

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل



عنوان المذكرة :

أثر العلاقات الاجتماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة

(دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية (العجال بلطرش) دائرة عين تادلس - مستغانم -)

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل

إشراف الأستاذة :

د. مناد سميرة

عبد الحميد بن باديس

من إعداد الطالب :

- عباس لمياء

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة

اللقب والاسم

رئيسا

د - راجعي مصطفى

مشرفا ومقررا

د - مناد سميرة

مناقشا

د - بلهوارى حاج



السنة الجامعية: 2019/2018



إهداء

الشكر لله والحمد لله ولا حول ولا قوة إلا بالله

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

جامعة حياتي، مبادئي وقيمي كلية العطاء، السند والمعلم، المدد ومن لهما كل الفضل

"أمي وأبي"

إلى:

إخوتي وأخواتي وكتايت العائلة بدون استثناء، كبيرا وصغيرا،

إلى زوجي ،

إلى زهور حياتي: إيناس و إنصاف،

إلى كل من ساهد ولو بالكلمة الطيبة في تحقيق انجاز هذا العمل،

إلى كل هؤلاء وأولئك

إهدائي ووفائي.

الطالبة: عباسة لمياء.

كلمة شكر

الحمد لله والشكر لله على إتمام هذا العمل

وبعد : كلمة شكر لكل من ساعدني على إنجاز هذا العمل من قريب وبعيد.

جزيل الشكر والاحترام للأستاذة الفاضلة والطيبة والمتواضعة مناد سميرة مؤطرتي ومرشدتي جزاها الله كل الخير.

إلى لجنة المناقشة المحترمة التي قبلت مناقشة هذا العمل المتواضع رئيسا ومناقشا.

شكر خاص إلى أختي وأستاذتي أمينة التي منحتني الكثير ومساعدتي في إنجاز هذا العمل.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع ولو بالدعاء.

- شكر خاص لزوجي -

المخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الاجتماعية داخل المؤسسة وتأثيرها على أداء العاملين، على عينة قوامها (59) عامل(ة) بالمؤسسة الاستشفائية (لطرش العجال) بدائرة عين تادلس بالاعتماد على المنهج الوصفي، واستعملنا أداة للقياس تتمثل في استبيان العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة من تصميم الطالبة، ويشمل محور العلاقات الاجتماعية، ومحور الأداء، وبعد تفرغ البيانات المتحصل عليها ومعالجتها إحصائياً وتحليلها توصلنا إلى النتائج التالية:

- يؤثر نوع العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة الإستشفائية على الأداء لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية.

2- تختلف طبيعة العلاقات الاجتماعية باختلاف الجنس والخبرة لدى عمال بالمؤسسة الإستشفائية.

وقد نوقشت النتائج في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات الاجتماعية- الاداء- المؤسسة- المؤسسة الصحية.

- محتوى الدراسة -

الصفحة	العنوانه
أ	إهداء
ب	كلمة شكر
ج	ملخص الدراسة
د	محتوى الدراسة
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
09	مقدمة
10	الفصل الأول:مدخل الدراسة
14	1- الإشكالية
16	2- الفرضيات
16	3- أهمية الدراسة
17	4- أهداف الموضوع
18	5- أسباب اختيار الموضوع
19	6- تحديد المفاهيم
21	7- دراسات سابقة
28	8- المقاربات النظرية

35	الفصل الثاني: أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة
36	تمهيد
36	1- تعريف العلاقات الاجتماعية
37	2- أشكال العلاقات الاجتماعية
38	3- أنواع العلاقات الاجتماعية
39	4- العلاقات الاجتماعية في المؤسسة
40	5- مستويات العلاقات الاجتماعية
42	6- العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية
43	7- خصائص العلاقات الاجتماعية
44	8- أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة
48	خلاصة
49	الفصل الثالث: أهمية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة
51	تمهيد
51	1- تعريف الأداء
52	2- مكونات الاداء
53	3- انواع الاداء الوظيفي
55	4- أبعاد الاداء
55	5- عناصر الاداء

56	6- محددات الأداء
57	7- أهمية الأداء الوظيفي
59	8- العوامل المؤثرة على الأداء
65	خلاصة
66	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
67	تمهيد
67	منهج الدراسة
70	أداة الدراسة
71	مجتمع الدراسة
77	عينة الدراسة
87	حدود ومجالات الدراسة
89	الدراسة الاستطلاعية
93	الدراسة الأساسية
100	عرض ومناقشة نتائج الفرضيات
103	الاستنتاج العام
104	خاتمة
109	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	01
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	02
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	03
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	04
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	05
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية	06
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	07
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	08
	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المهنة	09
	يبين استجابات عينة الدراسة حسب متغير العلاقات الاجتماعية في العمل	10
	يبين استجابات عينة الدراسة حسب متغير الاداء في العمل	11
	يبين علاقة الخلافات بين الزملاء والجنس	12
	يبين علاقة أهمية الصداقة والأقدمية في العمل	13

- جدول يمثل قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوانه	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية عين تادلس	
02	دائرة نسبية لتوزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	
03	أعمدة بيانية لتوزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير السن.	
04	دائرة نسبية لتوزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي.	
05	أعمدة بيانية لتوزيع العينة الأساسية حسب متغير السن.	
06	دائرة نسبية لتوزيع العينة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية	
07	دائرة نسبية لتوزيع العينة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	
08	دائرة نسبية لتوزيع العينة الأساسية حسب متغير الاقدمية	
09	دائرة نسبية لتوزيع العينة الأساسية حسب متغير المهنة.	

مقدمة:

خلصت أبحاث علم الاجتماع في دراسة التنظيمات إلى أن المنظمة هي عبارة عن كائن اجتماعي له مميزاته وخصائصه، هذا ما جعل الأفراد المشكلون للمنظمة لديهم حاجاتهم الاجتماعية يشعرون بالراحة وأهمية وجودهم أثناء العمل من خلال علاقاتهم الودية الطيبة مع بعضهم مما أدى إلى فعالية في الأداء ، إضافة إلى تنظيم وتقسيم العمل والمسؤوليات فيما بينهم من أجل تحقيق أهداف معينة.

يعتبر النظام الذي يعتمد على أسلوب الود الاجتماعي أهم من أنظمة الحوافز والرقابة بالإضافة إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التنظيم الذي يجب ان يكون في إطار مشاركة الجماعة في اتخاذ القرارات.

لاحظ علماء الاجتماع أن هناك نوع من العلاقات التي تظهر بين العاملين وهي العلاقات غير الرسمية مما نتج عنها تفاعل تلقائي عرف بمعايير الجماعة، وأنه من خلاله تظهر مجموعة من القواعد العامة والسلوك كانت وظيفتها تدعيم تماسك الجماعة وتمكنها من الاستقلال الذاتي عن الإدارة، وزيادة الأمان بين العاملين فيما يتعلق بأعمال ومستويات أجورهم فقد كانت الرغبة في الانضمام الى جماعات غير الرسمية والالتزام بقيمها هي المحرك الأساسي لهذا الدافع.

مقدمة

برز مفهوم العلاقات الاجتماعية في الاهتمام بالعنصر البشري وتوفير المناخ الأفضل مما أفضى إلى الرفع من الروح المعنوية العالية وتحقيق فاعلية أعلى في الأداء في ظل أفضل الظروف، مما يمكن من تحقيق أهداف المنظمة والرضا الوظيفي لدى العاملين عن طريق تحسين العلاقات بين العاملين والتأثير على معنوياتهم لإعطاء الأكثر.

لم تتبلور فكرة دراسة المؤسسة في العالم كبناء اجتماعي إلا حديثا، فطلت دراسات علماء الاجتماع مرتبطة بالعمل والممارسات المهنية دون اتصالها بالجانب الاجتماعي أو المجالات الأخرى.

ولكن مع مرور الوقت وبرز الاهتمام العلمي الجديد للمؤسسة لعلماء اجتماع المؤسسات أصبح النظر إلى موضوع المؤسسة من نظرة جديدة للسلوك والفعل الإنساني عبر محاولة فهم البنية الداخلية للمؤسسة وأصبحت محل دراسة حقيقة اجتماعية يجب تحليلها سوسيولوجيا.

كما أن المؤسسة الجزائرية لم تلق اهتماما كبيرا بموضوع العلاقات الاجتماعية، فقد اقتصر أسلوب تسييرها على نسخ التجارب الأجنبية أو الأسلوب الذي كان موجودا منذ الاستعمار.

فعرفت مختلف قطاعاتها ومستوياتها وخاصة الخدماتية قصورا في أداء العاملين، وذلك بانتشار المظاهر السلبية في مكان العمل: كعدم احترام وقت الرسمي للعمل، غياب روح الخدمة والمسؤولية لدى العاملين العموميين، والتبذير واستعمال الوسائل العامة لأغراض شخصية.

مقدمة

وبغرض الإحاطة بجوانب الدراسة وفروضها والتي كان موضوعها موضوع دراستنا والذي يدور حول طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة والكشف عن ما إذا كانت هذه للعلاقات لها أثر على أداء العاملين داخل المؤسسة الجزائرية، وخاصة المؤسسة الاستشفائية وتحديد طبيعتها وتدعيمها بين العاملين.

تناولنا الموضوع من خلال تقسيمه إلى أربعة فصول منها ثلاثة فصول نظرية وفصل للدراسة الميدانية.

تطرقنا في **الفصل الأول** للبناء المنهجي حيث تم عرض الإشكالية والفرضيات وتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، بالإضافة إلى أهمية الموضوع وأسباب اختيار الموضوع بالإضافة إلى دراسات سابقة والتعقيب عليها مع تحديد المقاربات السوسيولوجية المناسبة للدراسة.

أما **الفصل الثاني** فقد قمنا بتعريف العلاقات الاجتماعية وعرضنا أشكال العلاقات الاجتماعية مروراً بأنواع العلاقات الاجتماعية وتطرقنا إلى أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وكذا مستوياتها والعوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية، خصائص العلاقات الاجتماعية وأخيراً أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة.

الفصل الثالث فقد قمنا بالتعرف على الأداء الوظيفي، مكوناته، أنواعه، أبعاده، عناصره، محدداته، أهمية الأداء الوظيفي وتقييم الأداء أهميته، أهدافه وأخيراً القائمين على عملية تقييم الاداء الوظيفي.

مقدمة

أما الفصل الرابع وقد تمثل في الجانب الميداني للدراسة وقد تطرقنا فيه إلى تعريف المؤسسة الاستشفائية عين تادلس وعرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة ثم المراحل المنهجية للدراسة التعريف بمجتمع الدراسة منهج الدراسة أدوات وتقنيات الدراسة ومن ثم قمنا بتحليل بيانات الدراسة من خلال بناء جداول واستخلاص النتائج من خلال عرض وتحليل معطيات الدراسة، نتائج الدراسة بالتحقق من الفرضيات والإجابة على السؤال المطروح من خلال الاستنتاج العام الذي خلصت إليه الدراسة.

الفصل الأول: مدخل الدراسة

أولاً- الإشكالية

ثانياً- فرضيات الدراسة

ثالثاً- أسباب اختيار الموضوع

خامساً- أهمية الدراسة

سادساً- المقاربة النظرية

سابعاً- الدراسات السابقة

ثامناً: تحديد المفاهيم الإجرائية لمصطلحات الدراسة

1- الإشكالية:

تأثرت العلاقات الاجتماعية بالتطورات المتتالية التي أحدثتها الثورة الصناعية لتتلقى بثورة جديدة وهي ثورة المعلومات التي أصبحت آثارها أكبر بكثير من الثورة الصناعية.

إن التقدم العلمي في مجال العمل والتكنولوجيا ينذر بتغيرات جذرية في المجال المادي والمعنوي، وتأثير النظم على بعضها البعض أدى إلى تغيرات كثيرة في مجال الأسرة والقرابة والعلاقات والقيم والتقاليد، ومن الطبيعي أن تختلف العلاقات الاجتماعية من مجتمع لآخر حسب اختلاف الأنماط السلوكية، فالعامل في المؤسسة يعيش أنماطا وحدودا اجتماعية رسمتها له ثقافة المؤسسة السائدة، وهو يتأثر بالدوافع والقيود الاجتماعية السائدة ومظاهر العرف والتقاليد الاجتماعية.

تعتبر المؤسسة كلا اجتماعيا مترابط الأجزاء من جهة متفاعلا مع البنية الخارجية والتي يوجد ضمنها من جهة أخرى، فقد شهد الاهتمام بالمؤسسة كموضوع سوسيولوجي تأخرا، إذ ظلت دراسات علماء الاجتماع مرتبطة بتناول ممارسة العمل في ذاتها من دون مجالات أخرى، ولقد شهد الاهتمام العلمي الجديد للمؤسسة تجديد النظرة للسلوك والفعل الإنساني عبر محاولة فهم البنية الداخلية للمؤسسة الاقتصادية وأصبحت محل دراسة اجتماعية تقترض تحليلها سوسيولوجي.

تعرف المؤسسة أنها تجمع أفراد يعملون مع بعضهم في إطار تقسيم واضح للعمل من أجل إنجاز أهداف محددة تنشأ بينهم علاقات حيث يرى اميل دور كايم أن التضامن الاجتماعي يظهر في علاقات العمل وعلاقات تقسيم العمل في المجتمع بكل وعي أخلاقي مشترك بين جميع أعضائه والذي يولد لدى كل عضو من أعضاء المجتمع البسيط ضميراً جمعياً ويكونوا هؤلاء الأفراد صادقين في أدائهم لعملهم وإظهار ولائهم ويسعون جاهدين لتعزيز مكانة وسمعة المؤسسة وهذا ما يفسره علماء الاجتماع في دراستهم للمؤسسة ،ضمن دور المساهمات القيمة للعاملين فلا يمكن للمؤسسة أن تتجح أو تحقق أهدافها وغاياتها دون ذلك.

إن الاهتمام بهذا الموضوع سوسولوجيا هو دراسة العمل في ذاته وما يتصل به من ظواهر اجتماعية ، وذلك بالنظر إلى السلوك والفعل الإنساني عبر محاولة فهم البيئة الداخلية لها ، وأصبحت محل وصف لحقيقة اجتماعية يفترض تحليها.

وعلى ضوء هذا ومن خلال هذا المنطلق ومحاولة لدراسة والتعرف على أهمية وطبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة وتأثيرها على أداء العاملين فيها أخذنا المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة كمكان لدراسة ميدانية باعتبارها مؤسسة عمومية خدماتية خاصة بالرعاية الصحية والتي توفر العلاج للمرضى من قبل طاقم طبي وتمريض متخصص بمعدات طبية خاصة ، بإلقاء نظرة حول واقع العلاقات بين هذه الفئات من العاملين وتأثيرها على أدائهم لمعرفة إمكانية مطابقة ما نتحصل عليه من نتائج مع ما ينبغي أن يكون.

وعليه يمكن طرح إشكالية البحث على الشكل التالي :

- كيف تؤثر العلاقات الإجتماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة الإستشفائية ؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل العام الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة لدى عينة من العاملين داخل المؤسسة

الإستشفائية ؟

2- كيف يتأثر الأداء بتغير العلاقات الاجتماعية لدى العاملين داخل المؤسسة

الاستشفائية ؟

3- ماهي العوامل المؤثرة على العلاقات الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة الإستشفائية

؟

2- الفرضيات :

أ- يؤثر نوع العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة الإستشفائية على الأداء لدى

العاملين.

ب- تختلف طبيعة العلاقات الاجتماعية باختلاف الجنس والأقدمية لدى عمال المؤسسة

الإستشفائية عين تادلس .

3- أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الموضوع في النقاط التالية :

- الأهمية البالغة التي تلعبها العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية والتي تستدعي الاهتمام بالعنصر البشري كمحدد أساسي لنجاحها أو فشلها في ظل التطورات العلمية التي يشهدها العالم والتعرف على طبيعتها.

- مساهمة النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة في معرفة مستوى الأداء في ظل العلاقات الاجتماعية السائدة بين العمال وتأثيرها .

- وبحكم الخبرة و كموظفة فإنني أجد أن موضوع العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة من المواضيع المهمة والنادرة والتي يجب تسليط الضوء على الجانب الحقيقي للعامل من حيث أنه يقضي معظم أوقاته في العمل ويجعله يلتقي ويتصادم بمجموعة من السلوكات والمواقف ويؤثر ويتأثر ، ومما لاشك فيه ينعكس ذلك على أدائه الوظيفي بشكل من الأشكال.

4- أهداف الموضوع :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مايلي :

- التعرف على طبيعة و أشكال و مظاهر العلاقات الاجتماعية لدى العاملين بالمؤسسة الإستشفائية.

- توضيح مدى تأثير العلاقات الاجتماعية على أداء لدى العاملين داخل المؤسسة. الإستشفائية.

- التأكد من نوعية العلاقات السائدة داخل المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة وأهميتها في تحسين الأداء لدى العاملين .

- معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في طبيعة العلاقات الاجتماعية بموجب التعاملات ومتغيرات أخرى بين الموظفين داخل المؤسسة الإستشفائية.

- محاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة وإزالة الغموض .

5- أسباب اختيار الموضوع :

- محاولة الكشف عن واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية.

- رغبة منا في معرفة الأوضاع الاجتماعية بين العاملين لدى المؤسسة الإستشفائية.

- أهمية الموضوع و دوره في التأثير على أداء العاملين داخل المؤسسة الإستشفائية.

- محاولة حصر أبعاد العلاقات الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة الإستشفائية على أداء

العاملين.

6- تحديد المفاهيم :

أ- العلاقات الاجتماعية :

هي تصرف مجموعة من الأشخاص في تتابع متوافق بصورة تبادلية تبعا لمعناه و متوجه وفقا لهذا المعنى ، وتتكون من فرصة أن يتم فعل اجتماعي بصورة يمكن وصفها و يمكن أن تعرف على أنها نموذج التفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر¹.

ويعرف أحمد زكي بدوي العلاقات الاجتماعية بأنها : " آية صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر ، وقد نقوم على التعاون أو عدم التعاون وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة ، وقد تكون فورية آجل، كما تتطوي العلاقات الاجتماعية على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين أصحاب العمل ، كما تهدف إلى رفع روح المعنوية للعاملين و زيادة الإنتاج وهذه العلاقات هي الأساس لجميع العمليات الاجتماعية².

ب- الأداء:

هو التعبير عن المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرفه و الأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ، مدراء ومهندسين³.

¹ أحمد زكي ، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، 1993 ، ص 262.

² المرجع نفسه ، ص 352 ، 394.

³ حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية ، جامعة 8 ماي 1945 ،قائمة،مديرية النشر الجامعية، 2004 ،ص 123.

والأداء في المؤسسة هو السلوك الذي يقيم في إطار مدى إسهامه في تحقيق أهداف المنظمة¹.

ج- المؤسسة :

هي وحدة اجتماعية و تجمع بشري تنشأ قصدا ، وتم بناؤه للوصول إلى أهداف معينة ، ويدخل ذلك على عدة أشكال منها : مدارس ، مستشفيات ، مصانع ...الخ.

وفي تعريف آخر : هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاطات المتعلقة به من أجل تحقيق الأهداف التي وجدت المؤسسة من أجلها².

د- المؤسسة الخدمائية :

هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و اجتماعي معين ، هدفه دمج عوامل الإنتاج المتبادل الخدمات مع أعوان اقتصاديين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة ضمن شروط اقتصادية يختلف لاختلاف الحيز المكاني والزمني الذي توجد فيه ، وطبقا لحجم ونوع النشاط³.

والخدمة هي الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متوازن وتقدم للزبون أو نشاط استهلاكي وهي منتج غير ملموس⁴.

¹ عبد الباربي إبراهيم الزهره و زهير الصباغ ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، الأردن ، ط2 ، 2010 ، ص 277.

² أحمد صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2007 ، ص 39.

³ قاسم نايف ، إدارة الجودة في الخدمات : مفاهيم و عمليات وتطبيقات ، دار الشروق للنشر ، عمان ، 2006 ، ص 52.

⁴ أحمد نافع المداحة و آخرون ، تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات ، دار المعزز للنشر والتوزيع ، 2005 ، ص 47.

هـ - المؤسسة الصحية:

هي مؤسسات ذات طابع خدماتي توفر الرعاية الصحية للمواطنين هدفها إنساني وهي عمومية ملك للدولة أو خاصة يمتلكها خواص.

7- الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة قدرا كبيرا من الأهمية في المعرفة العلمية والبحث العلمي، لأن هذا الأخير يستمد فروضه وتساؤلاته من نتائج الجهود العلمية السابقة باعتبار انه عملية تواصلية يغذي بعضها بعضا ومن أهم الدراسات التي تطرقت إلى دراسة موضوع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وكذا دراسة الاداء لدى العاملين نذكر:

أ- دراسات ورسائل ماجستير:

1- دراسة خالد بن حمدي الحميدي الحربي سنة 2003:

موضوعها أثر العلاقات الانسانية على أداء العاملين في الاجهزة الامنية جامعة نايف العربية للعلوم الامنية:

وقد دارت محاور الدراسة حول الاشكالية التالية: ما مستوى العلاقات الانسانية بين العاملين في الاجهزة الأمنية في جوازات منطقة الرياض وجوازات المنطقة الشرقية بالمملكة؟¹

¹ - بونوة علي ، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، رسالة دكتوراه في العلوم الاجتماعية تخصص تنظيم وعمل دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة،الجزائر، 2006، ص 346 .

وقد خلصت الدراسة إلى النقاط التالية:

- وجود فروق بين الحالة الاجتماعية في كل من محور العلاقات الإنسانية ومحور تأثيرها ومحور الاختلاف بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي وعلى متوسط كامل المحاور لصالح المتزوجين ووجود فروق بينهم وبين المدنيين والعسكريين لصالح العزاب.
- وجود فروق في محور الاختلاف بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي لصالح العسكريين.
- وجود فروق للعمر ومحور الاختلاف بين المدنيين والعسكريين.
- وجود فروق للخبرة وكل من محور التنظيم الرسمي وغير الرسمي لصالح خبرتهم ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات.

2- دراسة ناصر بن محمد بن عقيل 2006 :

موضوعها العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وكانت إشكالية الدراسة كالتالي:

هل أن النشأة العسكرية لضباط قوات الأمن الخاصة والانضباط العسكري قد تؤدي إلى العلاقات الإنسانية في التعامل مما يترتب عليه انخفاض معدلات الأداء الوظيفي وانخفاض الإنتاجية ؟

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن معظم أفراد عينة الدراسة على علم تام بمفهوم العلاقات الإنسانية كما تسود بينهم علاقات طيبة ويشعرون بالثقة والألفة والمودة والرضا الوظيفي في العمل.
- العمل بالأنظمة وتنفيذ الواجبات والتعليمات وحب العمل والتفاني فيه وأنهم يبذلون قصارى جهودهم في انجاز مهامهم المسندة إليهم.
- كشفت الدراسة عن وجود ارتباط قوي بين الأداء الوظيفي وجميع محاور الدراسة والتي تمثل العلاقات الإنسانية¹.

ب-دراسات ورسائل دكتوراه:

1- دراسة منال عبد الحميد عبد المجيد 2010:

حيث توصلت الباحثة إلى أن:

- العامل هو كائن اجتماعي بالفطرة يميل إلى تكوين علاقات مع زملائه ومع الرؤساء ويسعى لتحقيق أهدافه الشخصية من خلال تحقيق أهداف المنظمة.
- تركز العلاقات الإنسانية على العنصر البشري من خلال تفهم حاجة الفرد والجماعة أكثر من تركيزها على الجوانب المادية، كما تعمل على إثارة الدوافع الفردية بهدف الارتقاء بأداء العاملين في جو يسود التفاهم، الثقة المتبادلة¹.

¹ -بونوة علي، مرجع سابق، ص 346.

- عندما تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين علاقة طيبة بوجود احترام متبادل يؤدي إلى إنتاج مثمر في العمل ويلاحظ ذلك في مجال العمل الإنتاجي عندما يقوم العامل بزيادة العمل والمشاركة فيه نتيجة لحسن تعامل المدير.

- إن الاهتمام بالجانب الإنساني في العمل ليس خطأ كما يعتقد البعض إن الاهتمام بالعاملين يكون أكثر بالحافز المادي من الاهتمام بالحافز المعنوي بل ربما يكون للجوانب المعنوية تأثير ايجابي على أداء العاملين أكثر من الأمور المادية.

2- دراسة بونوة علي 2016،

وكانت الإشكالية كالتالي:

مامدى تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة؟².

تطرق فيها الباحث إلى دراسة الظروف الفيزيائية التي كان يعمل فيها العامل وأثرها على العملية الإنتاجية وتصنيف مشكلات والمواقف التي تحدث في العمل ثم اهتم إلى دراسة العوامل النفسية والاجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي وجاءت هذه الدراسة محاولة لفهم السلوك الإنساني داخل التنظيمات الصناعية وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة البحث الدائم عن تغيير .

¹ - منال عبد الحميد عبد المجيد، العلاقات الإنسانية وأثرها في تحسين الأداء المنظمي ، دراسة استطلاعية تحليلية في شركة ابن ماجد العامة، جامعة واسط، العراق 2010 ، ص 204.

² - بونوة علي نفس المرجع ص 349.

- وجود علاقة بين المتغيرين التعاون مع الرؤساء على مستوى رضاهم الوظيفي تأثيرا هاما.
- توفير روح الفريق يؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي تأثيرا هاما.
- وجود علاقة للعلاقات بين المرؤوسين أنفسهم بالرضا ولكن تأثيرا ضعيفا.
- علاقة بين مساهمة العلاقة بين المرؤوسين أنفسهم في بعد الثقة والاحترام على الرضا الوظيفي.
- وجود علاقة للأمن الوظيفي بالرضا وبتأثير هام نحو العمل والتقدم الوظيفي.
- وجود علاقة بين القيادة التنظيمية بالرضا الوظيفي وبتأثير هام في التحكم، الإشراف، التوجيه.

3- دراسة سمير بن عبد العزيز، 2012 :

تمثلت في الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال واعتمد الباحث على المنهجين، الوصفي الذي يعتبر طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أهداف محددة إزاء مشكلة ما، والتحليلي الذي يضيف على البحث الصفة العلمية.

وتهدف الدراسة الى لقاء الضوء على الركائز التي تستند عليها منظمات الاعمال من أجل نجاح تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية بما يحقق أهدافها وبما يخدم مصلحة المجتمع، كما تهدف

إلى بيان المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية نظرا لقلّة المراجع بخصوصها واختلاط المفاهيم المرتبطة بها.

وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أن المسؤولية الاجتماعية، أصبحت اليوم تتبوأ حيزا ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على التحسين من مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع.

4- دراسة ضيافي نوال 2010:

موضوعها حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والموارد البشرية وتهدف الدراسة الى ان المؤسسة امام التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه مواردها البشرية باعتبارها من اهم مقومات النجاح والارتقاء، إذ تمثل البحث في اسهام يربط بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة والعمال.

وتمثلت أهمية الدراسة كونها إطارا شموليا لمعرفة مدى التزام المؤسسات بهذه المسؤولية وخاصة المؤسسات الوطنية ذات طابع خاص.

كما تقوم بتأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهماتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله، وكذا عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهماتها في خلق مجتمع داخلي متماسك،

وبالأخص التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية ومدى الالتزام بها.

8-التعليق على الدراسات السابقة:

لقد تشابهت الدراسات السابقة أنها كلها اعتمدت في دراستها على الجانب الوصفي الاحصائي وأنها تناولت موضوع العلاقات الاجتماعية وكل منها ربطته بمتغيرات مختلفة وكان لهذه الدراسات أثر ايجابي على موضوع دراستي من الجانب النظري.

يتضح من خلال الدراسات السابقة أن العلاقات الاجتماعية لها تأثير على أداء العاملين وقد تشترك فيه عوامل متعددة تظهر على الفرد من خلال سلوكه تجاه عمله، أو اتجاه زملائه أو رؤسائه أو اتجاه الظروف المحيطة به من خلال مايلي:

- أن الحالة الاجتماعية التي تظهر في الرتبة، الخبرة، المستوى التعليمي، السن لها تأثير على مستوى العلاقات السائدة داخل المؤسسة.

- إن نمط الأداء والتعاون فيما بين العاملين ودرجة المركزية ومدى بروز الرسمية لها تأثير على أداء العاملين.

- لكل من فاعلية نطاق الإشراف واستخدام الصيغ الرسمية وحجم الإدارة لها تأثير على الأداء الوظيفي.

- من المؤشرات الدالة على الرضا الوظيفي الحضور المبكر - الانتظام في العمل - تقبل الزملاء
وتجنب المشاكل والعمل الجاد.

- إن وجود العلاقات الطيبة وتطبيق مفهومها في العمل يؤدي بالعاملين إلى الشعور بالثقة
والألفة والمودة فيما بينهم والشعور بالرضا الوظيفي.

9- المقاربات النظرية:

أ- مدرسة العلاقات الإنسانية:

لقد بين ألتون مايو على أهم العناصر الإنتاجية وهو التعامل الجيد ما بين الرؤساء
والمرؤوسين ، والتي تحقق مستوى عال من الإنتاج ، وجاء ذلك من خلال هذه التجارب التي
أجريت في مصانع هوثورن وسترن إلكترونيك.

حيث ركزت هذه التجارب على الدوافع التي تؤثر على إنتاجية العمال ، ويهدف من خلالها
تفسير عدد من المتغيرات المادية كالإضاءة وظروف العمل وفترات الراحة على إنتاجية
العاملين ، وتم ضبط تلك المتغيرات سواءا بالزيادة أو النقصان على المستوى المعياري.

مما دعى الباحثين إلى غزو ذلك إلى العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين ، وأطلقت
على تلك الدراسات حركة العلاقات الإنسانية نظرا لاهتمامها بالعنصر البشري في المنظمة¹.

¹ على فلاح الزعي ، عبد الوهاب بن بريكة ، مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية ، دار المناهج للنشر ، عمان ، 2013 ، ص 123.

ركزت دراسة ماري فولت على الفكر الجماعي أكثر من العمل الفردي ، وأن المنظمة جماعة كبيرة وعلى مديرها أن يعتمد على خبرته ومهارته في القيام بدوره أكثر من اللوائح الرسمية والسلطات والصلاحيات وفي تعامله مع مرؤوسيه ، آثار بيئة المنظمة بعواملها وقوامها ومتغيراتها على تفاعل الجماعات معا¹.

رغم ما توصلت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية من نتائج ، إلا أنها لا تخلو من النقائص التي أعابها العلماء والباحثين ، فقد أفرطت في الاهتمام بالجانب الإنساني للفرد العامل ، وركزت على جانب واحد من الأداء المؤسسة وهو الجانب الاجتماعي ، كما ركزت على الحوافز المعنوية مع إهمال الجانب الرسمي.

ب- البنائية الوظيفية :

تركز هذه نظرية البنائية الوظيفية على أهمية تحليل البناءات والنظم الاجتماعية ومعرفة الدور الوظيفي وتوجهاته للحفاظ على النظام واستمراره ، ومن أهم روادها بارسونز ، روبرت ميرتون . وقد اهتمت بالوظيفة أكثر من اهتمامها بالبنية الظاهرة أو الخفية ، وذلك كون الوظيفة تستخدم تفسير الأدوار والوظيفة الاجتماعية الذي يقوم لها نظام معين في البناء والنسق أو التنظيم الاجتماعي باعتباره جزءا منه² .

ويعرف بارسونز التنظيم على أنه: " نسق اجتماعي منظم أنشأ من أجل أهداف محددة"¹ "

¹ سمير أسعد مرشد ، مفهوم الكفاءة و الفعالية في نظر الإدارة العاملة ، مجلة الملك عبد العزيز الإقتصاد والتجارة، العدد 14 ،مركز النشر العلمي ،المملكة العربية السعودية، 1988 ، ص 197.

² عبد الباسط المعطي ، إتجاهات نظرية في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ط 2 ، 2005 ، ص 151.

ويرى أنه هناك أربع وظائف ومتطلبات وظيفية أساسية على كل نسق أن يواجهها إذا أراد البقاء ،اثنان ذو طابع آلي هما المواءمة وتحقيق الأهداف ،أما الآخران فهما التكامل والكمون .

أما روبرت ميرتون أكد أن التغيير الذي يطرأ على شخصية أعضاء التنظيم تتبأ من عوامل منه في البناء التنظيمي .

إن البناء الوظيفي قد استمد أصوله الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين منهم هربرت سبنسر ،بارسونز ،روبرت ميرتون ،والتي امتدت آراؤهم إلى نهاية السبعينيات من القرن العشرين² .

فالبناء الوظيفي يقصد به البناء الاجتماعي بمجموعة من العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل وتنسق من خلال الأدوار الاجتماعية التي تتحدد بالأشخاص والجماعات وماينتج عنها من علاقات وفق الأدوار الاجتماعية التي يرسمها كل واحد وهو البناء الاجتماعي القائم بفضل ما يحدث في الحياة الاجتماعية التي تعتمد في أي مجتمع على الأداء الوظيفي للبناء الاجتماعي ،إذ تكون وظيفة أي نشاط متكرر ،ولهذا نجد مفهوم الوظيفة مرتبط بالمهنة والمكانة الذي يشير للمهنة أو العمل من حيث نهى له فرصة للكسب و هذا ما ساقه ماكس فيبر³ .

وتتطلب النظرية الوظيفية في علم الاجتماع على الأعمال والمهن والخدمات الضرورية للحفاظ على بقاء المجتمع وعلى الوظائف التي يمارسها الأفراد والدولة والجماعات بأنفسهم ،

¹ بعيد مرسي بدر ، علم اجتماع التنظيم ، مخبر سلم الاجتماع و الإتصال للبحث والترجمة ،مصر، 2006 ، ص 163.
² عبد الباسط المعطي و عادل مختار هواري ، نظريات معاصرة في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1986 ، ص 98.
³ - مصطفى بوجلال ، علم الاجتماع المعاصر : الإتجاهات و النظريات ، ديون المطبوعات الجامعية الجزائر، 2015 ، ص ص 102، 105.

ومن أجل تكامل الأفراد والجماعات في المنظمة يرجع بارسونز إلى نسق قيمة المجتمع ، كما يبين في هذه المنظمة وهو يحدد الأدوار بطريقة تناسب التوقعات.

وقد جاءت أهمية النظرية البنائية الوظيفية في دراسة العلاقات الاجتماعية لتعرف على الدور الوظيفي لها ولا سيما بعد تزايد الاهتمام بالوظيفة من طرف المؤسسات ، فالعلاقات الاجتماعية من بين الموضوعات المهمة لتحقيق الاستقرار في المؤسسة لتحقيق أهدافها وتحسين الأداء.

ج- مدرسة العلاقات الاجتماعية:

يرى علماء الاجتماع أن أصحاب مدرسة العلاقات الاجتماعية التي تدرس من وجهة نظرهم من الناحية الصورية المتعلقة بطبيعة العلاقات، في ذاتها دون النظر إلى مادتها والظواهر المختلفة وصورها المتعددة والقوالب التي تتشكل فيها.

وسميت هذه المدرسة بمدرسة الاجتماع السوري ومن ابرز روادها نذكر:

1- جورج سيمل 1858 - 1918 ، George Smmel وهو عالم اجتماع ألماني من

مؤسسي علم الاجتماع السوري أو المدرسة الشكلية وترتكز نظريته على التمييز بين طبيعة العلاقات الاجتماعية من الناحية الصورية المجردة، وبين ما تنطوي عليه أو تتضمنه من مادة

اجتماعية لان العلاقات تنشأ بين الأفراد في حالة الاجتماع مثل الصراع والتنافس والخضوع وتقسيم العمل والتنظيم الطبقي¹.

إن وظيفة علم الاجتماع في نظره هي تحليل الظواهر المختلفة للعلاقات الاجتماعية حتى يتم الوصول إلى مقومتها الأساسية وخصائصها الذاتية محاولة تفسيرها في صورها المجردة بعيدة عن تجسيدها الاجتماعي وهي مادتها في المجتمع.

2- ماكس فيبر 1864-1920 Max Weber ويعتبر جورج سيميل أستاذه حيث لاحظ

الشيء نفسه أن العلاقات الاجتماعية تفسر تفسيراً مغايراً لمختلف الحالات التي تتشكل فيها.

فالسطة في الأسرة ليست هي السطة في المدرسة أو الدولة والمنافسة الاقتصادية غيرها في الميادين الأخرى، لذلك يجب الوقوف على مختلف النواحي الخاصة بالنشاط الاجتماعي.

لذلك فإن علم الاجتماع بالرغم من أن موضوعه يجب أن يكون مقصوراً على دراسات

العلاقات الاجتماعية في صورها المجردة غير أن طبيعة هذه الدراسة تتطلب من الباحث أن يعود إلى الدراسات الاجتماعية التي يمكن اعتبارها علوم اجتماعية جزئية ، فدرس ماكس فيبر

العلاقات المتبادلة بين الظواهر الدينية والاقتصادية والتاريخية ووقف على مبلغ التفاعل بينها

¹ - مصطفى بوجلال - محاضرات مقياس العلاقات الاجتماعية في المؤسسة قسم علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2016-2017 ص 13 .

وحاول الكشف على العوامل الاجتماعية التي أدت الى سيادة النظام الرأسمالي في المجتمعات في المجتمعات الأوروبية في كتابه أخلاق البروتستانت روح الرأسمالية.¹

لقد تلقت مدرسة العلاقات الاجتماعية عدة انتقادات من أهمها:

- إن تجريد العلاقات الاجتماعية والرجوع بها إلى عناصر أولية مجردة يقطع صلتها ويمزق وحدتها لأنها متداخلة ومتشابكة وسريعة التغيير ودائمة التفاعل.

- أن دراسة العلاقات دراسة مجردة تتنافى مع فكرة القانون الاجتماعي حيث أنه كيف يمكن

الوصول إلى قانون اجتماعي يحكم الظاهرة ما لم تكن مرتبطة بالحوادث الاجتماعية مقيدة

بشروط زمنية وموضوعية مثل المنافسة فهي تتغير من منافسة اقتصادية إلى سياسية إلى

رياضية وعلمية أما المنافسة في ذاتها هي الصورة المجردة لظاهرة المنافسة فإنها أفكار فلسفية

ميتافيزيقية لا يمكن إن تكون ذات طبيعة اجتماعية.²

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى أهم المراحل المنهجية انطلاقاً من إشكالية البحث إلى أهمية الموضوع الذي تمثل في العلاقات الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي إلى أهداف الدراسة والأسباب التي دعت إلى اختيار موضوع الدراسة إلى تحديد المفاهيم الخاصة بالموضوع ثم الدراسات السابقة والتعقيب عليها وكذا المقاربات النظرية.

¹ - مصطفى بوجلال-نفس المرجع ص 14.

² -- نفس المرجع ص 16.

الفصل الثاني: أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة

تمهيد

- 1- تعريف العلاقات الاجتماعية
- 2- أشكال العلاقات الاجتماعية
- 3- أنواع العلاقات الاجتماعية
- 4- العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة
- 5- مستويات العلاقات الاجتماعية
- 6 - العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية
- 7- خصائص العلاقات الاجتماعية
- 8 - أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة

خلاصة .

تمهيد:

إن العلاقات الاجتماعية هي ذلك الموقف الذي من خلاله يدخل شخصان أو أكثر في سلوك معين واضعا كلا منهما في اعتباره سلوك الآخر بحيث يتوجه سلوكه على هذا الأساس تشمل العلاقات الاجتماعية إمكانية تحديد سلوك الأفراد بطرق خاصة فمحتوى كل علاقة اجتماعية يختلف على أساس الصراع أو العداوة أو التجاذب أو الصداقة أو الشهرة،

فالعلاقات الاجتماعية هي نتيجة للتفاعل الاجتماعي بين الأفراد و قد أوضح ماكس فيبر أنه يوجد فرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات الاجتماعية حيث يقول انه من اللازم أن تكون كل علاقة إنسانية في نفس الوقت علاقة اجتماعية.

فالعلاقات الإنسانية هي صورة من صور العلاقات التي تنمو لتصبح علاقات اجتماعية تقوم على أهداف ومبادئ، مما يسمح الكيف والتفاعل الاجتماعي.

1 - تعريف العلاقات الاجتماعية:

هي السلوك الذي يصدر عن مجموعة من الناس، إلى المدى الذي يكون فيه كل فعل من الأفعال آخذاً في اعتباره المعاني التي تنطوي عليها أفعال الآخرين.

وتعرف العلاقات الاجتماعية على أنها الروابط و الآثار المتبادلة التي تنشأ بين الأفراد في المجتمع وهي تنشأ من طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم ومن تفعلهم في المجتمع¹.

فالعلاقات الاجتماعية هي تصرف مجموعة من الاشخاص في تتابع متوافق بصورة تبادلية تبعا لمعناه ومتوجه لهذا المعنى وتتكون العلاقة الاجتماعية من فرصة ان يتم فعل اجتماعي بصورة يمكن وصفها بغض النظر عن الاساس الذي تقوم عليه هذه الفرصة.²

2 - أشكال العلاقات الاجتماعية:

وتتخذ العلاقات الاجتماعية عدة أشكال على النحو التالية:

أ- علاقات اجتماعية وقتية:

ولهذه العلاقات وقت معين حيث تبدأ وتنتهي مع الحدث الذي يحقق هذه العلاقة ومن أسئلتها التحتية العابرة في الطريق و العلاقة بين البائع والمشتري.

ب- علاقات اجتماعية طويلة الأجل :

تتمثل في نموذج التفاعل المتبادل بين الذي يستمر فترة معينة من الزمن ويؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات إجتماعية ثانية وتعبّر عن علاقة الدور المتبادل بين الجار وجاره.

¹ - محمد برغوثي، انماط العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ والاساتذة وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي لتلاميذ التنظيم الثانوي، رسالة ماجستير، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية: 1996- 1997، ص 32.

² - مصطفى بوجلال، مرجع سابق، ص6.

ج - علاقات اجتماعية محدودة:

وهي نموذج التفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ينطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر .

د- علاقات اجتماعية مباشرة وغير مباشرة:

وهي العلاقات التي تدور داخل الأسرة أو بين الأسرة لأنها تشكل جماعة أولية مثل المنتجين والمستهلكين.

3- أنواع العلاقات الاجتماعية:

أ- العلاقات الاجتماعية الجوارية:

وهي علاقة الجار بجاره حيث يشتركون في الأفراح والأحزان ويقوم الجار برعاية جاره إذا ما احتاج إليه¹.

ب- العلاقات الأسرية:

وهي العلاقات التي تقوم بين الأزواج والأبناء ويقصد بها طبيعة الاتصال و التفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة الذين يقيمون في منزل واحد وتتميز بهيمنة الرجل على المرأة والكبار على الصغار ويكون بها توزيع هرمي للسلطة حيث تكون السلطة بيد الرجل¹.

¹ - عبد القادر لقصير، الاسرة المتغيرة في مجتمع المدينة العربية، دار النهضة، الجزائر، 1999، ص 181.

ج- علاقات الصداقة:

وهي العلاقات التي تنشأ بين الأفراد والجماعات التي تتشابه في التفكير والميول والاتجاهات والمصالح الفردية وتظهر بين الفئات العمرية المتقاربة وبين الأفراد الذين يعملون في مهنة متشابهة أو مهنة واحدة، ويتشاركون في المشاكل والأفراح والأحزان.²

4- العلاقات الاجتماعية في المؤسسة:

لقد بين العالم مرفن سبب اهتمام الأفراد بضرورة خلق علاقات اجتماعية وأرجع ذلك إلى مواقع مختلفة ولتحقيق ذلك ذكر مايلي:

أ- الجزء الذاتي: حيث أن الأفراد يسعون لخلق علاقات أخرى لأنها تسبب في إثباع مظاهر النفس.

ب- الاهتمامات العامة: إن العلاقات الاجتماعية تمد الأفراد بالأساس الاجتماعي المستمد من الاهتمامات المشتركة بين الجماعات.

ج- التوقع والاضطرار: حيث يشعر الفاعلون الاجتماعيون تجاه بعضهم البعض.³

¹ - محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع - دار المعرفة الجامعية-الإسكندرية 1992، ص 347.

² - محمد حسن غامري، ثقافة الفقر، دراسة في انثروبولوجيا التنمية الحضرية، المركز العربي للنشر والتوجيه، الإسكندرية ص 207.

³ - محمد حسن غامري، مرجع سابق، ص 207.

د- **الاعتماد المتبادل:** فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل فالمنبع الأصلي في صورته النهائية لم تكن لتصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من العمليات الإنتاجية التي قام بها مجموعة من المهارات الإنسانية من ثم فمن المتصور أن سلسلة من العلاقات الاجتماعية وغالبا ما تنشأ بين الصناع والمصدرين والمستهلكين.

هـ- **المعتقدات:** فالدين يطالب الفرد بالتعاون وتشجيع العمليات الاجتماعية الإيجابية كالتوافق، الانسجام، التناسق، المؤازرة، الافتخار.

و- **القوة:** إن العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر وذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد والجماعات من أجل سيادة علاقات سوي.

إن أهمية العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة تعود إلى أهمية العلاقات الناجمة عن ممارسات العمال في حد ذاتها وهذا يعود كما أكد العديد من المختصين إلى طبيعة الثقافة السائدة في المجتمع والتي تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد وعلاقاتهم خارج المؤسسة وداخلها¹.

5- مستويات العلاقات الاجتماعية:

إن أساس العلاقات الاجتماعية هو التبادل للتأثير والتأثر ويعد التبادل بهذا المعنى هو التبادل الاجتماعي وتتطور فيه العلاقات في مستويات متتابعة وهي كالآتي:

¹ - جابر عوض سيد، التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1996، ص ص 146-147.

أ- العلاقات اللاتبادلية: وفي هذا النوع من العلاقات لا يتزامن "أ" مع وجود "ب" ولا يؤثر في "ب" ولا يتأثر به وهذا انه يوجد "أ" ويوجد "ب" ولا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي حقيقي .

ب- علاقات الاتجاه الواحد: في هذا المستوى لا يتزامن وجود "أ" مع وجود "ب" ويتأثر "أ" في سلوكه بسلوك "ب" ولا يتأثر "ب" بسلوك "أ" مثلا أن يشاهد أ برنامجا تلفزيون يعده ويقده "ب" فيتأثر "أ" بسلوك "ب" لكنه يؤثر فيه ولا يحدث بينهما تفاعل حقيقي.

ج - العلاقات شبه التبادلية: وفي هذا المستوى ووفقا لخطة مرسومة أو حوار مكتوب يواجه "أ" "ب" ويتخذ منه سلوكا محددًا وفق نظام دقيق لا يحيد عنه وهنا يكون تفاعل اجتماعي وفي الحقيقة ما هو إلا قيام الفردين بدور تبعا لتوجيهات الإدارة المسؤولة بالتفاعل هنا والتأثير يمتد وفقا لنظام دقيق لا يحيد عنه.

د- العلاقات المتوازنة: وفي هذا المستوى وجود أ و ب يجمع بينهما موقف واحد ويتحدث أ إلى ب وهذا الأخير لا ينصت إليه وكذلك بالنسبة إلى ب حيث يتحدثان في نفس الوقت ولا ينصت الواحد للآخر.

هـ- العلاقات المتبادلة غير المتناسقة: وفي هذا المستوى تعتمد الاستجابات على فرد واحد ويحدث تفاعل بين أ و ب ولكن عندما يحدث ا تفاعل فإن ب يستجيب على حسب سلوك ا بينما ا يعتمد في استجابته على سلوك ب وهذا يحدث في اختبارات المقابلة.

و- **العلاقات المتبادلة:** ويعتبر هذا المستوى الأصح كصور للعلاقات الاجتماعية ويتزامن وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل الاجتماعي أي ان التبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر فكما يؤثر فرد ما في غيره فإنه يتأثر بهم فيصبح مؤثرا ومستجيبا معا ويمكن ان يكون التبادل بين فردين أو جماعتين¹.

6- العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية:

تتحكم في العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد عدة عوامل من بينها:

أ- **القيم :** وتمثل القيم الاتفاق السائد بين أعضاء الجماعة والذي يختص بتحديد نمط سلوك الأفراد بها والتي تعتمد على المشاعر والمعتقدات العامة فالقيم تشكل نسقا معنويا يجعل الأفراد ينظرون إلى أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى تحقيق الأهداف لا على أنها محاولة لإشباع الرغبات وتتفرع هذه القيم إلى: القيم الروحية والدينية، القيم العلمية، القيم السياسية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية².

ب - **المعايير:** كما يرى بعض العلماء ان المعايير هي قواعد من السلوك نالت قبول الرضا الشرعي قررتها زمرة من الأفراد لضبط وتنظيم سلوكهم وتنظيم علاقاتهم ببعضهم البعض فالمعايير تمثل قوة الضغط التي تؤثر على سلوك الفرد.

1 - فؤاد البهي السيد وسعيد عبد الرحمان، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة، دار الفكر العربي، مصر، 1999، ص 149 .

2 - حسام الدين فياض، العلاقات الاجتماعية، نحل علم اجتماع تنويري، 2012.

7- خصائص العلاقات الاجتماعية:

أ- التفاعل الاجتماعي: من أهم صفات الكائن البشري وجود علاقة بينه وبين الآخرين وذلك بغض النظر عن كون هذه العلاقات إيجابية أو سلبية، ويتخذ التفاعل الاجتماعي صورا وأساليب متعددة فقد يحدث بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير ويكون عن طريق استخدام الإشارة والإيماء واللغة في مصنع أو منزل ويأخذ التفاعل الاجتماعي أنماطا مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع والقهر وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالا منتظمة فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية.

ب - الاتصال: إن الاتصال عملية ضرورية إنسانية لتماسك الأفراد والجماعات وهو القدرة على مشاركة أفكارهم وخبراتهم ومعرفة حاجاتهم والقدرة على إشباعها، وهو عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد في موقف اجتماعي ما ويقوم على أساس وجود المجتمع واستمراره.

ج- التعاون: وهو التظافر الذي يحدث بين الأفراد من خلال جهودهم للوصول إلى هدف مشترك وهو كل أنواع النشاطات الموجودة في المجتمع.¹

فالتعاون مظهر من مظاهر التفاعل الاجتماعي ونمط من أنماط السلوك الإنساني وهو ظاهرة اجتماعية تعكس التأثير المتبادل للأفراد في أداء عمل معين.

¹ - غريب محمد سيد أحمد: علم اجتماع الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 1996، ص28.

1- **التنافس:** إن التناقض هو أكثر العمليات الاجتماعية تمثيلاً للتنازع والتعارض الاجتماعي ويرتبط التنافس بالحاجات المشتركة بين فردين أو جماعتين يسعى كل منهما للحصول عليها التنافس هو ظاهرة طبيعية في حياة الأفراد والمجتمعات.

2- **الصراع:** هو اختلاف بين فاعلين أفراد أو جماعات والذين هم على علاقة مع بعضهم البعض لأن مصالحهم، أهدافهم، مناهجهم، أدوارهم ومكانتهم متناقضة، فالصراع هو وجود علاقة بين فاعلين في حالة تعارض أو تناقض في الرأي أو نجاح أحدهما يؤدي إلى اختلاف أو إقصاء الطرف الآخر.

فالعلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل التنظيم على مختلف مستوياتهم لا تقتصر فقط على علاقات الود والصدقة والتعاون بل تتيح فرصة علاقات اجتماعية تتميز بالصراع والعداء وقد تكون أسبابها داخلية أو خارجية سيكولوجية أو اجتماعية¹.

8 - أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة:

إن الأسباب التي أدت إلى المؤسسات بالاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال هي كالتالي:

- ظهور مدرسة العلاقات الإنساني التي تدعو إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان والتركيز على دراسة حاجاته المادية والنفسية والاجتماعية عن طريق الوظيفة والعمل.

¹ - محمد حسن الشناوي وآخرون، التنشئة الاجتماعية للطفل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001، ص ص 89-91

- ظهور النقابات ومحاولة الدفاع عن مصالح العمال وتحقيق أجور أعلى وقد أدى ذلك إلى تجميع عدد أكبر من العمال حول هذه النقابات وقد دفع إدارة المؤسسات إلى توجيه الاهتمام بالعاملين ومشكلاتهم وتحسين ظروفهم وجعل ظروف العمل أكثر إنسانية.
- الإنتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الاتجاه إلى التخصص وتقسيم العمل فاقده الكثير من العاملين الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل، وافقد الوظيفة لمعناه بالنسبة للعاملين.
- تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملين وتوجيه قدر من هؤلاء إلى هذه الجماعات وفرض زيادة الاهتمام بجانب الاجتماعي وتزويد العاملين بالمهارات السلوكية والإنسانية.
- التغيير المستمر الذي عرفه العالم وفرض الاهتمام بالجانب الإنساني والذي شمل الأدوات والآلات ونظم العمل والإنتاج والعلاقات التي تحكم بين العاملين.
- ارتفاع مستوى العاملين التعليمي والثقافي وزيادة قوة العمل كتجمع في المؤسسة وفرض الاهتمام بالجانب الاجتماعي والإنساني داخل المؤسسة.
- التحسن الذي شهده العمال من الجانب المادي جعلهم يفكرون في الحصول على عمل يحققون به ذواتهم ويشعرون بالأمن والتقدم والنجاح والانتماء.

1- أسباب الاهتمام بالعنصر البشري:

تتشارك منافع الإدارة والأفراد لتحقيق أهداف معينة عن طريق التنظيم وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والاقتصادية للأفراد ومن الدوافع لدراسة العلاقات الاجتماعية نجد أن هناك هدفين مشتركين تسعى المؤسسة إلى تحقيقهما وهما كالتالي:

- أهداف الإدارة والتنظيم.

- الأهداف الشخصية للعاملين في التنظيم¹.

ومن اسبب ذلك نذكر:

أ- الأسباب التنظيمية:

- تحفيز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة.

- تحفيز الأفراد على التعاون في تحقيق أهداف مشتركة بينهم وبين المؤسسة التي يعملون فيها.

- مساعدة الأفراد على إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية طبقاً لتسلسل أهمية الحاجات لدى الفرد في المواقف المختلفة.

ونظراً لتزايد المشاكل داخل منظمات العمال زيادة لحجم التنظيمات الإدارية فقد أدى التخصص الدقيق إلى مشاكل اجتماعية بين الفئات والجماعات المهنية المختلفة فقد أدى ذلك

¹ - فيصل فخري مرار، الإدارة الاسس والنظريات والوظائف، دار مجدلاوي، عمان، 1983، ص 50.

إلى تحسين أوضاع العامل المادية والثقافية مما ساعد على المطالبة بإدارة أفضل وعلى القدرة على المشاركة والاستجابة في التعامل معها¹.

فالعلاقات الاجتماعية هي ذلك الفرع من المعرفة الذي يستخدم الدراسات السيكولوجية والاجتماعية والإنسانية في مجال العمل بمختلف مجالاته في فهم العمل والعاملين في المؤسسات المختلفة في ظروف معينة والوصول إلى طرق صحيحة للتعامل مع المواقف وتكييف العامل مع عمله واحتكاكه بزملائه ورؤسائه.

ب- الأسباب الاجتماعية:

إن الأهداف الاجتماعية لدراسة العلاقات في عصرنا الحالي بعد استقرار العلوم الاجتماعية كعلم قائم بذاته تتبع الطريقة العلمية وبعد تقدم الآراء والنظريات الاجتماعية التي تنادي بحقوق الإنسان إلى حياة أفضل فإنها ترمي إلى التأمل والاتجاه نحو واقع الإفادة بالحقائق الاجتماعية ومعرفة جوانب القوة والضعف في العلاقات وتوطيد ما يربط بين العاملين ببعضهم البعض لتحقيق الانسجام في العمل وتوثيق الروابط بينهم والوصول إلى الشعور بالراحة عند أداء العمل والرضا ن ذلك.²

1 - محمد كامل العربي، مبادئ ومفاهيم ووظائف الإدارة، مطابع لنا، الرياض، 1988، ص 196.

2 - نور عبد المنعم، العلاقات الإنسانية، دار المعرفة، القاهرة، 2003، ص 8.

خلاصة

إن الإنسان اجتماعي بطبعه كما يقول العلامة ابن خلدون فلا يمكنه أن يعيش لوحده أو يتفاعل حيث يضطر إلى الاجتماع بغيره حتى تكون هناك علاقات اجتماعية، والجدير بالذكر أن الاختلاف الموجود في العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة بفضل اشتراكهم وارتباطهم ببعضهم للمساهمة في عملية الإنتاج.

كما تساهم التكنولوجيا وتقسيم العمل في تشكيل أنماط مختلفة من هذه العلاقات الاجتماعية باختلاف نوع العمل والمهام وطبيعة المؤسسة، فالعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة هي مرحلة مهمة من مراحل البناء التنظيمي ويعتمد التنظيم على هذه العلاقات لأنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بوظائف الإدارة.

الفصل الثالث: أهمية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

تمهيد

- 1- تعريف الاداء
 - 2- أنواع الاداء الوظيفي
 - 3- أبعاد الأداء الوظيفي
 - 4- عناصر الاداء الوظيفي
 - 5 - محددات الاداء الوظيفي
 - 6-أهمية الاداء الوظيفي
 - 7- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
 - 8- تقييم الاداء
- خلاصة

تمهيد:

يعتبر الاداء الوظيفي من المواضيع التي لها اهمية بالغة ومنتزيدة في المؤسسات بجميع انواعها وقد اهتم بدراسته العديد من الباحثين والمفكرين الاقتصاديين و السياسيين والاجتماعيين لما له من دور وهذا من منطلق تداخل المتغيرات وسرعة انتشار المعلومات ذلك باستخدام الموارد المتاحة وبناء على هذا سيتم التطرق إلى تعريف الاداء من خلال المفهوم، المكونات، أنواعه، أبعاده إضافة الى تقييم الاداء الهادف الى تحقيق الكفاءة داخل أي مؤسسة.

1- تعريف الاداء:

1- لغة: أدى تادية أوصله وقضاه وهو أدى لئانة من غيره وتأدية له حقه أي قضيته.¹

2- اصطلاحاً: هو الطريقة التي يتم بها عمل شئ أو أي عمل معين من اجل إنجازة أو فشله، فإذا كان أداء العامل جيد كانت النتيجة جيدة و مفيدة وإذا كان رديئاً جاءت النتيجة لتدل على طبيعة الأداء الفاشل.²

ويعرف كمال بربر 1997 على أنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحققها الفرد ومتطلبات الوظيفة، وغالباً ما تدخل بين الاداء

¹ مجيد الدين محمد الفيروزاباي ، 1987 ص 35

² جرجس، 2005 ص 41.

والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد¹.

كما عرفه **hunger** و **wheelen** انه تركيز أهداف البقاء والتكيف والنمو وهي أهداف طويلة المدى بالنسبة للمنظمة².

ويرى بعض الباحثون ان الاداء هو المخرجات أو الاهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها لذا فهو يعكس كلا من الاهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها³.

ومن خلال التعاريف السابقة للأداء يمكن القول أن الاداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد، وبما يحقق أهداف المؤسسة وهذا من خلال تحسين الاداء من حيث الجودة بواسطة التدريب المستمر.

2- مكونات الأداء:

يتكون الأداء من عنصرين أساسيين هما الفعالية والكفاءة أي أن المؤسسة التي تتميز بالاداء تجمع بين هذين العنصرين.

أ- **الفعالية:** إن الفعالية في علم الإدارة هي أداة من ادوات مراقبة الأداء في المؤسسة، حيث أنها تمثل معيارا يعكس درجة تحقيق الاهداف الموضوعة وقد تعددت وجهات النظر حول

¹ - كمال بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الاداء التنظيمي،الجامعة، 1997، ص 95 .

² - وائل محمد صبحي ادريس وظاهر حسن منصور الغالبي، أساسيات الاداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، 2009، ص 38.

³ بوكريطة نوال، اثر الاتصال في رفع الاداء التسويقي للمؤسسة الخدمائية، دراسة حالة وكالة السفر والسياحة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة الجزائر، 2011، ص 120.

تعريف الفعالية فقد اعتبرها لمفكرون التقليديون هي الارباح المحققة إذا بهذا فهي تقاس بحجم الارباح فيها ،فالفاعلية تعني اداء المهمات بشكل صحيح وسليم،فكلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كان الاداء أكثر فعالية.¹

ب- الكفاءة: هي عمل الاشياء بطريقة صحيحة كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم النتائج وتدني التكاليف بمعنى آخر تمثل الكفاءة بمعادلة يحتوي أحد طرفيها على بلوغ أقصى النتائج بتكاليف محدودة ومعينة بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من النتائج بأقل تكلفة².

كما أنها القدرة على الحصول على اكبر قدر من المخرجات من خلال المدخلات المتاحة³.

3- أنواع الاداء الوظيفي:

ينقسم الاداء حسب معيار المصدر ومعيار الشمولية.

أ- حسب معيار المصدر: وينقسم بدوره إلى قسمين:الاداء الداخلي و الاداء الخارجي.

1- الاداء الداخلي:

ويسمى أداء الوحدة حيث ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج اساسا مايلي:

¹ ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة تقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق ،ط1، دار حرير،2013 ، ص 109.

² - ابراهيم المحاسنة، نفس المرجع السابق ، ص11.

³ - سعد صادق بحيري، إدارة توازن الاداء، دار الجامعية الاسكندرية، 2003-2004 ، ص 201.

أ- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موارد استراتيجية قادرة على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

ب - الاداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.¹

ج- الأداء المالي: وهو فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

2 - الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في أحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده وهو بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب .

ب - حسب معيار الشمولية: ويمكن تقسيمه الى نوعين الاداء الكلي والاداء الجزئي.

1- الأداء الكلي: وهو الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والانظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ولا يمكن نسب إنجازها الى عنصر من دون مساهمة باقي العناصر وفي هذا النوع يمكن الحديث عن كفاءات بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة كالاتمرارية والشمولية والربح والنمو .

¹ راوية الحسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية 2005، ص 20

2- الاداء الجزئي: وينقسم بدوره الى انواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن تقسيمه حسب المعيار الوظيفي الى اداء وظيفة مالية ووظيفة الافراد ووظيفة التموين اداء الانتاج واداء وظيفة التسويق.بوعطيط¹

4- ابعاد الاداء:

تتمثل أبعاد الأداء فيمايلي:

أ- **البعد التنظيمي:** وهو الاجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدھا المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى ادارة المؤسسة معايير قياس الاجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء .

ب- **البعد الاجتماعي:** وهو مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لان مستوى الرضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفائهم للمؤسسة ويتمثل دور هـا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للمواد البشرية ويؤثر على المدى البعيد سلبا على تحقيق المؤسسة لاهدافها.

5- عناصر الاداء:

يتكون الاداء من مجموعة العناصر اهمها مايلي:

¹ جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي ،رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، 2008، ص

أ- معرفة متطلبات الوظيفة: ويشمل المعارف العامة و المهارات الفنية والخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب- نوعية العمل: تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الاخطاء.

ج- كيفية العمل المنجز: وهو مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الانجاز.

د- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.¹

6- محددات الاداء:

إن الأداء هو القيام بالأنشطة والمهام التي تتكون منها الوظيفة وينتج عن ذلك عناصر والتي تؤثر بدورها على الاداء سلبا أو إيجابا وهي محددات الاداء تتمثل فيمايلي²

أ- الجهد: وهو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم الى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته .

¹ - صياح الشامي المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، جامعة بومرداس، 2010 ص 210.

² راوية حسن نفس المرجع السابق، ص 210 .

ب- القدرات: وهي الخصائص التي يتميز بها الفرد الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

ج- إدراك الدور أو المهمة: وهي الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في

العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف

إدراك الدور.¹

7- أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء المهني مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة

جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر

استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزاً ومن ثما يمكن القول بشكل عام اهتمام

إدارة المنظمة وقيادتها بمستوي الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها.

وعلى ذلك فانه يمكن القول إن الأداء على أي مستوي تنظيمي داخل المنظمة وفي أي

جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع

الرؤساء والقادة أيضاً.

وترجع أهمية الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها ومراحلها المختلفة:

وهي مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية مرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر،

ومرحلة التميز ومرحلة الزيادة، ومن ثم فان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل

النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها، وفي الأجهزة

¹ احمد صقر عاشور ، ادارة القوى العاملة اسس السلوكي وادوات البحث التطبيقي، الاسكندرية، دار الجامعية، 1986.

الحكومية قد يلاحظ أن أداء الأفراد العاملين قد يكون الاهتمام بالأداء اقل من اهتمام القادة والرؤساء، وقد يؤدي هذا بالرؤساء والقادة إلى ممارسة العديد من الضغوط على المرؤوسين بهدف رفع مستويات أدائهم وتنفيذهم المهام والمسؤوليات التي يكلفون بها حتى تحقق نتائج فعلية التي ترغب المنظمات في تحقيقها.¹

أيضاً للأداء المهني أهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها:

تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض تنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة.

مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل (إنتاجية) العنصر البشري، وبذلك تحقق الربح وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وقل تكلفة وأكثر ربحاً.

¹ - علي سليمان، بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد، مركز البحوث، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، مصر، 1985، ص 188، 189.

وللأداء المهني أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق الربح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يُعد مؤشراً واضحاً لنجاح أي منظمة واستقرارها وفعاليتها.¹

فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام عن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوي الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثمة فإن الأداء في أي مستوي تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوي المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.²

8 - العوامل المؤثرة على الاداء:

من العوامل التي تساهم في التأثير على الأداء نذكر منها:

- إن عدم مشاركة العاملين في الإدارة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة والموظفين في المستويات الدنيا وهذا ما ينتج عنه ضعف الشعور بالمسؤولية داخل

¹ فيصل عبد الرؤف الدخلة، تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم وأساليب القياس والنماذج)، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2001، ص 98.

² ابراهيم فيصل بن فهد بن محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوي أدائهم؛ دراسة مسحية على الموظفين بمجلس الشورى، شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2008، ص 40.

العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي الى انخفاض مستوى الاداء لدى الموظفين ويعتبرون أنفسهم مهمشين داخل المنظمة.

- ان اختلاف مستويات الاداء من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين وذلك لعدم نجاح الاساليب الادارية التي تربط بين معدلات الاداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم الأداء ليتم التمييز الفعلي بين الموظف والجهد ذو الاداء العالي والموظف غير المنتج.

- إن الرضا الوظيفي من العوامل الاساسية المؤثرة على مستوى الاداء فعدم الرضا او انخفاضه يؤدي الى ضعف الانتاج ويتأثر الرضا الوظيفي من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن المؤهل العلمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

- ويعتبر مناخ الاشراف ذو تأثير كبير وقوي على سلوك الجماعة حيث يعتبر الاشراف ذو مقدرة على التأثير على العمل بصورة سلبية أو ايجابية اتجاه أهداف المنظمة.

فالعنصر البشري ذو اهمية كبيرة في الادارة بصورة علمية وذلك عندما يتفاعل الفرد في جماعة داخل العمل¹.

¹ - د- بن زاف جميلة، العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، ديسمبر العدد 21، 2015، ص 59.

أ- تقييم الاداء:

عرف ستيل وبولندر تقييم الأداء على انه عملية يقوم بها المشرف تهدف الى مساعدة المرؤوسين على فهم أدوارهم والأهداف والتوقعات ونجاح الأداء عبر اجتماع يعقد غالبا مرة في السنة يناقش من خلاله النجاح المحقق والمشكلات التي تعترض الاداء¹.

فتقييم الأداء عملية تنظيمية رسمية تؤدي الى المقارنة بين الأداء الفردي والاداء الجماعي المتوقع والحقيقي عبر عدة مراحل يتم اختيارها وفقا لمجالات التقييم وبأساليب تختلف من حيث الجهد والوقت والتكاليف وسهولة الاستخدام كطريقة الأحداث الحرجة².

ب- أهمية وأهداف تقييم الاداء:

لعملية تقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة للموظفين والمؤسسة :

- عملية تقييم الأداء من أهم أنشطة إدارة الموارد البشرية فمن خلالها تقف على نقاط القوة وانعكاساتها الايجابية والسلبية على أداء الموظفين وفعالية الإدارة³.
- مؤشرات الأداء تعتبر نوع من الحوافز للتنظيم إذ ارتكزت على أسس علمية محضنة .
- تشكل فرص بالنسبة للموظفين لتصحيح أخطائهم وتنمية مهاراتهم.

¹ -Leena toppo.twinkle prusty ,peformance appraisal toperformance management ,journal of business and managemet, vol03,N 05,sept-oct 2012,p: 02

² - روبرت باكال، ترجمة موسى يونس، تقييم الاداء: كيف تقيس وتطور الاداء الوظيفي ، بيت الافكار الدولية، الرياض،199 ، ص 184-192.

³ - يوسف حجيم الطائي وآخرون ، ادارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، بدون سنة نشر ص ص 226- 228

- تساهم في رفع معنويات الموظفين إذا شعروا بأن جهودهم وطاقاتهم محل تقدير واعتراف.
- تساعد على كشف الكفاءات الكامنة غير المستغلة ورسم خطة للمنظمة حول التنمية والتكوين ووضع نظام المكافآت والحوافز.

ج- القائمون بعملية تقييم الأداء:

الأفراد والجماعات التي تقوم عادة بعملية التقييم للأداء هي:

- التقييم عن طريق الزملاء.
- التقييم عن طريق المرؤوسين.
- التقييم الذاتي أي عن طريق الأفراد أنفسهم.

1- التقييم عن طريق الزملاء:

- يمثل زملاء الموظف أحد المصادر القيمة للمعلومات عن الأداء، وتزداد أهمية هذا المصدر في مواقف خاصة مثل الحالات التي يصعب فيها على المشرفين ملاحظة سلوك مرؤوسيهـم أو المواقف التي تزداد فيها الاعتمادية على العمل المشترك، أو الحالات التي تتطلبها القوانين أو التشريعات فالزملاء تتوافر لديهم معلومات وخبرات واسعة عن متطلبات أداء الوظيفة، كما تتوافر لهم فرص متجددة لملاحظة أداء بعضهم البعض في الأنشطة اليومية.

ومن العيوب المحتملة لهذا المصدر توافر فرص التحيز الناتجة عن الصداقة وصراعات العمل في ذات الوقت¹.

2 - التقييم الذاتي(أي عن طريق الأفراد أنفسهم) :

الاتجاه المستحدث هو إعطاء الفرصة للمرؤوسين خاصة المديرين لتقييم أنفسهم حيث يحفز هذا الأسلوب على تخطيط المسار الوظيفي للفرد. وهذا التقدير الذي يعطيه الفرد لنفسه لا يشكل جزءا من التقييم الرسمي لأداء الفرد، على الرغم من عدم استخدام التقييم الذاتي كمصدر وحيد للمعلومات عن الأداء إلا أنه لا يزال يمثل أحد المصادر الهامة، وعلى وجه الخصوص فإن الأفراد يستطيعون الحكم على سلوكياتهم الخاصة، كما أنهم يمتلكون كافة نواحي المعرفة عن الأداء ومحدداته ونتائجه، إلا أنه يؤخذ على هذا المصدر الميل للمبالغة في التقييمات.

3- التقييم عن طريق المرؤوسين:

- ينظر إلى المرؤوسين باعتبارهم مصدرا هاما للمعلومات عن الأداء في حالات تقييم أداء المديرين حيث تتوفر لهم الفرصة للتعبير عن كفاءة الرئيس في قيادتهم وتوجيهها للعمل وتنمية روح الفريق وتشجيع التعاون وحل الصراعات، إلا أنه قد يؤخذ على هذا المدخل من ناحية أخرى، إمداد المرؤوسين ببعض مصادر القوة في علاقاتهم برؤسائهم مما قد يسبب للرؤساء بعض الحرج أو الشعور بعدم الراحة كما أن ذلك قد يؤدي إلى ميل الرؤساء إلى

¹ - بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية، رسالة لنيل شهادة ماجستير، جامعة

تدعيم رضا العاملين على حساب الإنتاجية. وفي الحقيقة فان المواقف السابقة قد تحدث فقط في حالة استخدام معلومات التقييم لاتخاذ بعض القرارات الإدارية، إلا أن هذا المدخل، مثل مدخل تقييمات الزملاء، تبرز أهميته بوجه خاص عند استخدام معلومات التقييم للأغراض التنموية وتحسين فرص أداء العمل. كما تزداد فرص صلاحيته هذه الأداة عند تزايد عدد المرؤوسين الذين يقومون بتوفير المعلومات عن أداء رؤسائهم، يعكس الحال عندما يقل هؤلاء المرؤوسين.

د - علاقة الاداء بالرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من اهم سمات العمل لانه يحقق الرفاهية لدى العاملين داخل المؤسسة التي يعملون بها، وهو ينعكس على مستوى الاداء ويرفع من المسؤولية التي يحملها الفرد في وظيفته.

ويعني الرضا الوظيفي التدعيم والتحفيز وتعزيز روح الفرد المبنية على الحماس والتشجيع والتحفيز والتقدير وإيجاد روح المنافسة مما يرفه من درجة الاداء، والتي بدورها ترفع درجة الرضا الوظيفي ويجعل العامل منخرطاً ومنهماكاً في عمله بفاعلية.

فالرضا الوظيفي هو درجة ومقدار التشجيع الذي يطمح اليه الفرد ومدى اشباع حاجته فعلية

التحفيز من اكبر الجوانب المعنوية والايجابية المطلوبة.¹

¹ - محمد آل ناجي، تطبيق نظرية هيرزبيرج لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الاحساء، مجلة الادارة العامة، الرياض، العدد 80، 1993، ص 07.

خلاصة:

يعد الأداء المهني من اهم الركائز بالنسبة للمنظمة، لأنه يبين الطرق العملية والفعلية لكافة مراحل التخطيط في المؤسسة وهو بذلك يحتل الدرجة الثانية في الأهمية بين الوظائف الأساسية للإدارة.

فالمؤسسة لا تستطيع القيام بذلك إلا بضمان وجود أداء من قبل العاملين فيها لتحقيق النتائج الإيجابية والابتعاد عن النتائج السلبية بضمان الأداء الحسن الذي ينتج عن تراكم مجموعة المحددات التي تساهم في زيادته

والرفع من مستواه، وضمان وجود نظام الأداء الذي تتكفل به إدارة الموارد البشرية والذي يوفر المعلومات الكافية لمتخذي القرار، لتكون هذه القرارات صائبة وصحيحة، وتوحيد أهداف الفرد مع أهداف الجماعة، وأيضا الوصول بهذا الأداء إلى الارتقاء والتميز.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود ومجالات الدراسة

3- الدراسة الاستطلاعية

4- الدراسة الأساسية

5- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

6- الاستنتاج العام

خاتمة

تمهيد:

بعد أن قمنا بعرض الجانب النظري للدراسة، سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي والذي سنتناول فيه التعريف بالمؤسسة و الإجراءات المنهجية وأدوات الدراسة التي قمنا بالاعتماد عليها لجمع المعلومات.

1- منهج الدراسة:

لإنجاز أي بحث علمي يجب على الباحث اختيار وإتباع منهج معين يسير وفق خطواته، ويعرف المنهج على أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة، وذلك عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة مقبولة ومعلومة.

اعتمدنا في دراستنا والتي تتدرج ضمن اختصاص العلوم الاجتماعية على وجه الخصوص كونها تهتم بالكشف عن علاقة الفرد بالمجتمع الذي ينتمي إليه، بمعنى علاقة العامل بالمؤسسة اجتماعيا حيث اعتمدنا على المنهج الكمي بإتباع الأسلوب الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير المعلومات.

وبعد المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته، لأنه ساعدنا بعد تطبيق قواعده وخطواته على الاستكشاف والصيغة انطلاقا من أدبيات الموضوع والتصورات الخاصة بأصحاب الخبرة، وملاحظتنا بالمشاركة

لمجتمع البحث، كما سمح لنا هذا المنهج للقيام بوصف وتحليل البيانات والمعطيات التي تم جمعها من طرف عينة الدراسة وتحويلها الى بيانات احصائية باساليب مناسبة ووزعت على محاور حسب كل قيمة من القيم وربطها بمتغير الجنس والسن والمستوى التعليمي بانواعه كل ذلك من أجل تقديم تفسير علمي مناسب للظاهرة محل الدراسة والتي تمثل العامل في المؤسسة.

- أداة الدراسة:

إن طبيعة الموضوع المدروس والتي هي درجة تأثر الاداء الوظيفي بالعلاقات الاجتماعية الموجودة بين العاملين تقتضي استخدام المقاربة الكمية والتي تمثل اداتها الاستمارة وهي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لان صيغ الإجابات تحدد مسبقا، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات متنوعة بين العاملين داخل المؤسسة ومحاولة منا ضبط مجال الدراسة ضبطا يتماشى مع مدتها وطبيعتها عينتها.

اقترحنا استمارة تتضمن أسئلة عددها الإجمالي 52 مؤشرا وزعت على ثلاثة محاور متتابعة، بداية بمحور يخص البيانات الشخصية للمبحوثين المتعلقة بالجنس، السن، المستوى التعليمي وغيرها ثم توالى محاور الدراسة الباقية بتخصيص 22 إلى 24 أسئلة لكل محور من محاور الدراسة محور العلاقات الاجتماعية و محور الاداء في العمل: تتكون من 24 فقرة جابتها لا تحتوي على فقرات ذو صياغة سلبية يتم الإجابة عليها بأربعة بدائل - موافق جدا وتأخذ الدرجة 4 - موافق وتأخذ الدرجة 3 - غير موافق وتأخذ الدرجة 2 - غير موافق على الإطلاق وتأخذ الدرجة 1 وفور الانتهاء من الإخراج النهائي للاستمارة وزعت على 73 مبحوث ومبحوثة

وبعد عملية الاسترجاع لـ 59 استمارة ومراقبتها تم الغاء 10 منها و 4 لم يتم استرجاعها بسبب عدم التزام المبحوثين بشروط الملئ وحفاظا على النسب الممثلة لمجتمع البحث.

- مجتمع الدراسة:

يشير مصطلح مجتمع الدراسة إلى مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي.
وفي دراستنا لموضوع العلاقات الاجتماعية لدى العاملين.

وتم اختيار مجتمع البحث والذي يمثل مجموعة من العاملين والعاملات بالمؤسسة الاستشفائية عين تادلس كون ان له صلة بموضوع الدراسة ولخصوصية الفئة بحد ذاتها والتي تتميز بمواصفات تجعل من الدراسة تلمس عدة جوانب في موضوع العلاقات الاجتماعية وخاصة داخل المؤسسة.

- عينة الدراسة:

نظرا للخصائص التي يتميز بها مجتمع بحث الدراسة والتي منها كثرة عدد العاملين في مقابل قصر ومحدودية مدة الدراسة يمكن التحكم فيها يمكن اختبارها أي لا يمكن اخذ كل

عناصر مجتمع البحث بل جزء منه لإجراء الدراسة عليه وهي عينة قصدية موزعة حسب متغيرات الدراسة.

2- حدود ومجالات الدراسة:

أ- المجال الجغرافي:

التعريف بالمؤسسة:

تمت هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية بلطرش العجال عين تادلس ولاية مستغانم.

وهي مؤسسة صحية عمومية أو قطاع عام يقوم بعدة خدمات : معالجة المرضى، تلبية حاجاتهم الصحية والسهر على سلامة صحة المواطن.

تقع المستشفى بدائرة عين تادلس ولاية مستغانم يحدها من الشمال طريق بلعطار ومن الجنوب فرقتي الدرك والأمن الوطنيين ومن الغرب حدائق ومزارع فلاحية ومن الشرق يحدها حي الأمير عبد القادر.

وتعود نشأة المستشفى إلى يوم 27 رجب 1405 هـ الموافق لـ 06 أبريل سنة 1986 م قام

بتدشينها السيد : جمال الدين حوحو عضو اللجنة المركزية ووزير الصحة العمومية.

وتعود تسمية المستشفى "العجال بلطرش" المدو عبد الحكيم المزداد في 07 فبراير 1931 م

الذي استشهد بتاريخ الفاتح من شهر نوفمبر 1958 والذي يعتبر شهيد الثورة التحريرية

الجزائرية.

- أقسام المستشفى ومصالحها:

- مصلحة تصفية الدم - مصلحة الاستعجالات - مصلحة الانعاش - مصلحة العمليات.

- مصلحة المخبر - مصلحة الأشعة - مصلحة الاطفال - مصلحة الولادة - مصلحة الجراحة

العامة - مصلحة الطب الداخلي.

- هيكلها:

المدير العام - مديرة فرعية للإدارة والوسائل - مدير المصلحة الصحية - مدير الشؤون

الاقتصادية - مدير الصيانة والاجهزة الطبية.

(انظر لملاحق رقم 01 الذي يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية عين تادلس).

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة أساسية ينبغي للباحث القيام بها قبل إجرائه للدراسة

الأساسية فعلى أساسها يستطيع الباحث تحديد الصيغة النهائية للعديد من المتغيرات ،تحديد

طبيعة عينة الدراسة اجراء الدراسة ومجالها ومن خلالها يستطيع الباحث تفسير وتوضيح

العديد من الجوانب الغامضة في بحثه قبل اجراء الدراسة النهائية.

1-أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف واستكشاف ميدان الدراسة.

- تكوين تصور عام حول موضوع الدراسة.
- ضبط أدوات الدراسة مع المجتمع الاصيلي الذي اختيرت منه العينة.
- التعرف على عينة الدراسة وخصائصها.
- التعرف على العقبات والصعوبات التي تواجه الباحث وبالتالي تؤدي إلى إنهاء الدراسة في المدة المحددة.

ب- مكان وزمن الدراسة الاستطلاعية:

تم اجراء الدراسة الاستطلاعية بالمؤسسة الاستشفائية عين تادلس ولاية مستغانم وامتدت من تاريخ 08 أفريل 2019 إلى غاية 23 أفريل 2019 وهي فترة توزيع وجمع المعلومات.

د- عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

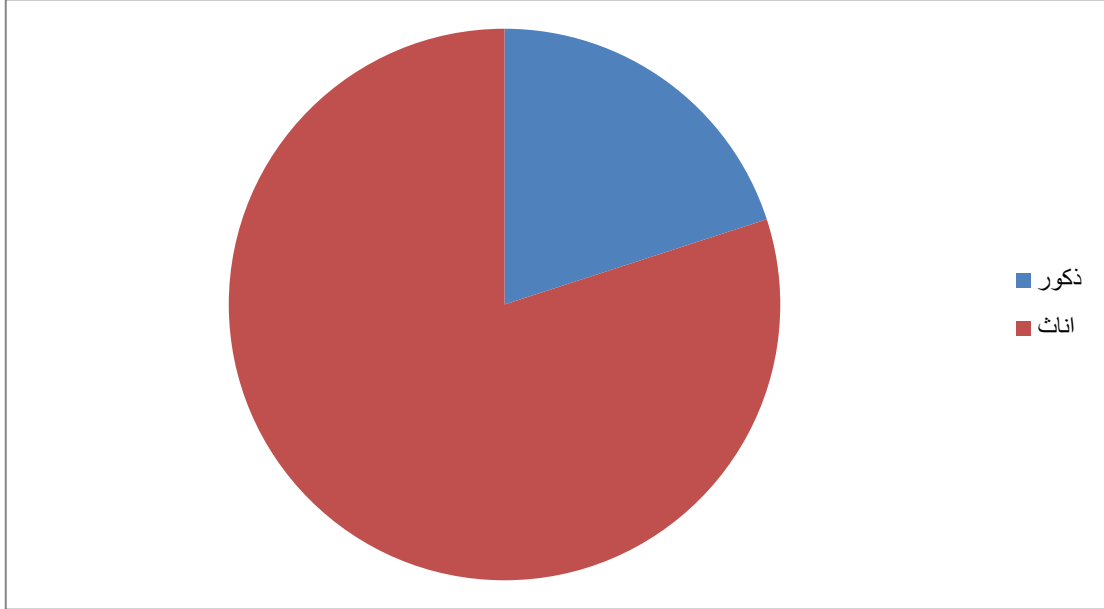
اعتمدنا في الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها 30 عامل وعاملة .

أ- متغير الجنس:

جدول رقم 01: يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
20 %	6	ذكر
80 %	24	انثى

المجموع	30	% 100
---------	----	-------



الشكل رقم 01: يمثل دائرة نسبية لتوزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.

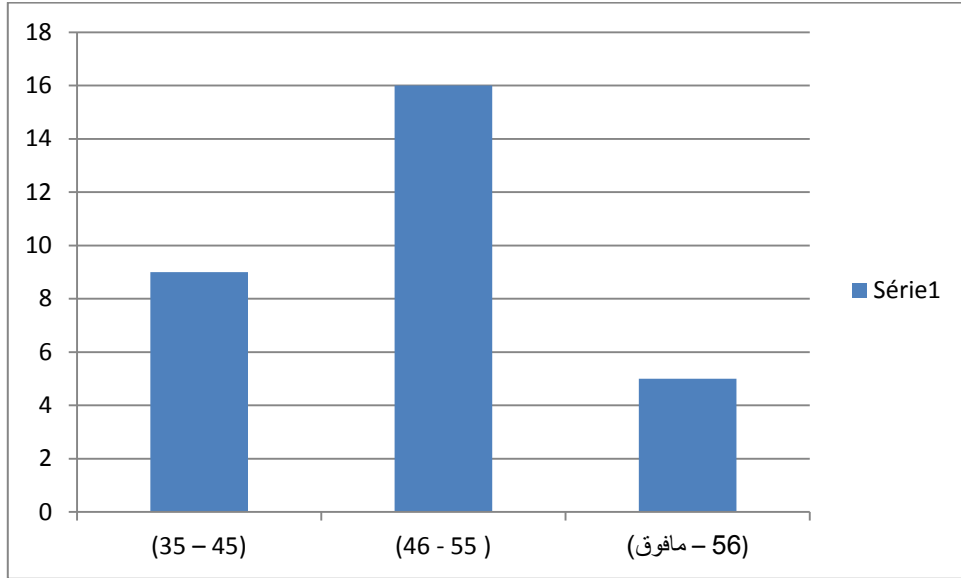
نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) والدائرة النسبية أن نسبة الاناث تقدر ب 80% بعدد 24 فرد أما الذكور فقدرت النسبة ب 20% بعدد 6 أفراد وهذا راجع الى ان الاناث لديهم اقبال كبير للعمل في المستشفى على الذكور والسبب راجع الى طبيعة العمل المهام داخل المؤسسة الاستشفائية.

ب- متغير السن:

جدول رقم(02) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن:

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية%
---------------	---------	-----------------

9	30%	[45 -35]
16	53.33%	[55-46]
5	16.66%	[56- مافوق]
30	100%	المجموع



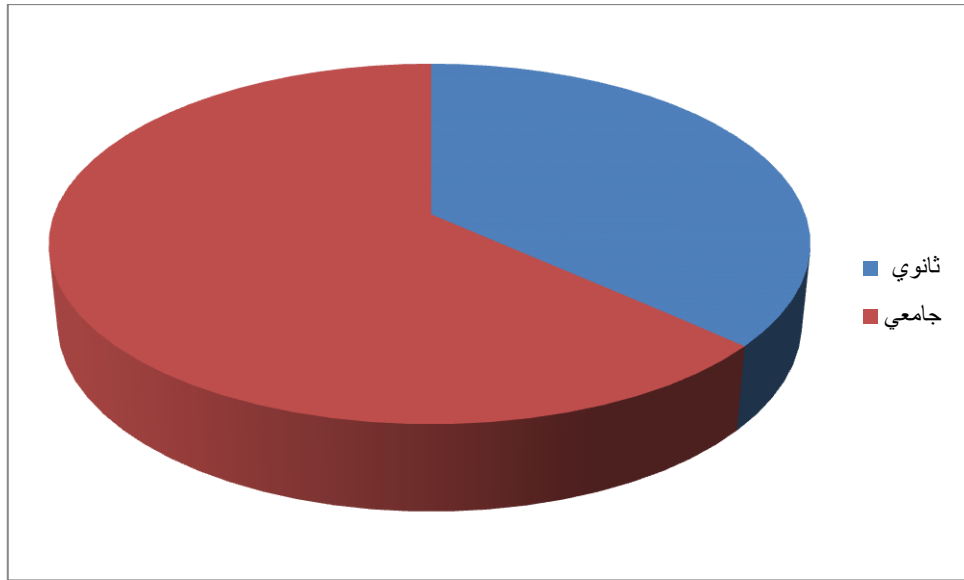
الشكل رقم (02): يمثل الاعمدة بيانية لتوزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير السن.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(02) والرسم البياني أن اكبر نسبة كانت للفئة [55-46] والتي تقدر ب 53.33% وتليها فئة [45 -35] بنسبة 30% وأخر فئة كانت [56 فما فوق] بنسبة 16.66%.

ج-متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (03) توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
36.66%	11	ثانوي
63.33%	19	جامعي
100%	28	مجموع



شكل رقم (03) يمثل مخطط لدائرة نسبية لتوزيع العينة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) والرسم البياني أعلاه أن نسبة العاملين الذين لديهم مستوى ثانوي قدرت بنسبة 36.66% حيث بلغ عددهم 11 أما نسبة العاملين الذين لديهم مستوى جامعي قدرت بنسبة 63.33% حيث بلغ عددهم 19 عامل.

خلاصة:

بعد إتمام الدراسة الاستطلاعية لاحظنا أنها أمدتنا بمعلومات حول عينة البحث من خلال وصف أداة الدراسة وحول حجم العينة وتعديل فقرات الاستمارة وتغيير بعضها، حيث كان عدد الفقرات كافي ومناسب، إلا فيما يخص صياغة بعض الفقرات والأخطاء اللغوية، وحذف بعضها .

وبذلك تم استخلاص الصورة النهائية للاستبيان حيث أصبح الاستبيان يتكون من 52 فقرة تتوزع على محورين وهما كالتالي:(انظر الملحق رقم 3).

- المحور الأول:محور العلاقات الاجتماعية في المنظمة ويتكون من 30 فقرة .

- المحور الثاني: محور الأداء ويتكون من 22 فقرة .

ومنه نستخلص أن الدراسة الاستطلاعية كانت لها أهمية كبيرة في اختبار موضوع الدراسة ميدانيا وذلك بأخذ فكرة واضحة حول موضوع البحث ومجاله والعينة مما جعلنا نتعرف ردود فعل العينة من خلال الاستجابات على الاستبيان وبذلك تم بناء أداة مناسبة للدراسة الأساسية.

4: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية التي احتوت على نتائج الدراسة الاستطلاعية مع تعديلها والمنهج المتبع في هذه الدراسة، ومواصفات العينة الأساسية والأدوات

المستعملة لجمع البيانات والأدوات الإحصائية التي تمت على أساسها عملية تحليل ومناقشة النتائج.

أ- مكان الدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية في المؤسسة الاستشفائية عين تادلس بولاية مستغانم واشتملت على العاملين الإداريين والممرضين وتم اختيار هذه العينة وفق المعاينة القصدية.

ب - مدة الدراسة الأساسية:

دامت مدة الدراسة الأساسية حوالي 30 يوم من 2019/03/04 إلى غاية 2019/03/03 بحيث نظمت هذه الفترة بتوزيع الاستبيانات على عينة الدراسة.

ج- طريقة إجراء الدراسة الأساسية:

قامت الباحثة بإجراء الدراسة الأساسية وفق الخطوات التالية

- تقرنا من المؤسسة الاستشفائية لعين تادلس عن طريق رئيس مصلحة الموارد البشرية وذلك بزيارة محاملة من أجل قبولها الدخول إلى المصالح.

- توزيع الاستبيانات على الموظفين بالإدارة ثم الممرضين .
- قمنا بشرح طريقة الإجابة على الاستبيانات وشرح الهدف منه.
- بعد فترة من الزمن تم جمع الاستبيانات بعدة مراحل.
- بعد الانتهاء من جمع البيانات من أفراد العينة تم ترميزها وادخلها في الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) .

د: مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

المحور الأول - البيانات الشخصية :

الجدول رقم (04) يبين توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
46	27	ذكر

أُنثى	32	54
المجموع	59	100

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية



شكل رقم 4 : يمثل أعمدة بيانية لتوزيع العينة حسب الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) والأعمدة البيانية أن نسبة الإناث اكبر من نسبة الذكور

حيث أن نسبة الإناث قدرت بـ 54 % بعدد قدره 32 وقدرت نسبة الذكور بـ 46 % بعدد قدره

27 ومن خلال النسب المتحصل عليها يمكن القول أن الإناث لديهم إقبال على العمل أكثر من

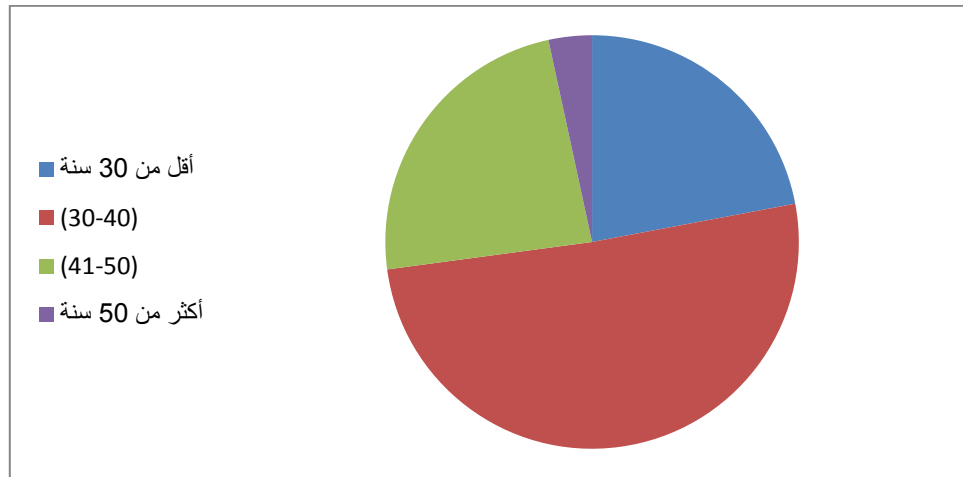
الإناث بفارق قدره 5 أفراد أي بنسبة 8% ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب الصبر

والثقة الزائدة التي تتمتع بها المرأة في حد ذاتها.

الجدول رقم (05) يبين توزيع العينة على حسب متغير السن

الفئات العمرية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	13	22
[40-30]	30	51
[50-41]	14	24
أكثر من 50 سنة	2	3
المجموع	59	100

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية



شكل رقم 05: يمثل دائرة بيانية لتوزيع العينة حسب متغير السن

نلاحظ من خلال الجدول وكذلك من خلال المخطط البياني أن نسبة الفئة [40-30] والتي

قدرت بنسبة 51% بعدد 30 فرد وتليها الفئة [50-41] وقدرت بنسبة 24% عدد أفرادها 14

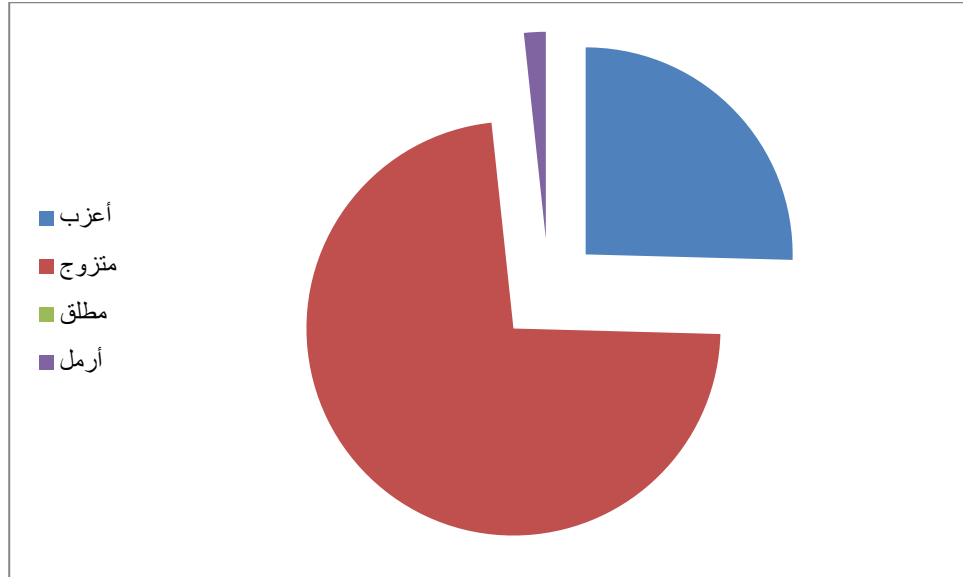
فرد تليها الفئة أقل من 30 سنة بنسبة 22% بعدد يقدر بـ 13 فرد واخيرا الفئة أكثر من 50

سنة والتي قدرت بـ 3% وعدد أفرادها 2 .

الجدول رقم (06) يبين توزيع العينة على حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة العائلية
25	15	أعزب
73	43	متزوج
0	0	مطلق
2	1	أرمل
100	59	المجموع

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية



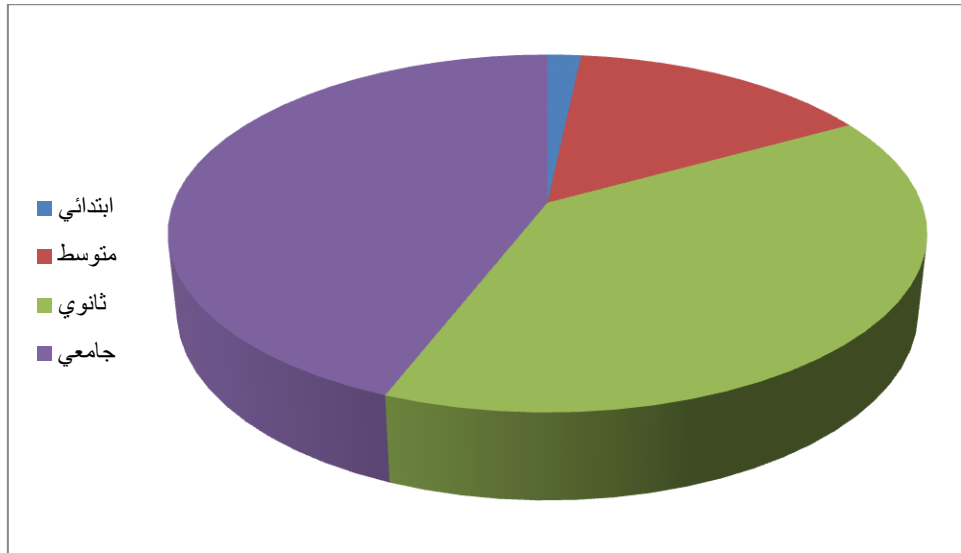
شكل رقم 06 : يمثل دائرة بيانية لتوزيع العينة حسب الحالة العائلية للعينة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 أن غالبية أفراد العينة متزوجين حيث قدرت نسبة الفئة المتزوجة بـ 73% بعدد 43 فرد أما غير المتزوجين بنسبة 25% بعدد 15 فردا أما الارامل بـ 2% بعدد فرد واحد وانعدام المطلقين.

الجدول رقم (07) يبين توزيع العينة على حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
2	1	ابتدائي
15	9	متوسط
39	23	ثانوي
44	26	جامعي
100	59	المجموع

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية



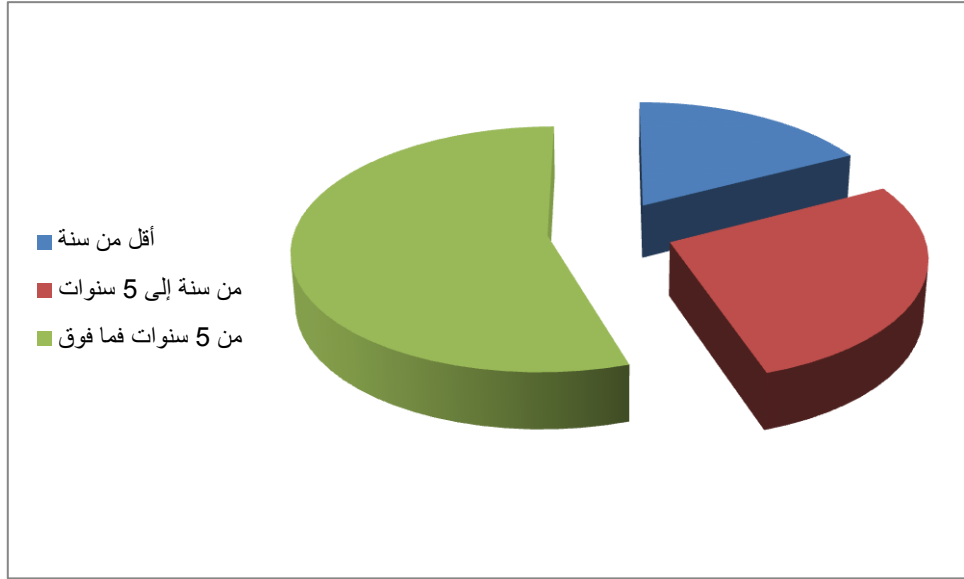
الشكل رقم 07 يمثل دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول والشكل ان غالبية افراد العينة ذو مستوى جامعي حيث قدرت النسبة ب 44 % بعدد 26 فرد من مجموع العينة ويرجع سبب ذلك ان القطاع الصحي يحتاج الى كفاءات وشهادات من اجل الحصول على المنصب ويليهما المستوى الثانوي بنسبة 39% بعدد 23 فرد ونجده بين الممرضين والمساعدين لهم أما المستوى المتوسط فقدر ب 15% بعدد 9 افراد واخيرا المستوى الابتدائي والذي قدر ب 2 % بعدد فرد واحد.

الجدول رقم (08) يبين توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من سنة	12	3
من سنة إلى 5 سنوات	19	32
من 5 سنوات فما فوق	38	65
المجموع	59	100

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية



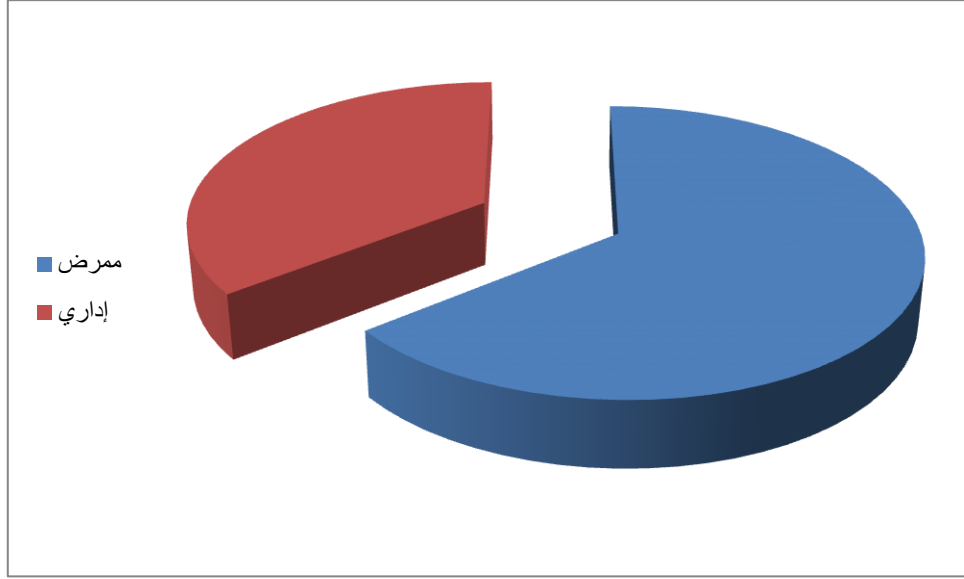
الشكل رقم 08 يمثل دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن غالبية أفراد العينة هم اصحاب اقدمية في العمل بنسبة 65% بعدد 38 فرد تليها نسبة 32% وهي فئة من سنة الى خمسة سنوات بعدد 19 فرد اما اقل من سنة فقد بلغت النسبة بـ 3% بعدد 12 فرد وذلك راجع الى كون المؤسسة الاستشفائية عين تادلس قديمة النشأة .

الجدول رقم (09) يبين توزيع العينة حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة المئوية
ممرض	38	64
إداري	21	36
المجموع	59	100

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية



الشكل رقم 09 يمثل دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب المهنة

ونلاحظ من خلال الجدول والشكل ان غالبية أفراد العينة هم ممرضين وذلك لطبيعة العمل في المستشفى حيث بلغت نسبتهم بـ 64 % بعدد 38 من مجموع أفراد العينة أما الإداريين قدرت نسبتهم بـ 36 % بعدد 21 من مجموع أفراد العينة ويتضح جليا أن الاحتكاك الكبير والتفاعل يكون بين الممرضين أكثر وذلك لنوعية عملهم الذي يتصف بالإنسانية والاحتكاك بالمرضى وظهور الأخذ والعطاء فيما بينهم أكثر من الإداريين.

عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

عرض ومناقشة الفرضية الألى حسب متغير العلاقات الإجتماعية:

- التذكير بنص الفرضية والتي تقول: " توجد علاقة ارتباطية بين نوع العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة الاستشفائية والاداء في العمل لدى العاملين".

الجدول رقم(10):يبين استجابات عينة الدراسة حسب متغير العلاقات الاجتماعية في العمل

النسبة المئوية %	التكرار	الاجابات	البعد
80	47	موافق	يربحني مكان عملي
17	10	غير موافق	
3	2	محايد	
85	50	موافق	يربحني العمل مع الجماعة
15	9	غير موافق	
0	0	محايد	
51	30	موافق	أجد جو العمل حماسي
46	27	غير موافق	

3	2	محايد	
66	39	موافق	أفضي أوقات فراغي مع أصدقائي
34	20	غير موافق	
0	0	محايد	
51	30	موافق	لدي صدقات كثيرة في العمل
42	25	غير موافق	
7	4	محايد	
14	8	موافق	توجد خلافات بيني وبين زملائي
51	30	غير موافق	
35	21	محايد	
93	55	موافق	أنا اجتماعي في العمل
7	4	غير موافق	
0	0	محايد	
66	39	موافق	أحب الابتعاد عن التجمعات في العمل
25	15	غير موافق	
9	5	محايد	

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

من خلال الجدول رقم (10) أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة والتي هي 93% التي مثلت غالبية إجابات المبحوثين والتي عبروا على أنهم اجتماعيين ويحبون العمل مع الجماعة وهم مرتاحون داخل الجماعة بنسبة 85% ويجدون الراحة داخل العمل بنسبة 80% غير أن نسبة 66% اجابو أنهم يحبون الابتعاد عن التجمعات في العمل مما نستنتج أنهم يحبون العمل داخل الجماعة دون إهمالهم لأدائهم في العمل ونجد أن نفس النسبة والتي هي 66% صرحت انها تقضي أوقات فراغها مع أصدقائها داخل العمل بينما نجد العكس أن النسب التي تتراوح ما بين

17 % ، 14 % ، 3 % ، هي النسب التي كان أفراد العينة يميلون إلى الابتعاد عن التجمعات ووجود خلافات بينهم وبين الزملاء وكذا لا يجدون الراحة في مكان العمل مقارنة بالنسبة الأولى.

مع ملاحظة انعدام وجود نسب الإجابات عن الفقرات التي خصت الراحة في العمل داخل الجماعة وقضاء أوقات الفراغ مع الزملاء وهذا إنما يدل على أن العمل داخل المستشفى يقتضي وجود تجمعات يجمع بينها أداء المهام بشكل جماعي على شكل تعاون دون إهمال الوقت المخصص للعمل فالنسبة الأكبر عبرت عن وجود علاقة جيدة فيما بينها أما نسبة وجود علاقة سيئة بين العمال داخل المؤسسة فهي منعدمة ومنه يمكن القول أن أعلى نسبة من العاملين تجمعهم علاقات طيبة وذلك راجع إلى المسار المهني مع بعضهم داخل المؤسسة وهو الوقت الكفيل بإنشاء صداقات وعلاقات داخل العمل.

فقد اعتبرت مدرسة العلاقات الإنسانية أن الاتصالات غير الرسمية بين أجزاء التنظيم يجب أن تولى اهتماما وتكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين وهو ما يؤثر مباشرة على

أداء العاملين وهذا دليل على وجود علاقات اجتماعية جيدة بينهم متعاونيين ومتصلين فيما يخص أمور العمل.

وهذا ما نلمسه في دراسة منال عبد الحميد عبد المجيد سنة 2010 حيث توصلت إلى أن العلاقات الإنسانية تركز على العنصر البشري من خلال تفهم حاجة الفرد والجماعة أكثر من التركيز على الجانب المادي كما تعمل على إثارة الدوافع الفردية بهدف الارتقاء بأداء العاملين في جو يسود التفاهم والثقة المتبادلة¹.

نستخلص من خلال متغير العلاقات الاجتماعية داخل العمل ان هناك تعاون بين العاملين داخل المؤسسة وذلك لشعورهم بالراحة والاطمئنان وحبهم للعمل الجماعي بنسبة كبيرة وذلك راجع الى الروح المعنوية العالية ووجود تنسيق فيما بين العاملين وضرورة وجود مساعدات لتحقيق التكامل وبناء علاقات بينهم وذلك يؤدي إلى استمرار العمل وأداء المهام على أكمل وجه دون مضيعة للوقت.

عرض ومناقشة الفرضية الأولى حسب متغير الاداء:

¹ - منال عبد الحميد عبد المجيد: العلاقات الانسانية واثرها في تحسين الاداء المنظمي ، دراسة استطلاعية تحليلية في شركة ابن ماجد العامة 2010 .

- التذكير بنص الفرضية والتي تقول: " يؤثر نوع العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة الاستشفائية على الاداء لدى العاملين".

الجدول رقم (11) - يبين استجابات عينة الدراسة حسب متغير الأداء في العمل:

النسبة المئوية %	التكرار	الاجابات	البعد
93	55	موافق	احترم وقت العمل
7	4	غير موافق	
0	0	محايد	
64	38	موافق	أنجز مهامي حسب رغبتي
29	17	غير موافق	
7	04	محايد	
71	42	موافق	أساعد الآخرين في انجاز مهامهم
27	16	غير موافق	
2	1	محايد	
39	23	موافق	يعتبر قانون المستشفى

47	28	غير موافق	بالنسبة لي صارم
14	28	محايد	
37	22	موافق	المراقبة تحد من حريتي في إنجاز مهامي
51	30	غير موافق	
12	7	محايد	
88	52	موافق	طبيعة عملي تقتضي التعاون فيما بين زملائي
12	7	غير موافق	
0	0	محايد	
76	45	موافق	عادة ما أنجز عملي دون طلب من المسؤول
17	10	غير موافق	
7	4	محايد	
34	20	موافق	عبء العمل يؤثر على علاقتي بالادارة
58	34	غير موافق	
8	5	محايد	

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) الذي يشمل فقرات متغير الاداء في العمل أن أكبر نسبة

من المبحوثين اجابو باحترامهم لوقت المل بنسبة 93% بينما 7% اجابو بعدم احترامهم لوقت

العمل وهي نسبة قليلة جدا وتلتها نسبة 88% والتي تمثل الإجابة بأن طبيعة العمل في

المستشفى تقتضي التعاون فيما بين العاملين وذلك راجع على اعتماد الأسلوب الجماعي في

العمل ويظهر ذلك بين الممرضين ،أما نسبة 71% أجابوا نهم يساعدون الاخرين في انجاز

مهامهم وذلك ما يبين نوع العلاقة بين العاملين داخل المؤسسة التي تعتبر علاقة تعاون فيما

بينهم أما نسبة 64% اجابو بانهم ينجزون مهامهم حسب رغبتهم وقد يعود ذلك إلى وجود علاقات جيدة بين العاملين والإدارة والمسؤولين حيث يعاملون العاملين كزملاء وليس معاملة رسمية حيث يكسر بها الحواجز وذلك بأدائهم لمهامهم على أكمل وجه ويظهر ذلك في الاجابة عن الفقرة التي تقول أن العامل ينجز مهامه دون طلب من المسؤول بنسبة 76 % فالعلاقة الجيدة بين الرئيس والمرؤوس تمنح الفرصة للعاملين للتعبير عن آرائهم وانشغالاتهم واقتراحاتهم من خلال أسلوب التعامل كما تسهل عملية اتخاذ القرارات من طرف الرئيس وزيادة النشاط وذلك لإحساسهم بالانتماء نتيجة للعلاقة الجيدة ويؤدي ذلك الى زيادة الاداء داخل المؤسسة ويظهر ذلك جليا في نسبة 58% التي صرحت أن عبء العمل لا يؤثر على علاقات العاملين بالإدارة وذلك راجع إلى العلاقة الطيبة بينهم وبين المسؤولين فنسبة 47% صرحوا نهم لا يجدون قانون المستشفى صارم وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسب الأخرى وهذا ما توصلت إليه دراسة ناصر بن محمد بن عقيل سنة 2006 حيث كشفت الدراسة عن وجود ارتباط قوي بين الاداء الوظيفي وجميع محاور الدراسة والتي تمثل في العلاقات الإنسانية².

² - بونوة علي، 2016، رسالة دكتوراه في العلوم الاجتماعية تخصص تنظيم وعمل بعنوان العلاقات الانسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي وكالة الحلقة. ص 346.

بعد تحليلنا لنتائج هذه الفرضية الالى والتي يمكن القول:

ان العلاقات الاجتماعية تؤثر على أداء العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية عين تادلس وذلك أن العاملين يتمتعون بمستوى عال في مساهمتهم في التفاعل فيما بينهم بشكل ايجابي وخلق بيئة عمل وجو مناسب وقد برز التأثير فيما بينهم في أدائهم لمهامهم ومسانداتهم ووجود تعاون فيما بينهم لخلق جو من الحماس ومنه نستنتج أن الفرضية الأولى التي تقول أنه يؤثر نوع العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة الإستشفائية على الأداء لدى العاملين وقد تم إثبات صحتها فالعلاقات الاجتماعية لها تأثير كبير في دافعية الأفراد لانجاز المهام لان حاجات الفرد تتنوع ما بين المادية والمعنوية وقد أكد مايو ان العلاقات الأساسية بين الروح المعنوية والإنتاجية كلما ارتفعت الروح المعنوية للفرد ارتفعت الإنتاجية والعكس.

وقد أشار أورد شيلدون أن الصناعة عبارة عن مجموعة واحدة من الرجال وليست مجموعة من الماكينات والعمليات التقنية وذلك بوجود بيئة عمل مناسبة ووجود روح المساواة في العلاقات يزيد ويرفع من الروح المعنوية والفعالية لدى العاملين.

مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

- التذكير بنص الفرضية والتي تقول: " تختلف طبيعة العلاقات الاجتماعية باختلاف الجنس والأقدمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية ".
أ- حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (12) : يبين علاقة الخلافات بين الزملاء و الجنس

المجموع	محايد	غير موافق	موافق جدا موافق	الخلافات بين الزملاء
				الجنس
27	7	13	07	ذكر
32	14	13	01	أنثى
59	21	20	08	المجموع

اختبار كاي مربع : لا يوجد

دلالة احصائية /a=0.05

كاي مربع المحسوبة = 7.065

درجة الحرية = 3

من خلال الجدول رقم 12 ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج انه أن χ^2 المحسوبة والتي تساوي 7.065 أصغر من قيمة χ^2 الجدولية والتي تساوي 7.815 عند درجة حرية 3 وتحت مستوى دلالة 0.05 فإننا نرفض فرض البحث الذي يقول أنه توجد فروق في الخلافات بين الزملاء تعزى لمتغير الجنس وبذلك نقبل الفرض الصفري .

ب- حسب متغير الأقدمية في العمل:

الجدول رقم (13) : يبين علاقة اهمية الصداقة في العمل و الأقدمية في العمل

المجموع	غير موافق على الاطلاق	غير موافق	موافق	موافق جدا	الصداقة في العمل
					الأقدمية في العمل
2	0	0	1	1	أقل من سنة
19	0	2	8	9	من سنة الى 5 سنوات
38	1	4	18	15	من 5 سنوات فما فوق

59	1	6	27	25	المجموع
----	---	---	----	----	---------

اختبار كاي مربع : لا يوجد دلالة

احصائية $a=0.05$

كاي مربع المحسوبة = 1.063

درجة الحرية = 6

من خلال الجدول رقم 13 ومن خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أن قيمة χ^2 المحسوبة والتي تساوي 1.063 أصغر من قيمة χ^2 الجدولية والتي تساوي 1.943 عند درجة حرية وتحت مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري الذي يقول أنه لا توجد فروق في تأثير العلاقات الاجتماعية تعزى لمتغير الاقدمية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

نستنتج من خلال قراءتنا لنتائج الجدولين رقم 12 و 13 أنه بعدم وجود فروق في طبيعة العلاقات الاجتماعية باختلاف الجنس لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ونفس ذلك بأن معايير تقييم الأداء والمهام الموكلة للعاملين لا تختلف سواء كان العامل ذكراً أو انثى ،حيث أنهم جميعاً مكلفون بنفس المهام بغض النظر عن جنسهم ،فكلهم يسعون لأداء أدوارهم في الاتجاه الذي يحقق أهداف المؤسسة وذلك بالتنسيق والتعاون مع بعضهم البعض .

إن احتكار المرأة مجال العمل بسبب الأوضاع الصعبة التي أصبح يعيشها المجتمع بصفة عامة جعلها عنصراً منافساً على جميع الأصعدة للرجل ،وبذلك فإن العنصر البشري للمؤسسة يبنى على اشتراك الفرد مع الآخرين في العمل والاهتمام بمتطلبات العمل ومساعدة الجماعة

على اشباع حاجاتها وحل مشكلاتها والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها وكذا المحافظة على استمرارها وهذا ما يؤكد السيد عثمان عن الترابط والتكامل بين عناصر المؤسسة بالعوامل الاجتماعية الثلاثة وهي: الاهتمام، الفهم، المشاركة، لأن كل منها ينمي الآخر ويدعمه³.

ونستنتج كذلك بعدم وجود فروق في طبيعة العلاقات الاجتماعية باختلاف الأقدمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ونفسر ذلك بأن العاملين الذين يمتلكون خبرة في المؤسسة يمتلكون معلومات كثيرة عنها ويمتلكون بشكل تدريجي خبرات ومهارات مهنية، وبذلك تصبح لديهم الحنكة وصواب الرأي ودقة الاختيار أكثر من الجدد ويصبحون عضوا مشاركا باعطاء رأيهم وبالتالي المشاركة في تحسين الأداء، إلا أن هذه العوامل لا تؤثر حاليا في المنظمات في أداء العاملين وإنتاجيتهم وذلك بوجود عوامل داخلية والتي ترتبط بشخصية العامل وأقدميته وتدريبه على ما يمارسه وسط ظروف اجتماعية. كل هذه العوامل تساعد الفرد على تحقيق علاقات اجتماعية سليمة من خلال القدرة على بناء علاقات ودية وطيبة بامتلاك استراتيجيات للتعامل مع المواقف الصعبة وحل المشكلات.

إن مواكبة التطورات التكنولوجية وانتشار استعمال الآلات الحديثة واستيعاب التنظيم الحديث بالمشاركة في الدورات التدريبية كدورات ادارة الصراع في المؤسسة مثلا كلها عوامل أدت إلى الخفض والحد من تأثير عامل الخبرة، وأبقت مهارات العامل ومستواه التعليمي ومواكبته للتقنيات الحديثة سيد الأمر في تكيف العامل مع بيئة عمله حتى ولو كان جديدا ذلك ان

³ - بويكر محمد حسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة ، دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة باتنة، مذكرة ماستير - جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014-2015.

المستوى التعليمي الجيد يقلل من الحاجة إلى الإشراف ولا يحتاج إلى التوجيه، وهذا ماتوصلت إليه دراسة محمد قيراط سنة 2006 حول العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية، بأن العامل المتدرب يقوم بانجاز عمله دون توجيه أو مراقبة من مرؤوسه⁴.

⁴ - محمد قيراط، العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، قسم الاعلام والتصال، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، 2005-2006، ص 117.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام

لقد كان الهدف من خلال هذه الدراسة في مضمونها اظهار مدى تأثير العلاقات الاجتماعية فيما بين العاملين على أدائهم بالمؤسسة الاستشفائية عين تادلس حيث قمنا بالتطرق الى ذلك من خلال موضوع العلاقات الاجتماعية من حيث:

التعريف للعلاقات الاجتماعية وعرضنا أشكال العلاقات الاجتماعية مروراً بأنواع العلاقات الاجتماعية وتطرقنا الى أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وكذا مستوياتها والعوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية وأخيراً خصائص العلاقات الاجتماعية .
وذلك ما تطرقنا اليه في الفصل الثاني.

أما الفصل الثالث فقد قمنا بالتعرض الى متغير الأداء داخل المؤسسة باعتبار المورد البشري هو العنصر الأساسي لنجاح سير أي مؤسسة وللوصول إلى أهدافها وقد تطرقنا إلى:

الفصل الثالث: أهمية الاداء الوظيفي في المؤسسة

في البداية قمنا بتعريف الأداء ثم عرض مكوناته وأنواعه الأداء ثم أبعاده وعناصره ومحدداته و أخيراً أهمية الأداء الوظيفي وتقييم الأداء أهميته ،أهدافه .

الاستنتاج العام

أما الفصل الرابع فقد جاء على شكل دراسة سوسيولوجية حول موضوع البحث واستعملنا

الاستبيان لوسيلة لمع المعلومات ومن خلاله قمنا بتحليل النتائج المتوصل اليها كالتالي:

- أن غالبية المبحوثين أجابوا أنهم مرتاحين في مكان عملهم وذلك ما يدل على انه توجد

علاقات طيبة فيما بينهم تجعلهم يحبون مكان عملهم.

-إن غالبية المبحوثين يفضلون العمل مع الجماعة دون حضور تجمعات داخل المؤسسة وهذا

ما اكده المبحوثين انهم يحبون أداء عملهم مع الجماعة يساعدهم ذلك على اداء مهامهم.

- ن غالبية المبحوثين يرون أن طبيعة العمل في المستشفى تقتضي التعاون فيما بينهم وذلك

ما يولد الروح العوية ورفع الاداء لديهم.

- إن غالبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في الاتصال بالادارة والجهة المسؤولة وذلك ما

يجعلهم يشعرون بالانتماء والراحة داخل العمل.

- ان غالبية المبحوثين لا يجدون قانون المؤسسة الاستشفائية صارم أي وجود ديمقراطية في

أدائهم ووجود احترام متبادل بينهم وبين الرؤساء.

- ان غالبية العاملين يسعون الى مساعدة زملائهم ومساندتهم وهم متصلين فيما بينهم على

الدوام وقريبين من بعضهم وهذا ما يجعل السهولة والمرونة في أداء العمل.

الاستنتاج العام

ومن خلال المعطيات النظرية والتطبيقية المعروضة وانطلاقاً من المشكلة المطروحة والتي تم ملاحظتها في الميدان مكان الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية وبعد عرض النتائج ومناقشتها تبين أن العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة الاستشفائية عين تادلس تؤثر في أداء العاملين وخاصة تلك التي تكون بين العاملين أثناء تأدية مهامهم من خلال طبيعة العمل وكذا بين العاملين والادارة وذلك أن التعاون بين العمال داخل المؤسسة تولده الروح العنوية العالية ووجود تنسيق بين المصالح ومن الضروري وجود نوع من المساعدات بين العاملين داخل المؤسسة لتحقيق التكامل وبناء علاقات متينة.

كما ان الرابط بين العاملين يجعل من العمل متواصل وسهولة في تأدية المهام ويقلل من مضيعة الوقت وبذلك لا يكون هناك نقائص في ناتج العاملين وهذا ما يزيد من فاعلية المؤسسة فالعلاقات الاجتماعية الناجحة داخل المؤسسة ترفع من أداء العاملين.

خاتمة

خاتمة:

إن العامل وهو داخل المؤسسة يجد نفسه يميل الى تكوين علاقات مع زملائه ورؤسائه لانه كائن اجتماعي بالفطرة ومن خلال ذلك يسعى الى تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف المؤسسة. كما تركز العلاقات الاجتماعية على العنصر البشري الذي من خلال تفهمه لحاجاته وحاجات الجماعة التي يعمل معها أكثر من تركيزه على الجوانب المادية كما تساعد هذه العلاقات على إثارة الدوافع الفردية بهدف الارتقاء بأداء العاملين في جو يسود التفاهم والثقة المتبادلة.

إن الاهتمام بالجانب الاجتماعي في العمل له تأثير ايجابي وان العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة ليست فقط الكلمات والمجاملات التي يتلقاها العاملين وإنما هي التقطن والتفهم لقدرات العاملين وظروفهم ودوافعهم وحاجاتهم واستخدام كل هذه العوامل لتحفيزهم على أداء مهامهم على أكمل وجه.

قائمة المراجع:

الكتب:

- إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة تقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار حرير، 2013 .
- أحمد صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007 .
- أحمد صقر عاشور، إدارة القوة العاملة، أسس السلوكي وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1986.
- أحمد نافح المداحة وآخرون، تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2005.
- بعيد مرسي بدر، علم اجتماع التنظيم، مخبر سلم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة، 2006.
- حمداوي وسيلة ، ادارة الموارد البشرية، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة، 2000.
- عبد البارى إبراهيم الذرة وزهير الصباغ، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 2010.
- جابر عوض سيد، التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1996.
- راوية الحسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2005.
- سعد صادق بحيري، إدارة توازن الاداء، دار الجامعة، الاسكندرية، 2003-2004.
- علي سليمان، بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الافراد، مركز البحوث، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة ، 1985.
- علي فلاح الزعي، عبد الوهاب بركة، مبادئ الادارة الاصول والاساليب العلمية، دار المناهج للنشر للنشر، مان ، 2013.

- عبد الباسط المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، 2005، ط2.

- عبد الباسط المعطي وعادل مختار هوارى، نظريات في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1986.

- غريب محمد سيد أحمد، علم اجتماع الاتصال والاعلام، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1996.

- فيصل عبد الرؤوف الدخلة، تكنولوجيا الأداء البشري، المفهوم وأساليب القياس والنماذج، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2001.

- فيصل فخري مرار، الإدارة الأسس والنظريات والوظائف، دار مجدلاوي، عمان، 1983.

- فؤاد البهي وسعيد عبد الرحمان، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة، دار الفكر العربي، مصر، 1999.

- قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر، عمان، 2006.

- كمال بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الاداء التنظيمي، الجامعة، 1997.

- محمد حسن الشناوي وآخرون، التنشئة الاجتماعية للطفل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2001، ط1.

- محمد كامل العربي، مبادئ ومفاهيم ووظائف الإدارة، مطابع لنا، الرياض، 1988.

- محمد حسن غامري، ثقافة الفقر، دراسة انثروبولوجيا التنمية الحضرية، المركز العربي للنشر والتوجيه، الإسكندرية، دس.

- محمد كامل العربي، العلاقات الانسانية، دار المعرفة، القاهرة، 2003.

- مصطفى بوجلال، علم الاجتماع المعاصر، الاتجاهات والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2015.

- نور عبد المنعم، العلاقات الانسانية، دار المعرفة، القاهرة، 2003.

- وائل محمد صبحي إدريس و طاهر حسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التنظيم المتوازن، دار وائل للنشر، الاردن، 2009.

- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، بدون سنة نشر ط1.

المجلات

-مجلة العلوم الانسانية العدد 121 . ديسمبر 2005.

- سمير أسعد مرشد، مفهوم الكفاءة والفعالية في نظر الادارة العامة، مجلة الملك عبد العزيز للاقتصاد والتجارة، المملكة العربية السعودية، 1988.

- بن زاف جميلة، العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، ديسمبر العدد 21، 2015.

- محمد آل ناجي، "تطبيق نظرية هيرزبيرج لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الاحساء"، مجلة الادارة العامة، الرياض، العدد 80، 1993

رسائل ماجستير ودكتوراه

- بونوة علي، العلاقات الانسانية واثرها على الرضا الوظيفي. دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة، رسالة دكتوراه العلوم الاجتماعية تخصص تنظيم وعمل، الجزائر، 2016-2017.

- منال عبد الحميد عبد المجيد، العلاقات الانسانية واثرها في تحسين الاداء المنظمي، دراسة استطلاعية تحليلية في شركة ابن ماجد العامة، جامعة واسط، العراق، 2010-2011.

- محمد برغوثي، أنماط العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ والأساتذة وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي لتلاميذ التنظيم الثانوي، رسالة ماجستير، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 1996-1997.

- بوكريطة نوال، أثر الاتصال في رفع الاداء التسويقي للمؤسسة الخدمتية، دراسة حالة وكالة السفر والسياحة، جامعة الجزائر، 2011.

- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس التربوي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، 2008.

- صياح الشامي المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير تخصص علوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، المملكة السعودية، 2010، 2011.

- إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوي أدائهم، دراسة مسحية على الموظفين بمجلس الشورى، شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2008.

محاضرات:

مصطفى بوجلال- محاضرات في مقياس العلاقات الاجتماعية في المؤسسة قسم علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016-2017.

قواميس ومعاجم

- أحمد زكي معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993.

- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1992.

الانترنت:

- حسام الدين فياض، العلاقات الاجتماعية، نحو علم اجتماع تنويري، 2012 .

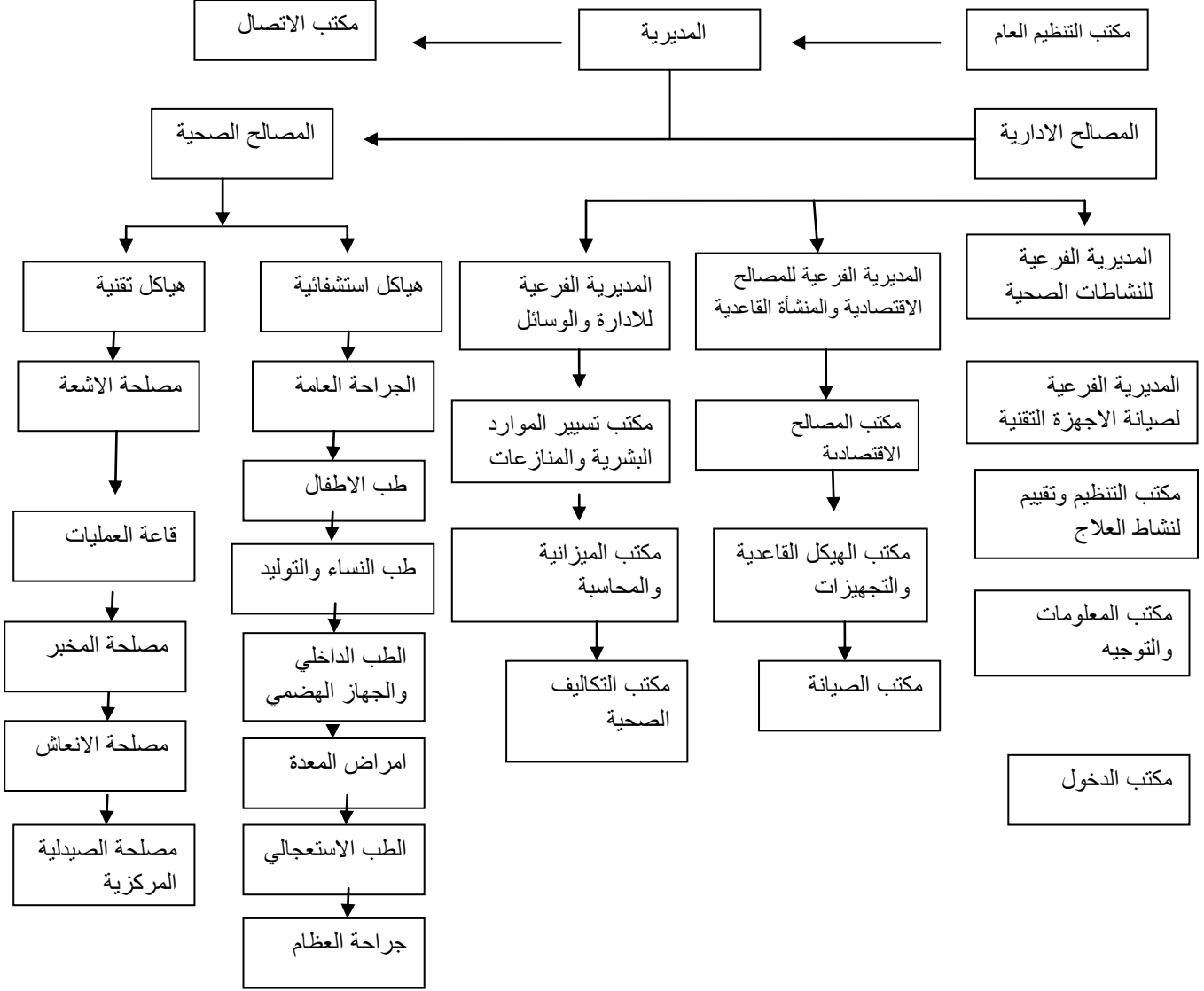
المراجع باللغة الاجنبية:

¹ -Leena toppo.twinkle prusty , "**peformance appraisal toperformance management**" ,journal of business and managemet, vol03,N 05,sept-oct 2012,p:

2

الملاحق

الملحق رقم: 01



- الشكل رقم 01 يمثل: المخطط العام للمؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادلس.

- المصدر : إدارة المستشفى.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تحصص علم اجتماع

تنظيم وعمل

* دليل استمارة *

- تحية طيبة وبعد:

أنا الطالبة عباسة لمياء أشكركم على تعاونكم معي من خلال الإجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة لكم مع العلم أن كافة البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط وتوظف في بحث علمي ولن تستخدم لأغراض أخرى.

أذكركم أنني بصدد إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل موضوعها " أثر العلاقات الاجتماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة" - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عين تادلس.

ونشكركم على تعاونكم من خلال الإجابة على مجموعة الفقرات المرفقة بوضع علامة في الخانة المناسبة مع العلم أن كافة البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط وتوظف في بحث علمي ولن تستخدم لأغراض أخرى.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن : أقل من [30 سنة] [30] سنة [50 سنة] أكثر من [سنة]
- 3 الحالة العائلية : أعزب متزوج مط أرمل
4. المستوى التعليم: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
5. الأقدمية في العمل: أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات من 5 سنوات فما فوق
- 6- المهنة:

المحور الثاني: العلاقات الاجتماعية في العمل:

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	موافق	موافق جدا	الفقرات
				06 . يريحني مكان عملي
				07 . يريحني العمل مع الجماعة
				08 . أجد جو العمل حماسي
				09 . أقضي أوقات فراغي مع أصدقائي
				10 . لدي صداقات كثيرة في العمل
				11 . توجد خلافات بيني وبين زملائي
				12 . أنا اجتماعي في العمل
				13 . أحب الابتعاد عن التجمعات في العمل
				14 . أشعر بالمتعة بوجود زملائي
				15 . كل زملائي على دراية بوضعيتي الاجتماعية
				16 . أساعد زملائي في حل مشاكلهم الشخصية

				17 . أتفادى مشاركة الزملاء لهمومي
				18 . أهتم في حل مشاكل الآخرين الخارجة عن نطاق العمل
				19 . تهمني الصداقة في العمل
				20 . أجد المساعدة من قبل الزملاء
				21 . نجتمع في إنجاز المهام من أجل التعاون
				22 . أساس التعاون في العمل هي المصالح
				23 . التعاون هو طبيعة العمل في المستشفى
				24 . جو التنافس يجعلني متوتر
				25 . العلاقات الشخصية مهمة لي في العمل
				26 . أساهم في الإعانات والحفلات
				27 . أنوب عن زملائي وقت غيابهم
				28 . أساند زملائي في أي موقف
				29 . أضحي دائما من أجل زملائي
				30 . أعتبر مكان عملي منزلي الثاني

المحور الثالث: الأداء في العمل:

				31 . أحترم وقت العمل
				32 . أنجز مهامي حسب رغبتني
				33 . أساعد الآخرين في إنجاز مهامهم
				34 . يعتبر قانون المستشفى بالنسبة لي صارم
				35 . المراقبة تحد من حريتي في إنجاز مهامي
				36 . طبيعة عملي تقتضي التعاون فيما بين زملائي
				37 . عادة ما انجز عملي دون طلب من المسؤول
				38 . أنا من المهتمين بتقديم اقتراحات للزملاء والإدارة
				39 . تلبية الإدارة لمطالبتي الشخصية
				40 . أسعى من خلال عملي إلى تحقيق أهداف المؤسسة

				41 . تهتم الإدارة بأداء الموظفين دون اهتمامهم بأموالهم الشخصية
				42 . عبء العمل يؤثر على علاقتي بالإدارة
				43 . تستخدم الإدارة إمكانياتها لمساعدة العاملين في حل مشاكلهم
				44 . أشعر أنني أقوم بعملتي على أكمل وجه
				45 . أعتبر مهنتي عمل نبيل
				46 . أؤدي عملي بكل تحفظ
				47 . لا أجد صعوبة في الاتصال بالإدارة
				48 . يتناسب مناصبي مع مؤهلاتي العلمية
				49 . يساعدني جو العمل على الإبداع
				50 . أخصص وقت عملي كله لأداء مهامي
				51 . أقوم بعملتي بكل ثقة وراحة
				52 . أعمل في بيئة عمل بعيدة عن العنف والمشاكل