدة مفاهيم مختلفة المصادر مشتركة المقصد وذلك لما تحويه من أهمية بالغه ولما اختصت به من ميزات المؤسسة بوضع آليات لتسويتها وتنظيمها فعناصرها هم العناصر المسؤولين عن إنتاج المؤسسة وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل في شرح مفصل

تطور علاقات العمل عبر مراحل الإنتاج الصناعي:
يذكر شنايدر e.cheneider المراحل الثلاث في ما يلي :

1. نظام الطوائف الحرفية

2. نظام الإنتاج المنزلي

3. نظام المصنع الحديث

النظام الأول في القرون الوسطى لدى طوائف مختلفة الحرف من التجارين والحدادين والصباغين والنساجين وغيرهم وتكون شبه العلاقات المهنية داخل البناء الاجتماعي الداخلي بين أطراف ثلاث المعلمون والصناع والصبيان¹ وتميز هذه العلاقة بالانسجام

¹ مختار بشتلة، البناء التكنولوجي و البناء المهني (بين المنظور التاريخي و الرؤية المستقبلية) مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 17 ديسمبر 2014، الموقع الالكتروني univ.ouavglad.dz ص317

التام² بحيث تخلوا من الشقاق والصراع أما النشاط القائم عند هذه الطائفة يقوم العمال اليدويين في ورش ومصانع صغيرة منتشرة في المدن مثلما في الريف وكان أفراد الطائفة يريثون حرفهم لصغارهم فالعلاقات المهنية في نظام الطوائف الحرفية علاقات وثيقة تؤدي إلى صنع رباط قوي بين العامل وصاحب العمل أما بالنسبة لنظام الإنتاج المنزلي فقد ظهر هذا النظام في القرن الثالث عشر في بريطانيا وبلغ ذروته في القرنين الخامس عشر والثامن عشر وتبلور في صناعة الصوف وكان محصورا داخل المنازل هو بمثابة المصنع³ فأصبح العامل في ظل هذا النظام يمتلك أدوات الإنتاج ويتم الإنتاج داخل المنزل فتميزت العلاقات المهنية في هذه المرحلة برغبات العمال في التحرر من القيود التي يلزمها أصحاب رؤوس الأموال العمال بها وتهيئة الفرص لمشاركة زوجات العمال وأولادهم في العمل وقد أوجد هذا النظام الجديد في فئتين اجتماعيتين ترتبطان بروابط رسمية ذات طابع نفعي بحيث الفئة الأولى تتمثل في التجار حيث أنهم يقومون بمد العامل بالمواد الأولية اللازمة بالإنتاج أما الفئة الثانية تتمثل في العمال الذين يستوجب عليهم القيام بها الإنتاج في اقصر وقت و بأقل أجر ممكن فقد تحولت العلاقات المهنية في نظام الإنتاج المنزلي من نظام الطوائف الحرفي إلى علاقة تعاقدية ذات طابع رسمي، أما بالنسبة لنظام المصنع الحديث الذي ظهر في القرن الثامن عشر مزاوله قيام الثورة الصناعية حيث شهدت هذه المرحلة الانقراض التدريجي في الصناعات اليدوية حيث استبدل المنزل بالمصنع، مكان واحد يجمع كافة العمال و اتخذ هذا النظام شكل جديد لإنتاج يختلف عن الأشكال الأخرى حيث أصبح هناك أدوات ووسائل الإنتاج ومكان العمل والمواد الأولية مع إدخال الآلة والقوة الميكانيكية التي تستخدم في النظامين السابقين ملكه لصاحب العمل لقد اتسع المصنع وكثره عدد العمال وزيادة الإنتاجية أدى إلى ظهور خلافات والتناقضات في المصالح الخاصة في العلاقات المهنية بين العمال وصاحب العمل وكان الظهور الحقيقي للعلاقات

² مختار بشتلة، مرجع سابق ص317

³ نفس المرجع السابق ص318

المهنية في منتصف القرن التاسع عشر حيث أصبح العامل لا يطلب ¹ قابل عمله عائد فقط بل يطلب ويطالب بعلاقة عمل أيضا هذه العلاقات تربطه بأفراد المجتمع المصنع¹

وكان لتطور العلاقات المهنية عدة عوامل تتمثل أهمها في :

1-الضغط العمالي:

و يرجع الضغط الواقع على العمال لانتشار الصناعات الكبيرة فأصبح وجود عدد ليس بالقليل من العمال في مكان واحد أدى إلى دخول العمال في تكتل ضمن جماعات كبيرة الحجم بهدف الضغط على أصحاب العمل وذلك عن طريق عدد أساليب الإضرابات ووسائل أخرى مختلفة¹ و " ظهرت بشكل واضح في كل منتصف القرن التاسع عشر²" وذلك لتسوية أمورهم وتحقيق مطالبهم وحقوقهم وتخلصه من الضغط الممارس عليهم من قبل أصحاب العمل.³

2- العوامل السياسية:

بحيث أصبحت الأحزاب السياسية تتقرب من العمال نظرا لعددهم الكبير وذلك لتبني ما يحتاجونه و لحماية حقوقهم في الدفاع عنها حتى تضمن أصواتهم إلى جانبها في المعارك الانتخابية حيث تحصل على أصوات العمال نتيجة تحقيق مصالحهم لتخليصهم من الطغيان وسيطرة وظلم أصحاب العمل لهم الأحزاب السياسية قد أدخلت المسائل العمالية ضمن برامجها ،كما أن العمال، الكثير من العمال في الأحزاب التي اتخذت اسم الأحزاب العمالية وقد فتح ذلك السبيل أمامهم للدفاع عن حقوقهم خاصة وان وصلت أحزابهم إلى

¹ غريب منيه ،علاقة العمل و التعليم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية ،علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الجزائرية –دار ميدانية المركب اسميدال –عناية-أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الإعلام اجتماع جامعة قسنطينة السنة الجامعية 2006-2007ص107

¹ غريب منيه ،علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية ،مرجع سابق ص108

¹ غريب منية ،مرجع سابق ص109

² غريب منية ،مرجع سابق ص109

³ غريب منية ،نفس المرجع ص109

الحكم فيصبح تحقيق المصالح لديهم من الأمر السهل نتيجة لما تحتله الأحزاب التي تناضل على حقوقهم من منصب وصلاحيات⁴

أسس العلاقات المهنية:

تعتبر العلاقات المهنية سيره الربط بين الموظف وجميع من يقابلوه في حياته المهنية من مسئولين أو زملاء العمل أو المعدات المهنية وتتمثل الأسس التي تبنى عليها العلاقات المهنية من خلال ما يلي:

- العلاقات المهنية تبنى على أساس الأهداف المهنية المشتركة والمتبادلة بين الجميع ولها دور في تطور المؤسسة
- تبنى العلاقات المهنية على أساس الأخلاق المهنية التي تشمل الاحترام المتبادل والأمانة
- العلاقات المهنية تبنى على الثقة والخبرات المتبادلة بحيث لا تتم العلاقات المهنية إلا من خلال سيرورة التفاعل بين الجماعة
- العلاقات المهنية تبنى على التألف الفرد يميل إلى من يشبهه في الاتجاهات والتفكير والهدف¹
- اليقظة والوعي ويتمثل في تحمل العمال لمسؤولياتهم في أدائهم لمهامهم المهنية التي يقومون بها مع أحد أطراف العلاقات المهنية سواء المسئولين أو زملاء العمل
- التواصل المنفتح ويتمثل في التواصل في العلاقات المهنية حتى بعد انتهاء الخدمة والتقاعد² التقبل المتبادل أي كل طرف تقبل رأي الطرف الآخر لما يكون هناك موضوع للنقاش

⁴ رحمانى اسحاق، المزاغات العمالية و أثرها على علاقات العمل –دراسة ميدانية للمؤسسة الصناعية للمنظمات تيكجدة –مركب سور الغزلان – مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة البويرة، السنة الجامعية 2012-2013 ص48

¹ رندا العكاشة، الأسس التي تبنى عليها العلاقات المهنية، 17 يوليو 2020-أي العربي الموقع

الالكتروني <http://e3arabi.com>

² رندا العكاشة، مبادئ العلاقات المهنية الناجحة – العربي، الموقع الالكتروني

<http://e3arabi.com>

- مرونة العمال في التفاعل مع بعضهم¹
 - التفاعل بحيث يكون هناك تأثير وتأثر من كل الطرفين والأطراف الأخرى والتعاون الايجابي بينهم وهذا ما يؤدي إلى تشكل نظام آخر غير النظام الرسمي²
 - تقوم العلاقات المهنية على أساس الموضوعية فهي ترتبط بحقائق اجتماعية وليس غير ذلك
 - تقوم العلاقات المهنية على أساس الحقائق العلمية
 - تبني العلاقات المهنية على المهارات والخبرات التي يستمدّها العمال من مهنتهم وذلك يتم عن طريق التدريب النظري والعلمي³
 - العلاقات التي تقوم بداخل المؤسسة والذي يعتمد على أطرافها في تقديم الخدمات لها دور أساسي في استمرارية المؤسسة⁴
- عوامل تكوين العلاقات المهنية داخل المؤسسة:**

- تكون العلاقات المهنية داخل المؤسسة تبعا لعدة عوامل متعددة وتنحصر هذه العوامل عبر التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي في ما يلي:
- تكون العلاقات المهنية (الرسمية) داخل المؤسسة حسب طبيعة وظائف العمال المختلفة العلاقات التي تنشأ بين العمال ورؤسائهم وتعني علاقة يفرض نشأتها التنظيم فهي تنشأ بطريقة قانونية
 - تتكون العلاقات الرسمية كذلك من خلال قنوات الاتصال الرسمي بحيث تمنح مجالا للعاملين على أن يتواصلوا فيما بينهم وتتعدى ذلك إلى الإدارة فتواصل لن يقتصر و

¹ عرفة محمد، العلاقة المهنية... الأخصائي الاجتماعي بادرة التعليمية الموقع الالكتروني

ar.av.facebook.com

² ولاء أبو رحال، العلاقة المهنية، شبكة معلومات ذوي الإعاقة – كنانة اونلاين الموقع الالكتروني

kenanaonline.com

³ رفاح العياصرة، ماهو مبدأ العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية؟ 9ديسمبر 2019 3arabi العربي

الموقع الالكتروني http://e3arabi.com

⁴ يوسف عويد عتيق السعيد، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي

الرأي و الكويت تا يمز مرجع سابق ص15

جودة العمال فقط وتتضمن أيضا تبادل المعلومات حول الإجراءات الخاصة بالعمل المناطق ما تؤدي إلى تشكل السلة مباشرة ورسمية بينهم.

- تساهم كذلك خطوط السلطة في تكوين العلاقات المهنية الرسمية داخل المؤسسة ذات الطابع النظامي القانوني وذلك عن طريق التقسيم الهرم للهيكل التنظيمي- السلطة- الذي يعمل على تحديد العلاقة بين المستويات التنظيمية المختلفة والوظائف العلاقة بين المشرف وعدد من العمال أما بالنسبة لعوامل تكوين العلاقات المهنية غير الرسمية داخل التنظيم غير الرسمي داخل المؤسسة¹ فتتمثل في ما يلي
- تواجد مجموعه من الأفراد في مكان واحد يؤدي إلى احتكاكهم مع بعضهم البعض وخصوصا إذا كانت مدة زمنيته طويلة أو غير معينة ما تولد لديهم علاقات زمالة بحيث تتعدى هذه العلاقات إلى ما بعد الخروج من المؤسسة وحتى في البيئة الخارجية في المؤسسة فهناك من ينشأ علاقة أخوية وصدائه... الخ
- محاولة الأفراد إشباع حاجتهم لتحقيق الذات إظهار قدراتهم مما يدفعهم إلى الدخول في علاقات مع بعضهم البعض بشكل غير رسمي فبعضهم يلجئون إلى هذا النوع من العلاقات لإشباع حاجات الاجتماعية التي لم يمنحها له التنظيم الرسمي في حين يوفرها له التنظيم غير الرسمي
- تظهر العلاقات المهنية في التنظيم غير الرسمي لما يكون التنظيم الرسمي ضعيفا وغير واضحة معالم وانخفاض مستوى كفاءة العاملين
- تتكون العلاقات المهنية داخل المؤسسة في التنظيم غير الرسمي لأن ذلك بديهي الأفراد يدخلون في علاقة مع بعضهم نتيجة الاقتراب مصالحهم وأهدافهم وحاجاتهم المختلفة

¹ فنينش وسيم، واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سابق ص57

• تتكون العلاقات المهنية داخل المؤسسة في هذا النوع من التنظيم لضرورياتها الفرد ليس اله تعمل والتوقف بل هو بحاجة دائمه الى المجموعة أي بناء علاقة معهم ما تمده بالشعور في الانتماء للمؤسسة ما يدفع به إلى العمل بجدية¹

عناصر علاقات العمل:

تتبنى عناصر علاقات العمل وتنتج عن طريق تفاعل عدة أبعاد (تعاقدية، مؤسساتية، بعد التراضي) وهذا ما يميزه عن باقي العلاقات الاجتماعية ولا يمكن فصل هذه العناصر بعضها عن بعض وتمثل عناصر علاقات العمل في:¹

1- عنصر العمل:

يعتبر بمثابة إلزام العامل عن طريق عقد العمل الذي يحصل عن طريق اتفاق والتراضي بين العامل وصاحب العمل² وعرف المختصين العمل بأنه أنشطة هادفة يقوم بها الفرد عن طريق جهده الفكري و العضلي ذمنا وجود مجموعة من الأدوات يستخدمها في عمله ما يستدعي نشوء وصنع علاقات عمل ذات أبعاد مختلفة بين العامل وصاحب العمل و التجسيد الفعلي للعمل يستدعي شروط يجب أن توفرها أولها أداء العامل الشخصي لعمله والذي يعني بدوره قيام العامل لعمله من دون أن ينوب عنه احد في أي ظرف كان أما الشرط الثاني فيتمثل في الأداء الفعلي للعمل ويعني انه يقوم العامل المتعاقد بنفسه بالعمل المنوط به بحيث تكون ممارسته لعمله حقيقية لا يشوبها و أما الشرط الأخير فيتمثل في أداء العامل لمهامه نتيجة التعليمات التي تم التعاقد عليها مع صاحب العمل ودون تعديل عفوي كان أو مقصود من طرف العمال العمال ليس حرا في أدائه لعمله لا من حيث القانونية ولا من حيث التنظيم³ و مع ذلك فصاحب العمل مسئولاً على تقديم العائد في الوقت المحدد و

¹ عصمان بوبكر، تنظيم و تسيير علاقات العمل في ظل منظومة العمل الدولية -دراسة ميدانية المركب صناعة الكوابل الكهربائية -أطروحة مقدمة نيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع تنظيم و عمل، جامعة باتنة، السنة الجامعية 2014-2015 ص112

¹ مليكة عر عور، سوسيولوجية علاقات العمل، الطبعة الأولى، دار النشر و التوزيع، عمان 2014 ص24

² القواعد العامة في عقد العمل محدد المدة -ستار تايمز الموقع الالكتروني

<https://www.stavtimes.com>

³ puvisprudence الفصل التمهيدي: مقدمة عامة المبحث الأول....الموقع الالكتروني

<https://www.facebook.com>

توفيره لوسائل الإنتاج الخاصة بالعمل في حين أن العامل مسئول عن أخطائه التي ارتكبها في العمل.¹

2- عنصر الأجر " الراتب "

يعتبر المختصين الأجر معيار يستخدم للتحكم في كفاءة أداء العمل فالراتب الذي يتقاضاه العامل يعتبر قيمه مالياً على صاحب العمل أن يدفعها للعامل لأنه ملزم بها فهو يقدمها مقابل الجهد الذي يبذله العامل وفق ما يمليه التعاقد من شروط،² والأجر هو من يبين الأمور التي تؤثر على عمل العامل واستقراره في عمله ومن ثمة يهدد استقرار أو يضمن استقرار العمال داخل المؤسسة حيث لا يكلف المؤسسة تكلفة البحث والتضحية وقت الإنتاج مقابل البحث عن عمال مختصين فالأجر وسيلة تتخذها المؤسسة كأداة من أدوات تحقيقها لأهدافها ويعتبر الأجر دافع ومحفز للعمال و لتحريكهم للبحث عن وظائف والأداء الجيد الذي يضمن استقرارهم داخل مؤسساتهم ويضمن للمؤسسة زيادة في الإنتاجية كما من و نوعاً.³

3- عنصر مدة العمل " الزمن "

ويشير هذا العنصر في عقد العمل إلى المدة الزمنية التي يستغرقها العامل والذي يوضع فيها جهد و خبرته التي يتحصل عليها في خدمة مصالح صاحب العمل من خلال ما اتفق عليه طرفي العلاقة في عقد العمل وعلى العامل في أداء لمهامهم أن يخرج كل خبراته ومعارفه التي كسبها من خلال السنوات السابقة المختلفة⁴ وتوفيرها دون اختزالها أثناء قيامه بمهامه التي تتناسب مع الأجر الذي يأخذه تبعاً لها ما يجعل الأجر قابل للزيادة

¹ puvisprudence الفصل التمهيدي مرجع سابق

² الفصل الثاني علاقات العمل الفردية imadrassa الموقع الالكتروني <https://imadvassa.com>

³ ابرى حفيظة، بريهمات ليندة، دور الاجر في تحقيق الرضا الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات عامة و ادارة الجماعات المحلية، جامعة تيزي وزو السنة الجامعية 2015-2016 ص17

⁴ علاقات العمل الفردية 1-تعريف شعبة تسيير المحاسبي و المالي الموقع الالكتروني

<https://ar.facbook.com>

والنقصان نتيجة الجهد المبذول المهارات والخبرات يقللان من حدوث أخطاء في العمل وكذا تحسين وتحقيق اكبر قدر ممكن من الأرباح المؤسسة.¹

4- عنصر الإشراف "التبعية":

يعتبر احد العمليات التنظيمية بالمؤسسة إلى جانب التخطيط والرقابة واعتبر الإشراف عنصرا رئيسيا في نشأة علاقة العمل والتي تعرفها العالمة جورج داهليسي أنها الاختيار الموفق للوظيفة وبات الاهتمام لدى كل فرد أثناء قيامهم بعملهم وهي بمثابة قياس لأداء وتقدير العامل بهدف ضمان و السير الحسن وتحصيل الكفاءة بالمؤسسة، ويعمل هذا العنصر، عنصر الإشراف على طمأننت صاحب العمل على أداء ونشاط العامل أثناء تواجده في مواقع العمل تبعا لما ينص عليه العقد القانوني للعمل و تبع لذلك فالعامل ملزم بالخضوع الكامل لهذه القوانين² والإشراف يضمن لصاحب العمل أن يتحكم في ارتفاع وانخفاض الأجر بصفتهم جانب من جوانب و شرط من شروط العمل خاضع لعامل التغيير³ وعليه فعنصر التبعية والإشراف يأخذ صور ثلاثة بهدف منع استغلال وسيطرة صاحب العمل على العامل حتى يكون هناك التزام في العلاقة وتمثل الركائز الثلاث في: الصيغة القانونية التنظيمية، والصيغة الفنية التنفيذية، الصيغة الاقتصادية⁴

1- الصيغة القانونية التنظيمية :

تتمثل في بذل العامل لأقصى درجة لديه من الطاقة الفكرية والمعرفية والجسدية حيث تلزمه إياها الصورة التعاقدية أثناء قيامه بمهامه التي يملئها عليه صاحب العمل لاستنزاف كل ما يملكه العامل من كفاءات ومهارات وعلى العامل أن يلتزم بتوجيهات صاحب العمل وفي تقسيم صاحب العمل للعمال لديه عليه بالالتزام بالمعايير النظامية حتى يضمن استمرارية المؤسسة وديمومتها وتحقيق أهدافها وتميزت هذه الصيغة بخضوع العامل لسلطة صاحب العمل¹

¹ عناصر عقد العمل-المرجع الالكتروني للمعلوماتية المرجع الالكتروني <https://almarja.com>

² مليكة عر عور سوسيولوجية علاقات العمل مرجع سابق ص26

³ عناصر عقد العمل -مرجع سابق

⁴ مليكة عر عور مرجع سابق ص27

¹ سلي قوقو، الطبعة القانونية لعقد العمل في القانون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص القانون الخاص، جامعة الجزائر بجاية، السنة الجامعية 2015 ص12

2- الصيغة الفنية التنفيذية:

وتقتضي هذه الصيغة ضرورة تدريب الموظفين وتأهيلهم وإكسابهم المعارف المتنوعة التي تخدم مصالح المهنة والمتطلبات التنظيمية لسيرورة العمل وكذلك إيجاد التقنيات المناسبة التي تناسب المهام لتحقيق الربح الذي تسعى إليه المؤسسة، فالصيغة الفنية التنفيذية تعمل على تحديد أساليب قيام الموظفين لوظائفهم وفرضها عليهم بالزامهم بالعمل بها خلال أدائهم والبحث عن طرائق جديدة خاصة المرتبطة بالتكنولوجيا والوسائل المتطورة لضمان التميز في الأداء والنتائج الإيجابية المبهرة² وتتمثل هذه التابعة أيضا في توزيع ساعات العمل وفرض السلطة التأديب.³

3- الصيغة الاقتصادية:

ويترتب عن الصيغة الاقتصادية الأجر(العائد) بالدرجة الأولى السبب الرئيسي الذي يدفع الفرد للبحث عن عمل ليسد حاجياته المتنوعة وكيف لا يقع في دائرة الفقر⁴ والعوز وتمنح هذه الصيغة لصاحب العمل تحسين العمل والارتقاء به وتحقيق أكبر قدر من الربح وتوسيع نشاطاته تبعا لذلك وتطوير أداء العمال ودفعهم للعمل بشكل جيد مقابل دفع الأجر¹ الذي يعمل على إشباع حاجاتهم الأساسية وهذا ما يجعل المعادلة متوازنة من حيث المصالح فالعامل يريد مبلغا يتناسب مع حاجياته وصاحب العمل يستطيع دفع هذا المبلغ للعامل مقابل جهد العامل الذي به يستطيع ان يوسع نشاطه ويحقق أهدافه ويرفع من رأس ماله وفي نفس الوقت كلاهما في حاجة إلى الثاني وهم راضين عن هذه الشروط الذي يفرضها المنطق الاجتماعي²

² مليكة عر عور نفس المرجع السابق ص27

³ جدد سعاد، الأجر بصفته عنصر من عناصر عقد العمل في القانون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون اجتماعي جامعة سعيدة السنة الجامعية 2016-2017 ص19

⁴ نضال جمال مسعود جرادة، التبعية في علاقات العمل الفردية "دراسة تحليلية مقارنة" قدمت هذه الدراسة لنيل درجة الماجستير القانون الخاص، جامعة الازهر بغزة السنة الجامعية 201-201 ص27

¹ نضال جمال مسعود جرادة، التبعية في علاقات العمل الفردية "دراسة تحليلية مقارنة" مرجع سابق

ص27

² مليكة عر عور ،مرجع سابق ص65

خصائص العلاقات المهنية:

- للعلاقات المهنية عدة خصائص تتمثل في ما يلي :

تمثل العلاقات المهنية حالة من التفاهم بين العمال و تنمو تدريجيا من خلال حدوث عمليات تبادل الأحاسيس والأفكار والعلاقات المهنية لا تخضع لأي معايير أو إجراءات محددة.¹ العلاقات المهنية علاقات مؤسسية تتميز بارتباطها بوظيفة المؤسسة الاجتماعية وظروفها وكذا خصائصها الإدارية في العلاقة المهنية تبدأ حينما تنطبق شروط المؤسسة على حالة العامل.²

- فالعلاقات المهنية علاقات قيادية³

بين كيث لوكاس أهم خصائص العلاقة المهنية في ما يلي:

- العلاقة المهنية تمتاز بالتبادلية فهي علاقة تبادل بين شخصين أو أكثر
- العلاقة المهنية لها خاصية الواقعية بحيث تكون من نسق الواقع أي حقيقية في المجتمع⁴
- العلاقة المهنية تمتاز بخاصية الشعور بالانتماء لدى الأفراد المتبنين لهذه العلاقة فهي تقوي الروابط ما بين الأطراف داخل المؤسسة.⁵
- التواصل والتفاعل بين أطراف العلاقة المهنية له عدة أساليب وطرق.⁶
- الأفراد وهم في علاقة مهنية ينتج لديهم كم هائل من المعرفة المختلفة و المتنوعة نتيجة الاحتكاك الذي يحصل بينهم.¹

¹ رفاح العياصرة ،ديسمبر 2019،9 مرجع سابق

² مهارة العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية –عطية عبد المجيد الموقع الالكتروني <http://kenanaonline.com>

³ الممارسة المهنية مع الافراد و العائلات /العلاقات المهنية الموقع الالكتروني <http://basama79.blogspot.com>

⁴ العلاقات المهنية مفهوم العلاقات المهنية –فضاء التكوين في مهن التربية الموقع الالكتروني etakwine.com

⁵ مهارات تكوين العلاقة المهنية –النجاح نت الموقع الالكتروني <https://www.annajah.net>

⁶ عرسان يوسف ،العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ،مرجع سابق ص429

¹ مهارات تكوين العلاقات المهنية-النجاح نت –مرجع سابق

- عندما يدخل الأفراد في علاقة مهنية يتولد لديهم الاهتمام بالآخرين أي اهتمامهم ببعضهم البعض نتيجة علاقة تتولد عن هذه العلاقة المهنية كالصداقة والزمالة والأخوة بحيث تكون مبنية على عدم الأنانية.²
- توحد العلاقة المهنية أهداف العمال في وحدة العمل الواحدة يصبح لديهم نفس الغرض داخل التنظيم إلى جانب الهدف العام للتنظيم.
- أخذ مكان في اللحظة الحاضرة و تعني أن العلاقة المهنية لها مدة زمنية طويلة فما دام العمال في نفس الوحدة من المؤسسة ما دامت العلاقة قائمة وهي تتعدى في بعض الأحيان لتخرج أسوار المؤسسة.
- العلاقات المهنية تدفع بالعمال لتقديم أشياء جديدة في عملهم وذلك لما تولده من تحفيز لدى العمال³.
- تسند العلاقات المهنية على مقاييس ومحددات تفرضها وتحددها المؤسسة بحيث تتماشى هذه العلاقات مع قيم وأعراف المجتمع الذي تستمد منه المؤسسة اغلب قوانينها.⁴
- المؤسسة لا تنشئ لأهداف مالية محضة بل تلعب دورا اجتماعيا في احتوائها للعلاقات.⁵
- العلاقات المهنية عملية إكساب الفرد الرضا الوظيفي بشعوره عن طريقها بالانتماء لوحدة العمل⁶

تصنيف العلاقات المهنية :

للعلاقات المهنية عدة تصنيفات فهي تصنف معايير ونذكر منها:

² العلاقات المهنية –e3arabi-العربي الموقع الالكتروني <https://e3arabi.com>

³ العلاقات المهنية –مفهوم العلاقة المهنية – المرجع السابق

⁴ ولاء أبو رحال –العلاقة المهنية –شبكة معلومات ذوي الاعاقة –مرجع سابق

⁵ صبيحة فلاتي و سهيلة تونس ،العلاقات في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية ،مرجع

سابق ص26

⁶ منال عبد الحميد عبد المجيد العلاقات الانسانية ة تأثيرها في تحسين الاداء المنظمي مرجع سابق

1- التصنيف حسب المركز الاجتماعي الوظيفي و فيه تصنف العلاقات المهنية إلى :
العلاقات المهنية العمودية:

تتمثل في تفاعل يقع بين شخصين أو أكثر ذوي مناصب اجتماعية مختلفة من حيث المركز وطبيعة المهام على سبيل المثال العلاقة بين مدير المؤسسة ورئيس القسم.
العلاقات المهنية الأفقية:

تتمثل في تفاعل يقع بين شخصين أو أكثر ذوي مناصب اجتماعية متساوية مثل علاقة مدير الإنتاج بمدير الأبحاث.¹

2- التصنيف حسب رسمية أو عدم رسميه العلاقات المهنية:
العلاقات المهنية الرسمية:

وهي التي تحددها السلطة، يحددها القانون الرسمي للمؤسسة بتحديد الأدوار الوظيفية للعمال وتحديد النظام الداخلي للمؤسسة لضمان تحقيق الأهداف و سيرورة المؤسسة وتطورها²
العلاقات المهنية غير الرسمية:

تتمثل في كونها نوع من التفاعلات تحدث بين العمال والإدارة تحددها المواقف والميول والاتجاهات وتتمثل أيضا في كونها³

تلك التفاعلات التي تقع بين العمال حتى وان اختلفت أدوارهم الوظيفية وتميز هذه العلاقات بان القانون لا دخل له في تشكيلها فهو لا يحددها وينشأ هذا النوع من العلاقات نتيجة أسباب متعددة أما إيديولوجية ، ثقافية... الخ وهي ظاهرة بشكل واضح في كل مؤسسة من المؤسسات.¹

3- التصنيف حسب المدة (طويلة الأجل وقصيرة الأجل) :
العلاقات المهنية طويلة الأجل:

¹ بو دراع فوزلي ، ثقافة المؤسسة و طبيعة العلاقات الاجتماعية –مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم اجتماع العمل و التنظيم ،جامعة وهران السنة الجامعية 2013-2014 ص55
² عبد العزيز فكرة ،العلاقات الاجتماعية من منظور سوسيولوجية ،مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية العدد الثالث عشر جامعة باتنة 1 ص502
³ بن اوصيف مريم ،علاقات العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية مرجع سابق ص20
¹ عبد العزيز فكرة ،علاقات العمل الاجتماعية من منظور سوسيولوجية ،مرجع سابق ص502

تتمثل في نموذج تفاعل متبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن، تؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة.

العلاقات المهنية قصيرة الأجل:

وهي نموذج تفاعل متبادل يستمر إلى فترة قصيرة من الزمن²

4- التصنيف حسب المحيط (الداخلية والخارجية) :

- تتمثل العلاقات الداخلية في تفاعل الأفراد مع بعضهم داخل الجماعة
- تتمثل العلاقات الخارجية في علاقة وتفاعل الأفراد مع بيئتهم المحيطة بهم³

5- التصنيف حسب اتجاه العلاقة المهنية:

العلاقات التبادلية :

يتزامن هذا النوع من العلاقات مع وجود الأفراد أثناء تفاعلهم ويعني التبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر أي الفرد يؤثر ويتأثر ويوجد ثلاث أنواع العلاقات المتبادلة وتكون بين فردين لا غير، العلاقات المتبادلة بين الفرد والجماعة أي يؤثر فيهم و تأثر بهم، العلاقات المتبادلة بين جماعتين.¹

- العلاقات شبه والتبادلية:

يتم هذا النوع من العلاقات بين شخصين أو مجموعة أشخاص عن طريق خطة مرسومة وهنا يقوم الأفراد بأدوارهم المنظومة بهم تبعاً لما تمليه الإدارة.²

- العلاقات ذات الاتجاه الواحد:

وهنا في هذه العلاقة يكون التأثير في اتجاه واحد فقط يحدث بينهم تفاعل حقيقي مثل مدير المؤسسة على رؤساء الأقسام والموظفون.³

² شليلي خيرة ،علاقات الجوار في الوسط الحضري –دراسة مقارنة بين الأحياء السكنية الجماعية و الأحياء السكنية العتيقة – مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علم اجتماع الحضري –جامعة مستغانم،السنة الجامعية 2018-2019 ص32

³ بن سعيد سعاد ،علاقات الجيرة في السكنات الحضرية الجديدة ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الحضري ،جامعة قسنطينة السنة الجامعية 2006-2007 ص27

¹ فنيش وسيم ،واقع العلاقات الاجتماعية ،داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مرجع سابق ص75

² مستويات علاقات التفاعل الاجتماعي katron الموقع الالكتروني

<https://kwatron10.blogspot.com>

العلاقات المهنية تحسن من الصورة الذهنية للمؤسسة الصحية لدى المؤسسات الأخرى في المجتمع.

أبعاد علاقات العمل :

علاقات العمل من المنظور السوسيولوجي نمط علائقي رسمي شكلي و في ذات الوقت ذات طابع سوسيو تنظيمي نتيجة توافر ثلاث أبعاد أساسية في الموقف التفاعلي بين العمال وصاحب العمل وتتمثل هذه الأبعاد فيه :

1- البعد التنظيمي والمؤسسي:

في هذا البعد الذي يشير ويعبر عن المجال المكاني، موقع العمل الذي يتبنى المواقف التفاعلية التنظيمية بين أطراف العلاقة وكذا ردود أفعالهم التنظيمية التي تحتوي على جملة من القيم التنظيمية المعتمدة بالإضافة إلى اختلاف وتنوع الأنشطة الممارسة التي ترتبط بدورها بالمستوى التنظيمي التي ينتمي لها العامل كما أن النشاط الذي يمارسه العامل واضح المعالم محدد الملامح العريضة لعلاقة كما تحدد حجم السلطة التنظيمية بشكل تنظيمي لأداء العمال لعملهم المكلفين بها بالكفاءة المطلوبة منهم.

2-البعد التعاقدى:

يدل هذا البعد على طبيعة الاتفاق الناشئة بموجب عقد مكتوب أو غير مكتوب بين العامل وصاحب العمل ما يعطي لعلاقة العمل صبغه الرسمية الشكلية فتأخذ طبيعة التعاقدية اتفاقية حيث أن علاقة العمل تأخذ من حنا قانوني منسلخة عن الجانب¹

³ رفيق بسام محمد حجازي /الصورة الذهنية للعلاقات العامة لدى العاملين في مستشفى الكويتي /مرجع

سابق ص7

¹ مليكة عر عور ،سوسيولوجية علاقات العمل ،مرجع سابق ص38

الإنسان العاطفي في ظل ممارسة العمال لعملهم فيصبح العامل لذلك قابل للتقييم وتقدير العقاب والمكافأة وفي حالة محاوله صاحب العمل أو العامل أن يتجاوز هذه الممارسة المحددة في عقد العمل الصيغة التعاقدية الطرفين الالتزام بالعقد وبنوده.

3- بعد التراضي:

يدل هذا البعد على وجود التراضي في عقد العمل بحيث يضمن الولاء والإتقان في العمل ومن ثم إنشاء علاقة العمل شيء حتمي لا بد من حدوثه فهو يحدث بطريقة عفوية نتيجة عده أسباب لا يمكن تجاوزها ،العامل في هذا البعد له قناعة بالمهام المكلف بها والأجر الذي يتقاضى في مقابل مهامه ما ينتج عن ذلك من ثقة بين طرفي العلاقة اتجاه بعضهم البعض ما يمنع حدوث تسرب استشعار أحد طرفي العلاقة ففي الغالب يكون العامل معرض لاستغلال و ميل القانون لكفة صاحب العمل ما يدخل العمل في صراع مع صاحب العمل فتتميز علاقة العمل بالصراع بينهم والنزاع والعمل لأجل العمل لا غير لا إبداع ولا إتقان ولكن عقد العمل بين طرفي العلاقة حقق درجة عالية من الالتزام لبنود العقد الصارمة وبالتالي تجسد التراضي بين العامل وصاحب العمل¹

¹ مليكة عر عور مرجع سابق ص38

معوقات العلاقات المهنية:

يتلاقى العامل العديد من العراقيل المهنية في مكان العمل الخاص به بحيث تتميز هذه المشاكل التنوع والاختلاف وتتمثل في ما يلي :

1-توصيف مهني غير ملائم:

يعتبر بمثابة سجل موثق يحتوي على شروط إنجاز العامل لعمله أو مهنته التي عليه تأديتها على أحسن ما يكون لضمان تحقيق أهداف المؤسسة فهو يعتبر عقد عمل وأداة لقياس الأداء المهني.

2- نقص التدريب المهني:

بعض المؤسسات تقوم بتوظيف موظفين جدد في الخطوط الأمامية مما يجعلهم لا يملكون المعرفة الكافية ولا يحصلون عليها إلا من خلال التجربة والخطأ، وهناك بعض من المؤسسات الأخرى تعمل على تدريب الموظفين بطريقة رسمية لكنها خاطئة.

3- مراجعات الأداء المهني غير الفعالة:

هناك العديد من المدراء ليس لديهم دراية ومعلومات كافية التخصص وما يستوجب على المدراء أن يطلبوا من الموظفين وجهات نظرهم حول كل موضوع يخص المهنة وعلى المدير أيضا التركيز على نقاط القوة في الأداء المهني قبل البدء في معالجة بعض المواطن، المجالات التي بحاجة إلى تحسين وتكون مراجعة الأداء المهني الناجحة ¹ عندما يختتم باتفاق بين الموظف المهني والمدير وأيضا مع مجموعة مصممة بشكل مشترك من ما يهدف إليه الأداء باستمرارية هذه العلاقات لأنه ركن أساسي ترتكز عليه المؤسسات وحتى وان كان بشكل غير رسمي لأنه يضمن سيرورتها.

4- عدم وجود اتصال ثنائي في الاتجاه:

بحث يجب على الإدارة المهنية أن تبذل جهدا في صنع التواصل المهني داخل المؤسسة مع جميع الموظفين فالتواصل المنتظم ثنائي الاتجاه يمكن الموظفين من معرفة ما يعرفه المدير

¹ رندا عكاشة ديسمبر 2020-18،المشاكل المهنية التي تواجه الموظفين في مكان العمل
e3arabiالموقع الالكتروني e3arabi.com

المهني ما يصنع لديهم موقفاً لملكية الشركة وذلك لا يؤدي الأداء ممتاز من قبل الموظفين وهذا ما يقوم به القادة الناجحون والمؤسسات الناجحة.

5- الاعتراف غير الفعال بالموظف المهني:

بحيث هذا الشكل من الاعتراف لا يحفز الموظف على العمل ولا العمل في شكل مريح بحيث يصنع لدى العامل فكرة مفادها العمل من أجل الأجر لا غير، ولا يهتم العامل بالإبداع ولا العمل بشكل جديد لذلك يجب أن يكون هناك مكافآت وجوائز عن طريق مسابقات في العمل المهني والأهم في ذلك الشكر اليومي للموظفين هو تقدير ما يفعلونه ما يقدمونه وما يبذلونه من هذه العملية التحويلية من تحويل تقدير موظف المهني من مشروع إلى ثقافة يساعد في صنع جو ملئه الانتماء والتنافس نحو الإبداع والأداء الممتاز وهذا يتطلب جهوداً متضافرة¹

من قبل الإدارة المهنية فتزديدها لكلام إيجابي كل يوم لكل موظف بمثابة تحفيز لهم وضمان لولائهم لمؤسستهم.

6- عدم وجود المسائل المتعلقة بالعمل النهائي :

ما يعرقل عمل الموظفين المميزين هو الموظفين ذوي الأداء الضعيف فالعمل مع هؤلاء يجعل الموظفين المميزين يتراجعون في أدائهم ليصبحوا مثل البقية أو يتركوا عملهم و يبحثون عن عمل آخر مناسب أكثر لهم، لأن الموظفين ذوي الأداء الضعيف يسمح لهم بالاستمرار لأنهم في الأخير يعدون موظفين كالآخرين بغض النظر عن مستوى أدائهم في العمل وهذا ما يستوجب على المؤسسة عملية مراجعة الأداء المهني لدى عمالها عن طريق توفير وسائل لغرض المساءلة وإتباع عملية التدريب المهني المناسب الذي يتناسب مع عملهم والإجراءات التصحيحية وفي حالة فشل الموظف في القياس سيفصل عن عمله ففي النهاية ما يهم هو الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة.

7- سياسات المؤسسة غير الملائمة أو المفرطة :

السياسات التي يتبعها جميع الموظفين هي شرط أساسي لدى جميع المؤسسات المهنية وإتباع المؤسسات من السياسات غير ملائمة لها سيشق لها طريق نهاية عدم تحقيق

¹ رندا عكاشة مرجع سابق

الأهداف المناسبة وشق طريق فشلها بدل نجاحها فالمؤسسة عليها باتخاذ سياسات مناسبة تتلاءم مع ما تسعى إليه دون أن تفرط في سياستها لذلك يجب ان تبذل جهودا للحصول على¹

قل عدد ممكن من السياسات المهنية فاحداث الاكتشافات هو أن البيئة المهنية الخاصة بالعمل تؤدي دوما بالموظفين لأداء عملهم بشكل أفضل عن طريق توفير لهم الحرية والدعوة للإبداع المهني فالسياسات الكثيرة تخنق أعداء الموظف.

8- نقص المعدات والمرافق:

يجب على الإدارة المهنية الاهتمام بالمعدات المهنية التي يستعملها الموظف كنوعها و جودتها إلى غير ذلك وتمنح المؤسسة نسبة عالية من نفقات التشغيل للمعدات والمرافق وتفقدتها بشكل دائم وصيانتها وكذلك عليه التأكد من ولاء ومشاركه الموظفون في ديمومة و نشاط هذه المؤسسة بحيث ترتفع وتحسن الصحة المهنية مع ارتفاع وتحسن الروح المعنوية.

9- قلة المشاركة المجتمعية الخيرية:

أثبت إن المشاركة المجتمعية الخيرية أنها عنصر فعال لتطوير عمل الموظفين ويجب على أصحاب العمل توفير فرصة للموظفين لقضاء يوم واحد مثلا في خدمة مؤسسة خيرية داخل المجتمع ويحتسب ذلك اليوم مدفوع الأجر المؤسسات المهنية التي تلتزم بهذه الثقافة تكسب الموظفين وتحافظ على مكانتها بشكل آخر في المجتمع.

10- الإدارة المهنية سيئة:

على حسب الإدارة يكون الناتج فإذا كانت الإدارة جيدة وتعمل بإيجابية ومد رائها¹ يمثلون قوة جيدة للموظفين سيكون هناك نجاح مهني و إذا كانت الإدارة سيئة و تعمل بسلبية ومد رائها يمثلون قوة ضعيفة للموظفين سيؤدي حتما إلى فشل مهني فالإدارة المهنية تعتبر

¹ رندا عكاشة مرجع سابق

¹ نفس المرجع السابق

أداة قياس يقاس فيها النجاح المهني والاهم الأشياء التي على الإدارة المهنية القيام بها هي أن تسأل الموظفين عن أحوالهم واحتياجاتهم¹

آليات تنظيم علاقات العمل:

علاقات العمل كغيرها من العلاقات تخضع للتنافس والصراع بمختلف أو جهة ما فرضت ضرورة إيجاد آليات تنظم هذا النوع من العلاقات وتعمل على ضمان سيرورتها ولتفادي حدوث مشكلات تخص التنظيم وتتمثل هذه الآليات فيه:

1-المفاوضات الجماعية:

وتعني أسلوب ووسيلة وجدت بهدف تنظيم التفاعلات القائمة بين أطراف علاقة العمل بين العمال وأصحاب العمل، وهي طريقة لها صبغة اجتماعية فهي تضم المديرين الذين لهم الحق في أمر المفاوضة مع العمال و ممثلوا العمال الذين لهم ارتباطات في نقابات العمال ومحور تركيزها هو كيف يحدث التواصل بين الفئات داخل المؤسسة وما يترتب عنها من تكثيف حركة المعلومات ما بين فئات المؤسسة وكذلك كيفية تعزيز التحفيز داخل التنظيم ومدى فعاليته وتحديد عقد العمل بما تحويه من شروط تخص الفئتين من الأجور وساعات العمل...إلخ ويحدث التفاوض الجماعي أيضا في حالة عدم التفاهم بين أعضاء الاجتماع و عضوين من الأعضاء المتواجدين في الاجتماع أو لما يكون هناك صراعات و نزاع نتيجة تضارب المصالح بين الفئات، الأعضاء¹

2- التشاور و التعاون :

نشأة إليه التشاور و التعاون لتنظيم علاقات العمل نتيجة اختلاف المعلومات المتحصل عليها من طرفي علاقة العمل، من صاحب العمل والعامل، لذلك بات الخضوع للتشاور أمر محتوم خاصة التشاور حول القضايا الجزئية للعمل والمختلفة بحيث تعتبر هذه القضايا بالغة

¹ نفس المرجع السابق

¹ مليكة عر عور ،سوسيولوجية علاقات العمل مرجع سابق ص40

الأهمية في هي عنصر أساسي في تطور أداء العمال وازدهار المؤسسة واكتساب أكبر قدر من الربح وفي تحقيق الأهداف التي تسعى إليها وكذلك تحسين المردودية ليعود على العامل بأجر يتناسب مع تلبية حاجياته الأساسية ويعود على صاحب العمل بتوسيع نشاطاته وتحقيق أهدافه المتنوعة وعليه فإن التعاون بين طرفي العلاقة قد فرض نفسه ،وحقيقة لا مناصه منها وذلك لتقريب وجهات النظر في ما بينهم والتقليل من سيطرة أصحاب العمل على العمال و تخلصهم من التذمر وبس فيهم روح الانتماء بدل الاستعباد.

التوفيق والتحكيم :

ويتمثل التوفيق في الجمع بين فئات العلاقة العمالية التي تميز طبيعتها بالصراع الاختلاف القواعد والمصالح والغايات ما تولد عنه الاختلاف في أسلوب التفكير ونمط العيش ما تمخض عن ذلك من تصرفات مختلفة وهذا لا ينفي حتمية وجود وتشكل علاقات عمل داخل المؤسسة، وعليه داخل النسق الكلي، وحتى لا يطغى الصراع على المجتمع فيشترط الجمع والتوفيق بين طرفي الصراع ومحاولة موازنة المعادلة¹ بين العامل وصاحب العمل أما بالنسبة للتحكيم فهو يتمحور حول الاهتمام بحاجيات العامل والتركيز عليهما وكذا الاهتمام بمصالح صاحب العمل وتعمل على عدم الميل لكفه على حساب الكفة الأخرى، إلا لتلبية حقوقه بحيث يلتزم العامل بواجباته اعتبارها حقوق لصاحب العمل ومنع صاحب العمل المقابل الذي يتمثل بدوره في الأجر الذي يناسب حاجيات العامل بالقدر الذي يضمن له أساسياته بالعيش حياة كريمة لا تهيش ولا فقر¹

¹ مليكة عرعور ، مرجع سابق ص41

¹ مليكة عرعور ، مرجع سابق نفس الصفحة

خاتمة الفصل:

من خلال مما سبق خلصنا إلى أن العلاقات المهنية من خلال خصائصها وتصنيفاتها أن
سيرورة المؤسسة ونجاحها يتوقف على طبيعتها وأصبحت في وقتنا الراهن لا تتعدى
العادية وذلك لما تحويه من أهمية و لأنها إنسانية واجتماعية في الوقت نفسه فالإنسان هذا
الفرد العامل ليس آلة أو شبيها لها ما الفرق في اندماجه يخوض علاقات متنوعة في حياته
داخل المجتمع والمؤسسة مجتمع صغير داخل النفق الكلي العام فكم المجتمع يلبي حاجيات
فالمؤسسة بدورها أيضا تلبي حاجيات أخرى للعمال وهم ليسوا بغنى عن هذه العلاقات التي
اضحك أهداف المؤسسة مرهونة بها ،بطبيعتها

الفصل الثاني :

النظريات المفسرة للعلاقات المهنية

تمهيد

النظريات الكلاسيكية

النظرية البيروقراطية

نظرية الإدارة العلمية

نظرية التقسيمات الإدارية

التصور الكلاسيكي للعلاقات المهنية (كارل ماركس، هيرت، سيمون)

النظريات نيوكلاسيكية

نظرية العلاقات الإنسانية

النظريات الحديثة

النظرية البنائية

نظرية الفلسفة الإدارية

خاتمة الفصل

تمهيد:

التنظيمات الطبية احد اهتمامات ومن بين دراسات علم اجتماع تنظيم فتعددت هذه الدراسات وتشعبت وأعطت عدة تفاسير من شأنها أن تفسر الظواهر التي تحدث أثناء تأدية العمال لوظائفهم والتي من بينها التفاعلات التي تطرأ داخل المؤسسة الصحية، العلاقات العمالية أو بما تسمى العلاقات المهنية التي كان للعلماء في شتى الأقطار نصيب في إعطاء إطار نظري حول العلاقات المهنية وطبيعتها لكون هذه الأخيرة قد فرضت نفسها على المجتمع ، فتنوعت واختلفت النظريات منها كلاسيكيه ونيو كلاسيكية وحديثة و كلها صبت انشغالها حول هذا النوع من العلاقات لما لها من تأثير لا يمكن إخفائه على مستويات مختلفة من المجتمع وكما لها من فعالية .

النظرية البنائية:

انطلق رواد هذه النظرية في دراستهم للعلاقات المهنية بداية من تحليل هذه العلاقات بين مكونات النسق حيث ترى البنائية الوظيفية¹ بأن الأفراد يقومون بأفعال مختلفة ومتنوعة ومن الضروري المحافظة على هذا النوع من العلاقات التي تهدف إلى الحفاظ على الكل باختلاف¹ الأفراد أو العمال في مهامهم وأدوارهم وهم في نفس الموقع من المجتمع يولد حدوث عملية تأثير وتأثر بين الأفراد ما يسهل عليهم التفاعل والتقليل من حدوث الصراعات داخل المؤسسة وذلك يضمن الحفاظ على النسق أي الحفاظ على الكل ومن أبرز رواد هذه النظرية "تالكوت بارسونز" الذي اعتبر التنظيم نسق إذ أوضح أن التنظيمات تتميز وتنفرد بكونها وحدات اجتماعية هادفة ولتحقيق هذه الأهداف يستلزم وجود إجراءات تنظيمية لضمان تحقيق ما يسعى إليه التنظيم² ويعرف تالكوت بارسونز النسق هو جمع من الفاعلين يتفاعلون في ما بينهم يدفعهم ميولهم لإشباع حاجتهم وتحدد علاقاتهم بمواقفهم في ضوء رموز يشتركون فيها تحددها الثقافة³ أي أن الأفراد وهم داخل النسق الكلي العام يبذلون جهدا بغية تحقيق هدف أساسي يتمثل في تلبية حاجاتهم إذا تجمعهم علاقات تنتج عنها مواقف تستند إلى ثقافتهم وهم يتصرفون تبعاً لها كما نظر بارسونز إلى النظام الطبي على أنه نظام من العلاقات الاجتماعية بصفة المرض ظاهرة اجتماعية⁴ ولا يقتصر على حالته البيولوجية فقط وحددت بأنه تهديد للمسؤولية الشخصية المشتركة لأنه يكسب الأفراد ويمنحهم مشروعية التوقف عن العمل¹ وبما أن المرض ظاهرة للمريض دور في المجتمع خاص به وقد فسر تالكوت بارسونز هذا الدور بأنه دور قائم على أن يلتزم المريض بحقوقه وواجباته وليد طبيب دوره الاجتماعي أيضاً مختلف عن دور المريض و التعريف الاجتماعي لدور الطبيب هو الطبيب من أهم القوى المؤثرة في تعامله مع المريض واهتمامه الكبير وتحمل لمسؤولياته والتزاماته بأخلاقيات مهنته فمجال في المجتمع واسع وخدماته أساسية ومحورية ومما لا شك فيه أن المجتمع في ضمان سيرورته يركز على

¹ عصمان بوبكر، العلاقات المهنية في ضوء نظرية (مقاربة تحليلية) مجلة العلوم الإنسانية العدد السادس والعشرون، جوان 2012 جامعة بيسكرة (د ص)

² شلبي عمر، واقع الإشراف في التنظيم الصناعي الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع جامعة قسنطينة السنة الجامعية 2008-2009 ص78

³ عصمان بوبكر، مرجع سابق (د ص)

⁴ نفس المرجع السابق (د ص)

¹ عصمان بوبكر، مرجع سابق (د ص)

هذا الجانب من المجتمع-الجانب الصحي-واهتم بارسونز بدراسة دور الطبيب باعتباره له دور داخل النسق الكلي بحيث يؤثر ويتأثر ،ولمحاولة الكشف عن مكونات هذا الدور ودراسة الاحتكاك بين الطبيب والمريض وأوضحه في تحليله لدور المريض ودور الطبيب لإيضاح العلاقة بين هذين الدورين ويتمثل في الشكل الآتي²:

دور الطبيب	دور المريض
التوقعات (الواجبات) • لديه مهارات متعددة ومتنوعة ولديه الخبرات بحيث يستفيد منها في تشخيص الأمراض المختلفة • يفضل الطبيب مصلحة المريض والمجتمع على مصلحته الخاصة ويعمل على تحقيقها بحيث لا يهمه الأجر و العائد الذي يحصل عليه بقدر ما يهمه أن يتعافى المريض ويعود لملى منصبه الشاغر داخل الوحدة الاجتماعية فهو عضو ساهم في تطور المؤسسة وتحقيق أهدافها و لضمان سيرورتها وعدم عرقلة نموها وحتى لا يتفكك المجتمع فالطبيب لا يهمه الصيت او الشهرة	الواجبات والحقوق • يجب على المريض أن يرغب في العلاج ويخلي المرض عنه بأسرع وقت لكي يعود عمله وإتمام ما كان ينجز ويجب أن يكون هناك ضبط لان المريض إذا لم يرغب في تحقيق الشفاء فهو يستغل فرصه مرضه ليتحرر¹ من واجباته والتزاماته ومهامه التي اعتاد أن يقوم بها و لكي يبقى في حالة راحة ومنصبه في هذه الحالة يبقى شاغرا ما يعرقل نشاط المؤسسة فالمريض فاعل أساسي في سيرورتها فلا يمكن توقع عمل بدون عامل. • عليه أن يبحث عن علاج لمرض ولا

² عبد المجيد الشاعر ،يوسف أبو و آخرون علم الاجتماع الطبي ،الطبعة الأولى ، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع ،عمان 2000ص120

¹ سلوان فوزي عبد البقلي العبيدي:شبكة جامعة بابل ،علم الاجتماع الطبي 2 الموقع الالكتروني www.uobablon.edu.iq

يستسلم لهذا المرض أو يتغاضى ولا يعطيه قدره الكافي من الاهتمام فيتزايد المرض ويستعصى على الطبيب بعد ذلك عند تشخيصه معرفة مرضه بالتحديد وبالتالي يمكن أن يكشف الطبيب نوع المرض بشكل متأخر فيصعب² العلاج أو يتعسر إيجاد الدواء المناسب له ما يؤدي إلى أخذ المريض الذي هو فاعل وعامل له دوره المهم في المجتمع، مدة طويلة لا يؤدي فيها مهامهم المنوطة به وربما يتوفى ما ينجر عن ذلك من خسارة يد عامله مؤهله وممكن ان تكون هذا خبره وتجربه وعلى الطبيب أن يتعاون معه ببذل قصار جهده حيث تشخيصه وتحديد مرضه و اعطاء ادويه تناسبه ونصائح يتقيد بها المريض كيف يتعافى فلا يجب على الطبيب أن يتقاعس في مساعدته للمريض لأنه بذلك يؤثر على المؤسسة بشكل خاص وعلى المجتمع بصفة عامة وهذا أمر مفصول في	فهو يقدم مصلحة غيره المريض على مصلحته الخاصة دائما • على الطبيب أن يلتزم بالموضوعية³ بعدم • التحكم على المريض في تصرفاته بناء على اتجاهات الخاصة أي لدى الطبيب رصيد معرفي علمي كبير يشخص من خلاله وتبع له حالة المريض وتحديد نوع مرضي لعلاج. • على الطبيب أن لا تورط عاطفيا مع مرضاها فهذا يؤثر على قدرته على العمل و يفقده تركيزه في التشخيص • على الطبيب الالتزام بما تمليه اللوائح والقوانين المهنية فحتى ينجز عمله على أحسن وجه وهذه الالتزامات التي تحددها المؤسسة والتي يحددها النسق الكلي العام هي كوسيلة ضبط الطبيب² فهو بمثابة
--	--

² عبد المجيد الشاعر، مرجع سابق ص121

³ عبد المجيد الشاعر ،يوسف أبو الرب و آخرون ،علم الاجتماع الطبي مرجع سابق ص121

أمره المجتمع نسق من العناصر المختلفة والمترابطة لتحقيق الهدف العام أي كالسلسلة أن فقدت حلق منها ولم تعوض فمالها التفكك لان البقية ستندثر¹ الحقوق: من حق المريض أن يسمح الطبيب له بالتخلي عن أعماله أو بعض من مسؤولياته بإعطائه إعفاء حسب نوع علقته و ان لا يقوم ببعض النشاطات التي تعود عليها كالععمل أو ممارسة الأعمال داخل الورشة ، أو الدراسة و ذلك حتى يسترجع كامل قواه وعافيه ويصبح قادرا على مزاولة أعماله الروتينية. • ينظر الطبيب إلى المريض نظرة مفادها أن المريض بحاجة إلى رعاية مساعده لان المريض لا يشفى هكذا من دون تشخيص أو دواء أو علاجه فهو لن يشفى من مرضه بمجرد انه يريد ذلك صفاء المريض يعافي	أداة من أدوات الضبط الاجتماعي حتى يجتنب استعمال المرض كوسيلة وعذرا للتخلص من المهام. • الحقوق: من حقوق الطبيب فحص مريضه لمعرفة علقته وتشخيصها فهو لا يمكن أن يشخصها دون ان يفحص جسم المريض بأجهزة معتمدة في الطب وأن على المريض الإجابة عن أسئلة الطبيب المتعلقة بخصوصياته سواء الجسدية أو حياته الخاصة. • من حق الطبيب ان تكون له سلطة في عمله وحتى في علاقته مع العاملين معه لان ذلك سيكسبه الثقة بالنفس ويولد لديه طاقة للبحث أكثر والتشعب أكثر ومحاولة كسب أكبر قدر من المهارة والخبرة. • يشغل الطبيب ما كان يمثل قوة ونفوذا في علاقته مع
--	---

انطلاقاً من الدواء الذي يتناوله بعد مرحلة التشخيص ¹ الصحة البدنية للعامل مطلب وظيفي للنسق الاجتماعي ²	المريض فالمرضى دائماً ينظر الى الطبيب كونه هو من يحدد له مرضه ويحصر له دواؤه الذي يناسبه حتى يعالج ويعافي وينظر له نظرة مفادها أن الطبيب أكثر معرفه منه وكفاءه وخبره وهذا مما لا يشك في أحد ³
--	---

أبعاد التصور البارسونزي

من أهم العلماء الذين تحدثوا عن علاقات العمل ووضعوا لها محددات وضحه العالم الأمريكي تالكوت بارسونز واعتبر احدث التصورات التي فسرت علاقات العمل والتي حاولت بدورها إعطاء دلالة سيكسو سيولوجية لها، إضافة إلى البعد الاقتصادي مبرزة العلاقة التبادلية التفاعلية في ما بين أطراف العلاقة و الدور المتكامل الذي يحرك الفرد نحو البحث عن عمل يناسب وقد جاء التصور البارسونزي لعلاقات العمل بفكره فحواها التعددية السببية بدلاً من السبب الواحد في تفسير علاقات العمل ويرتكز هذا التصور الحديث على ثلاث أبعاد أساسية في حياة العامل وترتكز على عدة أفكار وتتمثل هذه الأبعاد في ما يلي:

¹ عبد المجيد الشاعر، مرجع سابق ص122

² نفس المرجع السابق ص122

1- طبيعة كينونة علاقات العمل :

أكد التصور البارسونزي على ضرورة الاعتراف بكينونة علاقات العمل كعلاقة قائمة بذاتها لا تخضع لوصاية ولا تخضع لتوجيه فئة معينة من فئات المجتمع نتيجة مساعده القانون لهم وتحديد الفئة التي تمتلك وسائل قوى الإنتاج ذلك لأن علاقة العمل تحظى بتأييد من طرف البنود القانونية لتشريع العمل كونها نشاط إنساني متميز يتميز بوضوح الالتزامات بشكل دقيق للقائمين بها، طرفي العلاقة، ذلك للمحافظة على التوازن في مراكز بين العمال وصاحب العمل وحتى يحل الأمن والاستقرار الاقتصادي والاجتماعي للدولة ولقد تضمنت الإلزامية في هذه العلاقة كل العمال سواء النساء أو الرجال لكن هناك حالة استثنائية تمحور في¹ فئة العمال الأحرار أو العمل الإجباري الجنود أو المساجين.

2- بنية علاقات العمل:

يرى رواد هذا الاتجاه أن علاقات العمل لها ميزة الخضوع من قبل طرفي العلاقة -العامل وصاحب العمل- والعامل لا يخضع للاستعباد من طرف صاحب العمل لأن الخضوع هنا ليس لصاحب العمل سواء كان فرد أو هيئه بل لما يحمله تشريع العمل من إجبار طرفي العلاقة وأخذت دلالة مفهوم علاقات العمل تصور حديث مرده لتوسيع فحواه فهو قد أصبح الأداة الأكثر شمولاً بحيث بدأ هذا المفهوم دلالاته مع توسع حجم العمال في كافة البلدان وقوة تأثير العمل في المجتمع الإنسان المعاصر و يرى بارسونز تالكوت أن خضوع العامل للمستويات التنظيمية ما هو إلا إسقاط لسورة خضوعه لقانون تشريع العمل بحيث يستوجب المنظور التكاملي و وجود تنسيق بين نشاطات فعاليات المهنية في إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة ويرجع مدلول الخضوع بدرجة كبيرة الى الموقع وطبيعة القوانين التنظيمية الذي أخذ صبغتها قانون العمل الذي يحمي بدوره حقوق العامل والتزاماته فبالخضوع في التصور الحديث لعلاقة العمل ابعد الخضوع التطبيقي الذي كان سائدا في التصور الكلاسيكي لعلاقات العمل.

3- قيام الدولة بعملية التفاوض:

¹ مليكة عر عور ،سوسيولوجية علاقات العمل مرجع سابق ص42

يرى التصور الحديث أن الاستقرار المجتمع لا يحدث إلا إذا ما كل فئات النسق الكلي أخذت حقوقها بأكملها ما يفرز الاستقرار المهني لدى العامل والأمن لصاحب العمل على ماله وإنتاجه وإن يكون هناك توازن في الحقوق والالتزامات بين صاحب العمل والعامل وتغلب¹ كفة على كفة مما لا شك فيه أن هذا الأمر في غاية الصعوبة لأن التوازن لا يكون إلا في تقديم أجر مناسب للعمل يسد به مختلف حاجته في نفس الوقت يعادل الجهد المبذول في العمل ويستوجب ظروف عمل مناسبة وفي المقابل عدم إلحاق الضرر لأصحاب العمل المالكين لقوى الإنتاج سواء كانوا أفراد أو هيئات وعلى هذا الأساس فقد كانت رؤية النقاد للتصور الحديث لعلاقات العمل أنها حاول أن تجمع بين النادي والمعنوي وتصنيفهم في نفس الرتبة في أهميتها البالغة وتأثيرها القوي على أداء العامل هذا وقد كشف التصور الحديث إن الدولة كافية على إن تدير عملية التفاوض بين طرفي العلاقة في ظل تحقيق المصالح العامة في بحيث لها الصلاحية في التدخل المستمر لتنظيم العلاقات العمالية عن طريق بنود، قوانين من شأنها تقريب وجهات النظر بين الطرفين المتعاقدين ما يحقق التوازن المصالح بين العامل وصاحب العمل¹

تحليل بارسونز تالكوت لصورة مهنة الطبيب:

في تحليل عالم الاجتماع الأمريكي تالكوت بارسونز لصورة مهنة الطبيب انه لكي يؤدي الطبيب مهمته بفعالية ونجاح فإن عليه أن يقدم نفسه بطريقة خاصة، وإن تقوم تصرفاته على أساس العمومية و الخصوصية الوظيفية والحياد الوجداني، بحيث الأطباء عليهم الاعتماد على معايير مقبولة بصفة عامة أكثر من الاعتماد على المعايير الخاصة وأن لا بد عليهم من التحلي بالموضوعية في عملهم دون التورط العاطفي ولا بد من وضع مصالح المريض نصب اهتمامهم أي قبل مصالحهم، وطبيب العيادة يختلف اختلافا كبيرا عن طبيب

¹ مليكة عرعور ، مرجع سابق ص42

¹ مليكة عرعور ، مرجع سابق ص43

الأبحاث ذلك أن مهنته تكون عملية وتطبيقية أكثر منها نظرية فكينا هما يبحثان عن حلول لمشاكل معينة ما الطبيب موجود لمد يد المساعدة وهو ملزم بالتدخل ومحاولة عمل أي شيء تجاه مرضاه الذين يلجئون إليه الشخص المريض لن ينتظر عالم الأبحاث ليقدّم له حلاً لمشكلته حيث إن عالم الأبحاث مهمته البحث في المشكلة والعمل على توضيح معالمها واكتشاف أسبابها ثم التوصل إلى النتائج بعد الاختبارات التي يجريها على تلك الظاهرة، المشكلة، لكن المريض يبحث عن حل عاجل لحالته ولا يمكنه أن ينتظر طول هذه المدة ولما تكون المعرفة العلمية متاحة فإن مما لا يمكن إخفاءه أن العلم ليس سوى مرشد يعطينا الإرشاد وليس الدليل الذي لا تشوبه شائبة في حي العلم يتميز بالاحتمالية يمكن إن يكون صائباً ويمكن إن يحتمل الخطأ فهو ليس دليل قطعي على الصواب ولهذا السبب ترجع نظره الطبيب في حالات المرضى بكل منها على حدة¹ إلى كل حالة بصورة مستقلة عن الحالات الأخرى وتشير الخبرة الطبية إلى الخبرة الفعلية في التعامل مع المريض بحيث المدة التي يقضيها الطبيب في عمله تمنح الخبرة الطبية في كيفية وأساليب التواصل والتعامل مع المرضى وكما أن دور الطبيب يميل إلى الخصوصية أكثر من العمومية و إلى الحكم الشخصي أكثر منه إلى الاستنتاج العلمي لأنه يتدخل في جوانب أخرى أكثر من التزامه بتطبيق مهاراته البحثية فالكثير من الأمور ، من العراقيل والمشاكل التي يواجهها الأطباء في العمل تكون خارج قدره الطبيب كم متخصص فأكثر المشاكل التي تأتيهم هي شكاوى تافهة أو في نواحي لا تهمهم على الإطلاق مثل مشاكل السكن أو الطلاق وعلى الطبيب أن يسلك بصورة اجتماعية مناسبة ذلك أن المرضى لديهم توقعات وثيقة قوية وأمل كبير بأن العلاج الذي سيقدمه الطبيب سيأتي بنتائج إيجابية مناظرة لارتكاز الطبيب على تجاربه الإكلينيكية الفردية مع أفراد مختلفون فإنه يعتمد تدريجياً في أدائه لعمله على سلطة حواسه الشخصية في حيث يكون تشخيصه بشكل مستقيم عن السلطة الغير الخاصة للتقاليد الطبية أو العلم كما انه يتعرض لحالات تتصف بالتردد أو الشك بمستوى يفوق بكثير أي مواقف مهنية أخرى فحاجة الطبيب إلى الأمان قد تؤدي بحالات كثيرة إلى تظاهرهم بقدرتهم على كل شيء مما يؤدي إلى الخوف من تلقي أي نقد يوجه إليه ،وما

¹ محمد علي محمد، شاء حسين الخولي، دراسات علم الاجتماع الطبي، الطبعة الأولى 2011، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان
ص686

يستوجب على الطبيب في أخره الحياد العاطفي هو عدم الميل تجاه المرضى عاطفيا و فيديو الوجيه ويشير سادنو في دراسة له أن احتماليه الأطباء في بدل جهودهم قليله في إنقاذ كبار السن و المنحرفين اجتماعيا أو الذين تتسم منطقتهم بسوء السمعة وحتى المكانة الاجتماعية والاقتصادية¹ المريض لها أهمية بالغه فحسب "داف وهو لينجشيد" في إحدى الدراسات أن الأطباء وممرضات القمة رغم ارتباطهم الرسمي في المستشفى ككل، كانت تندر رؤيتهم في العنابر العامة حيث يوجد مرضى الطبقات الدنيا أي المكانة الاجتماعية والاقتصادية للمريض هي التي تحدد أماكن العناية فإذا كانت ذومال ومركز سيشخص حالته أحسن الأطباء وارقى المستشفيات والتوجيه الجماعي هو الذي يصنع مصالح المريض ويملي أسبقيتها على مصالح الطبيب¹

النظرية البيروقراطية :

البيروطيون بدءا من " ماكس فير" وما جاء به كل من " روبرت ميرتون" و " سلزينك" و " كولدنز" من نماذج تنظيمية بيروقراطية لم يهتموا العلاقات المهنية بل تم حصرها ضمن إطار رسمي ثابت ومستقر ومحدد تمارس فقه الاختصاصات تنفيذا للوائح والقواعد والصيغ وقد ابعدت النظرية الديمقراطية لا تفرزه الوظائف والمهام علاقات في شقها الإنساني والاجتماعي و حصريا في جانب مهني جاف وهو ما تبينه خصائص المنظمة البيروقراطية التي تهدف إلى التأكيد على الطابع الرسمي لمختلف المهام التي تمتاز بالعقلانية وتبنت هذه

1

محمد علي محمد ،سناء حسين الخولي مرجع سابق ص287

1

نفس المرجع السابق ص288

النظرية الراشدة في التعامل مع المعوقات الإدارية فهي تؤكد على انصياع المرؤوسين بشكل تام للمسئول الإداري فالنظرية البيروقراطية تبين بوضوح تنظيمها للعلاقات المهنية بكيفية شبه إليه محاولة الابتعاد بها قدر الإمكان وتجريدها من الجانب الآخر وما هو ما تضمنه النموذج الغربي وقد أخذت هذه النظرية عدة نماذج منها نموذج "ميرتون" الذي يتضمن، ويتضح اهتمامه بالعلاقات المهنية من خلال اعتماده على مبدأ الرقابة الهادفة الذي يفرض على الأعضاء الالتزام بالسلوك المهني واعتمد ميرتون في بناء نموذج البيروقراطي على ثلاث حقائق مركزا على تقليص حجم العلاقات الشخصية والالتزام الأعضاء بالالتزام بالقواعد والإجراءات الرسمية وعدم ترك مجال أوسع للمبادرة نتيجة تقليل البحث عن البدائل وما يعيق نشاط المنظمة حسب هذا التصور¹ أي تلك العلاقات التي لا تعكس الجانب المهني لذلك هو يؤكد على الاهتمام بالعلاقات بين الأفراد ضمن الإطار المهني، وقت اعتمد نموذج "سلزنيك" البيروقراطي على النتائج المتوقعة مؤكدا على تفويض السلطة كمبدأ وفي نفس الوقت على الرقابة كإجراء تمارسه السلطة العليا في المنظمة فقد أشار إلى اتجاه الأعضاء نحو الجزء الذي ينتمون إليه والالتفاف حول أهدافه مع عدم التطرق لما يفرزه ذلك من علاقات مهنية ويأتي نموذج "كولندر" الذي يشير إلى العلاقات بين الأعضاء والمشرفين وقد أكد على الدقة في عملية ممارسة الإشراف وما يترتب عنها من تسلط تبعا لما تعكسه من مظاهر القوة وتطرق للعلاقات المهنية أثر تركيزه على عملية الإشراف وما يمكن أن يشوبها من نقص يكون نتيجة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، هذا وقد اهتمت النظرية البيروقراطية بتحقيق الانسجام الضروري لتحقيق أهداف المنظمة ولم نتعامل مع العلاقات المهنية في مضامينها المختلفة بل اهتمت بتخطيط وضبط وتحديد الخطوات المهنية التي تحوي على الحد من العلاقات الشخصية ومطلب الرقابة ضمن الأطر الرسمية¹

نظرية الإدارة العلمية:

¹ عصمان بوبكر ، العلاقات المهنية في ضوء نظرية المنظمة (مقاربة تحليلية) مرجع سابق ص 301

¹ عصمان بوبكر ، مرجع سابق ص 301

تولدت " حركة الإدارة العلمية" كتوجه علمي مهمته البحث عن كفاءات تسمح بتطوير الإنتاجية ومعالجة المشكلات التي تنتج عن المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، فقام روادها بدءا من "فريدريك تايلور، وهرني غانت ، و فرانك جالبرت " وغيرهم معتمدين على العديد من المبادئ كالتخصص في العمل ¹ واعتماد الحوافز ² وقد انصب اهتمام حركة الإدارة العلمية بالعلاقات القائمة بين أعضاء المنظمة وتحديد العلاقات بين العاملين والإدارة وتركيزها على جو التفاعل و التعاون بينهما بشكل يولد لدى العامل ضرورة التعاون مع الإداري وتحديد الأجور تبعا للإنتاجية و تضمن النتائج التي توصل إليها "فريدريك تايلور" مقاييس متعددة لا يمكن فصلها أو استبعادها كعلاقات ذات بعد مهني بالرغم من تأكيد على نظريته للعامل كونه يشبه الآلة و يتعين علي الاستجابة التامة لما تمليه السلطة المشرفة و يبتعد عن التأثير الذي يحدث في الجماعة أو التأثير بها، الشيء الذي لا يخفى بأنه لا يمكن تحقيقه بعيدا عن الخوض في موضوع العلاقات المهنية التي تتدخل في نسيج العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة بأي إلحاحه بتقليل عدد المرؤوسين للرئيس الواحد و تحقيق كفاءات عالية في الرقابة و الأداء ، حتما العلاقات المهنية أما في أعمال "فرانك جالبرت" "و زوجته ليليك" الذي في كفاءات التدريب و تبسيط إجراءات العمل وفق سبل علمية ، وفي معالجته لمسألة التعب المهني أشار إلى توفير فترة راحة للعمال إلى جانب التقليل من الحركة و استخدام العدد اللازم فقط من الأدوات إجراء يقلل من الحركة الغير الأزمة أما بالنسبة "لها نري غانييت " فقد أنصب تركيزه على ربط بين عملية التخطيط و الرقابة واهتموا أيضا بربط الأجر معتمدا على فلسفة الحوافز و قد اقترح مكافئة العمال الأكثر إنتاجية الذين ينتجون أكثر ما هو مقرر عليهم و اهتموا بالأبعاد المهنية بإرجاع مسؤولية انخفاض الكفاءات الإنتاجية للإدارة وحدها ¹

نظرية التقسيمات الإدارية :

¹ عصمات بوبكر ، مرجع سابق ص 301

² بن دريدي منير ، اسراتيجية ادارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائر – التدريب ، الحوافز ، مذكرة النيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة السنة الجامعية 2009-2010 ص 49

¹ عصمان بو بكر ، مرجع سابق ص 304

اهتم "هانري فايول" بالواقع الفني نشاط المدراء القواعد التي يجب أن يعتمد عليها والإداري وإشارة الاهتمام بالعلاقات المهنية للجهود الفردية والجماعية من خلال عاملي التواء والتنسيق

ضمن الأنشطة الإدارية فقط ووضعها من خلال ضبطه للمرتكزات مجموعة من المبادئ سماها "المبادئ الإدارية" التي لابد أن تتوفر لتلبية المتطلبات الإدارية والفنية حيث حددها بأربعة عشر مبدأ من بينها ما تعلق بصفة مباشرة في العلاقات المهنية مثل الإنصاف ، والمساواة بين الأعضاء ، روح التعاون مكافأة الأفراد وكل تأكيده في الغالب على الجانب الإداري ، العناصر الإدارية المتمثلة في التخطيط ، والتنظيم ، إصدار الأوامر ، التنسيق والرقابة أما دراسة " جيمس موني " فقط أشارت إلى العلاقات المهنية داخل المنظمة عندما اعتبر الترتيب المنظم للجهود الجماعية من أهم النشاطات التي من شأنها تحقيق الأهداف هذا وقد أوضح "أوليفر شيلدون" اهتمامه بالعلاقات المهنية في تأكيده على المسؤولية الاجتماعية في الإدارة وعلى شؤون الأفراد بصفتهما عنصران ميزان للعلاقات المهنية في شقها الاجتماعي وعليه نظرية التقسيمات الإدارية التي اهتمت بالجوانب الإدارية للمنظمة لو تعالج مسألة العلاقات المهنية كظاهرة تنشأ في المنظمة بل شملت بها بهدف التقيد والخضوع لتحقيق الأهداف المنظمة بشكل امثل¹

نظرية العلاقة الإنسانية :

تعتبر دراسة "الثن مايو" وفريقه "روثلز ، ديكسون ، وارنز" من بين الدراسات التي عملت على معالجة الجانب الإنساني معتمدة على التجربة ، وتوصلت إلى الكشف عن العوامل الغير المادية لها أثرها في العملية الإنتاجية ما اظهر الجانب الاجتماعي المؤثر في علاقات العمل والإنتاج ، وهنا بدأ الكشف هل العلاقات ذات الشق مهني تنشأ بين

¹ عصمان بو بكر ، مرجع سابق ص 305

أعضاء المنظمة باعتبارها تشكل نظاما اجتماعيا ويعد فيه العمل الطرف في العلاقة المهنية فلعامل كائن اجتماعي تؤثر في أدائه الرغبات والميولات والاتجاهات ونظرت هذه الدراسة إلى العلاقات المهنية من زاوية الاعتبار المنظمة نظاما اجتماعيا يضم تفاعلات للطاقة الفردية وما يميز العلاقات المهنية القيم والنمط السلوكي للذات يصنعك محددا لها وضوابطها مستهدفة التنسيق بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي فالتفاعل بين هذين التنظيمين يعكس شقا اجتماعية من العلاقات غير الرسمية ذات الأثر الواضح والبلوغ على الإنتاجية أكدت على المشاركة في اتخاذ القرارات والقيادة الجماعية لا يتم إلا في ظل بناء علاقات مهنية تتماشى مع أهداف المنظمة في مدرسة العلاقات الإنسانية أو ليس اهتمام بإلغاء العلاقات المهنية كونها أسباب النجاح وتطور المنظمات ، وترى هذه النظرية أن الارتباطات المهنية التي تتعلق بالموظف بينه وبين زملاء العمل المهني وبين العلاقات الاجتماعية الخارجة عن العمل تنشأ نتيجة تقارب المصالح والمكان الواحد الذي يتوفيه أداء العاملين لعملهم¹ وتواصل كل من ملر و فورم إلى دستور خاص بالعلاقات الإنسانية في الصناعة إلى أن العمل نشاط جمعي تتشكل حيا تهم وفق متطلبات العمل²

نظرية الفلسفة الإدارية

اهتم رواد هذه المدرسة بالتصرفات الإدارية بحيث يرى " دوغلاس ماك غريغور " أن العلاقات المهنية تتأثر داخل المنظمة نتيجة تأثر باقي الأعضاء بالطابع الفلسفي الإداري الذي يؤمن به المدراء وتعرض لما جاء به الفكر الكلاسيكي دم نظريته (X) والتصورات

¹ عصمان بويكر ،مرجع سابق ص307

² علم الاجتماع الصناعي –الكتاب mekkoug علم الاجتماع الصناعي الموقع الالكتروني www.stavtimes.com

الفكرية لمدرسة العلاقات الإنسانية في نظريته (y) وتوصل ماك غريغور إلى أن رفع مستوى الأداء وتحقيق الأهداف لا يمكن تحقيقها إلا ضمن علاقات مهنية مدروسة وحدودها مضبوطة وإن الركن الأساسي في العلاقات المهنية هو نشاط الفرد والجماعة وتصرفاتهم، فهي تمثل المهمات الرسمية لكل فرد كما حدد "وايت" المواصفات التي تتصف بها العلاقات المهنية التي تسود أي منظمه التي تمثلت في سلسلة من الأنشطة والتفاعلات والمشاعر المترابطة التي تتأثر بالبيئة المحيطة، وتظهر إشارة نظرية " كرس أركريس " للعلاقات المهنية في كل تغيير المستوى التنظيمي راجع إلى السلوك الإنساني إنما هو ممارسة للعلاقات المهنية¹.

التصور الكلاسيكي للعلاقات المهنية (كارل ماركس، هربت سيمون)

وصف عالم الاجتماع "هربرت سيمون Herbert simon" علاقات العمل بعلاقات القوة نظرا للمرحلة التي كان يمر بها المجتمع وكانت المرحلة تطويرية وكانت فيها الرأسمالية قطبا فرض سيطرته على الوسائل وقوى الإنتاج في كل أوروبا بينما الطبقة العمالية كانت أداة للكسب وتحصيل أكبر قدر من الربح ويرجع السبب في كون علاقات العمل جاءت بهذا الشكل قصبه العالم الألماني "كارل ماركس" الذي وصف بعلاقات الإنتاج على خضوعها الثلاث مبادئ أساسية تتمثل في مبدأ العرض والطلب مبدأ الأذكار والخضوع و مبدأ السلطات الإدارية تنشط هذه المبادئ حينما يحدث التفاعل التأثيري .

1- مبدأ العرض والطلب :

وفي هذا المبدأ الموجود خاصة بالعامل المادي والمعنوي التي تتدخل في تنميط نشاطاته التي يبذلها في العمل حيث تمنحه الانفراد والاختلاف عن البقية من الأعضاء المجتمع قابلة للتأمين ، للبيع ، فالعامل يعرض جهده كسلعة قابلة للشراء أو لبيع من قبل مالكيها مقابل لقمة العيش و يندرج هذا المبدأ، مبدأ العرض والطلب ضمن بعد مادي خالص دون الإلتفات إلى أبعاد أخرى تنشأ تأثيرات عديدة كالبعد الإنساني أو المشاركة أو حاجته في إنشاء علاقات المهنية فالعامل لا يهتم إلا البيع جهده لتحقيق حاجاته وصاحب العمل يستغل هذا الجهد مقابل إعطاء العامل أجر يناسبه في تحقيق أهدافه و أهداف مؤسسته و يبقى العامل نتيجة هذه المعادلة لحقبة طويلة من الزمن في خدمة المجتمع

2- مبدأ الإذعان والخضوع :

وفق التصور الكلاسيكي يتمثل مبدأ الإذعان و الخضوع حيث يرى ماكس فير أن علاقة العمل يطغي عليها استغلال صاحب العمل للعامل ووجود مبدأ الإذعان و الخضوع في تفاعل العمال مع بعضهم في المحطة من محطات حياة الاجتماعية مما زادت في امتداد حقبة القهر و الحرمان بالنسبة للطبقة التشغيل التي تقبل العمل مقابل أجر زهيد وعدو الوعي لديهم بالتغيير على بطش الطبقة الرأسمالية ، حيث يعمل العامل ليس لديه حل إلا أن يقبل بهذه المعادلة غير العادلة لتأمين حاجاته الضرورية لضمان بقائه و استمرار يته لذلك فهو يقدم الإذعان و الخضوع لصاحب العمل الذي يتحكم في الفرد و طاقته ووصف كارل ماركس CARL MARX العلاقة العمالية بأنها السيطرة على الفرد و طاقاته و اعتبر وجود مبدأ الإذعان و الخضوع بذرة صراع باطني يشير إلى وجود اهتمام الطبقة العمالية

متناقضة مع اهتمامك الرأسمالية و نشأ هذا المبدأ نتيجة بيع العامل لجهد و عدوة مجابهة لصاحب العمل نتيجة خوف من الوقوع في البطالة و بالتالي الوقوع في الفقر لذلك فعلاقات العمل عكس إذعان و خضوع العامل لصاحب العمل عن طريق عقد العمل¹ و أنها معادلة غير متوازنة في الأخذ و الرد بين العامل و صاحب العمل .

3- مبدأ سلطان الإدارة :

علاقة العمل تتشكل وفق تأثير مبدأ سلطات الإدارة الذي يشير إلى التحكم علاقة العمل تتشكل وفق تأثير مبدأ سلطان الإدارة الذي يشير إلى تحكم الدولة وسيطرتها على عمليات التفاوض بين طرفي علاقة العمل بهدف تقريب مصالحهم فالدولة هنا تعتبر طرفاً وسيطاً أي لديها مشروعية الإلزام بتطبيق القوانين الخاصة في بالعمل لكن تحولت هذه الممارسة "مبدأ سلطان الإدارة" فهو قد خرج عن نطاق الدولة فقد تحول إلى صاحب العمل فنتج عن ذلك فتور في تحكم الدولة في تفاعلات علاقات العمل فهي قد فقدت القدرة على التحكم في التفاوض بين صاحب العمل والعامل و على الانضمام في التفاوض لصالح الطرف الضعيف مهضوم الحقوق في هذه العلاقة وقد رأى ماكس فير أن دعم التكافؤ بين صاحب العمل والعامل يعكس ابعاد مستوى لمدى استغلال أصحاب العمل لجهود عمالهم و يرى بأنها تعد من ابلغ وأكثر النماذج سوء وسيطرة تقع على العامل ولي للعامل حق وحيد وهو أن ينال عائدا يسد حاجته لا غير وليس لديه الحق في ادخار بعض مناطقه التي يحتاجها في حياته بل يدفعها كلها مقابل ثمن محدد، ووفق التصور الكلاسيكي فإن علاقة العمل قد اعتبرت مبدأ ثالثاً لمبدأ سلطان الإدارة، فحسب ماكس فيبر فالبعد أو أن المبدأ الثالث حق القبول أو الرفض الذي يصدره ويقرره العامل لعقد العمل لا يزيد أو ينقص عن

¹ ملكة عرور ، مرجع سابق ص44ص45

ذلك شيئاً لكن نتيجة انفصال حق التفاوض من صلاحيات الدولة أصبح على العامل القبول لكي لا يقع في دائرة البطالة ودخوله في معاناة اجتماعية طويلة أمدها¹.

خاتمة الفصل

من خلال مما سبق ذكره في هذا الفصل تسليط الضوء على مختلف النظريات التي تناولت موضوع الدراسة ذلك أن كل نظرية عالجه موضوع الدراسة من زاوية مختلفة حيث نجد أن النظريات الكلاسيكية، اهتمت بالعلاقات المهنية من الجانب الرسمي أما النظريات نيوكلاسيكية فقدت أبدت اهتمامها بالعلاقات المهنية من خلال التركيز على دوافع العمال الاجتماعية الإنسانية فقد اهتمت بالعلاقات غير الرسمية أما النظريات الحديثة فقد صببت اهتمامها على العلاقات المهنية من حيث تبيان العلاقة بين العمال في وظائف مختلفة والتعاون في ما بينهم لتحقيق توازن المؤسسة واستقرارها وبالتالي تحقيق أهدافها

¹ مليكة عرعور ، مرجع سابق ص45-46

الفصل الثالث

المقاربات النظرية للمؤسسة

تمهيد

المقاربة النسقية

مقاربة الإدارة العلمية

مقاربة التحليل الاستراتيجي

مقاربة العلاقات الإنسانية

خاتمة الفصل

تمهيد

إن الاتجاه الحديث في تنمية الاقتصاديات لدى مختلف الدول هو الاعتماد على المؤسسة لما لها من دور في أحداث التطور و سيرورة عجلة النمو لذا فقد تزايد الاهتمام العالمي بالمؤسسة و أضحي يشكل ظاهرة لافتة للنظر في العالم أصبح يشهد نمو كثيف وواسع في أعداد هذه المؤسسات ،وحسب المنطق الاجتماعي الاقتصاد هو عصب المؤسسة و أساس تطور أي مجتمع كان، ما فرض على المجتمع الاهتمام بها عن طريق إقامة البحوث العلمية حولها والدراسات ما انبثق عنها مقاربات للعديد من العلماء الذين ارسوا معالمها النظرية وأعطوا طرقا شتى لإدارتها وكيفية الاستفادة منها لذا سنتطرق في هذا الفصل للمقاربات النظرية للمؤسسة بحيث تنوعت هذه المقاربات في نظرتها لمؤسسه إلى أنها اجتمعت حول ضرورة وجودها داخل المجتمع فهي عجلة نموه ونجاحها يؤدي إلى نجاحها وفشلها يؤدي إلى فشل.

المقاربة النسقية :

تعود بدايات هذه المقاربة إلى أعمال عدة علماء وباحثين منهم بيتر لانفي yohbta lalan الذي يعتبر إن المؤسسة نسقا اجتماعيا واقعي يختص بخصائص تنظيمية أما عالم الاجتماع الأمريكي تالكوتن بارسونز talcott parsons الذي نظر إلى المؤسسة بأنها نسق اجتماعي système social يتألف من العديد من الأفراد المختلفين في ما بينهم يتفاعلون مع بعضهم يندفعون لتحقيق أقصى كمالات إشباعهم و بينهم نسق من الرموز المشتركة تتوسط علاقاتهم هذه علاقات التي تتميز بالاستقرار تحكمها مجموعة من العناصر التالية :

- القيم والمعايير تحكم التفاعل وتحدد الشكل وتوقعك المتبادل بين الفاعلين
- الجزاءات التي تظهر في شكل ثواب وعقاب تحقق بذلك درجة من الضبط في التفاعل

- يضع كل فاعل من الفاعلين في اعتباره سلوك الآخر عن طريق توقعات المتبادلة بينهم¹

ويوضح بارسونز مسألة التكامل بين الأفراد والجماعات في التنظيم مشيرا إلى أن تحقيق هذا التكامل لا يتم إلا من خلال التنسيق القيمي السائد في المجتمع ومن خلال أهداف التنظيم الاجتماعي وتتأكد هذه العملية من خلال الأنماط المعيارية المحددة تنظم العمليات المختلفة التي يتم من خلالها مواجهة متطلبات الوظيفة التي تفرضها المنظمة أما المتطلبات الوظيفية التي يتعين على كل من المنظمة أن تواجهها لكي تحافظ على بقائها تتمثل في العناصر التالية :²

الموائمة وتحقيق الأهداف : وهذان المتطلبات يتعلقان بشكل مباشر بالعلاقة التنسيق بالبيئة المحيطة به.

¹ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية ، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة علم الاجتماع تنظيم و عمل 2017 جامعة 8 ماي 1945 ص25

² تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية ، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة علم الاجتماع تنظيم و عمل مرجع سابق ص26

- التكامل والكمون: هذان المتطلبات يتعلقان بالطرق الداخلية للنسق وتعمل كل منظومة على تلبية هذه المتطلبات لضمان تحقيقها للمحافظة على الأداء الوظيفي في إطار المنظومة الأوسع ان هذه المقاربة تعتبر المؤسسة مجموعة الأنساق الفرعية تتفاعل فيما بينها ويؤثرون على بعضهم وتتفاعل هذه الأنساق مع البيئة الخارجية في إطار علاقات اعتماد متبادل بينهما وبين النسق الذي ينظمها تحقيق الأهداف التي يسعى إليها النسق الكلي¹ و عالج بارسونز² التنظيمات الرسمية كأنساق الاجتماعية من خلال النظر إلى التنظيمات على أنها تمثل وحدات فرعية تتمثل الأفراد الأقسام والوظائف المهنية داخل الأنساق الكبرى كنسق التعليم أو الاقتصاد و إن المشكلة الرئيسية² تتمثل في الكشف عن الوسائل التي يمكن إن تتوقف فيها أوجه النشاط الوحدات على أحد هذه المستويات مع أوجه النشاط الوحدات على مستويات الأخرى وإلى حد التكامل معها
- وبالرغم ما جاءت في هذه المقاربة من إسهامات إلى أنها تعرضت إلى الانتقادات منها :
- صعوبة تحديدها للمتغيرات التي تفصل و تحد بين المؤسسة نسق مفتوح و بالبيئة الخارجية
- يقول جيمس تومسون james thompson أن الأنساق المفتوحة تعد أكثر تعقيدا ولها تفاعلات متغيرة تغير مستمرا داخل المؤسسة وما البيئة الخارجية وهكذا فإن القدرة على التنبؤ تكون فيها أقل³

¹ بوخناف هشام :أساليب الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة قسنطينة 2006-

2005ص46

² بوخناف هشام :أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية مرجع سابق ص47

³ بوخناف هشام : مرجع سابق ص47-48

مقاربة الإدارة العلمية :

نشر المهندس الأمريكي فريدريك تايلور في أوائل القرن العشرين عرض سماه حركة الإدارة العلمية التي أصبحت نظرية في سلوك العمل تجزم على طرح مفاده أن العلم يستطيع تحديد أسرع وأفضل الطرق لإنجاز العمل وتحقيق أعلى درجات من الكفاءة التنظيمية كما أنها تفترض هذه النظرية بأن التنظيمات في تأدية أعمالها لا تعرقها أي مشكلة باعتبارها أنماط مغلقة إلى حد ما وقد نشر تايلور أفكاره في كتاب "مبادئ الإدارة العلمية" سنة 1911 وتضمنت هذه المبادئ تقسيما للمسؤوليات بين الإدارة والعاملين¹ حيث حدد تايلور مسؤولية الإدارة في وظيفة التخطيط ومسؤولية العاملين في وظيفة التنفيذ وبين أن علاقة الإدارة في المؤسسة مراعاة ما يلي:

- التعاون بين الإدارة والعاملين
- تحديد معايير مناسبة لأداء عن طريق الدراسة والملاحظة وليس بالاعتماد على سجلات سابقة لأداء العاملين من غير أساس علمي
- اختيار العاملين حسب أسس محددة لضمان أفضل أداء
- تدريب العاملين بأفضل الطرق التي تناسب أدائهم²
- اعتبر تايلور taylor المؤسسة أنها نظام شبه مغلق³ تتم داخله التفاعلات المادية ويمكن تحديد أهم الافتراضات التي اعتمدها:

1- النظر إلى العامل على انه اله إنتاجية لا غير ينفذ ما تمليه عليه السلطة التي تشرف عليه وهو يقبل بالتوجيه وبما هو مطلوب منه أن ينفذ بصيغته الفردية بعيدا عن ما ينجم عن الجماعة التي يعمل معها من تأثير .

2- الدافع الرئيسي لتحسين كفاءة الأداة هو الأجرة المادية حيث كلما قامت المؤسسة بدفع أجر مرتفع أكثر كلما ضاعف العامل جهده في انجاز ما يأمر به لزيادة لإنتاجية

¹ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص18

² نفس المرجع السابق ص19

³ نفس المرجع السابق ص19

3- اعتمادا مبدأ تقسيم العمل بين العامل يؤدي إلى زيادة الأخيرة العمال و كفاءتهم في الأداء

4- تحديد عدد المرؤوسين للرئيس الواحد بعد قليل منهم من اجل تحقيق أعلى كفاءة في الرقابة و الأداء

5- اعتماد أسلوب دراسة الوقت و الحركة لقياس كفاءات الأداء بموضوعية بعيدا عن المواقف الذاتية في المنظمة الصناعية في تحديد المكافآت .¹

6- الاهتمام بحركة العامل في تفاعلها مع الحركات الآلة يحقق الكفاءة الإنتاجية ، الاهتمام بالوظيفة² بالرغم من الاتجاه العلمي الذي اعتمد تايلور في تطوير المؤسسة الصناعية غير أنه تعرض للعديد من الانتقادات منها :

- تجريد الفرد من استقلاليته و من حقه في المشاركة بالرأي في العملية الإنتاجية في ضمن طاعته³
- نظر هذه النظرية للمؤسسة بأنها نظام "نسق مغلق"⁴
- "الاعتماد الراسخ لدى الإدارة التنظيمية حول الحوافز و الأجور " ⁵بأنها تأتي في مقدمة اهتمامات و دفع العامل للعمل
- "تجاهلها للعوامل الخارجية " ⁶التي لها الأثر البالغ على كفاية الإنتاجية
- تجاهلها للدافع النفسي¹ على اعتبار العمال أنهم مجرد أدوات يعملون على تنفيذ العمل المطلوب منهم وفق تعليمات مفصلة و واضحة من قبل المستويات الإشرافية

¹ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص20

² منير بركاني ،نظريات المؤسسة الكلاسيكية أو التقليد في علم الإدارة تدوينة 7يونيو 2020

³ خطة البحث المقدمة المبحث الأول المدرسة الكلاسيكية الموقع الالكتروني

<https://library.bawroedu.kvblib>

⁴تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص20

⁵ نفس المرجع السابق ص20-21

⁶ نفس بعض المراجع السابق ص20-21

¹ خطة بحث المقدمة المبحث الأول ،مرجع سابق

تجاهل السلطة غير الرسمية التي لا بد أن تكون في أي منظمة كانت فهي مصاحبة للتنظيم الرسمي و أدت أفكار فريدريك تايلور إلى نوع من الحرب بين العاملين و أصحاب العمل

2

مقاربة التحليل الاستراتيجي

تهتم مقاربة التحليل الاستراتيجي بفهم كيفية بناء الأفعال الجماعة انطلاقا من التصرفات الفردية و التنسيق في العمل الذي يفرض جملة من الأفعال الفردية يكون تحليل الاستراتيجي عندما يراقب تصرفات الفاعلين المتعلقة بأهداف واضحة معينة³ و يركز التحليل على موازنة النقص الموجودة في التسيير و الإدارة على توضيح الاختبارات الأساسية للإدارة و تنسب هذه المقاربة إلى كل من عالمي الاجتماع الفرنسيين ميشال كروزيه Mechel Crozier و ارهارد فريد بارغ Fried berg Erhard بحيث قدمها مجموعة من الأدوات المفاهيمية تسمح بفهم التحليل الاستراتيجي للمؤسسة تمثل فيما يلي :⁴

- إستراتيجية الفاعل :

هو مفهوم مركزي في التحليل لا يسمح بفصل أفعال الفاعلين عن السياق التنظيمي الناس لا يقبلون أن يعتبروا الوسائل لتحقيق أهداف الخاصة وإستراتيجية يسعى لبلوغها وهذه الحرية النسبية للفاعل تمنحه بعض الاستقلالية الذاتية الذي يمارسها داخل التنظيم

- السلطة:

وتعني علاقة وليست سمه للفاعل وتشير إلى قدرة الفاعل بجعل نفسه قادرا على أن يدفع بفاعل آخر ليتصرف حسب التوجه المرغوب فيه وان المصادر الرئيسية للسلطة تتمثل في

² تايلور و الإدارة العلمية تايلور (انظر الإطار) هو احد المؤلفي ،الموقع الالكتروني

<https://compkoxoxoai>

³ عبد القادر خريش ،التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزيه مجلة دمشق المجلد 27 العدد الأول +

الثاني 2011 ص576

⁴ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص592

الكفاءة والسيطرة على العلاقات مع المحيط وسيطر على وسائل التواصل¹، والسلطة علاقة تخضع للتبادل²

- نسق الفعل الملموس:

ويشير إلى مجموعة العلاقات التي تعقد بين أعضاء التنظيم والتي تصلح لأنها تحل المشكلات اليومية الملموسة وهذه العلاقات لها ميزة أنها غير متوقعة من طرف التنظيم ومن طرف حدود الوظيفة أيضا ومع ذلك هذه القواعد غير الرسمية ضرورية وحتمية لكي يشتغل النسق.³

- دائرة الالاقين:

كل تنظيم يخضع إلى كم من الالاقينات اقل ارتفاعا أو أكثر مثل التقنية التجارية، البشرية باستطاعة الفاعل الذي لديه القدرة على أن يسيطر عليها جيدا بحيث يجب أن يمتلك مؤهلات وشبكة من الاتصالات والخبرة أن يتوقع الالاقينات و الالاقين مجالا يمنح للفاعل استقلالا ذاتيا ويؤثر في النسق التنظيمي قسطا من السلطة في الأخير⁴

ويدرس التحليل الاستراتيجي علاقات السلطة داخل التنظيم اعترافا بوجود التعاون بين الفاعلين بمعنى كل فعل جماعي يقوم على حد ادني من الاندماج ووجود قيد معاناة وجود مناطق ارتياب ويستحيل اختزال الفاعلين أفراد أو مجموعات في مهام غير مجسدة لأنهم يتمتعون بقيود ثقيلة بهامش من الحرية يستعملونه بطريقة إستراتيجية في تفاعلاتهم مع الآخرين وعلى الرغم من الإسهامات التي يقدمها التحليل الاستراتيجي حيث تظهر المؤسسة من خلال هذه المقاربة مماثلة للنسق من الفاعلين يبحثون عن الأهداف المميزة ويطورون استراتيجياتهم الخاصة الخاضعة لتغيرات البيئة كما تتغير تلك الاستراتيجيات على تغيير¹ إلى أنها تعرضت لكثير من الانتقادات أهمها:

• الفعل يختار إستراتيجية وفق منفعه الشخصية التي يسعى إلى تحقيق أهدافها

¹ عبد القادر خربيش، التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي مرجع سابق ص581

² عبد الوهاب، مقارنة تحليلية في ضوء نظرية التحليل الاستراتيجي ل ميشال كروزيه -مجلة العلوم الانسانية بلعباس العدد السادس 2016ص142

³ عبد القادر خربيش ، مرجع سابق ص588

⁴ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص27

¹ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص28

• إذا اقر الفاعل بأن أداء المهام لا يتوافق مع أجرته فإنه يقرر التماطل في أداء وظائفه ما يؤثر بطريقة سلبية على مرد ودية المؤسسة²

" ومن بين المنافع التي يقدمها التحليل الاستراتيجي هي إمكانية تجزئة واقعيه المؤسسات³ و المؤسسة من المنظور الاستراتيجي كأنما كل مركب من فاعلين لهم أهداف محددة"⁴
مقاربة العلاقات الإنسانية :

وتنسب هذه المقاربات إلى عالم الاجتماع الأسترالي ألتن مايو elton mayo الذي يعتبر المؤسسة لحركة العلاقات الإنسانية حيث قام رفقة زملائه بجامعة هارفورد لإجراء تجاربهم الذين اشتهروا بها بمصنع هاوثرن hawt horne التابع لمجمع ويسترن إلكترونيك wes tern electric فاستندوا في أبحاثهم على الفرضية التاييلورية التي تؤكد على وجود علاقة بين الإنتاجية والحوافز المادية للعمل فقد ركزت أولى تجاربهم على اثر ظروف العمل والراحة الجسمية و نصب تركيزها أيضا على اثر التغيير في الظروف الفيزيائية التي تشمل:

- الإضاءة
- فترات الراحة
- التغيير في مستوى الأجور

وتعتبر هذه المحددات، محددات رئيسية للسلوك التنظيمي وتوصل إلى أن إنتاجية العاملين لو تتغير بشكل يتناسب مع التغيرات في هذه العوامل فكانت هذه النتائج غير متوقعة فسعى الباحثين إلى البحث عن تفسير آخر لهذه الظاهرة فقاموا بإجراء مقابلات مع عدد من العاملين فكانت نتائجها معلومات وفيرة في تفسير تصرفاتهم التنظيمية اعتمدوا على أسلوب الملاحظة المباشرة تصرفات العاملين وهم في مواقعهم دون وجود مشرفين وترتب عن هذه الأسلوب الذي اعتمدوه في دراستهم أثر التنظيم غير الرسمي في المؤسسة الصناعية

² نفس المرجع السابق ص29

³ عبد القادر خربيش ، مرجع سابق ص592

⁴ نفس المرجع السابق ص592

وظهور تحسن في معنويات العاملين وقد تم استنتاج أن الجماعة تمارس نوعا من السلطة على أفرادها لا تقل أهمية عن التنظيمات الرسمية¹.

وما يستخلص من منهج مقارنة العلاقات الإنسانية التي تمخضت عنها هذه التجارب أن على التنظيم توفير للعاملين فرصا لإشباع حاجتهم منها :

• حاجة العمال في المشاركة في تنفيذ القرارات واتخاذها عن طريق وجود قيادة ديمقراطية

• حاجة العمال في الشعور بالانتماء إلى جماعات العمل وذلك لا يتم إلا عن طريق تشجيع وجود جماعات العمل غير الرسمي وعدم الافتراض بأنها تعمل ضد صالح التنظيم وتعرقل تطوره¹.

ومن الرغم من الأهمية التي منحتها للعلاقات المهنية والجهود البحثية التي قام بها إلتن مايو إلى أنها كباقي أين نظرية اجتاحتها الانتقاد و مما انتقدت فيه ما يلي:

• لو تعطي اهتماما إلى علاقة المصنع بالمحيط الخارجي ،النسق الاجتماعي الأكبر الذي تنشط فيه فهو يؤثر على العمال بشكل أو بآخر

• لو تعطي مقارنة العلاقات الإنسانية أهمية لوجود الصراع بين الأفراد والجماعات داخل مؤسسة العمل والإنتاج

• تركيزها المبالغ حول التكامل والتوازن بصوره مستمرة في حين لم تركز على اللاتكامل والملاوازن

• تركيزها على تحقيق التعاون والانسجام مبتعدة عن دراسة التنافس

• عدم تركيزها على الأبعاد الاقتصادية كزيادة الأجور وتوزيع الدخل والإرباح فهي

قد صبت تركيزها على أهمية الإشباع داخل المؤسسة عن طريق صنع جو من الانتماء وظهور التنظيمات غير الرسمية²

• إغفالها بشكل كبير لتنظيم الرسمي

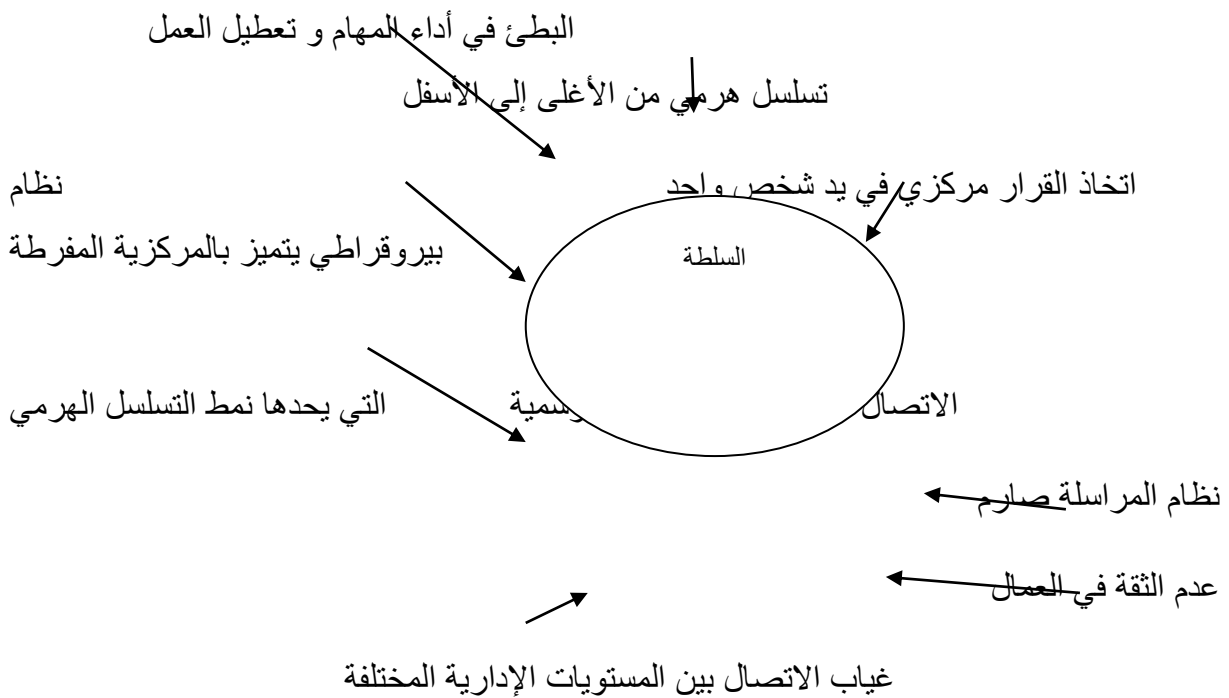
¹ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص23

¹ تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص23

² نفس المرجع السابق ص24

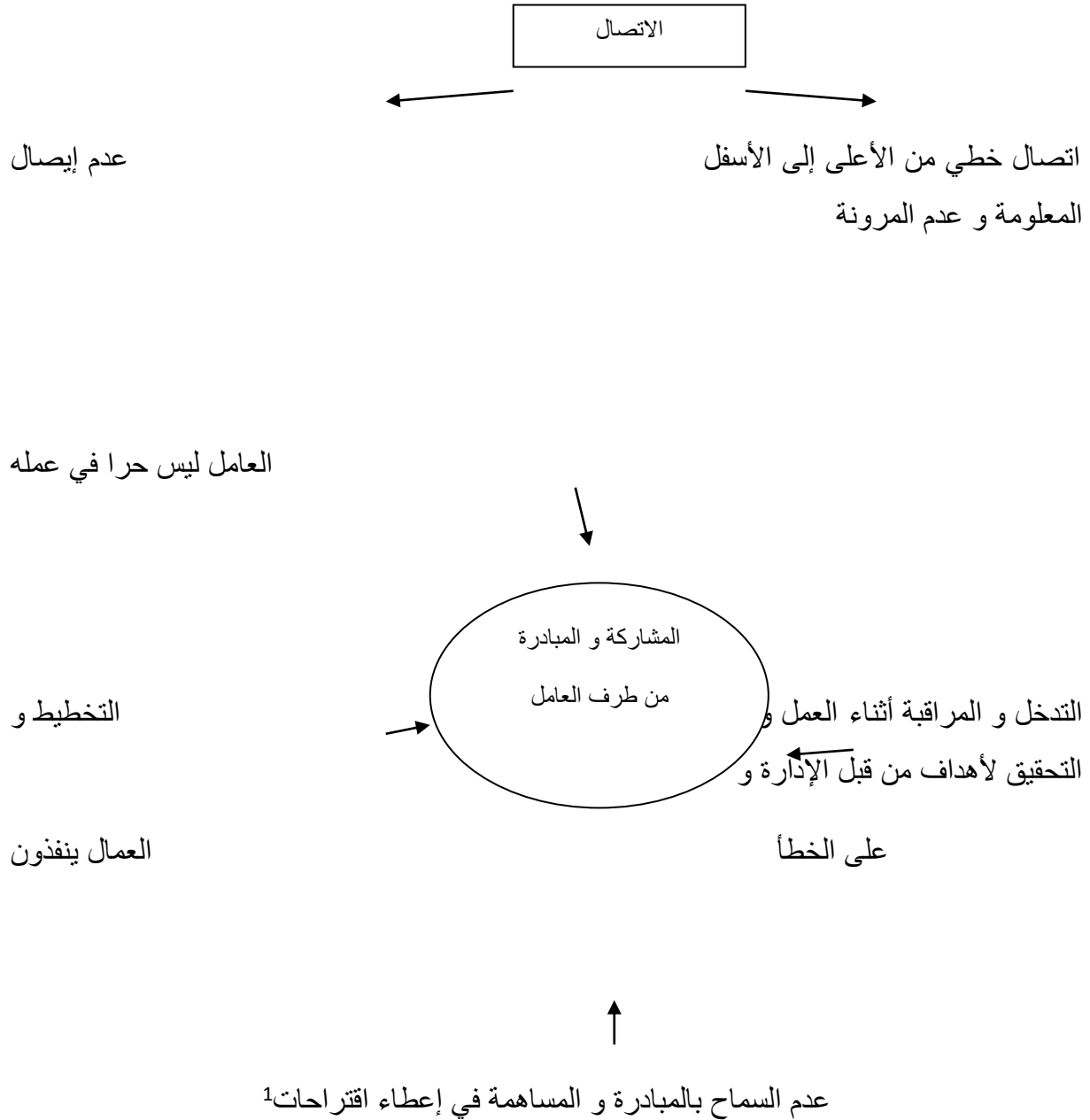
- التحيز المسبق للعلاقات الإنسانية³
- رجال الفكر الإداري لا يرون بان في نتائج مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال تجاربهم حلولاً جذرية للوصول إلى علاقات أفضل⁴

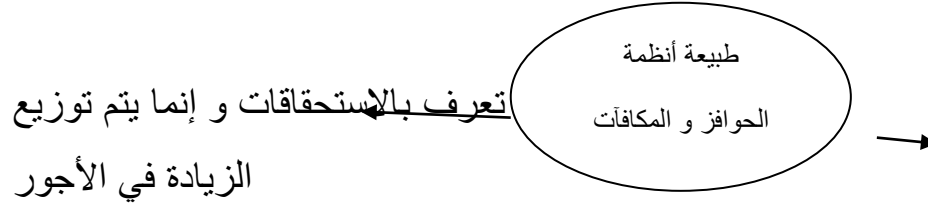
وتتبلور جل أفكار المقاربات النظرية الكلاسيكية في مجال اهتمامها بالعامل والإدارة على حد سواء في الأشكال التالية:



³ دراسة و تحليل مدرسة العلاقات الإنسانية مدونة السوسولوجيا 27 افريل 2017

⁴ مدارس الفكر الإداري -مدخل العلاقات الإنسانية cteالموقع الإلكتروني -<https://cte.univ-setif.dz> 7mayo





العلاوات على الجميع بشكل متساو



تقوم على مبدأ الأقدمية و ليس الأداء و الكفاءة¹

¹ بواذر فوزلي المؤسسة و طبيعة العلاقات الاجتماعية مرجع سابق ص19

خاتمة الفصل :

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل إعطاء بشكل مختصر لمدة و نظرة عن بعض من المقاربة النظرية للمؤسسة لذلك تطرقنا لعلماء مختلفين كل سيكون منهم و حديثين أيضا النيوكلا سيكون كل من شأنهم إظهار حقيقة مهمة مفادها أن المؤسسة مهمة إرساء حضارة صناعية لكن هناك ضوابط وجب إتباعها ، فهي مكان لإحداث التغير الثقافي ولإنتاج الثروة و القيمة المضافة ، ما نتج عن ذلك اختلاف في اختيار الأساليب إدارتها و اختلاف واضح في إدارة الموارد البشرية و الذهاب لاكتشاف أكثر و انبع الطرق فعالية للاستفادة بأقصى درجة منها تحقيق الربح و تحقيق الثروة ، و تعتبر المؤسسة من وجهة هذه المقاربة نظام اجتماعي مفتوح يتكون من فاعلين اجتماعيين لها خصائص مختلفة عن بعضها البعض و مصنفة في مجموعات مهنية و مستويات هرمية .

الفصل الرابع

تمهيد

منهجية الدراسة

عرض و تحليل المقابلات

نتائج الدراسة الاستطلاعية

خاتمة الفصل

تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل الأخير من الدراسة المتحصل عليها من خلال الجانب الميداني وتعتبر هذه المرحلة من أساسيات البحوث العلمية وما تقتضيه, فأهمية البيانات التي نتحصل عليها التي لها علاقة بمشكلة البحث و ما يرمي إليه, فسأحاول في هذا الفصل ربط البيانات الخاصة التي تحصلت عليها من ميدان البحث والمتضمنة لعدة أسئلة وبما جاء في الإطار النظري للدراسة ثم استخلاص النتائج.

منهجية الدراسة

من خلال هذا العنصر سنبيين المنهج الذي استعملنا في دراستنا من أجل التحقيق من الفرضيات المطروحة في الإشكالية وستطرق إلى وصف العينة مع إبراز خصائصها و الآليات المنهجية التي اعتمدنا عليها في دراستنا

الدراسة الاستطلاعية :

تم نزولنا إلى ميدان الدراسة لإقامة الدراسة الاستطلاعية التي ساعدتنا كثيرا في ضبط عدة أمور كمعرفة عينة البحث و بغرض تحليل طبيعة الاذاة و الوسيلة الممكنة الملائمة مع هذه الدراسة كما أنها تساعدنا على ضبط الكثير من الأسئلة و تعديل البعض منها.

1/منهج الدراسة

تعريف المنهج"هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون بها جاهلين و إما من أجل البرهنة عليها للآخرين حيث نكون بها عارفين" حيث أنه

الطريق الصحيح للوصول إلى البرهنة أو نفي الفرضيات المطروحة فهي مجموعة القواعد التي يتبعها الباحث في تقصيه الحقيقة لمشكلة بحثه ."

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الكيفي الوصفي لأنه يتناسب مع دراستنا, طبيعة الموضوع

2- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على عدد من الخطوات المنهجية تمثلت في:

1-المقابلة:

تعرف على أنها أسلوب من أساليب البحث النوعي التفاعلي، أساسها هو الاتصال اللغوي وهي عبارة عن عملية إنشاء حوار بين الباحث و المبحوث عن طريق مجموعة من الأسئلة تكون قد أعدت سلفا من قبل الباحث. (2)

وقمنا بالاعتماد و اختيار هذا النوع من أدوات جمع البيانات ذلك لما تمتاز به من غزارة المعلومات التي نتحصل عليها .

ب- الملاحظة:

وتعرف بأنها أحد مصادر جمع البيانات من مجتمع البحث ولكونها تكشف عن التناقض الذي يحصل بين تصريحات المبحوث وبين ردود أفعاله التي تعكس مشاعره حول السؤال المطروح و اعتمدنا على هذه التقنية لأنها تساعدنا كثيرا في هذه الدراسة في محاولتنا كسب فهم واضح عن طبيعة التفاعلات التي تحدث داخل العيادة الصحية.

3- العينة:

و تعرف العينة بأنها جزء لا يتجزأ من المجتمع يلجأ إليها الباحث من أجل الوصول إلى النتائج التي يمكن تعميمها على المجتمع

لقد تطرقنا لعينة قصديه تمثلت في 12مبحوثا(أطباء، شبه طبيين،مرضى) وذلك لأن موضوع دراستنا قد استوفى شروط العينة القصدية التي نذكر منها سهولة الوصول إلى العينة و المساعدة في استنباط الفرضيات التي تدور حول الموضوع المدروس و في من أفراد العينة مكانيا. حيث تم تحديد مجالات الدراسة التي تمثلت في:

المجال المكاني:

دراسة ميدانية أجريت في عيادة متعددة الخدمات عين نويصي بمدينة مستغانم.

المجال الزمني:

تمت دراستنا الميدانية تقريبا مدة شهر في السداسي الثاني من السنة الجامعية أفريل-جوان

2021

المجال البشري:

تضمنت دراستنا على عينة قصدية وذلك لتوفر بعض الصعوبات والعراقيل خلال زيارتنا الميدانية تمثلت في 12مبحوثا بالعيادة الصحية.

(1) شاشوة نورة مرجع سابق ص21

(2) بوشارب سامية نمط الاتصال بين الطبيب و المريض جامعة مستغانم السنة الجامعي 2015-2016
ص26

تحليل المقابلات

من خلال المقابلات التي أجريناها مع المبحوثين الذين انحصر عددهم في 12 مبحثا حيث تميزت هذه الفئة بردود متنوعة وتم استنتاج العديد من الحقائق و المعطيات فعند طرحنا السؤال الأول المتعلق بالأساس الذي تم الاعتماد عليه في اختيار المهنة ؟ وبعد الفرز اتضح لنا ان اغلب الإجابات كانت تتمحور حول حب المهنة، مهنة الطب والتمريض وكذلك ما تكتسبه هذه المهنة من أهمية و مكانة داخل الوحدة الاجتماعية، كما جاء في تصريح المقابلة رقم "2" "امتهنة هذه المهنة لأنني أحبها ولأن لها مكانة داخل مجتمعنا وهي مهنة نبيلة " و المقابلة رقم "6" "امتهنة هذه المهنة ،مهنة التمريض لأنها كانت هدفي منذ صغري فانا أحب أن يأتي عندي مريض ثم يتعافى ذلك المريض فهذا ما يشعرني بالسعادة"

مهنة التمريض و الطب على حد سواء لها مكانتها المميزة داخل النسق الكلي فمجتمعنا ككل مجتمع قائم بذاته بحاجة ماسة إلى فئة الممرضين وفئة الأطباء كونهم يعملون على تشخيص أفراد المجتمع لإعادة قواهم وحتى يتجنب المجتمع الوقوع في الخلل بحيث يتعطل نشاط احد مؤسسات المجتمع فمهنة الطب و التمريض عصب المجتمع في بقائه و ضمان صيرورته ما جعل أهميتها تفرض نفسها على المجتمع فتجسد ت عند الصغير قبل الكبير من الأفراد فترسخ فيهم حب هذه المهنة.

في حين نرى أن بقية الإجابات تنوعت فكما جاء في تصريح المقابلة رقم "1" " أنا ما كنتش باغيا هذه المهنة هو اللي سيف عليا قالي راني باغي نشوفك بطابليا بيضاء وانا ما طقتش نقنعو أنا بغيت نكمل قرايتي و الاغالب" و المقابلة رقم "8" ما نبغيش هذه المهنة تحتمت برك و لو كان يولي بيا الوقت ما نديرها ش أنا درتها مين قالولي فيها الخدمة مشي نبغيها" ويتضح من كلام المبحوثين أن المجتمع يفرض نوع المهنة التي على الفرد القيام بها لتحقيق حاجاته فأى فرد من أفراد المجتمع يدرس حاجات السوق الاجتماعية إلى نوع المهنة

فالفرد لما يمتهن أي مهنة فهو لا يتبع دائما ميوله الشخصي لأنه غالبا ما يتعارض مع متطلبات الحقيقة للمجتمع فاختيار العامل لمهنته متوقف على ذلك.

كيف يختار الإنسان الوظيفة التي تناسب شخصيته/مقابل

وعند طرحنا للسؤال الثاني المتعلق بماذا يمثل العمل بالنسبة لديك ؟" فكانت اغلب الإجابات بعد الفرز تتمحور حول أن العمل وسيلة كسب ومن مصادر العيش الكريم الذي يسعى إليه كل فرد من أفراد المجتمع وكذلك اعتباره محل إثبات للذات والتمركز داخل المجتمع كما جاء في تصريح المقابلة رقم 9 "العمل يمثلني بالنسبة ليا نخدم الشعب و نخدم روعي و الحسنات" والمقابلة رقم "4" العمل بالنسبة ليا أجز و دعوة الخير "فهذه المهنة،مهنة التمريض،مهنة نبيلة و كما يقال الماء الصافي ينبت الزرع فيخضر ليعطي أجود الثمار ،فأغلبية الإجابات التي تضمنها هذا السؤال كانت منطلقها إنساني و عقائدي أكثر من المادي فاعلم عمال هذه المهنة لا يرجون إلا خدمة من هو بحاجة لهم و تقديم يد العون و المساعدة و تحصيل الأجر غير الدنيوي ،في حين نرى إن بقية الإجابات اختلفت و تنوعت كما جاء في تصريح المبحوث رقم 5 "العمل يمثلني شهرية ، دراهم بطبيعة الحال" و المقابلة رقم 2 بالنسبة لي العمل يمثلني مدخول نصرف على روعي ومنقولش لبابا ولا خويا مدلي خاطرش أصلا ما يمدوليش ثم ضحكت-" وهذا ما يثبت ويرفع الغطاء عن حقيقة مفادها أن هناك فئة قد استقلت عن الأسرة ماديا وحتى وهي في كنفهم،فكل من أفرادها يبحث عن مصدر ليقنات منه و يحيا حياة كريمة و يوفر له سبل العيش الكريم فالعمل هنا تظهر له أهمية عظيمة فهي من الأنشطة الإنسانية الأساسية القديمة الحديثة التي تسير نهضة المجتمع إلى الإمام و ما يصدر من داخل المجتمع بصفة عامة و داخل وحدة العمل بصفة خاصة"

و عند طرحنا للسؤال الثالث المتعلق بكيف يتم التواصل مع المريض ؟ فبعد الفرز اتضح لنا أن اغلب الإجابات و الردود كانت تتمحور حول عدة أساليب متنوعة إلا أنها تصب في مصلحة المريض بالدرجة الأولى فالهدف الأول والنهائي هو تخليص المريض من معاناته وإعادة إدماجه داخل المجتمع ليتم دوره الذي كان يشغله فيصب الطبيب كل خبرته و معرفته من أجل التواصل الناجح مع المريض ،كما جاء في تصريح المقابلة رقم 4 " يتم تواصل مع المريض عن طريق طرح أسئلة متعددة تخص مرضه فقط " و المقابلة رقم 2 " التواصل له عدة طرق و أنا أتبع طريقة أراها فعالة و هي توجيه أسئلة للمريض بهدف تشخيص لا غير " ويتبين من هذه الإجابات أن أغلب الأطباء يتميزون بإتباع الأسلوب الكلاسيكي في التشخيص، المعروف بطرح كم من الأسئلة تتبلور ولا تتمحور إلا عما يدور حول الأسباب التي قد تكون سبب المرض فطبيعة اتصال الطبيب بمريضه حتى تتحسن صحته داخل العيادة وخارجها بالحصول على عدة إجابات منه من شأنها أن تساعده في تحديد نوع الدواء الذي يجب على المريض أن يتناوله

ثم قتامه بشرح وصفة الدواء و تقديم بعض النصائح و الإرشادات للحفاظ على صحته فدور الطبيب يكمل دور المريض،في حين أن هناك إجابات أخرى انفردت على هذه الإجابات الكلاسيكية فمهما تفنن الأطباء و بذلوا قصارى جهدهم في الكشف عن نوع المرض لا يمكنهم إخفاء بعض الاختلافات و الفروقات التي تحدث في ثنايا عملية التفاعل كما جاء في تصريح لمقابلة رقم 10 "علاقتي بالمريض جيدة أتواصل معه من خلال مراعاة معاناته ،أضعاف مجهودي معه أتواصل معه باللين و اللطف نراعي له الجوانب الإنسانية ونركز عليها " وتصریح القابلة رقم 6 "نتواصل مع المريض بطريقة ظريفة حنيئة معاملة إنسانية لأنو ممكن ما يكونش مريض في حاجة نفسية لازم نعامله نبغي مين يخرج المريض يقول الله يبارك "وتظهر فاعلية الاتصال وتتجلى في اهتمام بعض الأطباء و الممرضين بالجانب الاجتماعي و الاقتصادي للمرضى وهذا ما يبني ويظهر دور التفاعل الاجتماعي البناء في إعادة الثقة بين الطبيب و المريض فالتواصل الفعال و الجيد يزرع الثقة بين الطبيب و المريض و ما ينتج عن العلاقة من تجاوب المريض بسرعة مع الطبيب حيث تنشأ علاقة

ايجابية وتواصل فعال لا يأتي إلا نتيجة مرضية و بالتالي يعود الفرد العنصر الحيوي من عناصر الإنتاج عمله و يسد الخلل الذي حدث بمرضه بداخل المجتمع باعتباره احد العناصر التي تبقي على استمراريته.

(1) تواصل الطبيب مع المريضمهارة علم و فن –منتديات ستار تايمز

www.startimes.com

و عند طرحنا للسؤال الرابع المتعلق ب هل نتحدثي عن الأوضاع المهنية مع الزملاء ؟
اتضح أن للتفاعل الايجابي عدة أوجه ومنافذ و الاحتكاك بزملاء العمل في المؤسسة و في
مدة زمنية معينة يولد العلاقات، فالعلاقة التي تنشأ بين الزملاء و التي أخذت تسمية الرابطة
أو العلاقات المهنية فرضت أشكالاً من التعاون و التناغم و الانسجام في عدة حالات و
الاشتراك في عدة مواضيع أبرزها ما يدور حول ما تؤول إليه مهنة الطب و التمريض
وهذا ما اتضح في تصريح المقابلة رقم 5: "بالتأكيد نهذرو على أوضاع المهنة نتاعنا" وما
تبين أيضا في المقابلة رقم 3: مكانش ناس يخدمو في بلاصة وحدة وما يهدروش عليها حنا
كأي مؤسسة عمل نهذرو على أوضاعنا المهنية مع بعضنا البعض كيف كانت وكيف
رجعت عادي كأي عمل في أي مؤسسة" "لا يوجد أشخاص يعملون في نفس الوحدة
ولا يتحدثون عن أوضاعهم المهنية كيف كانت في الماضي و ما آلت إليه سواء بالا جاب أو
بالسلب" ويتبين من خلال ما جاء في أغلب المقابلات من تصريح فيما يخص هذا السؤال
أن العمال لما يكونو يشغلون مناصب معينة حتى و ان اختلفت تلك المناصب إلا أنهم
يعملون في نفس الوحدة، نفس المؤسسة سيحدث بينهم اتصال و تواصل يعينهم على تحين
وزيادة فاعلية الخدمة وصنع جو من الانتماء كمؤثر ايجابي لفعالية العلاقة بين أطراف
العلاقة المهنية في بقية الإجابات التي تحصلنا عليها تنوعت كما جاء في تصريح المقابلة
رقم 2 "ما نهذرش مع الزملاء على أوضاع المهنة الا في الحالات الاستثنائية الحرجة" و
في تصريح المقابلة رقم 6: "ما عنديش شا نهذر أصلا لي نخدم معاهم ما نتفاهمش معاهم"
"ليس لدي ما أقول والذين أعمل معهم لا أتفاهم معهم" ما يوضح لنا ان العلاقة المهنية
تظهر وتضمحل في بعض الميادين و لكن هذا قد لا يؤثر على سيرورة العلاقة بينهم و هذا
ما يبرز احتواء المؤسسة لتنظيمين رسمي و تنظيم غير رسمي إلا أن لهم هدف واحد
وهو نجاح العملية التواصلية بين أطراف العلاقة التي تلعب الدور الرئيسي في تحين الأداء
الوظيفي"

و عند طرحنا للسؤال الخامس المتعلق بهل كونت علاقة مع زملائك في العمل؟ ما نوعها؟ فتبين من خلال أغلب التصريحات أن العلاقة التي تربط الأطباء بالمرضى و الممرضين ،و مع المرؤوسين،علاقات متنوعة ومختلفة في موقع العمل فكثرة العمال في المؤسسة تساوي كثرة العلاقات وتنوعها من علاقات زمالة وإخوة وصداقة وهذا ما أثبتته تصريح المقابلة رقم 8"بالطبع كونت علاقات مع زملائي في العمل علاقات جيدة مع أطباء وممرضين علاقة أخوة أكثر من علاقة صداقة" والمقابلة رقم 2" بطبيعة الحال كونت علاقات مع زملائي في المهنة وهي علاقة جيدة أنا أعدم أخوتي علاقة أخوة"العلاقات الايجابية الجيدة التي تعود بيئة العمل من أهم عوامل التأثير على الأطباء و الممرضين على حد سواء بتحفيزهم لممارسة مهنتهم بأحسن ما يكون فطبيعة العلاقة ما بين الزملاء في العمل بالعيادة قد يكون مؤشرا عن نجاح أو فشل هذا القطاع في تأدية دوره هذا وقد اختلفت التصريحات في هذا الشأن كما جاء في تصريح المقابلة رقم 1"لم أكون أي علاقة إلا علاقة عمل لأنها مفروضة"و المقابلة رقم 6"كونت علاقة مهنية في إطار العمل و فقط فهي مفروضة لا يمكن أن نتجاهلها لكنها لا تبلغ الصداقة عمل و فقط"تغير العلاقات التي تنشأ في ميدان العمل ضرورية في حيز العمل إلا أن البعض لا يتحلى بها إلا لتحقيق غرض يفيد في عمله لا غير ولا تهمه هذه العلاقات فهذه الفئة لا تعتبر المؤسسة إلا للعمل لا غير لكون العلاقات العمالية لها أثرها على البيئة التنظيمية بحيث كلما كانت العلاقات المهنية جيدة في المؤسسة الصحية فان البيئة التنظيمية ستكون بيئة يسود فيها الانسجام و

التعاون (1)

وعند طرحنا للسؤال السادس المتعلق ب هل ترى أن لك دور في تحسين صورة المؤسسة ؟كيف ذلك؟ العمال في المؤسسة الصحية ككل العمال الآخرين ينشطون من أجل استمرارية و ديمومة مؤسساتهم داخل المجتمع ومهنة الطب ومهنة التمريض ككل المهن لها دورها في المجتمع عامتو في المؤسسة الصحية خاصة فهم يقدمون أقصى ما يملكون من جهد في اضهار المؤسسة في أحسن ما يكون فتحسين صورة المؤسسة غالبا و دائما ما تكون من نصيب العمال فلهم النصيب الأوفر في ذلك.

و الإجابات التي تمخضت عن سؤالنا هذا كانت متباينة إلا أن أغلبها تمحور حول علاقة العمال الدائمة بتحسين صورة موقع العمل،رابطة راسخة منذ الأزل حيث يكاد هذا الأمر أن يكون فطريا وهذا ما تأكده تصريح المقابلة رقم "3" :بالتأكيد لي دور في تحسين صورة هذه العيادة هذا شيء طبيعي عن طريق معاملة المرضى بشكل جيد وعدم الاستهزاء بهم " و المقابلة رقم «1»: " نحن من نقوم بتحسين صورة مؤسساتنا هذه من مهامنا عن طريق كل عامل يعمل عمله بشكل لائق و المعاملة الحسنة مع المرضى" و يتضح من كلام المبحوثين أن مهمة

وهذا ما يدل على درجة الوعي التي يتحلى بها هؤلاء في ضرورة إعطاء بصمة خاصة لتحسين الأداء تحسين صورة المؤسسة تساهم بشكل أو بآخر في تحسين العلاقة المهنية فيما بينهم و الزيادة من فاعليتها وهي فكرة راسخة في أذهان عمال العيادة لكن كل فكرة هناك دائما ما يخالفها و من بين الإجابات التي تنوعت واختلفت ماجاء في تصريح المقابلة رقم "5" : " المؤسسة ليست بحاجة لي كي أحسن من صورتها فالمؤسسة الصحية لها مركزها في المجتمع وعندما يعمل الطبيب عمله و الممرضين عملهم فستكون المؤسسة بأحسن صورة " و المقابلة رقم "11": " ليس لي دور في تحسين صورة مؤسستي أنا اعمل عملي و أخاف من الله فعلمي دائما أحب أن يكون متقنا و الآخرون إذا اتبعوا ما أتبعه أنا فبالتأكيد ستكون المؤسسة صورتها حسنة فالمؤسسة الصحية صورتها حسنة بي أو بدوني لأن عملنا يقتضي الضمير "ويتبين من هذين التصريحين أن طبيعة العمل هي من تفرض صورة حسنة للمؤسسة فصورة المؤسسة ليست إلا تحصيل حاصل للعلاقات المهنية بين

العاملين التي تنعكس على أدائهم الوظيفي داخل موقع العمل وتسعى كل المؤسسات إلى إنشاء و تقديم أحسن صورة لها ،لنوعية خدماتها وذلك لضمان بقائها داخل المجتمع (1)

1لقصر رزيقة ،دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية ،جامعة قسنطينة،(1)

السنة الجامعية 2005-2006

ص137

وعند طرحنا للسؤال السابع المتعلق ب هل تتواصل مع زملاء داخل و خارج أوقات العمل في ظل كوفيد -19 وكيف يتم هذا التواصل ؟ اتضح لنا أن أكثر و أغلب الردود كانت تحوم حول أن التواصل مع الزملاء لم يجمده الفيروس التاجي بل استمر حتى ونحن في ظل كوفيد-19 و التواصل الداخلي داخل وحدة العمل مع الزملاء في المهنة يمتد إلى خارجها ،خارج أوقات العمل وهذا ما أكدته تصريح المبحوث رقم "3" : "بالطبع التواصل لم يؤثر عليه كوفيد19 كثيرا فنحن نتواصل داخل العمل بشكل طبيعي ما تغير هو ارتداء الكمادات بشكل مستمر لا غير وخارج أوقات موقع العمل كالعادة ثم ضحك قليلا "و تصريح المبحوث رقم "6": "نعم أكيد جائحة كوفيد 19 أثرت لكن ليس بالقدر الذي نتخوف منه من بعضنا بشكل كبير تقريبا عادي كما كنا داخل العمل نتعامل بشكل عادي ارتداء الكمادات واجب و خارج العمل عن طريق الفيسبوك ن الهاتف النقل مواقع التواصل الاجتماعي لأننا نحتاج بعضنا كثيرا" و ما يتضح من خلال كلام المبحوثين أن جائحة كوفيد-19 تأثر بشكل كبي على علاقتهم المهنية إلا قليل فارتداء الكمادات لم يكن عائقا عن تواصلهم ببعضهم البعض و عن صيرورة عملهم بشكل عام وبقي التواصل الممتد بينهم قائم فطبيعة عملهم تفرض عليهم التواصل داخل مؤسسة العمل ،العيادة،أما خارجها فهم لديهم أساليبهم المتنوعة تجعل وتساهم في طول العلاقة المهنية فهي قد خرجت عن أسوار مؤسستهم التي يعملون بها في حين نرى أن بقية الإجابات تنوعت فكما جاء في القابلة رقم "12": "أتواصل مع زملائي داخل العمل بحكم طبيعة مهنتنا التي لا يمكن لأحد أن يعمل بمنعزل عن الآخر أما خارج أوقات العمل فلا أ تواصل معهم لأن ليس لي داع" و المقابلة رقم "10" : "علاقتي مع زملائي لا تخرج عن المؤسسة أنا احتاجهم في عملي وهم يحتاجوني في عملهم نحن نتساعد و نتعاون في إنجاز مهامنا لكن بمجرد الخروج من المؤسسة لا أعرف منهم أحد قبل كورونا أو أثنائها أو بعدها نفس الشيء لاشيء يتغير" من خلال كلام المبحوثين يتضح أن كوفيد- 19 ليس لديه دخل في حجم التواصل و نوعيته ما بين العمال في العيادة فهذا له دخل بأفكار الأفراد و تجاربهم.

فالتفاعل له فعالية بالغة في نجاح أهداف المؤسسة و نجاح العملية العلاجية ضمن هذه
الأهداف (1)

و عند طرحنا للسؤال الثامن المتعلق بما هو فهمك للعلاقات المهنية؟ و ما تصورك لها ونحن في ظل هذه الأزمة؟ اتضح أن للعلاقة المهنية عدة مفاهيم إلا أنها تصب في إطار تحقيق غاية المؤسسة الصحية و علاقة الطبيب بالمرضى ما هي إلا انعكاس للتفاعل القائم بينهما والتواصل بينهما الجيد يحسن من فاعلية العلاج و التأثير على المرضى بشكل ايجابي لكي يلتزم بتناول الدواء و بالنصائح و الإرشادات التي يقدمونها له وهذا مت جاء في تصريح المقابلة رقم "10": "العلاقة المهنية علاقة تكامل في العمل ولازالت كما هي في ظل جائحة كورونا كوفيد -19"

و المقابلة رقم "6": "العلاقة المهنية علاقة عادية ما تأثر عليها حتى حاجة" ويتضح من خلال كلام المبحوثين حول العلاقة المتبادلة بين أطراف الاتصال وخصوصا و نحن في زمن خاص بظاهرة جديدة و فريدة من نوعها أن العلاقة المهنية لا بد منها و ضرورية كي يحدث التكامل في أداء المهام حتى أنها تعد من الأمور العادية التي تدخل في إطار العمل و الأداء الجيد في الخدمة الصحية دائما يعكس نوع وطبيعة العلاقات المهنية الحاصلة داخل العيادة الصحية فالاتصال الجيد بين طبيب و طبيب آخر وبين ممرض وممرض آخر أو حتى بين طبيب و ممرض ينشأ علاقة مهنية ذات طابع آخر خاص يتعدى العمل فالعلاقة المهنية أخذت صبغة الأخوة و الصداقة فهي تعدت الإشباع الاجتماعي و النفسي لهؤلاء الأفراد العاملين و كما جاء في تصريح المقابلة رقم "9": "العلاقات التي بيننا ليست علاقات مهنية فقط بل أخوية وأنا شخصا صراولي وحد صوالح وقفو معايا الزملاء حتى تجاوزت المحنة نتاعي وما زالت كيما هي" و المقابلة رقم "11":

"العلاقة المهنية علاقة عمل وصداقة وأخوة" حنا نقضوا الوقت مع بعض كثر من لي نقضوه مع أخواتنا وكورونا أثرت شوي مشي بزاف" إذا من خلال ما ورد في تصريح المبحوثين أن العلاقة المهنية تمخضت عنها عدة أوجه فهي أنشأت علاقة صداقة وأخوة لها ميزة تعاونية وكيفية كانت ظلت فتأثير الجائحة لم يكن قويا عليها أو جعلها تضمحل لأنها علاقة إنسانية اجتماعية بامتياز فهي علاقة انسجام ولها إسهاماتها في تحقيق التوازن

والاستقرار الداخلي و التكامل بين أجزاء النسق الفرعي (1)

و عند طرحنا للسؤال التاسع المتعلق ب هل ترى أن التواصل بين الزملاء يساعد على أداء جيد ومريح في العمل ؟وكيف ذلك ؟اتضح أن أكثر التصريحات انصبت حول علاقة التواصل بين الزملاء داخل العمل كعامل مهم ومن الأساسيات الضرورية في العمل خاصة عند المرضين لأنهم بحاجة لبعضهم البعض في أداء مهامهم الممنوعة بهم وهذا ما ظهر بشكل واضح في تصريح 10"التواصل مع زمائي في العمل يعاوني ويريحني بزاف في خدمتي مثلا مين نكون تعبانة ولا شاخصو ديرلو لبرا ولا تنقلو الجرح"التواصل مع زملائي في malad عندي مشكل زميلتي يساعدني ويشعرنني بالراحة كثيرا في العمل مثلا عندما أكون متعبة أو لدي مشكل زميلتي هي من تقوم بتلبية ما يحتاجه المريض عوضا عني من وخز الإبرة أو تنظف له الجرح " و المقابلة رقم "12" "أهم حاجة في العمل هي التواصل ما تقدريش تخدمي بلا ما تتواصل مع الزملاء علا خاطر تحتاجيهم مشي غي فالخدمة حتى في صوالح وحدآخرين"وتسدل المبحوثة"وحدة تخدم معان كان خاصها كرسي متحرك لوحدة تعرفها دبرو هلها المرضين الي يخدمو معانا"في حين نرى أن هناك إجابات اختلفت فالأداء الجيد عدة مناقد وأساليب ولا يتوقف بالضرورة عند التواصل مع الزملاء و هذا مظهر وتجسد في تصريح المقابلة رقم "3" "مشي دائما التواصل مع زملاء العمل هو لي يخلي لي الأداء جيد و مريح الخبرة و الكفاءة هما كلشي " وتصريح المقابلة رقم "5" الأداء الجيد في العمل ليس بالتواصل مع الزملاء معندوش دخل التواصل كل مليح ولا مشي مليح كل واحد يخدم بشا يعرف"و من خلال التصريحين يتضح لنا أن العلاقات المهنية ليس العامل الوحيد أو حجر الأساس في أريحية العامل و تقديمه لأداء جيد هو الكفاءة و الخبرة هذا العنصر الذي يمنحه القدرة على سد متطلبات الوظائف ومنح المنظمة ميزة " فالأداء الجيد داخل المؤسسة الصحية يتطلب وضع إستراتيجية واضحة الأبعاد ترتكز على كفاءات المورد البشري ".(1) وهذا ما يثبت أهمية الكفاءات و الخبرة في الأداء

(1)حمود حيمر,تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة,رسالة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية,جامعة سطيف1,السنة الجامعي

و عند طرحنا للسؤال العاشر المتعلق بهل تغيرت علاقاتك مع زملائك في ظل جائحة كورونا ؟

كيف ذلك ؟فأتضح أن أغلب الإجابات كانت تتمحور حول استمرارية وجود علاقات مهنية وتفاعل حتى ونحن نمر بهذا الظرف الذي كل ما يميزه هو أزمة الفيروس التاجي المعروف باسم كوفيد-19 فالعلاقات المهنية هي عصب المؤسسة أي كل نوع نشاطها وهذا ما أتضح في تصريح المقابلة رقم (8) " في البداية كان هناك تخوف أصبحنا نخاف من بعضنا لكن مع مرور الوقت زال بعض الخوف و (4) مشي بزاف غ البداية برك ما نتسالموش نبعدو على بعضنا راك عارفة احتياط ومع الوقت بدينا نوالقولات العلاقة بيناتنا كيما كانت " ويتضح من كلام المبحوثين أن جائحة كورونا لم تمس إلا الجانب العضوي لا غير فالعلاقات لزالست مستمرة بين العمال و لكونها علاقات مساعدة و مساندة فهو بحاجة أليها دائما بحكم عملهم بنفس المكان وفي مدة معينة فجائحة كورونا لم تقض على ماهو طبيعي في العمل فخوف العمال من العدوى بالوباء لم يمنعهم من التواصل فيما بينهم داخل موقع العمل في حين نرى الإجابات التي تنوعت واختلفت أنصبت على الخوف من هذا المرض الفتاك حاجزا أمام قيامهم بعملهم على أكمل وجه فهم لا يستطيعو التفاعل مع المريض كالمعتاد و هذا ما أتضح في تصريح المبحوث رقم "11" "صرنا نتخوف من بعضنا ومن كل مريض يأتي إلينا نتخذ التدابير و نخاف" و المقابلة رقم "3" " تغيرت علاقاتنا كثيرا في ظل جائحة كورونا صرنا نخاف من بعضنا كثيرا ونتواصل للضرورة فقط ونأخذ احتياطاتنا" و ما يتضح من كلام المبحوثين أن فيروس كورونا قد أثر على العلاقات ما بين العمال فخوفهم من الوباء قد أثر على أدائهم الوظيفي بحكم تأثير التفاعل و التواصل عليهم فالأداء الجيد نابع من طبيعة التواصل بين أطراف العلاقة الذي يعتبر شبيها للجهاز العصبي الذي يصنع التوازن والانسجام"(1) إلا أن جائحة كوفيد-19 قد قللت من هذا

التواصل وان وجد فالأخذ بالاحتياطات و التدابير اللازمة ما أثر العمال في تأديتهم لمهامهم
المنوطة بهم.(2)

(1)قادري محمد, الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق ,مذكرة لنيل
شهادةالماجستير علوم التسيير,جامعة تلمسان,السنة الجامعية 2009-2010 ص 28 (2) قادري محمد
,مرجع سابق,ص28

وعند طرحنا للسؤال الحادي عشر المتعلق بحسب رأيك هل للعلاقات المهنية تأثير على اتخاذ القرار المؤسساتي ؟ اتضح من خلال أغلب تصريحات المبحوثين أن اتخاذ القرار المؤسساتي لا تتدخل فيه العلاقات المهنية بأي شكل من الأشكال لأن العلاقات المهنية ماهي إلا عملية إشباع حاجات العاملين" بحيث أن للمؤسسة الصحية عدة وظائف, وإشباع حاجيات العاملين الاجتماعية إحدى وظائفها التي تحدث بشكل تلقائي عفوي و هذا ما اتضح في تصريح المقابلة رقم "10" "العلاقات المهنية ما عندهاش دخل أو تأثير لأنها تتوقف عند العمل ولا تتعدى ذلك" و تصريح المقابلة رقم "6" "القرار المؤسساتي عندو ناسو و الخدمة عندها ناسها و العلاقة المهنية ما تدخلش في اتخاذ القرار لي يتعلق بالمؤسسة" و يتضح من خلال كلام المبحوثين أن هناك قطيعة بين العلاقات المهنية واتخاذ القرار المؤسساتي الذي له دور مهما في نجاح المهام و لصبغته الإدارية فهو محور العملية الإدارية لكونه يتداخل في وظائف الإدارة و نشاطاتها المختلفة فعندما

تمارس إدارة المؤسسة وظيفة التخطيط فإنها بالضرورة ستتخذ قرارات معينة" في حين أن هناك تصريح انفرد عن هذه التصريحات و الذي تمثل في المقابلة رقم "12" العلاقات المهنية تؤثر على اتخاذ القرار المؤسساتي و أنا في بعض الأحيان أتدخل بحكم الصداقة والقرابة" و ما يتضح من خلال هذا التصريح أن العلاقات المهنية لها فعالية داخل التنظيم ولا تقتصر على العمال فيما بينهم فقط بل تتعدى ذلك لتمس جانب مهم في صيرورة المؤسسة" فاتخاذ قرار يتعلق بالمؤسسة ليس بالأمر السهل إلا أن هذا النوع من العلاقات قد اخترق حاجزا كان بين العمال ومن يترأسهم في هذا الشأن لذا العلاقات المهنية أصبحت هي عصب المؤسسة وجهازها الذي إذا توقف توقف نشاطها داخل المجتمع (3)

(3) بحث حول اتخاذ القرار خطة ...-طلبة القطب الجامعي بالجلفة

[http:// WWW.facebook.com](http://WWW.facebook.com)

(2) قادي محمد ,الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية مرجع سابق ص28

(3) قادي محمد مرجع سابق ص 29

هذا وتعددت التصريحات عند طرحنا للسؤال الثاني عشر المتعلق ب هل العلاقات المهنية ضرورية داخل المؤسسة الصحية ؟بحيث أن أغلب الإجابات تمحورت حول أن للعلاقات المهنية ميزة و هي ضرورتها خاصة ونحن في زمن المؤسسات فقد فرضت نفسها و لأهميتها البالغة في سيرورة المؤسسة و نجاحها وهذا ما لاحظناه في تصريح المقابلتين "9" "العلاقات المهنية لازم تكون نحن نعمل في نفس المكان وهذا يفرض علينا هذه العلاقة خصلك حاجة مفهمتيهاش و لا حاجة تسقسي وحدة من صحابائك و هي تقولك و لا تخدمها في بلاصتك "ورقم "2" لازم تكون العلاقات المهنية بالخدمة تمشي أنا شحال من مرة منكوش مليحة تخدم صحبتي في بلاصتي "ويتضح من تصريح المقابلتين أن العلاقات المهنية لا يستطيعو العمال أن يستغنوا عنها فهي بمثابة وصلة بينهم وبحكم أن العمل يفرض ذلك, فالعمل وحدة اجتماعية أيضا فالمؤسسة لا تلبي الحاجيات المادية والخدماتية للمرضى فقط بل تلبي أيضا حاجيات أخرى للعمال فهي نسق فرعي ضمن النسق الكلي العام لكن هناك من يرى أن العلاقات المهنية ليست لها ضرورة داخل ميدان العمل فالإنسان حتى لو أنه يعمل في مؤسسة تحتوي على عدد ليس بالقليل من العمال إلا أنه مادام كل عامل له عمله الخاص به فسيعمله إن كانت هناك علاقة مهنية أو لا, فالعلاقة المهنية علاقة مساعدة داخل المؤسسة ما بين العمال وهذا ما تضمنه التصريحين "6" "العلاقة المهنية ليست ضرورية وهي علاقة مؤقتة" و رقم "12" "مشي لازم تكون علاقات مهنية كل واحد يخدم خدمته وصاي" و ما يتضح لنا من خلال ما ورد في التصريحين فهذا النوع من العلاقات ليس لها دور كبير في أداء العاملين فباستطاعة كل عامل أن يعمل عمله وليس بالضرورة أن يقوم ببناء علاقات عمل

فهي لا تتدخل في تحسين الأداء ولكن هذا ما يؤيده أقلية المبحوثين على حساب الأغلبية فالعلاقات المهنية هي تنسيق بين جهود العمال المختلفين وضع جو عمل يحفزهم على الأداء الجيد نتائج أفضل (1)

" ويرى العالم هربرت سيمون أن التفاعل يحصل بين فئات التنظيم يستلزم وجود مساعدات لبعضهم البعض و يرى أن التواصل بينهم يمنحهم الكثير من المعلومات التي تساعد في أن يتخذوا قراراتهم (3)

(1) مفهوم المدرسة الإنسانية و نظرياتها في الإدارة – تدوينة الموقع الالكتروني :

www.tadwina.com

المهنية في التنظيمات الاستشفائية ,دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية –جامعة العقيد اكلي محند أولحاج (2) شاشوة نورة,نظام الاتصال و العلاقات الاجتماعية,السنة الجامعية 2011- ص 44
2012 ص 44

(3) شاشوة نورة,مرجع سابق ص 4

و عند طرحنا للسؤال الثالث عشر المتعلق بما هي العراقيل التي تواجه علاقتك المهنية ؟ اتضح أن أغلب التصريحات تمحورت حول أن أهم ما يعيق العلاقات المهنية هي تلك المكتسبات الثقافية التي يدخل بها العامل المؤسسة الصحية فتبقى معه ليحدث حينها تفاعل يكاد لا يخلو من المشاكل والصراعات داخل المؤسسة الصحية وهذا ما جاء في تصريح المقابلة رقم "5" العراقيل ما يعرفوش يعاملو و كاين عنصرية في العمل " و في تصريح المقابلة رقم "2" المشكلة مشكلة ثقافة معندهمش ثقافة تاع عامل كاين لي كانت في دارهم حتى عيطولها تخدم " ويتضح من كلام المبحوثين أنه ما تواجهه العلاقات المهنية من عراقيل أساسها ثقافة العامل وتصوراته التي تدخل ضمن تفاعلاته مع زملائه في العمل فالعامل لم يستطع أن يندمج وأن يأخذ ثقافة المؤسسة التي يجب أن يتبع معاييرها لنجاح الأهداف العامة , في حين نرى أن هناك تصريح قد انفرد وتضمن نوع آخر من العراقيل التي تواجه العلاقات المهنية داخل المؤسسة الصحية تضمنته المقابلة رقم "1" "من أهم العراقيل عدم الاحترام والتدخل في مهنة الآخر" و يتضح من خلال تصريح هذه المقابلة أن تدخل العمال في مهنة بعضهم البعض و عدم الاحترام يعيق التواصل ما بين العمال فأهم شيء في العلاقة المهنية كما" يقول لوكاس هو الاهتمام بالفرد الآخر كونها تفاعل دينامي متبادل "(1) "فحتى يتحقق التكامل لا بد من تضافر جهود العمال داخل المؤسسة"

أما السؤال الرابع عشر المتعلق بكيف يتم حل النزاعات التي تحدث بينكم؟ اتضح أن أغلب التصريحات تمحورت حول أن هناك عدة طرق وأساليب في فض النزاعات و تحقيق الانسجام

وهذا ما تبلور في تصريح المقابلة رقم "10" " نحل النزاعات بيننا عن طريق الكلام والمناقشة مع بعضنا"وتصريح المقابلة رقم "12" "النزاعات التي تحدث بيننا نحلها بالحوار أو بتدخل الزملاء"و يتضح من خلال التصريحين أن النزاعات التي تحدث بينهم تحل بطريقة سلمية تسودها المناقشة و الحوار الفعال لإيجاد منافذ الصلح و لعودة الأمور لمجراها الطبيعي وقد يتدخل الزملاء في حل النزاع الذي يحدث بينهم في نفس الوحدة أو وحدات مختلفة فالعمال هم أساس نشوء العلاقة المهنية ولنجاحها تستلزم بيئة خالية من النزاعات ما بين الموظفين داخل وحدة العمل أو وحدات مختلفة منه في حين نرى أن هناك طريقة أخرى يعتمد عليها بعض العمال في فك نزاعاتهم تضمنتها المقابلة رقم "1" "يتم حل النزاع حسب حجم الخلاف إذا كان خلاف صغير سنتجاوزه وإذا كان كبيرا الذي يحل النزاع هو المنسق " و المقابلة رقم "9" أحل النزاع عن طريق عدم كثرة الكلام و الكتابة في ورقة بيضاء"و ما يتضح من كلام المبحوثين أن طبيعة الخلاف لها دورها في تحديد كيفية فك النزاعات بين العمال بحيث أن كان حجم الخلاف صغير فستكون تسوية الخلاف ودية و إذا كان حجم الخلاف كبير ستحل عن طريق اللجوء إلى "رفع الخلاف في العمل إلى رئيس العمل " "و هو من يقوم بالتحكيم وكلها تصب في تحقيق الأهداف العامة التي يستفيد منها العمال و المؤسسة و المجتمع ككل و النزاعات العمالية هي " إحدى مقرر. لإفرازات الطبيعية لعلاقة العمل "(2) فهي تنشأ بشكل غير مقرر

(1)منازعات العمل-الميزان-EL Mizaine

https://WW.el_mizaine.com

(2)قدوري محمد ,آليات تسوية منازعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري,جامعة أدرار,السنة الجامعية 2018- 2019 ص6

و السؤال الخامس عشر المتعلق ب ماهي اقتراحاتكم لتحسين مستوى العلاقة المهنية؟ فتبين أن جل التصريحات قد تمحورت حول أن التفاهم بين العمال هو ما يضمن ديمومة العلاقة المهنية وكذلك تجاوز العمال عن أخطاء بعضهم البعض أثناء العمل كون العلاقة المهنية أساس الأداء الجيد داخل النسق الفردي للنسق الكلي العام وهذا ما لاحظناه في تصريح المقابلة رقم "4" "لازم نتفاهموا مين يكون تفاهم العلاقة المهنية تتحسن" و تصريح المقابلة رقم "2" "لازم مشي ع وحدة ولا واحد مين يغلط نوضوله الواحد يفوت شوي يغمض عينيه شوي ,بيدير روحه مسمعش"

و يتضح من تصريح المبحوثين أن ما يعمل على تحسين مستوى العلاقة المهنية هو التفاهم وعدم تعقب أخطاء العمال بعضهم البعض و اقتناص الفرصة التي يخطأ فيها العامل ليبدأ العتاب فكل عامل هدف و أهداف العاملين متضمنة في أهداف العامة للمؤسسة و حتى تحقق هذه الأهداف يجب أن يتوفر عنه الانسجام الذي لا يحدث إلا عن طريق التفاهم في حين نرى أن هناك تصريحات أخرى تنوعت وتبلورت في كون استلزام العلاقات المهنية في تحسين مستواها الصداقة والترابط والتساند وهذا ماجاء في تصريح المقابلة رقم "7" كي يحسن مستوى العلاقة المهنية علينا على كل على كل عامل أن يؤمن بفكرة أن كل عامل يكمل عامل اخر في العمل"

و المقابلة رقم "11" "باه تتحسن العلاقة المهنية لازم تكون كاين صداقة على خاطر مين تكون كاينة صداقة يكون كاين تعاون" و يتضح من خلال التصريحين أن للصداقة والتكامل في العمل له دوره في تحسين مستوى العلاقة المهنية فلا يوجد من يكسر جو الروتين المرهق للعمل إلا وجود أصدقاء في العمل فسيكون التفاعل أكثر ما ينعكس بالإيجاب "بالرفع من الإبداع في العمل و الإخلاص فيه" لكن تبقى الصداقة في العمل تحت نسق مصلحة العمل "(1) فالصداقة أهم دافع و محفز للعمال في أدائهم لعملهم.

وعند طرحنا للسؤال السادس عشر المتعلق بماذا لم تكن علاقتك جيدة مع زملائك أو رؤسائك كيف يتم التعامل معهم آنذاك؟ اتضح أن أغلب التصريحات التي لاحظناها تمحورت حول أساليب متعددة للتعامل مع زملاء العمل و المرؤوسين إذا ساءت العلاقة بينهم داخل المؤسسة من تفادي العمال لبعضهم البعض و المعاملة الحسنة بغية استمرارية التواصل بينهم ولطبيعة عملهم الذي يفرض عليهم الحفاظ على هذا التفاعل , على نشوء العلاقة المهنية التي تساعدكم كثيرا في أدائهم بوظائفهم وهذا ما ورد في تصريح المقابلة رقم "2" " إذا حدث لي مشكل مع زملائي في العمل أو رؤسائي في العمل أحاول علاج المشكل بالمعاملة الحسنة "و تصريح المقابلة رقم "8" إذا حدث لي مشكل مع الزملاء أو رؤسائي في العمل أتجنبهم قدر المستطاع"يتضح من خلال تصريح المبحوثين أن هناك أساليب للتعامل مع أطراف العلاقة ان لم تكن جيدة فالمهم عند العمال أن تحافظ المؤسسة على مكانتها الاجتماعية وهم على صورتهم الذهنية لدى الأفراد الفاعلين الآخرين داخل المجتمع و لما تحويه العلاقات المهنية من فعالية في تحقيق مطالب المشروع (1)

في حين نرى أن هناك طريقة أخرى في التعامل مع هذا الوضع فهناك من يجد طريقا ومنفذا آخر يحقق به أهدافه التي يريد تحقيقها من خلال أدائه لمهامه و هذا ما لاحظناه في المقابلة رقم "10"

"أتفاداهم قليلا أن لم ينفع أبحث عن مؤسسة أخرى" و المقابلة رقم "7" إذا كانت علاقتي مع زملائي في العمل و رؤسائي غير جيدة أغير المؤسسة" ويتضح من خلال التصريحين أنه إذا ساءت العلاقة بين الأطراف هذا كافي لكي يهدد استقرار العمال داخل وحدة العمل فشكاوي العمال من بعضهم أو من مرؤوسيهام مؤشر واضح يشير إلى عدم رضاهم المهني ما ينعكس على أدائهم داخل المؤسسة مما "يساهم في الخفض من الروح المعنوية للعمال"(2)و بالتالي وجود مؤشر هام ينذر بعدم استقرار بعض العمال و بحثهم عن مؤسسة

أخرى تثبت فيهم الأمان و ترفع من الروح المعنوية لديهم و ليستقرون فيها(3)

(1)بنوة علي ,العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي,أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع تنظيم و عمل ,جامعة باتنة ,السنة الجامعية 2015-2016 ص44

(2)مطاوي ربيع ,عوامل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية ,مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية –العدد الثالث عشر –جامعة تبسة –ص265

(3)مطاوي ربيع,مرجع سابق ص44

و في طرحنا للسؤال السابع عشر المتعلق ب لو كانت لديك فرصة أخرى في اختيار المهنة هل كنت ستبقى أو تغير؟ ولماذا؟فا أتضح أن أغلب تصريحات المبحوثين تمحورت حول تغيير المهنة بسبب عدة أشياء التي أهمها العنصرية في العمل وهذا ما اتضح في المقابلة رقم "9" لو كان جات عندي فرصة نبدلها على خاطر مكاش التفاهم لي هو أساس العلاقة المهنية"و المقابلة رقم "11" " لو كان لدي فرصة أخرى في اختيار المهنة غيرها لعدم الاحترام كي شغل جاية من برا "و يتضح من كلام المبحوثين أن هناك عدة معايير تتدخل في رضا الوظيفي للعمال داخل وحدة العمل فعنصر التفاهم والاحترام من محددات علاقات العمل و استمرارية العمال في وظائفهم هذه العلاقة التي تنشأ بين الأطراف "للتأثير المتبادل بين المؤسسة و المجتمع الذي توجد فيه "(1)في حين نرى أن هناك تصريحات قد تنوعت فليس الكل يريد الرحيل فالبعض يريد البقاء في هذه المؤسسة ولأسباب تنوعت إلا أن سببها الرئيسي تمحور في رغبة العمال في امتهائها منذ البداية وهذا ما اتضح في تصريح المقابلة رقم "6" لو كانت لدي فرصة أخرى في اختيار المهنة لن أغيرها لأنني أمتهنتها عن حب وأصادف فيها عدة مشاكل يوميا و أريد الاستمرار فيها" و المقابلة رقم "2" لو كان تكون كايئة فرصة وحدخرى منبدلش المهنة خاطر غي هي لي تخرج وحتى لو كان تكون كايين مشاكل نحاول نعالجها بصح منبدلهاش "و يتضح من كلام المبحوثين أن الرغبة في اختيار المهنة دافع كافي لكي لا يغير العامل مهنته تحت أي ظرف من الظروف و كذلك"الواقعية في اختيار المهنة"(2) فالفرد العامل عند اختياره لمهنته يبحث ما يريده المجتمع ثم يقوم بامتهانها وكذلك في بحث الفرد على المكانة الاجتماعية .

(1) طهيرة عواج ,تحليل علاقات العمل لأطباء من منظور المدخل الاستراتيجي,مذكرة لنيل دكتوراه علم اجتماع تنظيم و عمل,جامعة باتنة ,السنة الجامعية 2018-2019 ص28

(2) – إي عربي -3arabi« e(2)أهمية الاختيار المهني-

[Tapez le titre du document]

خاتمة الفصل

من خلال ما تطرقنا إليه حول طبيعة العلاقات المهنية أحد القضايا التي حظيت باهتمام العديد من الدارسين في بلدان مختلفة لما لها من تأثير ايجابي على الأداء المنظمي من تحسينه و تحسين صورة المؤسسة في المجتمع ولتمكنها من السيطرة على المشاكل التي تحدث داخل النسق الصحي الخدماتي و رؤية نظرية الإنسان للعلاقات المهنية من الباب الواسع باعتبارها جزء لا يتجزء من النسق الكلي العام و سيطرتها الواضحة على أهداف المؤسسة بغض النظر عن نشاطها

الاستنتاج العام :

من خلال الدراسة الميدانية التي تطرقنا إليها خرجنا بجملة من النتائج التي تعكس وتعبر عن العلاقة المهنية داخل المؤسسة الصحية بحيث تتمثل في كونها نموذج تفاعل متبادل في مكان معين و في زمن معين و العلاقات المهنية داخل النسق الفرعي للنسق العام تعكس شقا اجتماعيا ذو أثر واضح و بليغ على خدمات المؤسسة التي تبني علاقات مهنية تتماشى مع أهدافها لما لها من أهمية في رفع مستوى الأداء لدى العمال وكذلك رضاهم الوظيفي فالعلاقات المهنية تؤثر في البيئة المحيطة و تتأثر بها لذلك أخذت المؤسسة على عاتقها الإهتمام بها وضبط حدودها , للعلاقات المهنية دور في إشباع حاجيات العمال في ضوء رموز يشتركون فيها تحددتها الثقافة وهم يتصرفون داخل المؤسسة تبعاً لها , إن العلاقات المهنية عصب المؤسسة و أحد أبرز مقوماتها فالتأثير و التأثير الذي يحدث داخل التنظيم , بين العمال , ينعكس على الخدمات المقدمة فالعلاقات المهنية الجيدة بين الأطراف تعمل على تحسين صورة المؤسسة داخل المجتمع و لنوعية خدماتها بغية ضمان بقاء ها داخل المجتمع وهذا ما يثبت بأن الفرضية الأولى التي انطلقنا منها بأن طبيعة العلاقات المهنية لها تأثيرها البالغ على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة فكلما كانت جيدة كانت هناك دافعية للأداء الجيد و كلما كانت غير فعالة كان هناك أداء رديء فالعلاقة طردية و من خلال دراستنا اتضح أيضا أن الفرضية الثانية التي تدلي بأن طبيعة الاتصال الداخلي للمؤسسة الصحية له مساهمة في تحسين الأداء و بالتالي تحسين الخدمة المقدمة وهو شرط ساسي لنجاح المؤسسة قد تحققت من خلال تصريحات المبحوثين و أهم الحقائق المكتشفة فيما بعد.

خاتمة عامة

طبيعة العلاقات المهنية عرفت توسعا وانتشارا كبيرا لدى المؤسسات باختلاف أنشطتها ومكان تواجدها، وهي ليست بالحديثة حيث أنها كانت سائدة من ذي قبل إلا أن كثرة العمال داخل وحدة العمل قد أبرز دورها في تحقيق الانسجام و التوازن ما تسعى إليه كل مؤسسة فنوعية العلاقات المهنية لها تأثير بالغ وواضح ينعكس على الأهداف العامة و تشهد هذه الأخيرة اهتماما كبيرا من قبل المسؤولين ليتم مراعاتها في انجازهم لوظيفة التسيير .

و عليه فلقد أصبحت طبيعة العلاقات المهنية متنفسا للعمال داخل وحدة العمل حيث التواصل الفعال يخفف من مشقة العمل و الروتين الممل وكذلك التمرد على العمل فالعلاقات المهنية الايجابية تضع جو يسوده التفاهم والإخلاص في تأدية العمال لمهامهم فتحقيق المؤسسة لأهدافها مرهون بطبيعة التواصل الداخلي فهو ما يجعل المؤسسة تقفز قفزة نوعية من الناحية الاقتصادية و الاجتماعية فالعلاقات المهنية لا تقتصر على تلبية الحاجات المادية للعمال فقط بل الاجتماعية أيضا فهي ذات وجهات وجه اقتصادي وآخر اجتماعي.

و مع هذه المحاولة التي قمنا بها بغرض تقديم فكرة واضحة عن أهمية طبيعة العلاقات المهنية داخل وحدة العمل من تبادل المعارف ما بين العمال و جوانب أخرى عديدة و كذلك انعكاساتها على المجتمع الكلي نأمل أن نكون من خلالها قد مهدنا لباحثين آخرين استكشاف جوانب أخرى لم نتعرض لها في هذه الدراسة .

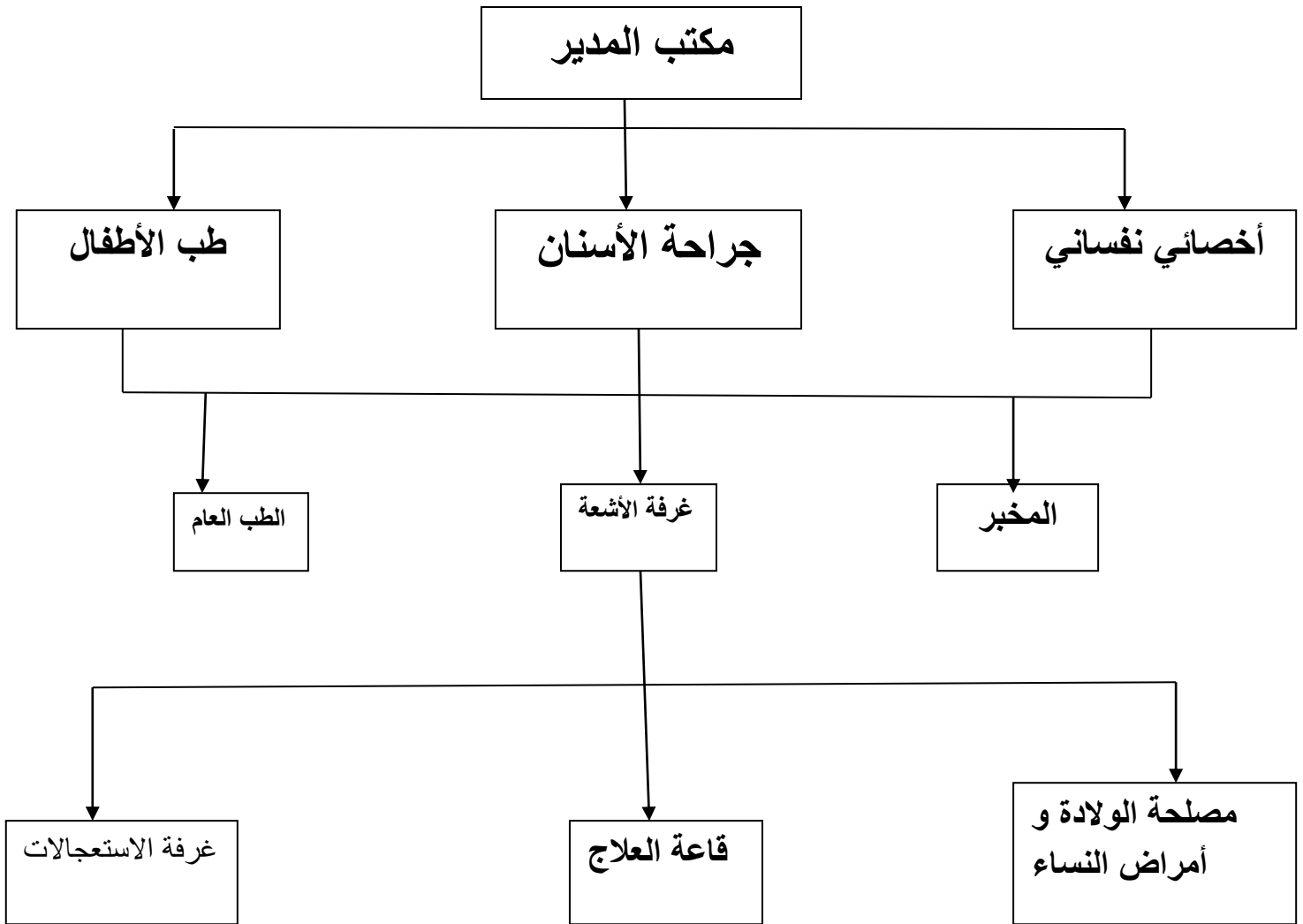
الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقات المهنية في ظل جائحة كورونا في عيادة متعددة الخدمات ، و ذلك لوضوح تأثير التبادل بين الموظفين في المؤسسة أثناء التفاعل الذي يحصل فيما بينهم ما يؤثر على المؤسسة ككل و قد أجريت هذه الدراسة على 12 مبحثا (أطباء و شبه طبيين) بعيادة متعددة الخدمات " لعين النويصي" تمت الدراسة الميدانية تقريبا مدة شهر في السادس الثاني من السنة الجامعية أبريل – ماي 2021 و قد سعت الدراسة إلى تقصي نوعية التواصل السائد في العيادة الصحية في ظل جائحة كوفيد 19 و على مدى فعاليتها داخل المؤسسة الصحية باستخدام البحث الكيفي الوصفي لجمع المعلومات و البيانات الضرورية من واقع المؤسسة الصحية و قد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج التي تمثلت أهمها في أن هناك وجهات للعلاقات المهنية رسمية وغير رسمية لها دور في التقليل من الصراع و النزاعات و بث في العمال الثقة و الانسجام و الإخلاص للمؤسسة و لما لها أيضا من مساهمة في الأداء الجيد للموظفين ، فالمؤسسة نسق متكامل و حدوث أي خلل بين الأطراف الفاعلة أثناء تأديتهم لمهامهم يؤثر على مستوى أدائهم .

الكلمات المفتاحية : العلاقات المهنية ، المؤسسة العمومية

الملاحق

الهيكل التنظيمي للعيادة متعددة الخدمات " عين النويصي - مستغانم "



المصدر : حمدود منصورية، تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، جامعة مستغانم ، السنة الجامعية 2019/2018، ص 104.

دليل المقابلة

دليل المقابلة

موجهة للمبحوثين من فئة الممرضين والأطباء
البيانات الشخصية:

مقابلة رقم:

العمر:

الحالة الاجتماعية:

مكان الإقامة :

المستوى التعليمي:

الخبرة المهنية:

المهنة:

- 1- على أي أساس تم اختيارك للمهنة ؟
- 2- ماذا يمثل العمل بالنسبة لديك؟
- 3- كيف يتم التواصل مع المريض؟
- 4- هل تتحدث مع الزملاء عن الأوضاع المهنية؟
- 5- هل كونت علاقات مع زملائك في العمل ؟ ما نوعها ؟
- 6- هل ترى أن لك دور في تحسين صورة المؤسسة؟ كيف ذلك؟
- 7- هل تتواصل مع الزملاء داخل و خارج أوقات العمل في ظل كوفيد - 19؟ وكيف يتم هذا التواصل؟

- 8- ما هو فهمك للعلاقات المهنية ؟ و ما تصورك لها و نحن في ظل هذه الأزمة ؟
- 9- هل ترى أن التواصل بين الزملاء يساعدك على أداء جيد و مريح في العمل ؟ وكيف ذلك ؟
- 10- هل تغيرت علاقاتك مع زملائك في العمل في ظل جائحة كورونا ؟ كيف ذلك ؟
- 11- حسب رأيك هل للعلاقات المهنية تأثير على اتخاذ القرار المؤسسي ؟
- 12- هل العلاقات المهنية ضرورية داخل المؤسسة ؟
- 13- ماهي العراقيل التي تواجه علاقتك المهنية ؟
- 14- كيف يتم حل النزاعات التي تحدث بينكم ؟
- 15- ما هي اقتراحاتكم لتحسين مستوى العلاقة المهنية ؟
- 16- إذا لم تكن علاقتك جيدة مع زملائك أو رؤسائك كيف يتم التعامل معهم آنذاك ؟
- 17- لو كانت لديك فرصة أخرى في اختيار المهنة هل كنت ستبقى أو تغير ؟ ولماذا ؟

البيانات الشخصية للمبحوثين:

المقابلة رقم	العمر	الحالة الاجتماعية	مكان الاقامة	المستوى التعليمي	المهنة	الخبرة المهنية
1	53	مطلقة	عين نويصي	جامعي	طبيبة	27 سنة
2	/	عزباء	عين نويصي	جامعي	طبيبة	4 سنوات
3	37	متزوجة	مستغانم	جامعي	طبيبة	9 سنوات
4	32	متزوجة	عين نويصي	جامعي	طبيبة	6 سنوات
5	/	متزوجة	عين نويصي	جامعي	طبيبة	19 سنة
6	/	متزوجة	عين نويصي	جامعي	طبيبة	8 سنوات
7	29	مطلقة	عين نويصي	ثالثة ثانوي	ممرضة	2 سنة
8	36	متزوجة	عين نويصي	ثالثة ثانوي	ممرضة	9 سنوات
9	26	متزوجة	عين نويصي	ثالثة ثانوي	ممرضة	5 سنوات
10	21	عزباء	عين نويصي	ثالثة ثانوي	ممرضة	سنة 2
12	23	متزوجة	عين نويصي	ثالثة ثانوي	ممرضة	4 سنوات
13	53	متزوجة	عين نويصي	ثالثة ثانوي	ممرضة	30 سنة

قائمة

المراجع

قائمة الكتب العربية

- 1- عبد المجيد الشاعر, يوسف أبو الرب وآخرون , علم الاجتماع الطبي, الطبعة الأولى
دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, عمان 2000
- 2- علي المكاوي , محمد الجوهري, علم الاجتماع الطبي -مدخل نظري -دار
المعرفة الجامعية (د ط)
- 3- محمد علي محمد, سناء الخولي, دراسات في علم الاجتماع الطبي, الطبعة
الأولى, دار الميرة للنشر و التوزيع و الطباعة, عمان
- 4- مليكة عر عور, سوسيولوجية علاقات العمل, دار مجدلاوي للنشر و
التوزيع, الطبعة الأولى , عمان 2014

الرسائل الجامعية

- 5- ابرى حفيظة , بريهمان ليندة, دور الأجور في تحقيق الرضا الوظيفي , مذكرة
مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات عامة وإدارة
الجماعات المحلية, جامعة تيزي وزو, السنة الجامعية 2015-2016
- 6- بن اوصيف مريم, علاقات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي المؤسسة الصناعية
الجزائرية, أطروحة لنيل شهادة الماجستير علم اجتماع تنظيم وعمل, جامعة
سطيف, 02, السنة الجامعية 2014-2015
- 7- بونوة علي, العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي, أطروحة مقدمة لنيل شهادة
دكتوراه علم اجتماع تنظيم و عمل, جامعة بسكرة, السنة الجامعية 2015-2016
- 8- بوشارب سامية, نمط الاتصال بين الطبيب و المريض, جامعة مستغانم, السنة الجامعية
2017-

- 9- بن سعيد سعاد, علاقات الجيرة في السكنات الحضرية الجديدة, مذكرة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع الحضري, جامعة قسنطينة, السنة الجامعية 2006-2007
- 10- بودرار فوزي, "ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم و عمل, جامعة وهران, السنة الجامعية 2013-2014
- 11- بوزيدي غلابي, مفهوم المؤسسة العمومية, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام, جامعة أم البواقي, السنة الجامعية 2010-2011
- 12- بن دريدي منير, إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية – التدريب, الحوافز, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع, جامعة قسنطينة, السنة الجامعية 2009
- أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية, : 13- بوخناف هشام
- رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير علم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية, جامعة قسنطينة 2006-2005
- 14- جديد سعاد, الأجر بصفته عنصر من عناصر عقد العمل في القانون الجزائري, مذكرة لنيل شهادة ماستر في قانون اجتماعي, جامعة سعيدة, السنة الجامعية 2016-2017
- 15- سلي قوقو, الطبيعة القانونية لعقد العمل في القانون الجزائري, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق, تخصص القانون الخاص, جامعة بجاية, السنة الجامعية 2015
- 16- شاشوة نورة, نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية- دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية, جامعة اكلي محند أولحاج, السنة الجامعية 2011-2012

17-شليلي خيرة,علاقات الجوار في الوسط الحضري-دراسة مقارنة بين الأحياء السكنية الجماعية والأحياء السكنية العتيقة,مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علم اجتماع الحضري,جامعة مستغانم,

السنة الجامعية 2018-2019

18-شليلي عمر,واقع الاشراف في التنظيم الصناعي الجزائري , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع,جامعة قسنطينة,السنة الجامعية 2008-2009

19-صبيحة قلاتي و سهيلة توني,العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية-دراسة وصفية مسحية لمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي-مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم الإعلام والاتصال ,جامعة أم البواقي,السنة الجامعية 2014-2015

20-طهيرة عواج,تحليل علاقات العمل للأطباء من منظور المدخل الاستراتيجي,أطروحة لنيل

شهادة دكتوراه علم اجتماع تنظيم وعمل,جامعة باتنة,السنة الجامعية 2018-2019

21- رفيق بسام محمد حجازي الصورة الذهنية للعلاقات العامة لدى العاملين في المستشفى الكويتي,جامعة فلسطين,السنة الجامعية 2016-2015

22- رحمانى إسحاق,النزاعات العمالية وأثرها على علاقات العمل-دراسة ميدانية للمؤسسة الصناعية للمنظفات تيكجدة مركب سور الغزلان-مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل,جامعة البويرة,السنة الجامعية 2012-2013

23-عصمان بوبكر,تنظيم وتسيير علاقات العمل في ظل منظومة العمل الدولية-دراسة ميدانية بمركب صناعة الكوابل الكهربائية-أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع تنظيم و عمل,جامعة باتنة,السنة الجامعية 2014-2015

24- غريب منية،علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية ،دراسة ميدانية المركب أسميدال-عناية-أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع،جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 2006-2007

25-فنينش وسيم،واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للفلين و المنتجات العازلة-جيل-مذكرة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع تنظيم وعمل،السنة الجامعية 2015-2016

25-نضال جمال مسعود جرادة،التبعية في علاقات العمل الفردية "دراسة تحليلية مقارنة"قدمت هذه الدراسة لنيل درجة الماجستير في القانون الخاص،جامعة الأزهر بغزة،السنة الجامعية 2014

26-يوسف عويد عتيق السعيد،دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و "الكويت تايمز" الكويتيتين،قدمت هذه الدراسة لنيل درجة الماجستير في الإعلام ،جامعة الشرق الأوسط،السنة الجامعية 2013

27- ياسين مسيلي،العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية،جامعة قسنطينة ،السنة الجامعية 2008-2009

المجلات

28-دراسة وتحليل مدرسة العلاقات الإنسانية-مدونة السوسيولوجيا 27أفريل 2017

29-عصمان بوبكر،العلاقات المهنية في ضوء نظرية المنظمة (مقاربة تحليلية) مجلة العلوم الإنسانية ،العدد السادس و العشرون،جوان 2012 ،جامعة بسكرة

30-عبد الوهاب،مقاربة تحليلية في ضوء نظرية التحليل الاستراتيجي ل"ميشال كروزيه" مجلة العلوم الإنسانية بلعباس- العدد السادس 2016

31-عبد القادر خريش ،التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي،مجلة دمشق، المجلد 27-

العدد الأول +الثاني 2011

32- عبد العزيز فكرة، العلاقات الاجتماعية من منظور سوسيولوجي، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد الثالث، جامعة باتنة 1

33- عرسان يوسف عرسان، العلاقات العامة في المؤسسات الصحية —دراسة ميدانية للعلاقات العامة في المؤسسات الصحية في محافظة الأنبار، مجلة مداد الآداب، العدد السادس 2012،

العراق.

34- منال عبد الحميد عبد المجيد، العلاقات الإنسانية و تأثيرها في تحيين الأداء المنظمي، دراسة استطلاعية تحليلية في شركة ابن ماجد العامة 2010/08/24

35- نور الدين زمام، حميدة جرو، المهنة في التراث السوسيولوجي وعوامل مكانتها، مخبر المسألة التربوية في الجزائر، جامعة بسكرة.

المواقع الالكترونية :

- www.tadwiha.com

- www.stavti mes .com

- www. Uobabyloh.edu.iq

- <http://cte.univ-setif.dz> ymayo

-<https:// library.hawvoz.edu.kvd>

- e3avabi.com

- <https://kwtroh10.blog> spot.com

- <https://e3arabi.com>

- <http://kenhaohline.com>

<https://bassa79.blogspot.com>

- etakwihe.com

- <https://www.annajah.net>

- <https://almarja.com>

- <https://imadrassa.com>

- <https://ar-ar.fecbook.com>

- <https://www.aljournhoria.com>

- <https://ohtoigybirze.du>

- <https://www.aljeera.net>

- iqtesa douha.com

- <https://www.arabdict.com>

- <https://arabic.vt.com>

- <https://www.alecso.ovg>

- www.almysal.com

- fac.ksu.sa

- bydz.com

[Tapez le titre du document]
