

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع



الميدان : العلوم الانسانية والاجتماعية
شعبة العلوم الاجتماعية

الموضوع

دور علاقات العمل وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الاستاذ :

بساس بلخير

إعداد الطالب :

أمير قنيول

لجنة المناقشة

د.بدران دليلة.....رئيسا

د. بلحماري بشير.....مناقشا

د.بساس بلخير.....مشرفاً

السنة الجامعي 2020/ 2019

كلمة شكر

الحمد لله عز و جل على أن من علينا بإتمام هذا البحث و اسأله مزيدا من النجاح والتوفيق في نجاحات مقبلة بإذنه تعالى .

و نتوجه بخالص الشكر و العرفان و الامتنان للأستاذ المشرف بساس الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث و لم ييخل علينا بتوجيهاته و لأساتذتنا الكرام الذين تتلمذنا على أيديهم طيلة مشوارنا الدراسي و الجامعي كما لا ننسى كل الموظفين زملائنا من رؤساء و مرؤوسين الذين ساعدونا على إكمال مشوارنا الدراسي كما لا يفوتنا تقديم الشكر و العرفان إلى كل من كانت له يد العون من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل

إهداء

الحمد لله الذي علم الإنسان بعد جهل وهداه بعد ضلال و وفقهه بعد غفلة وصلى
الله على سيدنا محمد و على اله و صحبه أجمعين .
إلى نور العيون و القلب الحنون , إلى البلمس الشافي و القلب الدافئ و الحنان الكافي ,
إلى التي أحاطتني بسياج حبها إلى أُمي الحبيبة .
إلى الذي تاهت الكلمات في وصفه و عجز اللسان في ذكر مآثره , إلى من كان سندي
و عوني و قدوتي , إلى من جعل نفسه شمعة احترقت من أجل أن ينير دربي و إلى من
تعب و شقا من أجل راحتي و سعادتي , أبي..
إلى النجوم و الكواكب إلى الورود البهية , إلى الذين قاسموني حنان الوالدين إخوتي
و أخواتي و إلى كل عائلتي و من له اثر في قلبي .
و إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في إنجاح هذا الجهد المتواضع و وفقهم الله
في مشوار حياتهم لما يحبه و يرضاه .

ملخص الدراسة

استهدفت هذه الدراسة الموسومة بعلاقات العمل و تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الأغواط، التطرق إلى العلاقات الإجتماعية و والمشاركات والتفاعلات التي تجمع كل من العامل و من معه في المؤسسة، هذه العلاقات تشتمل على الأفكار، القيم، طرائق التفكير، حيث ينتج عنها سلوكيات ممارسة في بيئة العمل، التضامن، نزاعات العمل، و أنماط الإتصالات الممارسة داخل المؤسسة . تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثيرات علاقات العمل داخل المؤسسة إنطلاقاً من معرفة أجواء العمل، الظروف الإجتماعية و المهنية للعمل، السلطة الممارسة على العمال ، إلى الكشف عن الطبيعة التضامنية و النزاعية لعلاقات العمل، إضافة إلى اظهار الإتصالات المعتمدة داخل المؤسسة .أما في الدراسة الميدانية فقد إعتدنا على الإستمارة كأداة رئيسية، بالإضافة إلى الملاحظة و المقابلة كأدوات لجمع البيانات .و قد خلصت هذه الدراسة إلى أن هناك طبيعة تضامنية و نزاعية لعلاقات العمل داخل المؤسسة تؤثر على جودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى زيادة للعلاقات والاتصالات بين نفس المستويات التنظيمية على باقي العلاقات الأخرى.

فهرس المحتويات

كلمة شكر	أ
إهداء	ب
فهرس المحتويات	د
مقدمة:	1

الفصل الأول: الاكهار المنهجي للدراسة

1- الأسباب الموضوعية والذاتية لإختيار موضوع الدراسة:	2
2- الإشكالية:	2
3- فرضيات الدراسة:	3
4- أهداف الدراسة:	3
5- أهمية الدراسة:	4
6- تحديد المفاهيم:	4
7- الدراسات السابقة:	8
8- منهجية الدراسة:	12

الفصل الثاني: علاقات العمل

تمهيد	14
علاقات العمل:	15
1- الصراع العمالي:	18
2- الصراع والماركسية : Conflit et Marxisme	19
3- الصراع لدى البنائية الوظيفية:	19
أشكال الصراع العمالي:	21
أولاً: صراعات العمل الجماعية:	21

ثانيا : صراعات العمل الفردية والخفية:	23
خلاصة :	28

الفصل الثالث: جودة الحياة الوظيفية

تمهيد:	30
أولا : تعريف جودة الحياة الوظيفية :	31
ثانيا : الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية :	32
ثالثا: معايير جودة الحياة الوظيفية داخل بيئة العمل:	37
1- محتوى العمل (طبيعة العمل) :	40
2- علاقات العمل:	42
3- ظروف العمل :	44
4- بيئة العمل المادية :	44
رابعا: أهداف جودة الحياة الوظيفية وأساليب تحسينها :	46
1- أهداف جودة الحياة الوظيفية :	46
2- أساليب تحسين جودة العمل :	47
خلاصة الفصل الثاني :	54

الفصل الرابع: الاجراءات الميكانيكية للدراسة

تمهيد:	56
1-مجالات الدراسة:	56
2- منهج الدراسة:	57
3-أداة الدراسة:	58
4.مجتمع وعينة الدراسة:	59
5.عرض وتحليل نتائج الدراسة :	60
5. 1-عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:	63

66	 5. 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:
71	 استنتاج الفرضيات:
72	 الاستنتاج العام:
73	 خاتمة
76	 قائمة المراجع
	الملاحق

مقدمة

تتابعت التغيرات الحاصلة على مستوى التوجهات الاقتصادية للمجتمع الجزائري، مما انعكس على مستوى المجتمع ، من خلال مؤسساته وتنظيماته الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ولعل تزايد الاهتمام بالشأن السياسي كان له عظيم الأثر على مناحي الحياة الاجتماعية ، وفي هذا السياق إن الإصلاحات التي باشرتها الدولة على الصعيد الاقتصادي ، من خلال فتح المجال أمام الاقتصاد الوطني للاندماج في اقتصاد السوق ، هو السمة التي طبعت آخر المراحل التاريخية التي مر بها القطاع العام ، وأدى ذلك إلى تغيرات جوهرية على مستوى المؤسسات العمومية الاقتصادية ، خاصة تلك التي تم عرضها للخصوصية ، وانطلاقا من ذلك ارتبطت سوسيولوجيا العلاقات العمالية بالخصوصية كمحور جدير بالعباية والاهتمام ، الذي تتمظهر أثره من خلال تباين الأشكال الصراعية الناجمة عن الأفعال والسلوكات الحاصلة في ظل الخصوصية بالمؤسسات.

وجدير بالذكر أن الاهتمام بدراسة الصراع على مستوى المؤسسة والتنظيمات بصورة عامة قد شهد تعددا في الطروحات النظرية ، فبينما تهتم الماركسية بتفسير الصراع في شموليته أخذ بذلك كافة الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية كمتغيرات محورية أثناء التفسير نجد أن البنائية الوظيفية تركز جهدها لإبراز عوامل تساعد على تلافي الصراعات على مستوى الأنساق الكلية والفرعية بالبحث عن الآليات والميكانيزمات المساعدة على الضبط بغية التحكم في جزئيات التنظيم وتحقيق الأهداف.

وبناء على ما أوردناه يندرج اهتمامنا بموضوع علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية من وجهة نظر سوسيولوجية خالصة قوامها البحث في أساليب الفعل والسلوك العمالي التي تنطوي على الصراع بأشكاله في ظل الخصوصية ، حيث أن ظروف الفعل الصراعية هي جوهر سوسيولوجيا العلاقات العمالية ولها الأثر البالغ على جودة الحياة الوظيفية .

الفصل الأول

الاطار المنهجي للدراسة

1- الأسباب الموضوعية والذاتية لإختيار موضوع الدراسة:

/ الأسباب الموضوعية:

- محاولة تشخيص الواقع بدقة علمية من خلال الجانب النظري والميداني.
- طبيعة اختصاص علم الاجتماع الذي يهتم بعملية التعلم عند الفرد وإشباع حاجاته الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية لديه
- افتقار علم الاجتماع لمثل هذه الدراسات على غرار بعض التخصصات .
- نظرة المجتمع للعلاقات العملية وجودة الحية الوظيفية .
- دراسة واقع علاقات العمل في المجتمع الجزائري.
- محاولة منا معرفة أهم العوامل الاجتماعية المؤدية إلى التأثير على جودة الحياة الوظيفية .

ب/ الأسباب الذاتية:

إن الشيء الذي جعلنا نختار هذا الموضوع هو النظرة الخاصة للمجتمع ومايسايره في يومياته الوظيفية من علاقات وكيف تؤثر هذه الأخيرة على جودة الحياة الوظيفية .

2-الإشكالية:

شكلت الصعوبات الاقتصادية والاجتماعية التي ميزت الاقتصاد الوطني مع نهاية الثمانينات وانعكست بصورة سلبية على عموم المؤسسات العمومية الاقتصادية ، محور اهتمام المتتبعين للشأن العمالي في الخارطة الاقتصادية ، فعلى غرار مخططات الإصلاح الاقتصادي الذي شمل كافة المؤسسات العمومية الاقتصادية عبر مراحل متعددة منذ الاستقلال ، بحيث كان ذلك بالموازاة مع العمليات التنموية المتميزة التي شهدتها المجتمع الجزائري في محاولة لتخطي عقبات الوضع الاجتماعي والاقتصادي الذي أثر على مستوى مردودية هذه المؤسسات وفعاليتها الاقتصادية ، وعليه كان لزاما إعادة النظر في كفاءات إعادة تفعيل المؤسسة العمومية الاقتصادية وطبيعتها هيكلتها وأهدافها هذا ما دعا لإحداث تغييرات متتالية تعمل على تحرير الاقتصاد الوطني بأساليب أكثر واقعية تعتمد على المنحي الليبرالي متمثلا في الأخذ بخيار الخصخصة في منتصف التسعينات ، وتحرير الاقتصاد الوطني . ومن ثمة فموضوع علاقات العمل ذا أهمية بالغة في البناء التنظيمي للمؤسسة ، بحيث تصبح العلاقات بين جماعات العمل والإدارة وبين النقابة والإدارة تحتكم لأطر تسييرية وتنظيمية جديدة . وبها ترقى إلى جودة الحياة الوظيفية .

وحقيقة الأسباب الرئيسية لعدم الاستقرار والصراعات العمالية والتعارض بين أهداف العمال وأهداف المستخدمين ، والحال أن استكمال إجراءات إبرام علاقات العمل بين العمال ومستخدميهم تستلزم حدوث الآثار الكاملة التي تترتب عنها حقوق وواجبات الطرفين المتعاقدين وعلى هذا الأساس فإن المؤسسة لها القدرة على التأثير في جودة الحياة الوظيفية وعليه فالدراسة الراهنة تسعى لتشخيص واقعي لعلاقات العمل بعد حدوث الآثار الكاملة للتعاقد بين الأطراف ، من خلال الوصول إلى جودة الحياة الوظيفية . وبناء على ما سبق أثارت الدراسة تساؤلا محوريا مؤداه:

ما هو دور علاقات العمل وكيف تأثر على جودة الحياة الوظيفية ؟

التساؤلات الجزئية

- ما دور علاقات العمل ؟
- وكيف تؤثر علاقات العمل على جودة الحياة الوظيفية؟
- ما دور علاقات العمل وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ؟.

3-فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: لعلاقات العمل دور فعال في التأثير على جودة الحياة الوظيفية ؟

الفرضيات الجزئية:

- تلعب العلاقات العمالية دورا بارزا في التأثير على جودة الحياة الوظيفية .
- للعلاقات العمالية الدور الكبير في التأثير على جودة الحياة الوظيفية .

4-أهداف الدراسة:

- ◆ إبراز أهمية علاقات العمل.
- ◆ التعرف على نوعية المطالب العمالية وكيفيات التعبير عنها
- ◆ تسليط الضوء على الصراع العمالي والعلاقات العمالية وجودة الحياة الوظيفية.
- ◆ محاولة معرفة أهم أسباب الوصول إلى جودة الحياة الوظيفية .
- ◆ إبراز تأثير العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسات الاقتصادية والوطنية .

- ◆ إبراز أهم العوامل التي لها تأثير على الحياة الوظيفية.
- ◆ معرفة مدى تأثير علاقات العمل داخل المؤسسة على جودة الحياة الوظيفية .

5- أهمية الدراسة:

ميزت المجتمعات المعاصرة بكثرة التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية بحيث أصبح لا غنى للأفراد عن أكثر من تنظيم يحدد دوره ومكانته في المجتمع فضلا عن إشباعها لحاجات وأغراض مختلفة ، لهذا من غير المنطقي إهمال وتجاهل دراسة التنظيمات ، وبالأخص المؤسسات الصناعية من حيث علاقات العمل خاصة في ظل المرحلة الجديدة التي تواجها المؤسسة العمومية الاقتصادية ولعله من المفيد الإشارة على أن المؤسسة الاقتصادية كتنظيم لا تخلو من التوترات العمالية المتمثلة في شكاوي العمال من تعنت الإدارة أو احتجاجاتهم نتيجة أوضاع تبدوا غير مقبولة للعمال مما يدفع بهم إلى التوتر والرد عن طريق التغيبات أو ممارسة حق الإضراب ؛ومنه يصبح من الأهمية تقنين الصراعات ما بين أرباب العمل والمأجورين في إطار إجراء المفاوضة بين الأطراف المتعارضة فإذا كان النشاط النقابي غالبا ما يعتمد على مستويات ثلاث ؛ الدفاع عن المأجورين من الفئات العمالية البسيطة والمطالبة بتحسين ظروف العمل ، ثم الترقية وكل ذلك يتطلب إجراء المفاوضات مع المستخدمين أو أرباب العمل ، من أجل إيجاد الحدود والشروط التي يؤدي داخلها المستخدمين عملهم .

من هذا المنطلق فإن علاقات العمل عبر المؤشرات السابقة ترتبط بجودة الحياة الوظيفية كذا على المستوى المجتمعي ؛ فالعلاقات الاجتماعية تبرز من خلال وجود ردود فعل عمالية إزاء ظروف عمل ما ، يرونها غير منطقية أو غير مقبولة مما يحتم عليهم الاستجابة الجماعية والفردية في أحيان أخرى عن طريق تقديم تظلمات تبرر ردود الفعل ساعين بذلك للوصول إلى جودة الحياة الوظيفية .

6-تحديد المفاهيم:

1-علاقات العمل:

يعرف المشرع الجزائري علاقة العمل بأنها تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام شخص بالعمل لحساب شخص آخر وهو صاحب العمل، تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه مقابل أجر ، وتنشأ هذه العلاقة بعقد كتابي

أو غير كتابي وتنتج عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده القانون و الاتفاقيات الجماعية وعقد العمل¹.

يبين التعريف الأول لعلاقة العمل وجهة نظر المشرع الجزائري الذي يوضح لنا من خلاله: متى تنشأ وتقوم علاقة العمل والآثار المترتبة على قيامها - .

هناك تعريف آخر لعلاقة العمل مغاير للتعريف الأول لكنه يكمله من ناحية أنه يحدد لنا العناصر الفاعلة في علاقات العمل أو الأطراف المشاركة فيها، وهذا من وجهة نظر د. أحمد زكي بدوي الذي يرى بأن: "علاقات العمل هي العلاقات التي تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام وهي تشمل تبعاً لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم.

كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشأة ونقابات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات والحكومة².

كما يمكن إعطاء تعريف آخر لعلاقات العمل يصب دائماً في منحى التعريفين السابقين من ناحية توضيح طبيعتها والأطراف التي تتدخل في تشكيلها، "نستطيع القول فعلاً أن علاقات العمل في طبيعتها هي جماعية تعتمد بالأساس على تدخل ثلاث مجموعات ممثلة في:

1-العمال ونقاباتهم

2-أصحاب العمل وتنظيماتهم المهنية

3-الدولة.

باختلاف مستوى مكان العمل ونظام الدولة³

¹ أنظر المادة 8 من قانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل الصادر في 21 أبريل 1990.

² د. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط1، مكتبة لبنان، بيروت، 1978، ص 238

³ Dimitri Weiss : Les relations du travail, Dunod, Paris, 1978, p 3

-وقد حدد أيضا مفهوم علاقات العمل في الموسوعة العلمية العربية: "بأنها تلك الطريقة التي يتعامل بها أصحاب العمل والعمال، ويقيم نظام العلاقات الصناعية التقاليد والقواعد التي تحكم هذه العملية، وتسمى هذه العملية في بعض الأقطار علاقات العمل"¹

-كما يعرفها علي غربي "بأنها تشمل كل العلاقات التي تنشأ بين جميع الفئات داخل:

المصنع للتأثير المتبادل بين المصنع والمجتمع الذي يوجد فيه"²

-أما لنا بوقومولوا فقد استعملت العلاقات الإنسانية للتعبير عن علاقات العمل حيث ترى بأن "علاقات العمل تكون مستعملة بشكل أساسي لتصنيف العلاقات المحددة في العقود الجماعية أو بواسطة تشريع الدولة بينما مصطلح العلاقات الإنسانية تكون معينة بالعوامل الأخلاقية والنفسية بدلا من العوامل القانونية ."³

وبخصوص البحث الذي نعتمده في دراستنا هو كالاتي : هي تلك العلاقات والروابط التي تنشأ بين كل من العمال والهيئة المستخدمة أو الإدارة في مجال العمل، وتقوم بمجرد قيام شخص (العامل) بالعمل لحساب شخص آخر (صاحب العمل) تحت إدارته وإشرافه مقابل أجر، وتنتج على إثرها حقوق وواجبات أو التزامات للطرفين، هذا من ناحية كيفية قيامها ونشأتها والآثار المترتبة عنها. أما من ناحية الشمول فهي تتضمن كل من العلاقات الصناعية والعلاقات الإنسانية بحكم أن هاتين الأخيرتين هما في الحقيقة عبارة عن علاقات عمل داخل مجال أو ميدان العمل. أما من حيث الإستراتيجية فإن علاقات العمل تهتم بحتمية الحضور الفعلي في كل أوجه نشاط التنظيم الصناعي الأساسي سواء تعلق الأمر بصنع القرار ومشاركة العمال في حل النزاعات ورسم سياسة المؤسسة.

2-جودة الحياة الوظيفية .

جودة الحياة : (LA QUALITè DE VIE)

¹ الموسوعة العربية العلمية: مؤسسة آمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط2، المملكة العربية السعودية.

² علي غربي: العلاقات الصناعية في مجتمع المصنع، رسالة الدكتوراه، معهد علم الاجتماع، جامعة القاهرة، 1989. ص62.

³ نور الدين محمد بومارة: التكنولوجيا وعلاقات العمل، دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، 1991. ص192.

- اصطلاحاً : 1- ذكر " أشرف عبد القادر " "أن العنصر الأساسي في كلمة الجودة quality ، يتضح في العلاقة الانفعالية بين الفرد وبيئته، هذه العلاقة التي تتوسطها مشاعر وأحاسيس الفرد ومدرّكاته"¹.

2- إن جودة الحياة تعكس وجود مجموعة من التدابير والشروط الاجتماعية والاقتصادية الموجودة في المحيط، والتي قد تتغير وتختلف من مجتمع لآخر.

❖ جودة حياة العمل : (LA QUALITè DE VIE AU TRAVAIL)

- اصطلاحاً : 1- وهي تشير إلى درجة إشباع حاجات ورغبات العاملين في منظمة ما، وكلما ارتفع مستوى الإشباع أصبحت نوعية الحياة عالية².

2- هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة المستمرة التي تستهدف تحسين الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي ساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها³.

-التعريف الاجرائي :

تستخدم للتعبير عن رقي ورفاه مستوى الخدمات المادية والاجتماعية للعاملين، بهدف تحسين الجوانب والعناصر المختلفة للعمل والمتمثلة في (محتوى العمل ، علاقات العمل ، وظروف العمل ، وبيئة العمل

المادية) والتي تؤثر على حياتهم الوظيفية، وتعمل على تحقيق مستويات عالية من الإنجاز، وبذلك تساهم في رفع روحهم المعنوية وتزيد من ولائهم والتزامهم للمنظمة، وبالتالي يتحقق الإشباع والرضا الوظيفي لديهم وهذا كله يوضح تلك العلاقة التفاعلية بين الفرد والمنظمة .

¹ سهير عبد الحفيظ عمر، استخدام المدخل الاسكندنافي في تحسين جودة حياة الأشخاص الصم المكفوفين .

2/09//2020 ,h 9 :06 -www.hrdixusion.com.

² الطيب كشروود عمار ، معجم مصطلحات : علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة ، ط2 ، ليبيا : دار النهضة العربية ، 2007. ص 475.

³ www.hrdixusion.com

7- الدراسات السابقة:

من الصعب تقديم كل الدراسات ومن جميع جوانبها، ذلك أنها ليس لها نفس الطبيعة العلمية وأيضاً الباحثون يختلفون من حيث الاختصاص. لكننا سوف نحاول عرضها وتقديمها مع محاولة الإلمام بكل جوانبها إن أمكن ذلك.

الدراسة الأولى: إن أهم دراسة قريبة من موضوع بحثنا نجدها تحت عنوان "تنظيم القوى العاملة بالمؤسسات العامة الصناعية الجزائرية" معدة من طرف الأستاذ الدكتور: "بشاينية سعد" عام 1994-1995 بمعهد علم الاجتماع جامعة قسنطينة، وهي دكتوراه دولة.

-مشكلة البحث: تمثلت في معرفة أسباب انحطاط المؤسسة العامة، بحيث تؤكد هذه الدراسة بأن السبب لا يكمن دائماً وبالضرورة خارج المؤسسة، وإنما داخل المؤسسة بحد ذاتها في أفرادها، في طبائعهم، تركيبتهم، تنظيمهم، توزيعهم على المهام، مؤهلاتهم، قدراتهم الإبداعية، في الوسائل المسخرة لاستخدام وتطوير الأفراد بالمؤسسة... وتظل العوامل الأخرى مثل: التكنولوجيا، المحيط، علاقة الدولة بالمؤسسة العامة... عوامل مساعدة أو معوقة في آخر المطاف. كما توضح هذه الدراسة بأن الجزائر اليوم هي جزائر المؤسسات، وأن هذه الأخيرة هي كل بناء الدولة وهي التنظيم الاقتصادي وحياة الجزائريين والتي بواسطتها تتغير حياتهم ومعيشتهم. إن إستراتيجية المؤسسة العامة لا يمكن أن تكون تجارية مالية، اقتصادية فقط بل يجب أن يكون تطوير وتنمية وإعادة تنظيم باستمرار للقوى العاملة، كأهم انشغالات أي مؤسسة. فالقوى العاملة بالمؤسسة الاقتصادية يشكلون دائماً بعد أساسيا في استراتيجياتها بنفس الأهمية أو أكثر التي تتمتع بها العناصر الأخرى كالمنتجات، الزبائن، الآلات.. الخ. ب/- فروض البحث: تنطلق الدراسة من فرضية عامة هي: "أن التشغيل السيئ على مستوى تنظيم القوى العاملة هو السبب الرئيسي لأزمة المؤسسات العامة الصناعية الجزائرية."

ج/- العينة: لقد كان ميدان البحث أربعة مؤسسات عامة صناعية جزائرية، تجاوز حجم عمالتها مجتمعة ستة آلاف (6000 عامل) وهي تابعة لعدة قطاعات صناعية مختلفة، قديمة وحديثة، من حيث نشأتها. أما العينة من القوى العاملة بالمؤسسات العامة فهي ثلاثة أصناف هي كالتالي: الصنف الأول: الإطارات القيادية والمسيرين وعددهم 33 إطار من بينهم 06 نقابيين. الصنف الثاني: المشرفون وهم ثلاثة فئات، المشرفون الرئيسيون، رؤساء الأقسام، رؤساء الفرق. الصنف الثالث: وهي أقل أهمية بكثير من الناحية الوظيفية، يمثلون رؤساء الأقسام والعديد من العمال. د/- المنهج: على رأي الباحث بما أن الدراسة هي اجتماعية، اقتصادية تنهل وسائل معالجة وتحليل وتفسير المشكلات التي يطرحها تنظيم وتسيير المؤسسات

من عدة نظريات مرجعية في التنظيم والتسيير والإدارة للقوى العاملة فلم تجد منها يسع كل هذه العوامل سوى المنهج الوصفي التحليلي، وذلك أنها رأت ضرورة تغليب جانب التحليلات التفسيرية النقدية مقابل المعالجة النظرية والوصفية التي طبعت العديد من أعمال معهد علم الاجتماع من أطروحات أو بحوث.

هـ/- نتائج الدراسة : كشفت الدراسة أنه ليست كل التشغيلات السيئة المتعلقة بتنظيم القوى العاملة هي تقنية أي أنها كلها قضايا تكنولوجية بل تتخلل عوامل أخرى أيديولوجية، ثقافية، اجتماعية، اقتصادية تفعل فعلها في الواقع، فتؤدي تارة دورا معوقا وتارة أخرى مسرعا.

و/- تقييم الدراسة :جوانب النقص - يعاب على العينة (المؤسسات العامة) أنها تتواجد في منطقة واحدة. وهو ما يمنع من تعميق التحليل ببعض القضايا المطروحة مثل: الجانب التكنولوجي، تنظيم العمل الهيكل التنظيمي - هدف البحث هو التعميم، لا نستطيع التعميم نظرا لخصوصيات مختلفة فليس بالضرورة أن أزمة المؤسسة العامة الجزائرية الصناعية يعود لإهمال تنظيم القوى العاملة وتقهره ز/- الجوانب الايجابية ومدى الاستفادة من هذه الدراسة :إن هذه الدراسة هي إسهاما جيدا وهاما في الدراسات الاجتماعية عامة وعلم الاجتماع الصناعي خاصة. كما أن هذه الدراسة ناجحة و متميزة من حيث أنها تتناول موضوع هام وحساس وهو تنظيم القوى العاملة وأسباب أزمة المؤسسات العامة، وهو موضوع قلما عالجه غيره من الدراسات والبحوث بهذا الأسلوب والأهمية. أضف إلى ذلك أنه متعدد الأبعاد من حيث أنه ينهل أدواته المنهجية والمعرفية في تفسير تجليات التشغيل السيئ وإظهار الاختلالات وتفسيرها من العديد من العلوم: علم الاجتماع، الاقتصاد، الحقوق، علم النفس وغيرها. أما مدى الاستفادة من هذه الدراسة فإننا نسجل ما يلي - الوصول إلى حقيقة هي أزمة المؤسسات العامة الصناعية يعود إلى التشغيل السيئ المرتبط بتنظيم القوى العاملة - .بناء البحث في حد ذاته (الجمع ما بين العمل النظري والعمل الميداني، الاجتماعي والاقتصادي، الاجتماعي والنفس، الاقتصادي والتاريخي)، ألهمنا وأعاننا في التوجيه نحو البحث في العديد من القضايا، حتى وإن كانت الغاية النهائية في البحثين مختلفة - .توظيف نتائج هذا البحث كحقائق علمية جاهزة يسرت علينا إمكانية اضطرارا التعرض إليها، حتى وإن كان هذا التوظيف تم أحيانا بطريقة غير مباشرة W .الدراسة الثانية :عنوانها "العلاقات الإنسانية والرضا عن العمل" وهي رسالة دكتوراه في العلوم الاجتماعية ، قام بها طلعت لطفي إبراهيم في جوان 1993 ببني سويف وهي دراسة نظرية وميدانية.

أ/- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الإجابة على التساؤلات التالية- 1: هل يشعر الصناعيين بالارتياح في الرضا عن العمل داخل المصنع؟ - 2ما هي أهم العوامل الاجتماعية وغير الاجتماعية التي توقف الرضا عن العمل؟ - 3ما الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل المادية؟ - 4ما مدى استخدام أسلوب العلاقات في المصنع؟ وهل يؤدي استخدام هذا الأسلوب إلى تحقيق الارتياح والرضا عن العمل؟

ب/- إشكالية البحث - :ما مدى استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع؟ - ما هي العلاقة بين استخدام هذا الأسلوب وبين شعور العمال بالرضا عن العمل؟

ج/- فروض الدراسة: تشتمل الدراسة على فرضيتين رئيسيتين هما - :تزداد الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من عوامل العمل - .إن استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع يؤدي إلى شعور العمال بالرضا عن العمل. وهذا الفرض الرئيسي قسم إلى فروض فرعية على النحو التالي:

إن شعور العامل بالأمن و الاستقرار في العمل يؤدي إلى الرضا عن العمل w .يؤدي تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المصنع إلى شعور العامل بالرضا عن العمل w .إن مشاركة العمال في اتخاذ القرارات داخل المصنع تؤدي إلى شعورهم بالرضا عن العمل w .يتحقق الرضا عن العمل في ظل نمط الرئاسة المتركة حول مشكلات العمال أكثر مما يتحقق في ظل نمط الرئاسة المتركة حول مشكلة الإنتاج.

د/- المنهج و أدوات جمع البيانات - :المنهج: المسح الاجتماعي -الملاحظة المباشرة: إجراء المقابلات الحرة غير المقننة -استمارة الاستبيان: المقسمة على ثلاثة أقسام تتضمن البيانات الشخصية وبيانات عن الرضا عن العمل، وبعض البيانات عن العلاقات الإنسانية في المصلحة.

-العينة: طبقية عشوائية شملت 191 عاملا تم اختيارها من بين العمال الصناعيين في مستويات غير الإشرافية .ه/- نتائج الدراسة: إن العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل مثل الصداقة والانتماء إلى جماعات العمال الغير رسمية والشعور بالأمن والاستقرار تفوق أهميتها عن بعض

العوامل المادية مثل: ارتفاع الأجور والحوافز المادية والظروف الطبيعية (الفيزيكية) للعمال مما يؤكد أحد الفروض الرئيسية التي تمت صياغتها لهذه الدراسة (تزداد الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل المادية .)كما كشفت الدراسة على أن هناك علاقة بين استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع وبين شعور العمال بالرضا عن العمل فقد تبين من الدراسة أن

الرضا عن العمل يرتبط ببعض العوامل الاجتماعية التي تمثل دستور العلاقات الاجتماعية الطبية مع الزملاء والرؤساء وانتماء العامل إلى جماعات العمل غير الرسمية، ومشاركة العامل في عملية اتخاذ القرارات داخل المصنع واهتمام المشرف بحل المشكلات الاجتماعية والشخصية للعامل دون الاهتمام فقط بحل مشكلات العامل الخاصة بالإنتاج وقد أكدت هذه النتائج صحة الفرض الرئيسي الثاني الذي تمت صياغته بهذه الدراسة والذي مؤداه أن استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع يؤدي إلى شعور العمال بالرضا عن العمل.

و/- الجوانب الايجابية و مدى الاستفادة من الدراسة: إن هذه الدراسة تثير العديد من الحقائق السوسيولوجية في مجتمع المصنع من بينها نجد - مشاركة العمال في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة - تدعيم العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العاملين.

شعورهم بالأمن والاستقرار في العمل كل هذه العوامل تساعد أو بالأحرى تؤدي إلى رضا العمال عن العمل، وهو يعتبر جزء من موضوعنا خاصة من ناحية تحسين علاقات العمل بين العمال والمؤسسة المستخدمة وما ينجم عنها من رضا وصراع. لقد تم توظيف هذه الدراسة خاصة من ناحية الفروض التي قدمتها ومحاولة ربطها بالموضوع الحالي، والاستعانة بها كذلك في تحديد مفهوم الرضا في العمل.

الدراسة الثالثة: عنوانها "علاقات العمل الجماعية في القانون المصري المقارن"¹

."/- صاحب الدراسة: الدكتور أحمد حسن البرعي، مدرس بقسم التشريعات الاجتماعية بكلية الحقوق -

جامعة القاهرة، سنة إجرائها: 1976

. ب/- طبيعة الدراسة: دراسة نظرية وصفية بحتة

ج/- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ظهور النقابات وتطورها والتعريف بالقانون النقابي، أجهزتها الإدارية ووظائفها، نشاطاتها السياسية منها والاقتصادية والاجتماعية والثقافية في النظام الرأسمالي والاشتراكي، علاقة النقابات بالدولة.. الخ، هذا على المستوى الدولي بوجه عام - .

توضيح هذه المعطيات ومقارنتها في ظل التشريع المصري (إعطاء صورة وصفية لكل ما يتعلق بالنقابات ودورها في القانون المصري.

¹ د. أحمد حسن البرعي: علاقات العمل الجماعية في القانون المصري - النقابات - دار الفكر العربي، القاهرة، 1976

د/- توظيف الدراسة: لقد استعنا بهذه الدراسة في الجانب النظري خاصة فيما يتعلق بمحور علاقات العمل وتوضيح دور ووظيفة النقابات في تحسين وتطوير العلاقات بين الأطراف، بالتدخل في فض وحل نزاعات العمل بطرق سلمية، لأجل حماية مصالح العمال والدفاع عن حقوقهم.

8- منهجية الدراسة:

لقد قمنا بتقسيم بحثنا المتواضع إلى ثلاثة فصول بداية بالمقدمة والتي شملت العديد من المراحل :
الأسباب الموضوعية والذاتية لاختيار موضوع الدراسة، تحديد الإشكالية ، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة ، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة ، منهجية الدراسة.
ثم تطرقنا في الفصل الأول إلى : علاقات العمل ، أما الفصل الثاني فكان بعنوان : جودة الحياة الوظيفية ، يليه الفصل الأخير وهو الجانب الميداني للدراسة .

الفصل الثاني

علاقات العمل

تمهيد

يعتبر العمل من بين الأسباب التي تساعد على تطوير الاقتصاد الوطني بالنسبة للدولة، وهو المصدر الأساسي للدخل بالنسبة للفرد، ومن ثم نص الدستور الجزائري في المادة 55 منه على أن لكل المواطنين الحق في العمل.

ولما كانت علاقة العمل تربط بين طرفين غير متساوين من حيث المراكز القانونية، إذ يعد العامل طرفاً ضعيفاً في العقد، فإن المشرع حرص على حمايته ضد تعسف المستخدم الذي قد يجحفه حقوقه، وذلك من خلال تنظيم علاقة العمل بموجب عدة نصوص قانونية تشكل ما يعرف بقانون العمل ولقد أطلق الفقه القديم تسمية القانون الصناعي على قانون العمل وذلك لارتباط علاقة العمل بالصناعة، أما الفقه الحديث فيطلق عليه اسم القانون الاجتماعي ويقصد بقانون العمل مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقات بين العمال والمستخدمين، وتبين حقوق وواجبات كل طرف.

ويسري قانون العمل على كافة علاقات العمل الفردية المبرمة بالجزائر، حتى ولو كانت علاقة العمل تشمل عنصراً أجنبياً طبقاً لنص المادة 12 من قانون 22/09 المعدل و المتمم، والتي تسمح للمستخدم توظيف العمال الأجانب عندما لا توجد يد عاملة وطنية مؤهلة، وذلك حسب الشروط المحددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما مثلاً تنص المادة 21 من قانون 22/90 على ضرورة حصول العامل الأجنبي على بطاقة المقيم بالإقليم الوطني وإلا تعرض لعقوبات جزائية.

علاقات العمل:

تعددت زوايا الطرح والتفسير حول مفهوم علاقات العمل ، تماما كما تباينت وجهات النظر حول مدلول

المصطلح ، فراح البعض يطلق مصطلح " علاقات العمل " ، واهتم آخرون بمفهوم " العلاقات الصناعية " ، واتجه فريق آخر من الباحثين في مجال علم الاجتماع التنظيم والعمل على وجه التحديد إلى استخدام مصطلح " العلاقات الإنسانية " ، فضلا عن وجود من عبر عنها " بعلاقات الإنتاج " غير أنه ورغم اختلاف هذه التسميات أو بتعبير أكثر علمية هذه المصطلحات في كونها تحاول تفسير علاقة ما ترتبط بطبيعة نشاط يمارس ، إلا أنها تشترك في كونها تعبر عن ارتباط طرفين أساسيين في علاقة ثنائية يمثل المأجورين طرفها الأول ، ويمثل أصحاب العمل طرفها الثاني سواء كان قطاعا خاصا أو قطاعا عاما.

وفي هذا الشأن يرى احد الباحثين على أن " علاقة العمل كغيرها من العلاقات الأخرى تنشأ بناء على

علاقات إنسانية ، اجتماعية ، إضافة إلى اعتبارها علاقات مهنية فكانت في بداية القرن 19 تبرم بكل طلاقة وحرية يدرج فيها الطرفان ما يريانه ضروريا لإبرامها ، حتى ولو أنها في الحقيقة خاضعة لسلطة صاحب العمل المستخدم الواسعة ليفرضها على العامل البسيط الذي ليس له أي اختيار سوى قبول شروطها وتنفيذها¹ . (ومن خلال هذا التعريف يتحدد أن علاقات العمل مصدرها الرئيسي هي وجود العلاقات الإنسانية ، ويتم إبرامها بين طرفين ، غير أن صاحب العمل له سلطة يفرضها تتدخل في ترتيب أساسيات البنود التي تدخل حيز التنفيذ في إطار علاقة العمل الموقعة ، وهذا ما يذهب إليه" ميشال كروزييه Michel Crosier " بالتفصيل حينما يؤكد على أن" السلطة تتضمن أو تقتضي دائما إمكانية بعض الأفراد أو المجموعات في التحكم في أفراد ومجموعات أخرى . والتحكم في الآخرين يعني الدخول معهم في علاقة، وهذه العلاقة تتطور بداخلها سلطة البعض على البعض الآخر² . وهنا تأكيد على عدد من الأطراف في هذه العلاقة السلطوية.

في حين ترى الباحثة " بوقومولوف Bogomolova Nina " " أن المؤلفات الأمريكية البورجوازية الحديثة المخصصة للعلاقة بين العمال وأرباب العمل ، قد استعملت " العلاقات الإنسانية في الصناعة " أو

¹ 1- Jean Rivero , Jean Savatier , droit du travail , presse universitaire de France collection thenis , 1993 , p 193.

² Michel Crozier, le phénomène bureaucratique, deuxième édition, Dalloz Paris, 1987, p 28.

" العلاقات الإنسانية " شأنها في ذلك شأن المصطلحين " علاقات العمل و العلاقات الصناعية " وترى " نينا بوقومولوف ¹ Bogomolova Nina " أن هذه المصطلحات تكون في بعض الأوقات قابلة للتبادل فيما بينها ، ثم تحاول عقد نوع من المقارنة بين خصوصيات كل منهما على النحو الآتي :

إن مفهوم " علاقات العمل " يكون مستعملاً بشكل أساسي لتصنيف العلاقات المحددة في العقود الجماعية أو بواسطة تشريع الدولة ، بينما ترى مفهوم العلاقات الإنسانية يرجع في أغلب الأحيان إلى العلاقات بين العمال و المشغلين التي تكون غير منظمة بالنظر إلى المعايير القانونية ومنه تكون معنية بالعوامل الأخلاقية والنفسية بدلا من العوامل القانونية و في النهاية ترى " أن مفهوم " العلاقات الصناعية " عادة ما يتضمن كلا المفهومين السابقين ¹ (" غير أن هذا التحليل يركز على سيادة العوامل القانونية وانعقاد علاقة العمل وإثباتها ، ليحدد ما إذا كانت هناك علاقة عمل أم علاقة إنسانية . وبالتالي فإن الباحثة ترى أن العلاقات الإنسانية تقوم على المعايير الأخلاقية والنفسية ، غير أنها أشارت إلى أن العلاقات الصناعية كمصطلح يشمل كلا من علاقات العمل والعلاقات الإنسانية وهو ما يتطابق مع ما ذهب إليه آخرون بقولهم بأن علاقات العمل هي " العلاقات التي تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام ، وهي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض ، وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم ، وكذلك علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشآت ونقابات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات الحكومية ² ". وحسب هذا المفهوم يتضح مايلي :

-إن علاقات العمل تنشأ بسبب وجود علاقات استخدام.

-تشمل علاقات العمل كل العلاقات بين العمال ببعضهم البعض وبين رؤسائهم ومشرفيهم.

- تشمل العلاقات بين إدارة المؤسسة وبين نقابة العمال وبين أصحاب العمل والهيئات الحكومية

¹ Bogomolova Nina , human relations doctrine : Ideology weapon of the Monopolies progress publishers , moscow , 1973, p 8

² أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، لبنان ، ، 1982ص.238.

وفي جانب آخر من التحليل ، وفي توضيحه لمفهوم العلاقات الصناعية فإن " ريشارد هايمن" Richard Hyman يستبعد من مفهوم العلاقات الصناعية تلك العلاقات العابرة أو العادية التي تحدث أثناء أوقات الفراغ بالنسبة للعمال في المصانع ، ويركز على ما يسميه بأساس العلاقات الاجتماعية في الصناعة التي تمارس تأثيرا عميقا على غيرها ألا وهي : القرارات المتخذة من قبل المشتغلين عند فتح أو غلق مكان العمل ، تحديد نموذج ومستوى الإنتاج ، إدخال شكلا معيننا من التكنولوجيا وتنظيم العمل وتخصيص الفوائد¹ " وما يمكن قوله هو أن " ريشارد هايمن Richard Hyman " اهتم أكثر بالبعد المادي داخل المؤسسة الصناعية واستبعد كل ما من شأنه عرقلة العملية الإنتاجية ، ولم يحدد بشكل جوهري حتى مفهوم العلاقات الصناعية ، ونقدر أن استخدامه لهذا المفهوم يميل إلى أبعاد أيديولوجية معينة أكثر من تحديده وفقا للاستخدام الموضوعي العلمي ، ووفقا لهذا الطرح الذي نراه بعيدا عن مدلولات علاقات العمل بناء على ما ارتأيناه مناسبا مع دراستنا ، خاصة ما تعرضنا له من تحديد للمفهوم من خلال الزاوية القانونية ورؤية المشرع الجزائري لعلاقات العمل ومدى ارتباطها بعقد العمل الكتابي وغير الكتابي ، وكذلك إلزامية الطرفين القانونية (صاحب العمل ، المأجورين) من واجبات وحقوق.

ووجود مرحلتين تمر بهما علاقة العمل وتتمثلان في مرحلة التجريب ومرحلة التثبيت ، وهذا ما عبر عنه المشرع الجزائري حيث بين المشرع الجزائري " مفهوم علاقة العمل وقرر إخضاعها للقوانين والتنظيمات الأساسية النموذجية لقطاعات النشاط والقوانين الأساسية الخاصة بالمؤسسات المستخدمة والمستخدمة منها علاقة العمل كغيرها من العلاقات الأخرى مبدئيا عن طريق إبرام عقد عمل ، كما انه يمكن لأطراف العلاقة أن ينشئوا أو يدخلوا في علاقات عمالية واقعية يأخذها القانون بعين الاعتبار إذا رغبوا في ذلك² " ومن كل ما سبق يمكننا استنتاج على إن نشوء علاقات العمل هو ناجما أساسا عن إبرام عقد العمل الناحية القانونية ، وعن وجود علاقة استخدام بين أصحاب العمل سواء كانوا في شكل أشخاص أو مؤسسات ، وبين المأجورين كطرف ثاني وعليه فالمطالب العمالية والعلاقة الصراعية ذات الطابع التنظيمي التي تميز المؤسسات الاقتصادية تحديدا هي جوهر علاقات العمل ، وتحتل المؤشرات

¹ Hyman .Richard , Industrial relations : a marxist introduction , macmillan , 1975, p 5.

² J.m. verdier , op.cit, p 77

المتمثلة في الشكاوي والتظلمات العمالية والاحتجاجات العمالية والتغيبات انتهاء بالإضراب بؤرة التركيز الرئيسية التي تدور حولها العلاقة العمالية لفرض الاستجابة الفورية لرابطة العقد العمالي التي بموجبه يصبح صاحب العمل مطالبا بإيجاد الحلول البديلة قصد تلبية المطالب العمالية لإنهاء حالات الصراع العمالي داخل المؤسسة.

وعليه فالدراسة الراهنة تأخذ بعين الاعتبار بعدين أساسيين بغية فهم علاقات العمل داخل المؤسسة ألا وهما البعد الإنساني والبعد المادي ؛ فعلى الصعيد الإنساني تمكنا من التعرف على العلاقات التي تساهم في رفع الوعي العمالي من خلال كيفية المطالبة الجماعية والاحتجاجات الجماعية والتلويح بالإضراب وهو ما يعبر على التوحد في مواجهة صاحب العمل أو الإدارة ، أما على الصعيد المادي فستمكننا الدراسة من معرفة ما إذا كان الفاعلين في المؤسسة مجرد أدوات موضعهم موضع الآلة أو أقل شأنًا، وبالتالي مجرد أجراء تابعين للإدارة .

وبناء على ذلك كله يمكن التوصل إلى التعريف الإجرائي التالي : علاقات العمل تعبير عن علاقات الاستخدام في حالات عدم الالتزام المفضي إلى الصراع ، بين النقابة وصاحب العمل في إطار الاتفاقية الجماعية.

وبما أن الدراسة الحالية التي يتمحور موضوعها حول : علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصوصية ، بات من الضروري توضيح الجانب الصراعى وبعضاً من تجلياته التي تتجسد عند وقوع حالات الإخلال ببنود الاتفاقيات الجماعية ، من كلا الطرفين سواء صاحب العمل أو العمال وهذا الجزء هو مايعبر عن نقطة التمفصل الرئيسية التي تربط بين علاقات العمل والبعد الصراعى في بعدها السوسيولوجي على النحو التالي:

1- الصراع العمالي :

ينظر " ليكرث Lickert " للصراع على أنه " نزاع حاد من أجل حصول الفرد على النتيجة المرغوبة والتي إن تحققت تحول دون حصول الآخرين على نتائجهم المرغوبة ، مما يؤدي إلى ظهور العداء بينما يرى " مارش وسيمون " أنه يمكن تعريف الصراع بأنه عرقلة لميكانيزمات عادية لاتخاذ القرار بصورة تؤدي بالفرد أو الجماعة إلى إيجاد صعوبة في تجسيد اختيار نشاطهم¹.

¹ بوفلجة غياث ، مقدمة في علم النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ، 1992ص47.

في هدين التعريفين تأكيد على وجود أطراف للصراع مع وجود صورة غير عادية لعرقلة النشاط عن طريق آليات ما ، وفي إشارته لعمليات خلق النظام يرى " هنري مندراس Henris Mendras " أن الصراع عملية لاتخاذ القرار وخلق النظام ، بحيث أن النظام الاجتماعي في حد ذاته مؤسسا على الصراعات¹ (أما " جلال عبد الوهاب " فيرى أن " الصراع عملية اجتماعية أين يسعى الأفراد أو الجماعات لتحقيق أهدافهم² . (" وما يلاحظ على التعريفات الواردة تحاول التأكيد على عمومية الصراع دون تحديد تواجهه في بيئة معينة مما يعطي الانطباع على أن الصراع جزء من عملية تفاعلية تخص الأفراد والجماعات "

2- الصراع والماركسية Conflit et Marxisme :

أرجع الفكر الماركسي المسؤولية لوجود الصراع في المجتمع نتيجة لارتباطها بالطبقية الاجتماعية هذه الطبقة التي تتجلى من خلال ممارستها لأسلوب الإنتاج الذي يعتمد على من يملك ومن لا يملك وهو العامل الاقتصادي ، وقد صاغ ماركس نظريته بناء على إبراز هاته الأبعاد الاقتصادية وكيفية تأثيرها على باقي العوامل الاجتماعية ومنه صراع الطبقات الاجتماعية وتحديد طبقة الرأسمالية وطبقة البروليتاريا ، من منطلق أن المجتمع الرأسمالي يحتوي على طبقتين متصارعتين ، وبهذا يخلص ماركس Karl Marx إلى اعتبار الصراع ظاهرة مجتمعية طرفاها كما يلي:

- الطبقة البورجوازية المالكة لكافة وسائل الإنتاج.

- الطبقة البروليتارية المالكة للجهود المبذولة .

3- الصراع لدى البنائية الوظيفية :

تجلت اهتمامات البنائية الوظيفية بالصراع من منطلق اعتباره ظاهرة مرضية سرعان ما تتم السيطرة عليه من قبل النسق على اعتباره يؤدي دورا لا وظيفيا يصيب البناء الاجتماعي في أنساقه الفرعية" فدوركايم Durkheim يعتبر أن " النمط الطبيعي والمألوف من تقسيم العمل يؤدي إلى التبادل الاجتماعي وظهور قيم أخلاقية مشتركة ، أما النمط الشاذ من تقسيم العمل فقد يؤدي إلى تباين وتناقض المصالح الاجتماعية ولعل ذلك ما دفع " دوركايم " لصياغته لمفهوم الانوميا نتيجة لظهور هذا النمط الشاذ ،

¹ Henris Mendras , Elements de sociologie , armond colin , paris , 1978 , p 216 .

² جلال عبد الوهاب ، العلاقات الإنسانية والإعلام ، منشورات ذات السلاسل ، الكويت ، ، 1984 ص 14 .

وافقتاد المعايير الاجتماعية¹ " وعليه فالضوابط والمعايير وظيفتها الاجتماعية إحداث نوعا من التوازن بين الأنساق التي يتشكل منها النسق الأكبر كلما ظهر خلاا وظيفيا.

فالصراعات بهذا المعنى تتميز بالشمولية بحيث تمس المجتمع في كليته ، بينما وجب التمييز بين نوع آخر من الصراع بحيث يكون داخل المؤسسات الاقتصادية باعتبارها مجتمعا مصغرا تتمركز فيه كثير من الظواهر التي تتمظهر في المجتمع الأكبر .

ومن ثمة فان الصراعات العمالية هي الأخرى شكلا من أشكال الصراع التي تظهر في التنظيمات والمؤسسات الصناعية على وجه التحديد فقد يحدث الصراع " بين مستويات السلم التنظيمي كأن يكون بين العمال والإدارة أو بين الإطارات المتوسطة والإطارات العليا ، كما قد يكون بين مختلف المصالح داخل نفس التنظيم كأن يكون الصراع مثلا بين مصلحة الإنتاج ومصلحة اختبار الجودة نتيجة الاختلاف حول معايير الإنتاج ، كما أن الصراعات قد تكون نتيجة الاختلاف الذي يحدث بين التنظيمين الرسمي ، وغير الرسمي على مستوى التنظيم واتساع الهوة بينهما . يقع الصراع أيضا .

نتيجة الاختلاف حول السلطة والامتيازات الممنوحة لمختلف فئات التنظيم مما يؤدي إلى عدم رضا فئات أخرى ، وبالتالي التعبير عن سخطها وعدم رضاها بمختلف الوسائل والصور المتاحة² " مما سبق يتضح الصراع العمالي في المؤسسة من خلال ما يلي:

الصراع العمالي قائم داخل المؤسسة بين أطراف عدة ، بين مستويات السلم التصاعدي للسلطة وبين المصالح المتعددة ، وبين أهداف التنظيم الرسمي وغير الرسمي ، تماما كما يكون ناجما عن الاختلاف على السلطة وكيفية اتخاذ القرار ، أو جملة الحوافز والامتيازات الممنوحة لفئة عمالية دونما أخرى . وعليه فالتعريف الإجرائي للصراع مفاده أن الصراع في المؤسسة ناجم عن اختلاف المصالح بين الأطراف المتصارعة من عمال وإدارة، نقابة وإدارة، تنظيم رسمي وغير رسمي أو بين صاحب العمل والعمال.

¹ السيد الحسيني ، نحو نظرية اجتماعية نقدية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، ، 1985ص. 112
² بوفلجة غياث ، مقدمة في علم النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ، 1992ص40.

أشكال الصراع العمالي :

يتعلق موضوع الصراع العمالي في المؤسسة بالمصالح الجماعية للعمال مما ينجم عنها أشكالاً صراعية بدءاً بالصراع الجماعي، عندما يتعلق الأمر بالإخلال بالمصالح المشتركة للعمال والمتمثلة في الأجور، تحسين ظروف العمال ، الامتيازات ، الترقية ، بمعنى كل ما يتعلق بالحقوق المدونة في عقد العمل الذي يربط العمال كطرف بصاحب العمل.

أما الصراعات العمالية الفردية فهي تتعلق بالمصالح الفردية وموضوعها يتعلق أيضاً بعدم احترام عقد العمل ، مما يولد درجة من التذمر وعدم الرضا لدى بعضاً من الأفراد العاملين بالمؤسسة عن أداء الإدارة أو طريقة معاملة صاحب العمل للعامل.

أولاً: صراعات العمل الجماعية:

وتتمثل في الصراعات التي تنشأ بين صاحب العمل ومجموعة من العمال ، أو بين الإدارة و جميع العمال، كما قد تشمل النقابة والإدارة نتيجة لوجود خلافات عالقة خاصة بشروط العمل.

أ- الإضراب : ويعتبر أبرز أشكال الصراعات العمالية على الإطلاق ، وأكثرها تأثيراً على مستوى المؤسسة ، بحيث يعرفه " جون دانيال رينو J.Daniel Reynaud " " أنه توقف عن العمل متفق عليه مسبقاً ، ومدعم بمطلب تحديده القانوني يشير أساساً إلى أنه قرار جماعي¹ (" ويؤكد " ديميتري ويس weiss Dimitri " على أن " الإضراب يعتبر عملية جماعية ، فإضراب فرد واحد فقط لا معنى له ، فالإضراب ينبغي أن يكون فعلاً لعدد كبير من العمال ... وهو الاستخدام المتفق عليه من قبل جماعة العمال المأجورين لجعل جماعة أخرى أي أرباب العمل أو الدولة تغير موقفها " ² من خلال ما سبق يتضح أن الإضراب قرار يتخذه مجموعة من العمال بهدف تحقيق مطالب معينة ويهدف للممارسة ضغطاً على الأطراف المعنية في المؤسسة ، اد كلما توسعت القاعدة العمالية المضربة كلما كانت هناك فرصة لربح ميزان القوة لصالحها ومن ثمة إمكانية تحقيق مطالبها . أو على الأقل حمل الطرف الآخر ممثلاً في صاحب العمل أو الإدارة على قبول مبدأ التفاوض حول مجموعة من النقاط الأساسية المرفوعة

¹ Jean daniel reynaud et Gerard adam , conflit du travail et Changement social edition puf, paris 1978, p 109.

² Dimitri weiss, les relations du travail ,employeurs ,syndicats, état, 3 édition , puf, paris, 1975, pp, 33- 35 .

كلائحة مطالب عمالية ، بغية التوصل إلى اتفاق يرضي الطرفين المتصارعين وهو الأمر الذي يعبر عنه "جون دانيال رينو و جيرارد آدم " حيث يريا " أن الإضراب فعل يتوقف بواسطته العمال عن العمل لحمل رب العمل أو إدارة المؤسسة على تحقيق مطالبهم ، التي قد تتمثل في العدول عن قرارات معينة أو إقرار حقوق جديدة للعمال أو الدخول في مفاوضات¹ " هدفها إرضاء الأطراف المتصارعة وديا.

فالتعريف الإجرائي يتمثل في أن الإضراب يعد فعلا عماليا جماعيا كشكل من أشكال الصراع يتسم بالتوقف عن العمل بصورة جماعية ويهدف لتحقيق مطالب عمالية.

ب- أنواع الإضراب:

ترتبط الإضرابات العمالية في المؤسسة بمجموعة من المطالب التي تستدعي من أجلها القيام بالتوقف الجماعي عن العمل ، هذا الفعل هو تعبير عن أعلى درجات التذمر الناتج عن عدم تلبية من طرف إدارة المؤسسة ، أو من طرف صاحب العمل ، وغالبا ما تنحصر هذه المطالب في توفير ظروف عمل أفضل ، أو الأجور ، تسوية مستحقات سابقة ، المطالبة بالتعجيل بالترقية ، الاعتراض على اتخاذ قرارات تضر بمصلحة العمال ، وما تجدر الإشارة له هو أن التعبئة العمالية كثيرا ما تكون تحت لواء النقابة لإعطائه صدى أكبر ومشروعية تفوق حدود المؤسسة في أحيان كثيرة لجلب انتباه الرأي العام وخاصة الأحزاب السياسية التي تسعى لاكتساب المزيد من القواعد العمالية .

1-الإضراب غير المعلن :

ومن خلاله يتوقف العمال داخل المؤسسة عن العمل بصورة غير معلنة ولمدة قصيرة كتعبير عن التذمر من قرارات إدارية غير مبررة في نظرهم ، وبالتالي فهي ليست محل ترحيب من طرف العمال والانتقطاع عن العمل يكون بصورة متدرجة خلال ساعات العمل اليومية ، الأمر الذي قد يحد من نشاط المؤسسة خاصة لدى المؤسسات التي تعمل وفقا لنظام السلسلة الإنتاجية.

2-الإضراب الجزئي:

¹ Jean daniel reynaud et Gerard adam , op.cit , p 109 .

ويشمل فئة عمالية تحتل مواقع حساسة وإستراتيجية في السلم الهرمي للمؤسسة ، بحيث أن توقفها عن العمل يؤدي إلى تعطيل بقية الأعمال المرتبطة بالعملية الإنتاجية بحكم الارتباط الأساسي للعملية الإنتاجية وارتكازها على مواقع لا يمكن تجاوزها.

3-الإضراب بالتناوب

:ويمس أقسام ومصالح المؤسسة بصورة دورية ، بحيث يجري التناوب بين مجموعة من العمال في مصلحة معينة يقومون بالتوقف عن العمل ، ثم يأتي دور مصلحة أخرى ولمدة زمنية بهدف عرقلة النشاط داخل المؤسسة.

والملاحظ أن الإضراب كثيرا ما يكون أكثر تنظيما وبأكثر تعبئة عمالية عندما يقترن بوجود ما يعرف بالمجموعة المحرصة على الإضراب ، هذه الجماعة العمالية تتخذ مكانا استراتيجيا بالنسبة للمؤسسة كأن يكون مقر مبنى إدارة المؤسسة المركزي ، مدخل المؤسسة المركزي ، وتسعى لكسب تعاطف العمال عن طريق الشرح لأهداف الإضراب ، رفع لافتات منددة ومستنكرة توزيع بيانات تحريضية وهذا لمحاولة إقناع باقي العمال بشرعية مطالبهم وضرورة الالتحاق بالعمال المضربين.

وفي صورة أخرى يقوم العمال باحتلال أماكن عملهم ، مع التوقف عن العمل كلية مما يؤدي تزايد في حدة الصراع نتيجة للتعنت من كلا الأطراف.

ثانيا : صراعات العمل الفردية والخفية:

لما كان عقد العمل بين العامل وصاحب العمل يقضي بتوفير ثلاثة عناصر رئيسية تتمثل في الاتفاق على الأجر ، تحديد طبيعة النشاط الممارس ، تحديد المسؤولية بمعنى تبعية العامل للجهة المشرفة فانه في حالات عدم التراضي بين العامل وصاحب العمل يحدث الإخلال ببنود هذا العقد ، مما يعجل في الإساءة للعلاقة المهنية التي تربط العامل بصاحب العمل أو الإدارة ويدخل العامل حينها في دوامة من الصراعات الخفية التي تعبر عن حالات الإحباط والاحتقان وعدم الرضا على أداء الإدارة ، أو التذمر جراء قرارات جائرة تمس العامل ومن خلال ذلك يتم التعبير عنها بأشكال مختلفة أهمها:

أ- التغيب :

لعل حالات عدم تواجد العامل في مكان عمله أمر وارد ، سواء تعلق الأمر بأسباب يتخذها العامل كذريعة للتهرب من العمل ، أو لأسباب موضوعية ترتبط بالظروف الاجتماعية الصعبة التي يعيشها العامل ، فالعامل يتأثر بعوامل شتى : اقتصادية ، مهنية ، اجتماعية ، وقد يفتعل العامل أسباب ويقدم تبريرات مختلفة كالبعد عن مقر العمل. وعلى العموم يعتبر التغيب كمؤشر لعدم الرضا وعدم الارتياح في المؤسسة ككل أو في مكان العمل، وسيلة لترك وضعية عمل غير مبرر لدى الإدارة "و التغيب له بالتأكيد قيمة دلالية بالنسبة للأهميات الأخلاقية : الارتياح المهني تأكيد عن عدم التأقلم الفردي، عنه عن عدم الرضا الجماعي¹ "و أيضا التغيب في معناه العام: " هو تغيب العامل عن عمله لمدة يوم أو أكثر بإذن أو بدونه، و يعتبر تعبيرا صامتا من جانب العمال لعدم راحتهم في وظائفهم عن الأعمال التي يزاولونها، و من الصعب تحديد أسباب التغيب فقد يكون السبب مرضا مفاجئا أو استياء من عمله (أي العامل) نتيجة الأمراض المهنية ، أو الحوادث أو عدم كفاية الأجر كما توجد أسباب أخرى خارج المصنع، و هي عدم وجود سكن ملائم بالقرب من المصنع، أو عدم وجود مواصلات² . وهذا يدل دلالة قاطعة على أن للظروف الموضوعية تأثير عن العامل و سلوكه اتجاه العمل الذي يقوم به ، و يذهب سفير ناجي إلى التأكيد على أنه : التغيب يطرح قضية تتمثل في كيفية قياسه ، و يمكن التعبير عنها بطريقتين : مطلقة و نسبية فبالنسبة للمطلقة : يمكن التعبير عنها في وحدة ما (ساعات أو أيام العمل مثلا) العدد الإجمالي للوحدات من الوقت الضائع . الطريقة النسبية يمكن التعبير عنها بصفة عامة (بالنسبة المئوية) يبين العدد العام للوحدات من الوقت الذي كان من المفروض عمله، و لم يتم العمل فيه تبعا للغياب ، و العدد العام لوحدات الوقت التي تم عملها فعلا ، و هذا بالنسبة لكل وحدة إنتاجية المأخوذة بعين الاعتبار³ و بالتالي فالتغيب هو عدم حضور العامل في الوقت المحدد ، سواء كان ذلك:

-ادعاء التأخر عن العمل لوقت وجيز وجزئي.

-التغيب غير المبرر ليوم أو بعض يوم وهو يعبر عن حالات عدم القدرة على التكيف.

¹ Paul . Albou , problèmes humains de l'entreprises , Dunod, Paris , 1975 , p. 89

² موسى لحرش ، الإضراب العمالي في القطاع العمومي : خلفياته وأبعاده ، دراسة ميدانية بوحدة البناءات المصنعة، Batimetalعناية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، في علم الاجتماع ، جامعة عنابة ، غير منشورة ، إشراف : فؤاد بوقطة ، ، 1992ص ، 28.

³ Safir nadji, Essais d'analyse sociologique, o.p.u, alger ,1985, p 115.

-التغيب المبرر وفيه يدعي العامل المرض على سبيل المثال مبررا ذلك بملف طبي أو شهادة طبية تثبت ذلك .

ب- تقييد الإنتاج (كبح الإنتاج) :

يعتبر هذا الشكل قديما قدم الصناعة ، أد اكتشفت أصوله عام 1989و يتلخص في أنه عندما يشعر العامل بعدم الرضا ، و لا يجد القدرة للتعبير عن ذلك بشكل صريح يلجأ إلى كبح الإنتاج كرد فعل، و كتعبير عن الرفض و الاحتجاج لكنه قد يظهر بكيفيات و طرائق عديدة حسب الأهداف المقصودة و الظروف المؤثرة فادا كان مثلا يرمي إلى منع مصلحة التوجيه من وضع معايير الإنتاج ،فإن العمال يرفضون القياس الزمني ، و يتوقفون عن العمل بمجرد رؤيتهم للمراقبين المختصين بهذا العمل ، أما إذا كان الهدف من ذلك هو جعل العمل يسير وفق إيقاعه الطبيعي أو وضع إيقاع جماعي متساوي للجميع يكون أقل من الذي سعت إدارة المؤسسة لتطبيقه (أي أن العمال في الحلقة الواحدة يشتغلون بنفس السرعة و الوتيرة ، و بنفس الحرية في الحركات) ففي هذه الحالة يعمد العمال إلى خفض الإنتاج و تجميده ، أي إنتاج كميات أقل مما يستطيعون إنتاجه و يتم ذلك بطرائق عديدة منها مثلا:

تمديد فترات الراحة ، أن ينجز العمل ثم يفكك في كل مرة كما في حالة الصيانة و الاستصلاح أين يلجأ العامل إلى تفكيك قطع الغيار التي ثبتها من قبل ليعيد تثبيتها مرة أخرى . و هكذا على أي حال فإن عملية تقييد الإنتاج هذه تدل بصورة أو بأخرى على وجود صراع بين العمال و الإدارة ، أو أرباب العمل ، و هي كما عبر عنها جون دانيال رينو J.Daniel Reynaud " وسيلة ضغط أو كعامل يمتلك تنظيم العمل من جانب العمال الأجراء)¹.

ج- تعدد الشكاوي:

¹ كيث ديقيز ، ترجمة سيد عبد الحميد مرسي و آخرون ، السلوك الإنساني في العمل، دراسة العلاقات الإنسانية و السلوك التنظيمي ، دار نهضة مصر للطبع والنشر ، القاهرة ، دون سنة نشر، ص 385.

تعرف الشكوى بأنها شعور شخصي حقيقي أو متصور من جانب الموظف بالغبن و عدم العدالة في علاقته الوظيفية¹ ويعد نظام الشكاوي أنظام التظلم التنظيمي وسيلة رسمية لتصحيح أوضاع خاطئة - في حالة صدقها - ويترتب على إهمالها منازعات قد تتفاقم إلى صراع سافر² و يمكن أن تكون هذه الشكاوي ضد المسؤول المباشر ، ضد جهة مسؤولة ما في المؤسسة ، يستنكر من خلالها العامل قرارا مجحفا في حقه ، أو عبارة عن التعبير عن التعسف في استخدام الصلاحيات ، كما يمكن أن تكون بسبب عدم الترقية ، بسبب العلاوات ، ادن الشكوى شعور الفرد في مكان العمل بعدم الاستقرار الوظيفي إما أن يكون هذا الشعور وهميا أو حقيقيا ، و يعبر عنه في الغالب كتابيا.

د- دوران العمل:

ويعبر عن التحركات العمالية باتجاه تغيير المؤسسة الأصلية إلى مؤسسة أخرى ومن مهنة إلى أخرى ، وقد تكون من منطقة إلى أخرى ، وبالتالي فالعامل بطريقة ما يعبر عن عدم الرضا عن تواجده في المؤسسة الأصلية نتيجة لعوامل : مادية ، اجتماعية ، نفسية كعدم القدرة على الاستقرار والتكيف. ولعل هذا ما يشير إليه الباحث " سفير ناجي : فدوران العمل تعني مغادرة وترك لمكان العمل، إما لأسباب اضطرارية تفرض على العامل ، مثل الفصل عن العمل أو لأسباب أخرى كتعرض العامل لعقوبة التوقيف ، أو تكون مغادرة العمل لمكان عمله نتيجة تقديم الاستقالة ، أو الرغبة في تغيير مكان العمل ، أو ترك العمل الصناعي اتجاه نشاط مهني آخر³ وبغض النظر على الكيفية التي بواسطتها يتم ترك مكان العمل إراديا أو اضطراريا فذلك يشكل تعبيرا عن شكل من أشكال الصراع . وما يمكن قوله إجمالا فقد عرفت المؤسسات الجزائرية في السنوات الأخيرة التسريح الجماعي للعمال ، نتيجة للضائقة المالية والإفلاس الذي عانت منه كثير من المؤسسات الاقتصادية ، أو بسبب الدفع بالعمال نحو التقاعد المسبق ، أو غلق المؤسسات تحت طائلة التلويح ببيعها وخصصتها الأمر الذي دفع بأعداد من العمال نحو التخلي القسري عن أمكنة عملهم.

جدول رقم 03.الحقل الدلالي لمفهوم علاقات العمل

¹ رفيق قروي ، الصراع التنظيمي أسبابه وأنماطه ، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتكرير البترول بسكيدة وحدة ، Naftec رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير ، جامعة عنابة ، غير منشورة إشراف : إسماعيل قيرة ، 1997ص17.

² السيد حنفي عوض ، علم اجتماع العمل الصناعي ، مكتبة وهبة ، القاهرة ، ط 1 السنة ، 1988ص221.

³ Safir nadji, op.cit, p 115.

النسبة المئوية %	العدد	التواتر الدلالات
30.76	4	عقد العمل
07.69	1	الاتفاقية الجماعية
23.07	3	العلاقات الصناعية
30.76	4	العلاقات الإنسانية
07.69	1	علاقات مهنية
100	13	المجموع

كما يتضح من الجدول الخاص بالحقل الدلالي لعلاقات العمل (رقم 3) ، و استنادا للإحصائيات الواردة فان مفهوم علاقات العمل له استخدامات ودلالات متعددة ، فبنسبة 30.76 %تذهب لاعتباره يعبر عن وجود العلاقات الإنسانية ، وبنفس النسبة من مجموع الدلالات الواردة تفيد بأنه يشير إلى ما يعرف قانونيا بعقد العمل ، وهو الأمر الذي يكرس الرابطة القانونية بين طرفين أحدهما صاحب العمل والآخر هم العمال ، بينما مدلول العلاقات الصناعية يأتي بنسبة 23.07 % للتعبير على المفهوم المتبنى في الدراسة ألا وهو علاقات العمل ، وبالتالي فالاختلاف قائم على أسس قد تكون جغرافية أو أيديولوجية ، أو حتى تاريخية، وتبقى النسبة المقدرة ب 07.69 % للدلالة المعبر عنها بالاتفاقية الجماعية¹ ، وبنفس النسبة للتعبير على أن علاقات العمل ماهي إلا عبارة عن علاقات مهنية والتي تقدر ب 07.69 % .وهذه النسب في كليتها ورغم تفاوتها لا تخرج عن كونها ذات جانب اقتصادي قانوني ، اجتماعي.

¹ الاتفاقيات الجماعية : أداة قانونية يجرى التفاوض بشأن تعديل أو مراجعة بعض بنودها كما هو الشأن بالنسبة للمؤسسة مجال الدراسة عند انتقالها إلى الخصوصية ، وبعدها تصبح ملزمة لأطراف العمل (النقابة / صاحب العمل) . عرفت في القانون رقم 90-11 أنها : اتفاق مدون يتضمن مجموعة شروط التشغيل والعمل فيما يخص فئة أو عدة فئات مهنية ويمكنها أن تعالج على الخصوص ماييلي : التصنيف المهني ، مقاييس العمل بما فيها ساعات العمل وتوزيعها ، الأجور الأساسية الدنيا المطبقة ، مدة العمل ، التغيبات ، إجراءات المصالحة في حالة وقوع نزاع جماعي ، الحد الأدنى من الخدمة في حالة وقوع إضراب ، ممارسة الحق النقابي ، مدة الاتفاقيات وكيفية تمديدتها أو مراجعتها أو تعديلها أنظر في هذا الشأن المادة 120 من القانون رقم 90-11 المعدل والمتمم بمقتضى القانون 91-21 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 والمتعلق بعلاقات العمل.

خلاصة :

تناولنا في هذا الفصل مجموعة من النقاط على غاية من الأهمية في البحث السوسيولوجي بحيث تكمن أهميتها في ضرورة ضبط العنصر الأول من المشكلة البحثية ، وتحديد أبعادها ، وانتهينا إلى إعطاء رؤى متعددة لمفاهيم يجري استخدامها طيلة الدراسة نظريا وميدانيا وما تجدر الإشارة له هو التنوع الكبير في المفاهيم ، وفي هذا الإطار لم نقتيد ببعد جغرافي أو إيديولوجي في تناول ، بل اعتمدنا على مقدار ما يستطيع المفهوم المستخدم من بلورة بعدا من أبعاد المشكلة المطروحة والمتعلقة بعلاقات العمل في المؤسسة الجزائرية ، فالغرض النهائي يستند أساسا على التنوع خدمة لأغراض البحث النظرية والمنهجية.

وبناء على ما سبق تم التركيز على توضيح كفايات الانتقال من المفهوم المركب الذي يحمل الدلالة القانونية شكلا ومضمونا ، والمتمثل في علاقات العمل ، هذا الانتقال الذي يتحدد وفقا لمبدأ الإخلال ببند أو عدة بنود من الاتفاقية الجماعية أو عقد العمل ، مما يترتب عنه حدوث الخلاف بين أطراف العمل (النقابة - العمال / صاحب العمل - الإدارة) بدرجات متفاوتة ، وعليه فهذا الخلاف أو عدم التفاهم معبر عنه سوسيولوجيا بالصراعات العمالية التي هي جوهر اهتمام الباحث السوسيولوجي وأما ما تعلق بدرجة التفاوت فهي مجمل الأشكال الصراعية المختلفة وتوضيح ذلك كان بيانيا ومن الناحية الشكلية ، حتى تتماشى أبعاد المشكلة البحثية مع مؤشراتها.

الفصل الثالث

جودة الحياة الوظيفية

تمهيد:

يشهد العالم تحولات وتغيرات اقتصادية وسياسية واجتماعية هائلة، نتيجة للتوجهات العالمية والإقليمية نحو النمو الاقتصادي والتسارع التكنولوجي الرهيب ، والخصخصة والعولمة ، ودخول الكثير من الدول النامية مرحلة التصنيع بسبب التوجه إلى الرأسمالية واتخاذ سياسات الإصلاح الاقتصادي، والاعتماد على أساليب التطوير، وفي هذه الظروف وجدت المنظمات نفسها أمام الاتجاهات العالمية المعاصرة والمستحدثات الفنية والإدارية على جميع المستويات في جميع المجالات ، ملزمة للاستجابة لهذه التحولات من أجل مسايرة روح العصر، ومتابعة التطور المعرفي والسعي للاستفادة منه في جميع المجالات، لأنه الطريق الأمثل لإرضاء العمال وكسب ثقتهم، وأيضاً خلق ميزة تنافسية للتميز وضمان البقاء والاستمرار، للحاق بعجلة التقدم الحياتية نحو مستقبل أفضل .

ونشير أن هذه التغيرات لم تحدث من فراغ بل من خلال الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره عنصراً فعالاً وحيوياً في المنظمة، وذلك من خلال التركيز على جودة حياته العملية .

أولاً : تعريف جودة الحياة الوظيفية :

تعددت واختلفت آراء الباحثين حول تحديد مفهوم موحد جامع مانع لجودة الحياة الوظيفية ، وعلى الرغم من ذلك فإن معظم التعريفات المتاحة في التراث البحثي تجتمع على أن جودة حياة الوظيفية " تضمن مجموعة من المؤشرات الدالة على الرفاه وطيب الحال في أماكن العمل " ، ومن أوائل التعريفات التي تناولت مفهوم جودة حياة الوظيفية ما قدمه " **LAWLER** " والذي رأى "بأنها تتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل، وما تتضمنه المؤسسة من المزايا و الفوائد ، و أنظمة الحوافز والمكافآت ، والأمن الوظيفي ، والمشاركة في صناعة القرارات ، بالإضافة إلى الرضا الوظيفي" ¹.

وأشار " **NIRENBERG** " أن " مفهوم جودة الحياة الوظيفية يعني توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها ، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم وتحقق أداء أفضل للمنظمة ".

وينظر " **HAVLOVIC** " على أنها " بناء مفاهيمي متعددة الأبعاد كما تم مناقشتها في أدبيات الإدارة ، حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل ، وأنظمة مكافئة أفضل ، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة " .ويرى أيضا بأنها "تعبّر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين ، بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة " ويعرف " **ANDERSON** " جودة الحياة الوظيفية من خلال أثارها المترتبة حيث يرى "أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون، كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال ، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية وتحسين الرضا الوظيفي".

ويشير " **MAYERS** " إلى أن "جودة الحياة في الوظيفية تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين " .

وفي نفس الاتجاه يعرفها كل من " **GOODRMAN FANDT** " " **LEWIS** " بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابيا على إنتاجية المنظمة".

¹ مقال: جودة حيال العمل لدى العمال الزراعيين في مصر . 30 :16 h , 15/10/2020 : www/chr -eg . org

ويتفق بعض الباحثين أيضا "SMELL" "BOHLANDER" "SHERMAN" " على أنها تمثل الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة الحياة الوظيفية، مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغط لدى العاملين ".

في حين ينظر "HUNT" إلى مكونات جودة الحياة الوظيفية كمدخل يمكن من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة والسلطة والمكافئات التي تنمي الأداء وتمنح التعويض بشكل عادل، مع الحفاظ على استقرار الأفراد وكرامتهم مما يدعم ويقوم الثقافة التنظيمية للمنظمة ".

ويركز البعض "THACHER" "FIELDS" على " أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الجهود التي يبذلها ممثلوا النقابات وإدارة المنظمة لدفع الأفراد للمشاركة في اتخاذ القرارات اليومية في بيئة العمل ".

ويشير كل من "ROBBINS" "LAUMAY" إلى أن جودة الحياة الوظيفية تبدو من خلال استجابة المنظمة لحاجات ومتطلبات العاملين بها من خلال توفير نظم وآليات تتيح للأفراد حرية المشاركة في اتخاذ القرارات ، ورسم الأبعاد الوظيفية لبيئة العمل ".

كما أشار "جاد الرب" إلى أن " جودة الحياة الوظيفية تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين، وحياتهم الشخصية أيضا، و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها و المتعاملين معها" .

ويرى "WERTHER DAVIS" " أن جودة الحياة الوظيفية تعني ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ومرتببات ومزايا ومكافئات جيدة ، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع على استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية والتي تعطي للعاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل¹ .

ونستخلص مما تقدم أن جودة الحياة الوظيفية هي بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد على حد قول "HAVLOVIC" ولهذا السبب اختلفت وجهات نظر الباحثين حول تحديد معايير جودة الحياة الوظيفية.

ثانيا : الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية :

تعتبر الجودة من المفاتيح الأساسية التي قطعت أشواطاً كثيرة في تطورها وتوسع مدلولاتها، بما يخدم تحقيق التحسين المستمر والرفاه وطيب الحال في ميدان العمل، وهي مطلب ملح تغلب مدلوله ضمن

¹ عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية ، مصر ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ،

الإطار التاريخي ببعده الزمني والمكاني ، مما غدى هذا المفهوم يزداد ثراء بكثير من المعاني الضمنية في كل مرة عبر الزمان¹ .

ويعد مصطلح الجودة قديم الوجود تجلى في حضارة واد الرافدين قبل أكثر من 5 آلاف سنة، إذ احتوت تشريعات "حامورابي" على نص فحواه "أن من يبني بيتا يسقط على ساكنيه فيقتلهم . فإن عقوبته الإعدام" ومنه فإن هذا التشريع ما هو الا تكريس لمبدأ الجودة والإتقان والحث على ذلك ، ثم جاء القرآن الكريم فأكد هذا المبدأ : قال الله تعالى :

﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا بِسِرِّ اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ . وَاسْتَزِدُوا إِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ (التوبة: الآية، 105)

قال الله تعالى

﴿وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صَنَعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْتَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ (النمل: الآية، 88)

كما أكدت السنة النبوية هذا المبدأ بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم : " من غشنا فليس منا "، وقال أيضا : "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" أي أنه يؤكد على الجودة في العمل لأن الغش ضد الجودة فيما الإتقان هو الجودة .

وتجلى الاهتمام بالجودة في الإطار الرسمي في منتصف القرن السابع عشر ميلادي فيما كتبه وزير المالية الفرنسي إلى الملك فتضمنه مقترحا مفاده "إذا ضمنت مصانعنا جودة منتجاتها بإتقان العمل ، فإن الأجانب سيهتمون بالاستيراد منا ، وستتدفق أموالها على المملكة"².

وفي خلال هذه المرحلة انصب اهتمام مفهوم الجودة على العملية الإنتاجية أي جودة المنتج لقرون ، ولم يعطى العنصر البشري اهتماما كبيرا إلا في العقود المتأخرة من القرن العشرين ، والقرن الحادي والعشرون سيما بعد أن تبلورت بشكل واضح معالم الفكر الشامل³ .

¹ مجلة العلوم الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع الديمغرافية،كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية،العدد:1،جامعة الاغواط،2007 ص.176.

² علي عطية محسن ، الجودة الشاملة والمنتج ، عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2008 .ص126.

³ كاظم حمود خضير ، ياسين كاسب الخرشة ، إدارة الموارد البشرية ، ط2 ، عمان:دارالمسيرة،2009. ص 29.

فظهرت أولى المحاولات لنشر أفكار الجودة الشاملة على يد الأمريكي " إدوارد ديمينج" عام 1940 ،وقد انتشرت مبادئ الجودة الشاملة عام 1950¹ ، ويعد التحسين المستمر من المبادئ الأساسية للجودة، التي لا تعتبر هدفاً ولا نهاية ولا محطة وصول، بل هي سفر دائم وهذا ما دعي إلى تمثيلها "بعجلة دومينغ التصحيحية والوقائية" والتي تسير نحو الأمام وباللاتجاه نحو الأعلى مع استخدام مكابح التراجع².

إذا كان التعريف التقليدي للجودة ينظر إليها باعتبارها مجموعة من الخصائص الواجب توافرها في المنتج فإن النظرة الحديثة التي قدمها " إشيكاوا " الذي يعتبره اليابانيون بمثابة الأب الروحي لحلقات الجودة الشاملة تقديراً لإسهاماته العلمية والمهنية بتطوير مفهوم الجودة والطرق الإحصائية لتطبيقها ،حيث نظر إلى الجودة على أنها تشتمل على:

- العمل على إشراك جميع العاملين في مناقشة المشكلات والحلول المقترحة لكل مؤسسة .
- التركيز على تدريب وتعليم العاملين بقصد تحسين مهاراتهم في العمل وتمكينهم من إتقان المهام المسندة إليهم .
- تكوين حلقات الجودة ومشاركة كل الأطراف فيها .
- جودة أماكن العمل³

وعليه فإن التوجهات العالمية في مجال الإنتاج وإدارة الجودة ومواصفات المنتج ومعايير الجودة ، أو ما يعرف في عالم التسويق والماركيتينغ بالإيزو ISO ، قد انسحبت إلى مجال التعبير عن الإنسان وعن الحياة نفسها ، وأفرزت توجهات بحثية في المجالات التي لها علاقة بدعم الخدمات النفسية ، والإرشادية ، والاجتماعية، والتربوية ، والإعلامية والسياسية، من أجل تنشيط فاعلية الفرد في المجتمع . وتشير الكثير من البحوث والتقارير السابقة أن مفهوم الجودة يطلق أساساً على الجانب المادي والتكنولوجي ، ولكنه لقي رواجاً كمفهوم للدلالة على بناء الإنسان ووظيفته ووجدانه ، وهذا ما يعبر عنه " بجودة الحياة " ، ويتفق الباحثون أن أصل كلمة جودة الحياة شعار سياسي أمريكي رفعه " LYNDON B JONHONSON" سنة 1964 في كلامه كاستجابة لدستور "JEFFERSEN" الذي جعل من السعادة

¹ بوحوش عمار ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد العشرون ، ط1 ، بيروت : دار الغرب الإسلامي ، 2006 . ص 100. 101.

² مجلة العلوم الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع الديمغرافية،كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية،العدد:1،جامعة الاغواط،2007 . ص 167.

³ بوحوش عمار ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد العشرون . مرجع سابق ، ص 110. 111.

حقاً لا حياء عنه لكل مواطن أمريكي ، إن هذا الشعار حضى باهتمام كبير من طرف علماء الاجتماع وعلماء النفس الاجتماعي، وشهد تصاعدا كبيرا فيما بعد حيث أدى إلى ظهور مواضيع بحثية مختلفة¹.

وتجدر الإشارة أن مفهوم جودة الحياة من المفاهيم الحديثة نسبيا في التراث البحثي ، وقد أستخدم مصطلح "quality of life" في بعض البحوث العربية باسم "نوعية الحياة" ثم إستقرت الدراسات على استخدام هذا المصطلح في مقابل المصطلح الأجنبي .

ولقد أشار "حسن مصطفى" "إلى جودة الحياة كمفهوم يستخدم للتعبير عن رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم للأفراد" وفي نفس السياق ذكر "العارف" "أن نوعية الحياة نتاج لكل العوامل الاجتماعية من دخل وخدمات وصحة وسكن وتعليم، والعوامل النفسية التي تبلورت في نوعية إدراك الفرد لمدى مناسبة هذه العوامل له ، فالإدراك ومعه بقية المؤشرات النفسية تمثل المخرجات التي تظهر من خلالها نوعية حياة الفرد" ، و أضاف هذا الباحث أن مفهوم جودة الحياة "هو ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى اشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة ، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية ومؤشرات ذاتية"².

ونظرا لتناول الباحثين مفهوم جودة الحياة في المجالات العلمية المختلفة كل من وجهة نظره الخاصة أدى إلى ظهور مفهوم "جودة الحياة الوظيفية" ليوكب سياسات التغير والتطور التنظيمي ليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، إلى جانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال³.

وبعد التطوير والتغير التنظيمي من التطبيقات السلوكية في الإدارة ، ويتضمن العديد من المفاهيم والنظريات والعمليات الموجهة لإجراء التحسينات في الهياكل التنظيمية بهدف تعظيم الفاعلية التنظيمية

¹ جودة حياة ذوي الاحتياجات الخاصة...الوجه الآخر للاستقلالية.. 39: 9 h 2/10/2020, www.abays.org - مقال:

² مقال: سهير عبد الحفيظ عمر، استخدام المدخل الاسكندنافي في تحسين جودة حياة الاشخاص الصم المكفوفين .. 05: 9 h 2/12/2011, kenanaonline . com./users/ midasociety

³ مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي .ص.04.

،باعتباره تغيير استراتيجي ذو طابع علمي وعملي يتعلق بالمنظمة ومناخها وما بها من أفراد وجماعات، بهدف تحسين الإدارة لزيادة كفاءة الأداء للوصول للأهداف بأعلى جودة ممكنة¹ .

وتعد مساهمات "LEWIN" في التطوير التنظيمي أولى أهم المساهمات التي ركزت على تغيير سلوك الأفراد والجماعات من خلال ما يسمى "ببرنامج تدريب الحساسية أو تحسين أداء الجماعات" من خلال التحسينات في حياة العمل إذ أوضح "ليفن" أن عملية التغير والتطوير لا بد أن تمر بثلاث مراحل وعلى الإدارة التركيز على سلوكيات الأفراد والجماعات في كل مرحلة وتتجلى هذه المراحل فيما يلي :

- إزالة السلوك الحالي أو السلوك القائم أي الوضع الراهن للممارسات الإدارية و التنظيمية.
 - إجراءات التغيير في سلوكيات الأفراد العاملين في المؤسسة .
 - إعادة التجميد (إعادة تشكيل الممارسات الإدارية بما ينسجم مع ممارسات التغير) .
- إذن فتركيز التطوير والتغيير التنظيمي على الأفراد والوظائف والعمليات يساهم في تحسين مستوى الأداء وجودة حياة العمل ، وهذا ما أكدته "COX and COX" .

وطالما أن تنمية وتطوير الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات ،هذا الأخير الذي لا يتحقق من خلال عملاء لديهم ولاء للمنظمة راضين عن قيمة الخدمة التي يحصلون عليها والتي تتم من خلال الموظفين، فعليه يجب أن يتمتع هؤلاء الموظفون بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم².

وأول من استخدم "مفهوم جودة الحياة الوظيفية" هو "IRVING BLUESTON" مدير إدارة الموارد البشرية بشركة "جينرال موتورز" الأمريكية في نهاية الستينيات من القرن العشرين من خلال برنامج وضع خصيصا لتمكين العاملين من القيام بأدوار فعالة في وضع القرارات الخاصة بظروف العمل التي يعملون في ظلها، وذلك بهدف تحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح³.

¹ عبد المطلب عامر سامح ، علاء محمد سيد قنديل ، التطوير التنظيمي ، ط1 ، عمان : دار الفكر ، 2010. ص 243.

² سهيلة محمد عباس وعلي عبد الجاسم الزامل، مجلة العلوم الانسانية ،العدد 4 ،التطويرالتنظيمي وجودة حياة العمل . ص 04

³ مقال:جودة حيال العمل لدى العمال الزراعيين في مصر .30:16 h, 15/10/2020 :www/chr-eg.org

ففي بداية السبعينيات من القرن العشرين زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة الحياة الوظيفية فتعددت الدراسات والبحوث¹. وبذلك عقد المؤتمر الدولي الأول لجودة الحياة الوظيفية في عام 1972" بجامعة كولومبيا بالولايات المتحدة الأمريكية"، ومنذ ذلك الحين شغل مفهوم جودة الحياة الوظيفية اهتماما كبيرا من الباحثين في مجالات علم النفس الصناعي والتنظيمي وإدارة الموارد البشرية، والقانون وغيرها من العلوم المهمة بالسلوك التنظيمي، ويرجع هذا الاهتمام إلى الدور الذي تقوم به جودة الحياة الوظيفية في زيادة رضا العاملين عن وظائفهم، ورفع روحهم المعنوية وتحقيقهم لذواتهم، وزيادة الإنتاجية والأرباح، وتحقيق المزايا التنافسية من ناحية أخرى وهي الأهداف التي ترغب في تحقيقها كافة الشركات والمنظمات على جميع المستويات، وأما من المنظور التنظيمي فهي تساعد على زيادة الولاء أي الالتزام التنظيمي، والمشاركة في تطوير العمل، وزيادة الجهد، وتحسين أداء العاملين، وتقلل من الشعور بالاغتراب الوظيفي والغياب وضعف الكفاءة الإنتاجية².

ولكن في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة وظيفية، مما جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانوية، ثم اختلف الأمر منذ منتصف الثمانينيات حتى منتصف التسعينيات تقريبا حيث زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب، بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، و تزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية، وبذلك استحوذ مفهوم جودة الحياة الوظيفية على مجال واسع من الظواهر التنظيمية، سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد أبعاده ومكوناته³.

ثالثا: معايير جودة الحياة الوظيفية داخل بيئة العمل:

يعتبر موضوع بيئة العمل الداخلية من الموضوعات الحديثة التي انتشرت مؤخرا في الدراسات الإدارية ولا سيما السلوكية منها، ورغم تعدد البحوث المهمة بهذا الموضوع فإنه لا يزال موضوع خلاف

¹ مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ص 04 :56. 16 h , 12/10/2020 : www.hrdixusion. com

² مقال:جودة حيال العمل لدى العمال الزراعيين في مصر 30: 16 h , 15/10/2020 : www/chr -eg . org

³ مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ص 05-56. 16 h , 12/10/2020 : www.hrdixusion. com

و جدل حيث لا يوجد اتفاق تام حول تحديد المقصود بالبيئة الداخلية، لأن كل منظمة تمتلك سمات و خصائص فريدة تميزها، و لها طرقها الخاصة في تحقيق أهدافها، الأمر الذي يشكل في مجموعه مناخا خاصا بها .

ويمكن تعريف بيئة العمل الداخلية من وجهة نظر " حركة الإدارة العلمية " بأنها " انعكاس للظروف المادية داخل المنظمة ، و التي تتمثل في التجهيزات الآلية، و درجة الحرارة ، و ظروف الإضاءة ، و التهوية، و نظافة مكان العمل " بينما عرفت حركة التقسيم الإداري بأنها "انعكاس لأسس توزيع العمل، و تحديد الاختصاصات، و السلطات، و المسؤوليات، و مجموعة اللوائح والقوانين التي تسنها إدارة المنظمة لتحكم بها علاقات العاملين ، و نظم الإشراف ، و القيادة و الترقى ".

هذا وتعتبر "مدرسة العلاقات الإنسانية " في الإدارة هي المصدر الأول لمفهوم البيئة الداخلية، حيث يشكل التراث النظري و التطبيقي لهذه المدرسة الخلفية التاريخية و المعرفية لهذا المفهوم المهم في الفكر الإداري المعاصر، والتي أكدت بشكل أساسي أن الجو المادي للعمل ليس كل شيء في حياة المنظمات ، فالتنظيم ليس مستودعا من أناس وأثاث بل جماعات من العاملين، و أنماط من التفاعلات الاجتماعية، و النفسية التي تخلق جوا نفسيا و اجتماعيا و تنظيميا، له من الأثر في العمليات الإنتاجية ما يفوق تأثير الجو المادي للعمل¹ .

إذن فالاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل لم يبقى حبيس المعاني الكلاسيكية بل اتسع ليكتسح الكثير من المتغيرات و المفاهيم الأساسية ، و التي تسهم في الاستخدام الفعال و الأمثل للموارد المتاحة داخل المنظمة ، و من بين هذه المتغيرات جودة الحياة الوظيفية، الذي يعتبر من المفاهيم الجديدة الذي يحمل في طياته أحداث أو تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية للعاملين من خلال مجموعة من المعايير .

وفي ضوء ما سبق سعى الباحثون لإعطاء تعريف لمصطلح جودة الحياة الوظيفية يحظى بالقبول الواسع فتباينت آرائهم واختلفت أفكارهم، و لذات السبب اختلفت و جهات نظرهم في تحديدهم للمعايير التي يمكن إتباعها لتحقيق جودة الحياة الوظيفية ، و يرى البعض أن معايير جودة الحياة الوظيفية تتلخص فيما يلي:

¹ علي البلوي موسى سعد ، الخصائص الشخصية والوظيفية وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو بيئة العمل الداخلية ، رسالة ماجستير: العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2007. ص 16 - 18.

فحسب " Sirgy وآخرون " أنه لتحقيق جودة الحياة الوظيفية يكون من خلال منحيين نظريين يتمثلان في منحى إشباع الحاجات و منحى الفائض¹ .

ويرى " Walton " أن معايير جودة الحياة الوظيفية تتلخص في توفير ظروف عمل آمنه و صحية، العلاقات الاجتماعية في العمل ، الشرعية في بيئة عمل منظمة، و الاستفادة القصوى و السريعة من الطاقات و القدرات البشرية المتاحة و إتاحة الفرص المستقبلية للتحسين المستمر و الأمن .

في حين يرى " benders van de laoij " أنه لا يوجد تعريف لمصطلح جودة الحياة الوظيفية يحظى بالقبول الواسع الذي حظي به تعريف " international labour office " و الذي يركز على:

1- محتوى العمل 2- علاقات العمل 3- ظروف العمل 4- بيئة العمل المادية².

ومن خلال ما سبق إرتأينا أن نوجه اهتمامنا حول المعايير التي انطوى عليها هذا التعريف الأخير، و التي نعتبرها كأبعاد لمفهوم جودة الحياة الوظيفية ، و كل بعد منها يحوي على جملة من المؤشرات ، فإستقينا بذلك من كل بعد مؤشرا في بناء الفرضية و عليه جاءت دراستنا محورة في الآتي:

*بعد محتوى العمل و الذي يتضمن (المسؤولية ، تنوع المهام ، المشاركة في اتخاذ القرار...) و هذا العنصر الأخير سيكون مؤشرا لهذا البعد في دراستنا .

*بعد علاقات العمل و الذي يتضمن (أسلوب القيادة، العلاقات الاجتماعية...) و هذا العنصر الأخير سيكون مؤشرا لهذا البعد في دراستنا .

*بعد ظروف العمل و الذي يتضمن على(المرتب ، تسهيلات التعلم، مواعيد العمل...) و هذا العنصر الأخير سيكون مؤشرا لهذا البعد في دراستنا .

*بعد بيئة العمل المادية و الذي يتضمن على (السلامة في العمل ، الضوضاء ، الإضاءة...) و هذا العنصر الأخير سيكون مؤشرا لهذا البعد في دراستنا .

¹ مقال:جودة حيال العمل لدى العمال الزراعيين في مصر 30: 16 h, 15/10/2020 : www/chr-eg . org

² مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ص 10 .. --09:56 16 h, 12/10/2020 : www hrduxion. com

قبل الغور في مضامين هذه المعايير التي تعد كأبعاد لمفهوم جودة الحياة الوظيفية ، نحيطكم علماً أننا سنوضح مفهوم مؤشرات الدراسة في الفصل الثالث المتعلق بالعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي و نواتجها و هذا تفادياً للتكرار .

1- محتوى العمل (طبيعة العمل) :

تختلف تعاريف محتوى العمل إلا أنه في الغالب يعني طبيعة العمل ومتطلباته وأعبائه، أو المتطلبات المتضاربة والتوجهات المحيرة التي يكون مصدرها صراع الدور وغموضه، أو ضآلة استخدام قدرات الفرد لافتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي وعناصر التشويق والتنوع في العمل، الذي يستثير هم الفرد ويحدد نشاطه .

ويتضمن محتوى العمل في دراستنا (المسؤولية، والمشاركة في اتخاذ القرار، ودرجة تنوع المهام)، فكلما كان العمل ذا محتوى عال، أي يتضمن عناصر إثراء والتي تسمى بالتحميل العمودي، كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل، وهذا ما أكدته تطبيقات إثراء العمل "لهرزبرج وهاكمان"¹.

1-1/ تنوع المهام : إن تنوع المهام يعمل على إثارة اهتمام الفرد من خلال انتقاله من أداء مهمة إلى أداء مهمة أخرى، وتتوقف درجة تنوع مهام العمل على درجة تكامل هذه المهمات، والترابط فيما بينها وكذلك على درجة ذكاء الأفراد واستعداداتهم النفسية. ونجد أن هناك بعض الأفراد يرون أن تكرار العمل خيراً لهم من تنوعه، أما الغالبية فيرون أنه كلما تنوعت مهام العمل قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة من المهام مرات عدة ، إلا أن هذا التنوع قد يؤدي إلى استياء الأفراد الذين لديهم مستوى منخفض من الذكاء على عكس ذوي الذكاء المرتفع الذين يصيبهم السأم سريعاً من أداء المهام الروتينية المتكررة ، لأن هذا التنوع يتيح لهم تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراتهم ونمطهم الخاص في تأدية العمل ويحقق لهم إشباع حاجة تحقيق الذات لديهم².

لقد كشفت دراسة قام بها باحثون من "جامعة سان فورد" حول تنوع المهام في نفس الوقت، أن أداء الأشخاص الذين يقومون بأكثر من عمل في الوقت ذاته أسوأ من أداء الأشخاص الذين يقومون بكل عمل على حدى، وأثار هذا الاستنتاج دهشة الباحثين الذين وجدوا أنه من السهل تشتت انتباه متعددي المهام وقلة قدرتهم على تجاهل المعلومات التي ليس لها صلة بموضوع العمل، من هؤلاء الذين يقومون بعمل واحد منفرد، وشدد أستاذ في الاتصالات "بجامعة سان فورد كليفوردناس" على أهمية النتائج التي توصلت

¹ مجلة العلوم الانسانية: سهيلة محمد عباس وعلي عبد الجاسم الزالملي، العدد 4، التطوير والتنظيمي وجودة حياة العمل
www.hrdixusion.com :11/09/2020, h 10 :00.

² مقال :رضاية العامل ووفرة الإنتاج .4/04/2020, h 15:50, www.alshirasi.com-

إليها الدراسة والتي كشفت على أنه كلما زادت الوسائل التي يستخدمها الأشخاص كلما ساء استخدامهم لأي وسيلة منها¹.

1-2/المسؤولية: يقتزن مفهوم المسؤولية بالإدارة ، ويعبر عنه في الإسلام بالمسؤولية الرعوية ، ويحددها الإسلام في الكثير من الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة حيث يقول الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَذُودُوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ۝﴾ (النساء: الآية، 59)

وقال الرسول صلى الله عليه وسلم "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته"². وتعرف المسؤولية على أنها "الإلتزام بأداء الواجب طبقاً للقانون واللاحق العقاب "³

ونشير أن عملية المسؤولية ترتبط بشخص المدير، الذي يجب أن يتمتع بجملة من الصفات لعل أهمها:

- المرونة والقدرة على التكيف والتعامل مع الظروف المختلفة من خلال القدرة على فهم النظرة الشاملة
- يتحمل المدير في أية مؤسسة المسؤولية عن الأداء الذي تؤديه الجماعة ، ولذا عليه أن يعرف العوامل التي تحرك ديناميكية الجماعات ، ونمط تكوينها وتفاعلها ، وأن يكون قادراً على تسهيل عملها لتؤدي المهمات الموكلة إليها ، وهذا لا يتحقق إلا إذا فهم المدير طبيعة المتعاملين معه، وكيفية تحفيزهم لبذل أقصى جهودهم ، ويجب على المدير أن يعرف كيف يعطي مرؤوسيه فرصة ليعبروا عن أنفسهم ، ومن ثم يتجاوب معهم ، وأن يعبر عن نفسه بصورة واضحة .
- كما أن عملية الاتصال ترتبط بوظيفة المدير على اعتباره المسؤول عن شرح وتبرير تعليمات الإدارة واقناع العاملين بها⁴ .
- المدير مسؤول عن وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وتوجيه وتدريب العاملين الجدد.

¹ مقال : تنوع المهام في نفس الوقت . 16:15 , h 4/04/2020 : www.alwasat news .com

² سلمان العميان حمود ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط2 ، الأردن : دار وائل للنشر ، 2004 ، ص 40.

³ إبراهيم التويجري عبد العزيز ، تفويض الصلاحيات ودوره في تنمية المهارات القيادية بجمرك عطار الملك خالد بالرياض ، رسالة ماجستير : العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2006 . ص 18 .

⁴ قاسم القريوتي محمد ، السلوك التنظيمي : دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ، ط5 ، الأردن : دار وائل للنشر ، 2009 . ص 225 . 226.

- تحسين مسؤوليات الاداء الوظيفي لكل فرد بالمنظمة وتنمية وتطوير قدراته ومهاراته .
- التأكد على إيجاد نوع من التعاون البناء وتحسين علاقات العمل بين العاملين .
- الرقابة على تكلفة عنصر العمل .
- تقديم الحوافز والمزايا للعاملين لرفع روحهم المعنوية و تدعيم التزامهم تجاه المنظمة.
- المحافظة على أمن وسلامة جميع العاملين بالمنظمة ¹.

ونشير أن هناك أيضا جملة من المسؤوليات تقع على عاتق الفرد، أبرزها الولاء التنظيمي اتجاه المنظمة ويتحدد ذلك من خلال استعداد العامل لبذل أقصى جهوده لصالح المنظمة ، وأن تكون لديه الرغبة الشديدة في البقاء بها ، والإيمان بقيمتها وأهدافها ، وأن تكون له الرغبة في التفاعل الاجتماعي ، من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ² .

ويرى أصحاب "الاتجاه السلوكي" أنه "على الفرد تمثيل قيم وأهداف المنظمة الإدارية، وأن ينصهر داخل بيئة عمله من خلال دوره الوظيفي والتنظيمي ، ورغبته و استعداده للعمل وتقديم التضحيات لصالح المنظمة" ³.

2- علاقات العمل:

تعتبر النظرية المعدلة علاقات العمل من المتغيرات الهامة المؤثرة على السلوك الفردي والتنظيمي، فإذا كانت تلك العلاقات تعاونية ومؤيدة للفرد كان تأثيرها إيجابيا على السلوك والكفاءة، وبالعكس إذا كانت العلاقات تنافسية أو إذا وصلت إلى مرحلة الصراع فإن ذلك يقلل من فاعلية وكفاءة التنظيم ⁴.

نشير أن هذه العلاقات لم تنشأ من فراغ، بل هي ناتجة عن عمليات التفاعل الاجتماعي، الذي اختلفت الآراء حول تفسيره بوصفه محورا لمختلف الظواهر التي يدرسها علم النفس الاجتماعي، ونشير هذه الآراء إلى أهمية الحب والمودة والتعاطف والوفاق في عملية التفاعل الاجتماعي .

¹ محمد أبو النصر مدحت ، إدارة وتنمية الموارد البشرية : الاتجاهات المعاصرة ، ط1 ، القاهرة : مجموعة النيل العربية ، 2007 . ص 74.75.

² عبده فليح فاروق ، السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط1 ، عمان : دار المسيرة ، 285.

³ اللوزي موسى ، التطوير التنظيمي : أساسيات ومفاهيم حديثة ، ط2 ، عمان : دار وائل للنشر ، 2003. ص 122. 123.

⁴ عبد المطلب عامر سامح ، علاء محمد سيد قنديل ، التطوير التنظيمي ، مرجع سابق ، ص 35.

وعموماً فالتفاعل الاجتماعي هو عملية اتصال تؤدي إلى التأثير على أفعال الآخرين ووجهات نظرهم، وهو تلك العلاقة المتبادلة بين فردين أو أكثر في موقف أو وسط اجتماعي معين ، حيث يكون سلوك أي منهما منبهاً أو مثيراً لسلوك الطرف الآخر¹.

2-1/ القيادة: بدأت الدراسات النفسية والاجتماعية تولي اهتماماً لمصطلح " القيادة" في أعقاب الحرب العالمية الثانية، وتشير المصادر التاريخية أن للمجال العسكري الأولوية في استخدام لفظة القيادة قبل استخدامها في المجالات المدنية، وعليه فإن مصطلح "القيادة" في اللغة العربية تعني القود وهو نقيض السوق ، فالقود من أمام والسوق من خلف ، كما تعني الأخذ بالزام والسير به نحو غاية مرسومة ، والقائد لدى العرب الأقدمين تعني المرشد والدليل والهادي . والقيادة في اللغة الإنجليزية (leadership) مشتقة من الفعل يفعل أو يقوم بمهمة ما. وتختلف القيادة في معناها الاصطلاحي بينما تتفق في مضمونها على وجود فرد ما يمتلك القدرة على توجيه جماعة ما ، فالمفهوم المتكامل للقيادة يقوم على أساس أن القيادة ليست عملية جامدة وإنما هي عملية دينامية حية².

وقد تعددت تعريفات القيادة في أدبيات الإدارة فيعرفها "KOONTZ" على أنها " القدرة على التأثير الشخصي بواسطة الاتصال لتحقيق هدف" .

ويعرفها "KELLY and LAZER" على أنها "عملية التأثير على نشاط مجموعة منظمة في مهمة تحديدها بالأهداف وتحقيقها لهذه الأهداف"³.

وقال الرسول صلى الله عليه وسلم : "إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم"، وأشار الامام علي بن أبي طالب كرم الله وجهه إلى " أن لا حكم إلا لله ولكن لا بد للناس من أمير يعمل في أمره المؤمن ويستمتع بها الكافر ... "وعن "الفرابي" " أن منزلة القائد بالنسبة للجماعة كمنزلة القلب لسائر أنحاء الجسد"⁴.

¹ بني جابر جودة ، علم النفس الاجتماعي ، ط1 ، الأردن : مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2004 . ص ص 133.135.

² الهزايمة وصفي ، القيادة : وإدارة الأزمات التربوية ، الأردن : عالم الكتب الحديث ، 2004 . ص 10.

³ سلمان العميان حمود ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال مرجع سابق ، ص 257 .

⁴ الهزايمة وصفي ، القيادة : وإدارة الأزمات التربوية ، مرجع سابق ، ص 12.

3- ظروف العمل :

تعتبر ظروف العمل تلك العوامل المحيطة بالعاملين داخل المنظمة ، والتي لها كيان ملموس تؤثر في أداء العاملين وفي انتظام العملية الانتاجية¹ ، و على اتجاهات الفرد نحو العمل، وتؤثر على سلوكه عموما لأن الفرد يرغب في أن يؤدي عمله في مكان ملائم ومريح وخال من العقبات والمخاطر التي تحول دون أن يتم عمله فيه بسهولة ويسر² .

وبالتالي نستخلص أن ظروف العمل تشكل عاملا مؤثرا على أداء الأشخاص في العمل ورغبتهم به، إذ كلما كانت الظروف المحيطة بالعمل أحسن كان استعداد الشخص للعمل أكبر.

3-1/الأجر (المرتّب): ويعرف الأجر لغة: "عوض العمل و الانتفاع" واصطلاحا: هو "المقابل

المادي لقيمة الوظيفة التي يشغلها الفرد"، وتجدر بنا الإشارة إلى التشابك الاصطلاحي بين الأجر و المرتّب، و ذلك من الناحية التاريخية فالأجر هو "المقابل المادي الذي يتم حسابه وفقا لساعات العمل التي يؤديها العامل " أما المرتّب فلغة "هو من ترتّب أي يستقر"، واصطلاحا هو "المقابل المادي الذي يدفع عن فترات زمنية محددة بغض النظر عن ساعات العمل المؤداة " لكن لما سادت الأفكار الاشتراكية منذ خمسينيات القرن المنصرم (العشرون) ، تلاشت نسبيا التفرقة بين العمال و الموظفين، وبهذا اختزلت مفاهيم الأجر و المرتّب في اللفظ واحد يدل على الإثنين ألا و هو الأجر³.

4- بيئة العمل المادية :

تهتم الكثير من المنظمات ببيئة العمل المادية المناسبة بمكاتبها من ناحية الإضاءة والعمل على التقليل من الضوضاء لتوفير الهدوء للعاملين ، وتوفير التهوية والتدفئة المناسبة ، والاهتمام بنظافة المكاتب وترتيبها ومراعاة الألوان المناسبة للمكاتب وتجميلها بالزهور ونباتات الزينة بهدف تحسين ظروف العمل ، ولقد أدركت المنظمات الحكومية والاقتصادية والصحية الفوائد الناجمة عن توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين في مكاتبها رغبة منها في زيادة انتاجهم وتحسين مستوى أدائهم ، خاصة بعد انتشار مفهوم العلاقات الإنسانية بقيادة "إلتون مايو" ، لذلك فقد بدأ الإهتمام بالمظهر العام للمنظمة من خلال تهيئة قاعات الاستقبال ، ومكاتب السكرتارية وغرف المكاتب ، ووفرت فيها عناصر البيئة المادية السابق ذكرها ، لتظهر المنظمة بمظهر يعطي انطباعا حسنا عن أعمالها ومستوى خدماتها⁴ ، ونجد أن بيئة العمل المادية من

¹ الشنواني صلاح ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية : مدخل الأهداف ، الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة ، 1998 ص. 208.

² اسماعيل بلال محمد ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، القاهرة : دار الجامعة الحديثة ، 2004 ص. 63.

³ حافظ حجازي محمد، إدارة الموارد البشرية ، ط1، الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2006. ص. 172.

⁴ سيد حجاج بدر، إدارة وتنظيم المكتبات الحديثة ، القاهرة: مكتبة عين الشمس ، 1997. ص. 35.

تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء ونظافة، تؤثر على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ، كما تؤثر هذه العوامل على بعض الظواهر السلوكية للأفراد العاملين كمعدلات الدوران، والغيابات، ومعدلات الحوادث والأمراض¹.

سنكتفي بالإشارة إلى أحد متغيرات بيئة العمل المادية فقط، مع إحالة المؤشر الدال إلى الفصل الثالث.

4-1/ السلامة في العمل : تجدر الإشارة هنا إلى التطرق لتعريف السلامة في نظر تعاليم الإسلام، وهنا يحق لنا القول أن تعاليم الإسلام هي المرشد الأول في الدعوة بالالتزام بأسباب الأمن والسلامة ، كما هو شأنه في كل شيء ، فقد سبق الإسلام الثورة الصناعية بقرون في دعوته إلى السلامة وكانت نظرتة إليها أعم وأشمل من النظرة المادية فهي نظرة إنسانية ورحمة ورفق ، تتعدى الهدف المادي المحدد.

وفي هذا الصدد هناك مجموعة من النصوص الدالة على هذا المعنى ، منها قوله تعالى : (ولا تلقوا بأيديكم إلى التهلكة) (البقرة: الآية، 195)، وورد في الحديث النبوي الشريف عن أنس رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " المسلم من سلم المسلمون من لسانه ويده " .(حديث متفق عليه)

ومن هنا يتبين أنه على كل إنسان سواء أكان صاحب عمل أو عامل أو زميل في العمل أن يحرص على سلامته وسلامة العاملين معه أيضا .

4-1-1/ أهمية السلامة في العمل : تعتبر السلامة المهنية هامة وأساسية لضمان استمرارية الإنتاج والمحافظة على الموارد البشرية ، وكذا المحافظة على الآلات والمعدات ويمكن تلخيص أهمية هذه الوظيفة في النقاط التالية :

- تظهر أهمية الأمن الصناعي من خلال إعلان منظمة العمل الدولية يوم 28 أفريل من كل سنة يوما عالميا للسلامة والصحة المهنية .
- أكدت إحدى الدراسات الأمنية الحديثة أن الأمن الصناعي هو أحد حلقات الأمن المتخصص الذي أوجدته ظروف التطور السريع في مجال الصناعة بكافة أشكالها
- تتمتع خدمات الرعاية التي تقدم للعاملين بأهمية واضحة، فهي تكفل ضمان سلامة العاملين وتأمين مستقبل أسرهم ورفع مستواهم الثقافي والاجتماعي والصحي ورقابتهم من أخطار العمل .

¹ محمد عباس سهيلة ، علي حسين علي ، إدارة الموارد البشرية ، ط3 ، عمان : دار وائل للنشر، 2007. ص 179.

➤ تتضح أهميتها كذلك في أنها أحد شروط زيادة الإنتاج وضمان استمراريته واستقراره ، كما تعمل على تعديل سلوكيات العاملين لتناسب مناخ المصنع الحديث وتحفز العمال على العمل لإشباع حاجات الأمن والأمان¹.

➤ كما أن هناك دراسة تثبت أهمية الأمن الصناعي قام بها كل من "RUSS" و "BLUM" حيث اعتبرا أن هناك خمسة بواعث أساسية بالنسبة للعامل وهي بالترتيب :

الترقية (avancement) -ساعات العمل (Heures de travail) -المرتب أو الأجر - (Salaire) الأمن (sécurité) -العلاقات مع المشرف.(les relations avec le superviseur).

ولقد أجرى الباحثات دراسة حاولت تحديد الأهمية النسبية لهذه البواعث والخلاصة أن هذه الدراسة قد قاست اتجاهات الموظفين نحو الخمسة بواعث بإتباع منهج المقارنة المزدوجة فوجدت أن :

الترقية والأمن هما أكثر تلك البواعث أهمية، الأجر في المقام الثالث بالنسبة للرجال والرابع للنساء ، وجاء في الترتيب الرابع العلاقة مع المشرف، وخامسا ساعات العمل ، كما تضاءلت أهمية الترقية كباعث بزيادة العمر لكل من الجنسين وأصبح الأمن أكثر أهمية مع تقدم العمر².

رابعاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية وأساليب تحسينها :

1- أهداف جودة الحياة الوظيفية :

إن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على جانب دون آخر ، وإنما هي عمليات متكاملة تتشارك في أحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة ، وهي ليست برنامجا ينتهي بعد فترة زمنية معينة، إنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل تتماشى مع استراتيجيات المنظمة، وبالتالي فهي عمليات مستمرة وليست مؤقتة وهذا ما يجعلها جزءا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها ، وبهذا فإن جودة الحياة الوظيفية تشتمل على جميع الجوانب المادية والمعنوية للعاملين .

ومن هنا نلخص أهداف جودة الحياة الوظيفية في العناصر التالية :

- ❖ تهدف إلى إحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين .
- ❖ تهدف إلى تحقيق أهداف ومصالح العاملين و إدارة المنظمة،من خلال زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين والنواتج عن مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة .

¹ إبراهيم شراف ، فعالية نظام الأمن الصناعي للوقاية من الحوادث المهنية ، رسالة ماجستير : إدارة أعمال ، جماعة الأغواط ، 2004 .(غير منشورة) ص 72.73.

² عبد القادر طه فرج ، علم النفس الصناعي والإداري ، القاهرة : مكتبة الأنجلومصرية ، 2008 . ص 288 . 289.

- ❖ تهدف إلى إتاحة الفرصة لتطوير وتنمية مهارات العاملين للتعرف على حقوقهم ومسؤولياتهم اتجاه منظماتهم .
- ❖ بما أنها تعتبر أحد أقوى عناصر جذب واستبقاء العاملين داخل المنظمة ، فإنها تعمل على إشباع حاجات العاملين وتساعدهم في تحقيق أهدافهم من جهة ، ومن جهة أخرى فإنها تحقق للتنظيم درجات عالية من الولاء والانتماء والمشاركة الفاعلة .
- ❖ توفير بيئة عمل آمنة وصحية وهادئة ومرضية .
- ❖ تهدف إلى التركيز على أهمية ودور المورد البشري كسلاح استراتيجي وتنافسي قوي في ظل المنافسة الدولية الحادة باعتباره من الأصول الهامة في المنظمة .
- ❖ تهدف إلى تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخارجية للمنظمة ورضا أصحاب رأس المال¹.
- ❖ تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة ، وتوفير قوة عمل أكثر مرونة ، وولاء ودافعية ، وتوفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين ، وتعظيم الفاعلية التنظيمية ، والتأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين .

2- أساليب تحسين جودة العمل :

تقوم المنظمات المعاصرة بعملية تحسين منتظم في جودة حياة العاملين أثناء أداء وظائفهم من خلال أساليب تعرف " ببرامج تحسين جودة بيئة العمل " والتي هي عبارة عن طرق لزيادة حجم إنتاج المنظمة وتحسين مستوى جودته عن طريق مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المؤثرة عليهم أثناء أداء وظائفهم ، وعادة ما تقوم هذه البرامج على نشر مستوى عال من المعاملة الديمقراطية للعاملين ، ويوجد العديد من المداخل التي تستخدم مع برامج تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات ، ولكن هناك هدفا مشتركا بينهما وهو تعظيم الجانب الإنساني في المنظمة .

ويقوم أحد المداخل الشهيرة لتحسين جودة الحياة الوظيفية على إعادة هيكلة الوظائف، ويعني ذلك تغيير إجراءات أداء الوظائف لجعلها أكثر إثارة للعامل ، وهناك مداخل أخرى عديدة تستخدم لذات الغرض كإثراء الوظائف وتوسيع مدى الأنشطة التي يؤديها العامل ، ودوائر الجودة أو مجموعات الجودة ، وممارسة الإدارة بالحب والإدارة بالمرح ، والإدارة بالأمومة والأبوة، والإدارة على المكشوف². وبالإضافة إلى هذه

¹ مقال : برامج جودة حياة العمل . 26/03/2020، h 11:17. www.edarta3mal.com

² محمد أبو النصر مدحت ، إدارة وتنمية الموارد البشرية : الاتجاهات المعاصرة ، مرجع سابق ، ص 172.173.

المفاهيم الإدارية الحديثة نجد الإدارة بالأهداف، والإدارة بالمشاركة ، وإدارة الجودة الشاملة ، والإدارة الإستراتيجية... والتي تتعايش وتتسجم مع مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

وينظر الآن إلى هذه المداخل على أنها أساليب تؤدي إلى تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة، ونذكر منها كالاتي :

2-1/ أسلوب الإدارة بالحب : نجد أن الإدارة بالحب تؤكد على أهمية العلاقات الانسانية الإيجابية بين جميع العاملين ونشر الشعور بالحب بينهم مع اختلاف مستوياتهم الإدارية لأنهم أعضاء أسرة واحدة ، كذلك نجدها تركز على البعد الاجتماعي والقيم الثقافية للمنظمات ودورها في صيانه رأس المال الاجتماعي ، ويشرح " جاري ديسلر " مفهوم الإدارة بالحب بعبارة مختصرة هي " the work second family shoud come first بمعنى أن المنظمة تؤكد على أن توفير المناخ الأسري هو في مقدمة اهتمامها ، يلي ذلك الاهتمام بالعمل " .

وظهرت عدة كتب في الإدارة تؤكد على الجانب الإنساني والاجتماعي في العملية الادارية ومدى مساهمة هذا الجانب في نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب ومنها مؤلف " كاثلين سانفورد " والمعنون " بالقيادة بالحب " والذي تؤكد فيه على قيمة الحب كأداة رئيسية وعصا سحرية لنجاح المنظمات، وأن المنظمات يمكن أن تفوز بالحنان ، والقيادة بالفطرة ، والإدارة بمفهوم الأمومة .

وفي بداية كتابها صرحت بعدة تساؤلات تساعد المدير في فهم معنى الإدارة والقيادة بالحب، وتؤكد أيضا أن فشل النظريات الإدارية وتطبيقاتها لا يعود أساسا إلى فشل مناهجها وعدم مصداقيتها ، أو إلى أخطاء جوهرية كامنة فيها ، بل يعود إلى افتقاد الإدارة للحب ، وافتقار القيادة للفطرة والحنان ، وحسب وجهة نظر "كاثلين" أن أنواع الإدارة بالحب هي حب المنظمة ، حب العاملين ، حب العملاء ، حب المجتمع.

في ضوء ما سبق يمكن القول أنه لتحقيق الإدارة بالحب ، لابد من الاستحواذ على قلب العاملين حتى يقعوا في حب منظماتهم ، وأن تكون العلاقة بينهم وبين المنظمة علاقة أخذ وعطاء ، وأن تكون المشاركة في السراء والضراء ، وأن تساعد المنظمة في رعاية أسر العاملين وخدمة المجتمع .

2-2/ أسلوب الإدارة بمفهوم الأبوة والإدارة بمفهوم الأمومة : يرى بعض علماء علم الاجتماع وعلى رأسهم " lean kass " أن الإدارة بمفهوم الأبوة تشير إلى التحكم والرقابة الدقيقة ، وعدم التفويض وديكتاتورية صنع القرار، ومن ملامح هذا النمط الإداري العنف وعدم الرأفة ، والقسوة ، والصوت العالي والألفاظ المسيئة للآخرين والطرد من العمل... الخ .

وعلى العكس تماماً فإن الإدارة بمفهوم الأمومة تؤكد على الحب والتضحية و الاحترام في كل الأوقات وتحت مختلف الظروف، والعمل على تحقيق مستقبل أفضل للجميع دون التركيز على الأنا أو الذات ، وعلى إتاحة المعرفة للآخرين ، وتقديم القدرة والمثل الأعلى لهم ...الخ.

ومن ملامح هذا النمط الإداري التسامح والرعاية وإدراك نقاط القوة في العاملين وتقديرها، ونقاط الضعف ومحاولة مساعدتهم للتغلب عليها، والسعادة لنجاح الآخرين ، وفهم ثقافة العاملين ، واحترام مشاعرهم ، وعواطفهم ومشاركة العاملين في المناسبات المفرحة والمحنة .

2-3/ أسلوب الإدارة على المكشوف : استخدم مصطلح الإدارة على المكشوف لأول مرة عام 1989 في مقال كتبه " JOHN CASE " يصف فيه تجربة ثلاث شركات طبقت هذا النوع من الإدارة بما فيها "إس.آر.سي" في ولاية ميسوري بالولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1995 قام بنشر كتاب عن الإدارة على المكشوف بعنوان "ثورة الأعمال المقبلة "، وفي عام 1996 ظهر كتابان آخران عن الموضوع نفسه ، فالكتاب الأول لـ " شيبستر و كاربنتر " عن " قوة الإدارة بالمكشوف " و الثاني لـ " ماك كوي " بعنوان " خلق المنظمة المكشوفة " .

و تعرف الإدارة على المكشوف بأنها عملية " تدريب " أي تدريب العاملين على فهم الأرقام والتعامل معها بحرفية ومسؤولية ، كما أنها تقوم على " المصارحة " وذلك بإبلاغ كل المعلومات لجميع العاملين ، كما أنها تقوم على "تحدي رقم حساس" أو حاسم للشركة مثل معدل التدفق النقدي ، معدل الإنتاج، نسبة الأرباح ، معدل التوزيع .. ، مع وضع هذا الرقم في شكل رسم بياني أو أعمدة بيانية أو نماذج مجسمة في مكان واضح وظاهر لجميع العاملين ، كما أنها تعمل على تدريب العاملين على "التفكير والتصرف كرجال أعمال لا كموظفين "، ويعتبر فيها أسلوب " فريق العمل " هو القاعدة في إنجاز المهام بشكل يركز على الأهداف المحددة والتنسيق والتعاون ، كما أنها تقوم على تطبيق "نظام حوافز" عادل وسريع كما أنها تتيح للموظفين حق " امتلاك حصة من أسهم الشركة " مع تمتعهم بنسبة من "الأرباح " التي أسهموا في تحقيقها ، كما تعمل على تطبيق " نظرية مشاركة العاملين " في صنع القرارات بل وحتى اتخاذها دون الرجوع إلى الإدارة، والعمل على تشجيع المقترحات الجيدة ، وإعطاء " مكافآت " عليها.

2-4/ أسلوب الإدارة بالمرح : إن منظمات اليوم أصبحت في أمس الحاجة للخروج من قالب الجدية الزائفة، والاتجاه نحو تشجيع المرح الهادف لا القائم على السخافة والدعابات وعدم الالتزام، وهذا من أجل بناء بيئة عمل بعيدة عن الجمود والروتين والعنف، وحرق الأعصاب والتكشير ،وملامح الوجه القاسية بل المبنية على التفاعل الإيجابي،و المفعمة بالروح الإنسانية المرحية التي فطرنا الله عليها لذلك قال: "مكسيم جوركي" " حين يكون العمل متعة تغدو الحياة مصدرا للبهجة ،و حين يصبح واجبا تتحول إلى عبودية".

ويعرف المرح بالمنظمة على أنه "ليس هدفا في حد ذاته، وإنما وسيلة لكسر حاجز العزلة بين بيئة العمل المصطنعة وبين حياتنا الطبيعية " هذا يعني أن المرح الهادف في بيئة العمل ضرورة لا رفاهية، فهو يدعم شعور الموظف العامل بالسعادة، و يساعده على الاسترخاء ،و يقلل التوتر لديه، و يقرب بين العاملين في المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين و يقربهم إلى العملاء .

2-4-1/أهمية المرح داخل المنظمة :

- قد يتصور البعض أن نشر المرح و الضحك و إشاعة البهجة يتعارضان مع الجدية و التركيز، لكن الدراسات الإدارية و النفسية أثبتت أن تأهيل الموظفين ليتعلموا المرح و الضحك يؤدي إلى زيادة الإنتاجية و الإبداع لديهم، حتى أن كثيرا من الشركات في الدول المتقدمة ترفع شعار "الإدارة المرحية" و قد رأى "مات وينستين" في كتابه عن الإدارة المرحية أنه من الضروري تأهيل العاملين ليتعلموا من جديد لغة الضحك و الفكاهة الهادفة بعد أن نسوها أو تناسوها ،و يرى أيضا أن ذلك الشعور قد يحول إدارات و أقسام و مكاتب المنظمة إلى جنة، و العمل إلى متعة حقيقية.
- إن المرح يساعد على زيادة الإنتاجية لدى العاملين و يساعد على تكوين علاقات طيبة بين العمال و رؤسائهم و زملائهم و مع العملاء أيضا.
- يعتبر الضحك ذا أهمية كبيرة حيث يسهل التفاهم المتواصل بين العاملين ،مما يوفر لهم مناخا إداريا محفزا.
- حاجة المدير الملحة إلى المرح باعتباره وسيلة ممكنة للخروج من قالب الجدية الزائفة ،لذا عليه أن يدرك أن المرح و الضحك قوة ساحرة تساعد على تخطي أمراض العصر التي قد تصيبه كالقلق و التوتر و الخوف و الإحباط.
- ضرورة توفر المرح في بيئة العمل لتجنب الكآبة و الملل الذي قد يعاني منها العاملين و هذا ما أكدته "فرانك سانيتان" في كتابه " لا تذهب إلى العمل إذا لم تكن مرحا" .

2-4-2/طرق ممارسة الإدارة بالمرح: قدم "ROBERT MEGAW" بعض الأفكار التي يمكن من

- خلالها تعليم و تدريب العاملين على الضحك في بيئة العمل و منها على سبيل المثال .
- توزيع الهدايا على العاملين وكذا الإحتفال بأعياد العاملين في العمل.
- تعليق النكت و الرسوم الكاريكاتورية على حجرات الإستراحة و تناول الطعام.
- تنظيم حفلات مسائية لجميع العاملين، على أن يتضمن برنامج هذه الحفلات مساحة للنكت و المواقف الطريفة و المضحكة ، و يضيف "مات و ينستين" بعض أساليب المرح منها.
- تعليق صور الطفولة للمدربين و العاملينلذلك قال "فرانك تايفر" " في بعض الأحيان لا يبعد النجاح عنا إلا مسافة فكرة".

2-5/ أسلوب الإدارة بالمشاركة: تعتبر مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات من المبادئ الرئيسية لنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها، لأنها هي الطريق الصحيح للنجاح و التميز، و لقد وجدت أن الشركات الناجحة تعتبر العامل مديرا في موقعه، و تمكنه من اتخاذ ما يراه مناسباً من قرارات في مواجهة ما يتعرض له من مواقف.

ويقصد بالمشاركة "ذلك التفاعل الإيجابي للفرد عقليا و عاطفيا و سلوكيا في مواقف الجماعة أو المنظمة، بطريقة تساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة و فعالية".

وتعرف الإدارة بالمشاركة بأنها "تلك التي تتيح فرص حقيقية، و مستمرة لاشتراك الأفراد، و الجماعات التي تعمل في المنظمة في إدارتها بل و ملكيتها".

2-5-1/ ظروف نجاح الإدارة بالمشاركة: يعتبر البعض أن الإدارة بالمشاركة هي الأفضل لمعظم المشكلات التي تواجهها الإدارة في علاقتها بالعاملين، و لكن المشاركة و إن كانت تفيد في كثير من الحالات، إلا أنه يجب أن تستخدم في الظروف المناسبة و التي سنفصلها فيما يلي في ضوء ما أشارت له "عصام الدين محمود الغاني" :

- يتوقف نجاح المشاركة على توافر سمات معينة في شخصية المرؤوسين لأن فعاليتها ترتبط بهم، و من أهم السمات المطلوبة فيهم شعور الفرد بالاستقلال و الرغبة في التعبير عن أفكاره، و الرغبة في المشاركة بالإضافة إلى درجة ذكائه و خبرته.
- يتوقف نجاح المشاركة على اقتناع الإدارة العليا بها، و تطبيقها و تشجيعها و ممارستها مع كافة المستويات الإدارية في المنظمة .
- يجب عدم اللجوء إلى المشاركة في الحالات الروتينية العادية، و إنما يتم الاستعانة بها في المواقف و المشكلات الهامة، و التي يكون لها تأثير واضح على المرؤوسين.
- يتوقف نجاح المشاركة على درجة التدريب على متطلباتها، من تفويض للسلطة و استشارة للمرؤوسين، و عقد الاجتماعات و المؤتمرات و قيادتها، و توجيهها.
- يجب ألا يدعو الإداري مرؤوسيه للمشاركة إلا في المشكلات التي تقع في حدود سلطته و مسؤوليته¹.

2-6/ أسلوب الإدارة بالأهداف: تستخدم هذه الطريقة كونها تعتمد في تركيزها على الأهداف المراد إنجازها في المستقبل، و هذا إشارة إلى أن هذا الأسلوب يراعي التخطيط المستقبلي لأهداف المنظمة الإدارية، إضافة إلى مراعاة الأولوية في هذه الأهداف سواء أكانت أهدافا فرعية أم رئيسية، و تراعى هذه

¹ محمد أبو النصر مدحت ، إدارة وتنمية الموارد البشرية : الاتجاهات المعاصرة ، مرجع سابق ، ص 158.181.

الطريقة ما قام الموظف بإنجازه من أعمال خلال الفترة الماضية، حيث يلاحظ هنا أن هذه الطريقة تعمل على ضرورة مشاركة الفرد العامل في تحديد معايير أدائه و كذلك تحديد النتائج و الأهداف المطلوب منه انجازها في فترة زمنية محددة للتعرف على ما يواجهه من معوقات خلال فترة عمله و العمل على إيجاد الحلول الملائمة لها، و يترتب على هذه الطريقة نتائج إيجابية منها، تطوير علاقات جيدة بين مختلف الإدارات و الأفراد العمل على تحمل المسؤولية و تحديدها، و رفع الروح المعنوية للعاملين نتيجة لشعورهم بأهمية دورهم في العمل، و لكن و بالرغم من إيجابيات هذه الطريقة، إلا أنها تواجه مشكلات عدة منها :

➤ تفترض هذه الطريقة أن الأهداف الموضوعية تتفق مع أهداف المؤسسة أو تنظيم القائم.

➤ لا يوجد معايير عملية و موضوعية لقياس كفاءة الإنجاز.

➤ عدم دقة التقارير المرفوعة عن التقييم .

ولاستخدام هذه الطريقة متطلبات يجب توافرها حتى يكون هناك درجة عالية من الكفاءة و الفاعلية في حالة استخدامها ، و تتضمن هذه المتطلبات :

✓ ضرورة العمل على وضع و تحديد أهداف واقعية على درجة من الوضوح و القابلية للقياس.

✓ ضرورة مشاركة الرؤساء و المرؤوسين في إنجاز هذه الأهداف.

✓ اختيار المديرين المناسبين للعمل على وضع الأهداف الملائمة و الواقعية.

✓ مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار من خلال تزويدها بمعلومات و بيانات كثيرة.

✓ تطبيق نظام حوافز يشجع العاملين على العمل.

✓ ترسيخ مفهوم المساءلة لدى العاملين.

✓ توعية العاملين بهذه الطريقة والعمل على تنمية مهاراتهم و قدراتهم¹.

7-2/ برامج حلقات الجودة: ويقصد بحلقات الجودة فرق عمل تشكل بشكل تطوعي من جميع

المستويات التنظيمية داخل المنظمة ،حيث يمكن لأي عضو في المنظمة أن ينظم إليها بغض النظر عن

وظيفته و منصبه الإداري،و تسعى تلك الحلقات إلى دراسة العمليات و تحسينها ، و دراسة بعض مشاكل

العمل و اقتراح حلول لها، كما أن عملها لا يقتصر على مجال معين .

و من بين أهداف برامج حلقات الجودة ما يلي:

- تطوير شخصية العاملين المنتسبين للحلقة.

- تحسين الروح المعنوية للعاملين.

- تشجيع القدرات الإبداعية لدى العاملين.

¹ اللوزي موسى ، التنظيم وإجراءات العمل ، ط1 ، عمان : دار وائل للنشر ، 2002. ص120.121.

- رفع درجة الوعي لدى العاملين بأهمية الجودة.
- تطبيق و متابعة الأفكار الجديدة التي سبق أن اعتمدتها الإدارة¹.

¹ الصيرفي محمد، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية، ط1، الإسكندرية: دارالوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2007. ص 143

142.

خلاصة الفصل الثاني :

مما سبق ذكره حول جودة الحياة الوظيفية ومعاييرها وأهدافها وأساليب تحسينها، نستخلص أنها تعتبر واحدة من أهم الوسائل في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة للارتقاء بمستوى الحياة العملية للفرد نحو الإيجابية . فلم تعد جودة حياة الوظيفية بديلا تطبقه المنظمات ، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة ، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي والتطور التقني .

ونستنتج أيضا أن كفاءة المنظمة تتجلى في تحقيقها لبرامج جودة الحياة الوظيفية الفاعلة ، والمحددة بالمعايير المتمثلة في ظروف العمل ، ومحتوى العمل ، وبيئة العمل المادية و علاقات العمل ، لتصل بهذا لأهدافها العامة ، وتحقيق الروح المعنوية المرتفعة للعامل ، والرضا الوظيفي وكسب ولائه التنظيمي ، وبذلك تحقيق فاعلية الفرد وفعالية المنظمة .

الفصل الرابع

الاجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

إنطلاقاً على ما تم عرضه في الجانب النظري الذي يعتبر حلقة وصل بينه وبين الجانب الميداني الذي يعتبر الركيزة الأساسية التي تم الإعتماد عليها من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

سوف يتم التطرق في هذا الجانب الميداني إلى فصل الإجراءات المنهجية وعرض وتحليل ومناقشة البيانات والذي يستهل بالدراسة الإستطلاعية، ثم ندخل بعدها في تفاصيل الدراسة وهي: مجالات الدراسة، منهج الدراسة، أدوات الدراسة عينة الدراسة، ومن خلال هذا سوف نستعرض بيانات الدراسة، وهذا بإعتباره دليل أو برهان الذي حاولنا الوصول إليه من خلال النتائج الموضحة ضمن مجمل جداول الفرضيات المقترحة في هذه الدراسة.

1-مجالات الدراسة:**1-1 المجال المكاني:**

تعريف مؤسسة "سونلغاز" على المستوى الوطني:

تعتبر مديرية توزيع الكهرباء و الغاز "سونلغاز" من أهم الشركات في الجزائر، حيث يمتد نشاطها على كامل التراب الوطني عن طريق مديريات التوزيع المنتشرة عبر كل ولايات الوطن، وهذا ما يسمح لها أن تكون من الشركات الرائدة و التي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني.*

تعريف مؤسسة "سونلغاز" على المستوى المحلي (الأغواط):

تعتبر مديرية سونلغاز بالأغواط صورة مصغرة للمديرية العامة للوسط البليدة، لأنها تقوم ببعض مهام المديرية العامة في نطاق و مجال أصغر و بصلاحيات أقل، وهذا حسب الشروط الموكلة إليها والمتثلة في أعمال بيع وتوزيع الطاقة (كهرباء و غاز)، واستغلال الشبكات وتسييرها طبقاً لبرامج وخطط مستقبلية على مختلف المستويات (مدى القريب أو البعيد) من المديرية العامة، التي تندرج تحتها

1-2 المجال الزمني:

هي الفترة الزمنية التي يستغرقها الباحث لجمع البيانات من مجتمع البحث: حيث قمنا بترتيب جميع الأمور الخاصة بالدراسة بتحديد العينة وضبط حجمها وانجزنا الاستمارة ورتبنا الأسئلة في بداية شهر مارس وبعدها قمنا بجمع البيانات وتفريغها وتحليلها وأخيراً ضبط النتائج في أواخر شهر أفريل.

1-3 المجال البشري:

تعتبر هذه المرحلة أساسية في البحث إذ لا يتسنى للباحث دراسة جميع أفراد البحث، لذا ينبغي عليه اختيار عينة تمثيلية لإجراء البحث عليها، ويمكن تعريف العينة بأنها نموذج يشتمل جانب أو جزء من

وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذه العينة تغنى الباحث عن دراسة المجتمع كله وخاصة في حالة استحالة دراسة كل تلك الوحدات¹.

*. **نوع العينة:** نظرا لطبيعة الموضوع فقد تم استخدام العينة <القصدية> والتي تتضمن افراد مختارين على أساس وخصائص او صفات محددة ولا تتعامل مع الذين لا تنطبق عليهم تلك المعايير وتستعمل هذه العينة في الدراسات الاستثمارية اذ يختار الباحثون الافراد الذين يتناسبون مع بحثهم.

وتختار هذه العينة باعتبار انها تمثل العمال جميعا بكل جزء محدد من العمال.

توجهنا الى بعض العمال حيث وزعت عليهم الاستبيان.

يتمثل المجال البشري لهذه الدراسة عمال ذكور فقط وتتراوح أعمارهم من 25 الى 46 فما فوق وقد ضمت عملية الدراسة 50 مبحوثا وذلك بعدما وزعنا عليهم 50 استمارة واسترجعنا العدد المطلوب مجملا بهدف التعرف على ماهية ظروف العمل داخل المؤسسة.

2- منهج الدراسة:

إن المنهج في البحث العلمي يعني مجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقيقة لما يعرف على أنه: "إن الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لإكتساب الحقيقة².

ويعرف على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي ومنظم للوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية أو مشكل إجتماعي³.

ومنهج البحث يختلف باختلاف المواضيع ولهذا وجدت عدة أنواع من المناهج العلمية.

ومن خلال المشكلة المطروحة خلال البحث فقد تم الإستعانة بالمنهج الوصفي الذي يبدو أكثر ملائمة لحل هذا المشكل ، ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات و الحقائق عن مشكلة موضوع البحث لتفسيرها و الوقوف على دلالاتها ، وهذا ما يميز هذا المنهج عن المنهج التاريخي، الذي يكفي بسرد الأحداث و الوقائع التاريخية و تطورها عبر الزمن⁴.

¹ - عامر ابراهيم قنديجلي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العملية، الأردن، 1999، ط1، ص13.

² - عمار بحوش ومحمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 129.

³ - محجوب قاسم، طرق البحث العلمي ومناهجه في التربية البدنية والرياضية، جامعة الوصل، العراق، 1995، ص 89.

⁴ - أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية اقتصادية، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص10.

يستخدم ويقوم بجمع المعلومات والبيانات عن الظواهر والتحليل لهذه المعلومات والبيانات للوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره، وتتخذ الدراسات الوصفية عدة أنماط منها¹.

3-أداة الدراسة:

تعتبر أدوات جمع البيانات الوسيلة التي يعتمد عليها أي باحث علمي لجمع المعطيات والحقائق حول الظاهرة المراد دراستها، وتتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها على مدى دقة الأدوات المستخدمة للاقترب من الظاهرة ودرجة مصداقيتها، والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة هي كالآتي:

تقنية الملاحظة: وهي كما يعرفها إحسان محمد الحسن، على أنها من أهم الوسائل في جمع المعلومات والحقائق من الحقل الاجتماعي والمعنى العام للملاحظة هي رؤية وفحص ظاهرة موضوع الدراسة².

كما تندرج تقنية الملاحظة عادة في الدراسة الاستكشافية، وتكون عادة ملازمة لتقنية المقابلة ، ثم تأتي الإستمارة للتطبيق الثاني بعد الإختبار الأول لتدوين الملاحظات ، ثم يأتي التقييم الذي تكون الملاحظة إحدى أدواته لتقييم ما حدث من تغير، ويمكن أن يتم ذلك بعد إنهاء البحث مباشرة أو بعد مدة ، وذلك عن طريق ما يسمى بالدراسة المتعاقبة ، إذ أن هناك عدة أنواع للملاحظة حيث يقسمها الباحثون حسب درجة مشاركة الباحث، وحسب درجة تنظيمها في الميدان³.

الاستبيان: يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة ترسل لأشخاص المعينين عن طريق البريد أو يجرى تسليمها عن طريق اليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يتم التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع والتأكد من المعلومات المتعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق⁴.

حيث تعتبر الإستمارة من الأدوات المنهجية الهامة التي تستعمل في جمع البيانات المختلفة بموضوع الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة مصممة بدقة وعناية وتكون متسلسلة وواضحة الصياغة، ولقد إعتمدنا على هذه الأداة في دراستنا لتلميذات الطور الثانوي، حسب أفراد العينة المختارة، ولقد إستهدفت الدراسة معرفة اهم العوامل الاجتماعية المؤدية إلى عزوفهن عن ممارسة التربية البدنية والرياضية، والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الاستمارة، وبذلك تم صياغة أسئلة الاستمارة وتقسيمها إلى 03 محاور .

¹-وائل عبد الرحمان التل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ط2، دار حامد، عمان، 2007، ص 84.

²-إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1987، ص105.

³-عمار بجوش ومحمد محمود، المرجع السابق، ص 20.

⁴-عمار بجوش ومحمد محمود، المرجع السابق، ص 86.

4.مجتمع وعينة الدراسة:

أ/ مجتمع البحث:

من الصعب أحيانا أن ندرس مجتمعا بأكمله، لهذا يلجأ الباحثون إلى إختيار عينة من هذا المجتمع تحمل خصائصه ومميزاته، وتسمح بتعميم النتائج على المجتمع بأكمله لذا فعلى الباحث أن يحسن إختيار عينة بحثه بإستعمال الطريقة المناسبة.

ويعرف مجتمع البحث في العلوم الإنسانية على أنه مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات ¹.

ومجتمع البحث في دراستنا هذه عبارة عن مجموع العمال في مؤسسة سونلغاز .

ب/ عينة الدراسة:

تدرس العينة جزءا صغيرا من مجتمع البحث، حيث يجب أن تضم كل صفات ومميزات المجتمع الكلي...². تعرفه (Grawitz) على أنه "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات"³

ومرحلة تحديدها تعتبر من أهم مراحل البحث العلمي، لذا يجب مراعاة هذا الإختيار من حيث حجم العينة حسب نوعية البحث، والتقنية المستعملة.

وقد إختيار عينة قصدية من عمال مؤسسة سونلغاز الأغواط 50 عاملا.

¹ عبد الصمد محمد حسن، أصول البحث العلمي، المكتبة الجامعية، بيروت، ط06، 1987، ص 233.

² إحسان محمد الحسن، مرجع سابق، ص49.

³ مورييس انجريس، مرجع سابق، ص298.

5. عرض وتحليل نتائج الدراسة :

المحور الأول : البيانات الشخصية:

- الجدول رقم (1): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.

النسبة %	التكرار	الجنس
100%	50	ذكر
00%	0	أنثى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه على أن كامل أفراد العينة هم ذكور، حيث بلغت نسبتهم 100% أي ما يعادل 20 من أفراد العينة، في حين أن نسبة الإناث منعدمة.

- الجدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد المبحوثين حسب السن.

النسبة	التكرار	السن
40%	20	25 إلى 35
60%	30	36 إلى 46
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه، أن أغلب الفئات العمرية ممن سنهم (من 36 إلى 46 سنة) مقدرة بنسبة 60% أي ما يعادل 30 مفردة من العدد الإجمالي من أفراد العينة، ثم تليها فئة السن (من 25 إلى 35 سنة) بنسبة 40% أي ما يعادل 20 مفردة من عدد العينة.

وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة والذي يتطلب فئة عمرية ناجحة من السير الحسن للمؤسسة والاستمرارية والحفاظ عليها.

- الجدول رقم (3): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة%	التكرار	المستوى التعليمي
04 %	02	متوسط
30%	15	ثانوي
66%	33	جامعي
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه، أن أغلبية المبحوثين يحملون مستوى تعليمي جامعي، حيث بلغت نسبتهم 66% أي ما يعادل 33 مفردة من العدد الإجمالي للعينة، ثم تليها نسبة 30% يمثل نسبة الأفراد الذين يحملون مستوى تعليمي ثانوي ما يعادل 15 مفردة من العدد الإجمالي للعينة.

في حين نجد سبة 4% من الذين يحملون مستوى تعليمي متوسط أي ما يعادل 02 مفردة من عدد العينة.

وهذا يعني أن العاملين المتواجدين على مستوى المؤسسة هم نخبة متعلمة ومثقفة ومؤهلة لأداء مهامها على أحسن وجه، وهذا دليل على أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لخريجي الجامعات من أجل مواكبة التطورات ومن أجل الوصول لتحقيق الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة وتحقيق أهدافها، فإن تحديد واكتساب العمال للمهارات والتي تمثل أنجع طريقة لتحقيق أهداف المؤسسة.

- الجدول رقم (4): يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.

الأقدمية	التكرار	النسبة%
5 فأقل	10	20%
06 - 10 سنوات	25	50%
11 - 15 سنة	15	30%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين أقدمهم في المؤسسة ما بين (06-10 سنوات) حيث قدرت بنسبة 50% أي ما يعادل 25 مفردة من عدد العينة ثم تليها فئة ما بين (11-15 سنة) بنسبة 30% أي ما يعادل 15 مفردة من عدد العينة.

وأخيرا فئة (أقل من 05 سنوات) بنسبة قدرت بـ 20% أي ما يعادل 10 مفردات من عدد العينة.

من خلال كل هذه النسب تبين لنا أن أقدمية العمال داخل هذه المؤسسة (من 06 إلى 10 سنوات)، وهذه الفترة كافية لتكوين علاقات اجتماعية وتكسبه قيم ومعايير الجماعة التي ينتمون إليها، كما يكتسب العامل خبرات، ولهذا فإن استمرار الموظفين لمدة طويلة يعتبر مؤشر لكونه يملك علاقات جيدة بينه وبين العمال.

5. 1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

- الجدول رقم (5): يوضح علاقات العمال مع المسؤولين:

النسبة %	التكرار	علاقتك جيدة مع المسؤولين
80%	40	نعم
20%	10	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة 80% الذين صرحوا بعدم بعلاقتهم الجيدة مع المسؤولين وكذا نسبة 20% الذين علاقاتهم مع المسؤولين سيئة. وهذا ما يبين أن هناك نزاعات قليلة بين العمال ومسؤوليهم .

- الجدول رقم (06) يوضح مواجهة العمال للمشاكل.

النسبة %	التكرار	هل تواجهك مشاكل في العمل
16%	8	دائما
84%	42	أحيانا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة 84% الذين صرحوا بعدم بمواجهتهم مشاكل في العمل ومن خلال النتائج هذا الجدول نلاحظ أن علاقات العمل بين العمال جد جيدة.

- الجدول رقم (07): يوضح علاقة الإدارة مع العمال.

النسبة%	التكرار	علاقتك مع الادارة جيدة
70%	35	نعم
30%	15	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 70% صرحوا بأن الإدارة جيدة في علاقتها معم ، ثم تليها نسبة 30% الذين صرحوا بأن لديهم علاقات سيئة مع الإدارة.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن الإدارة تسهر دائما على الالتزام والمحافظة على موردها البشري، والعمل على استقرار وتحسين علاقتها بعمالها لأنه يعود بالمنفعة عليها وهذا لمصلحة المؤسسة ككل.

- الجدول رقم (8): يوضح حقوق وواجبات العمال .

النسبة%	التكرار	رأيك في الحقوق والواجبات في المؤسسة
70%	45	هناك حقوق
30%	15	واجبات
00%	00	اخرى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة 70% صرحوا بأن لديهم حقوق يجب مراعاتها.بينما 30% صرحوا بأن عليهم واجبات يجب أدائها.

الجدول رقم (9): العلاقات في المؤسسة .

النسبة %	التكرار	كيف هي العلاقات في المؤسسة
60%	30	جيدة
28%	14	متوسطة
12%	6	سيئة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 60% صرحوا بأن العلاقات في المؤسسة جيدة بينما 28 % منهم صرحوا أنها متوسطة أما الباقي 12 % صرحوا أن العلاقات سيئة في المؤسسة وهذا يدل على أن العلاقات في المؤسسة لا بأس بها بالغم من وجود بعض النزاعات وهذا راجع إلى تأقلم العمال مع بيئة عملهم وانسجامهم مع بعضهم .

5. 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

- الجدول رقم (10): المشاركة في الاجتماعات الخاصة بمسائل العمل .

هل تشارك في الاجتماعات الخاصة بمسائل العمل	التكرار	النسبة %
نعم	20	40%
لا	30	60%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 60% صرحوا بأن ليس لهم مشاركة في الاجتماعات الخاصة بمسائل العمل و30% لديهم مشاركة في الاجتماعات وهذا راجع لنوعية المناصب.

- الجدول رقم (10): المشاركة في الاجتماعات الخاصة بمسائل العمل .

هل تشارك في الاجتماعات الخاصة بمسائل العمل	التكرار	النسبة %
نعم	20	40%
لا	30	60%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 60% صرحوا بأن ليس لهم مشاركة في الاجتماعات الخاصة بمسائل العمل و30% لديهم مشاركة في الاجتماعات وهذا راجع لنوعية المناصب.

- الجدول رقم (11): نظام ساعات العمل المعمول به داخل المؤسسة .

هل يناسبك نظام ساعات العمل المعمول به داخل المؤسسة	التكرار	النسبة%
نعم	25	50%
لا	25	50%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن نسبة 25% صرحوا بأن نظام ساعات العمل يناسبهم والنصف الآخر 25% لا يناسبهم.

- الجدول رقم (12): مواعيد العمل مناسبة لطاقتك الجسمية والعقلية؟ .

هل مواعيد العمل مناسبة لطاقتك العقلية والجسمية.	التكرار	النسبة%
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 80% صرحوا بأن لمواعيد العمل مناسبة جدا لقدراتهم وطاقتهم العقلية والجسمية 20% صرحوا العكس وهذا راجع لنوعية العمل المطلوب.

- الجدول رقم (13): يوضح كفاية أوقات الراحة لاستعادة الطاقة؟ .

هل أوقات الراحة كافية لاستعادة طاقتك	التكرار	النسبة%
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 80% صرحوا بأن أوقات الراحة كافية لاستعادة الطاقة و 20% صرحوا العكس أنها غير كافية وهذا لخصوصية مناصبهم والمسؤوليات المتحملة من طرفهم .

- الجدول رقم (14): انجاز الاعمال في وقتها المحدد؟

هل تنجز أعمالك في وقتها المحدد	التكرار	النسبة%
نعم	45	90%
لا	5	10%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 90% صرحوا بأنهم ينجزون أعمالهم في وقتها المحدد 10% صرحوا العكس بأنهم يؤجلونها وهذا يؤدي إلى تراكمها.

الجدول رقم (15): كفاية ساعات العمل لانجاز العمل ؟

هل ساعات العمل كافية لانجاز عملك	التكرار	النسبة%
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 80% صرحوا بأنهم ساعات العمل كافية لانجاز أعمالهم في وقتها المحدد 20% صرحوا العكس بأن الساعات غير كافية فيؤجلونها وهذا يؤدي إلى تراكمها.

- الجدول رقم (16): تأجيل العمل لأوقات لاحقة في حال عدم اتمامها؟

هل تنجز أعمالك في وقتها المحدد	التكرار	النسبة%
نعم	5	10%
لا	45	90%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 90% صرحوا بأنهم لا يؤجلون أعمالهم لأوقات لاحقة فيما 10% صرحوا العكس بأنهم يؤجلونها .

- الجدول رقم (17): التعرض لعقوبات في حال عدم إنها العمل في الوقت المحدد؟

هل تتعرض لعقوبات في حال عدم إنهاء عملك في وقته المحدد	التكرار	النسبة%
نعم	25	50%
لا	25	50%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 25% صرحوا بأنهم لا يتعرضون لعقوبات جراء تأخرهم في اجاز أعمالهم في وقتها المحدد بينما 25% صرحوا العكس بأنهم يتعرضون لعقوبات جراء تأخرهم في انجاز أعمالهم

- الجدول رقم (18): تأثير مواعيد العمل على الرغبة في العمل

هل لمواعيد العمل تأثير على رغبتك في العمل؟	التكرار	النسبة%
نعم	35	70%
لا	15	30%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين نسبة 70% صرحوا بأن مواعيد العمل تؤثر على رغبتهم في العمل بينما 30% صرحوا العكس بأن مواعيد العمل تؤثر على رغبتهم في العمل وهذا ما يتسبب في قلة مردوديتهم في العمل .

استنتاج الفرضيات:

1- استنتاج الفرضية الأولى:

من خلال دراستنا الميدانية التي قمنا بها بمؤسسة سونلغاز افترضنا بأن علاقات العمل من شأنها أن تؤثر في جودة الحياة الوظيفية للعمال داخل المؤسسة تبين ان هناك علاقة بين علاقات العمل وجودة الحياة الوظيفية للعمال وذلك شعورهم بالراحة والطمأنينة أثناء القيام بالمهام الوظيفية، حيث تبين أن أغلب المبحوثين يشعرون بالراحة والطمأنينة أثناء تأدية مهامهم المهنية.

من خلال ما ذكر مسبقا نستنتج أن هناك علاقة بين علاقات العمل في المؤسسة من شأنها أن تؤثر في جودة الحياة الوظيفية للعمال داخل المؤسسة، وذلك بمعرفة مدى شعورهم بالراحة والطمأنينة والرضا بالمهام المهنية وعدم تغييرهم لوظائفهم والتزامهم بتعليمات مسؤوليهم.

كما كشفت الدراسة أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي والإجراءات التي تقوم بها الإدارة في سبيل تحقيق علاقات جيدة بين العمال حيث صرح المبحوثون من المستوى التعليمي الجامعي ان هناك إجراءات تقوم بها الإدارة في تحسين العلاقات وهذا دليل أن الإدارة تولي أهمية للمستوى الجامعي.

كما توصلنا كذلك أن هناك علاقة بين الأقدمية، والتحكم في السلوك وأداء المهام في احسن الظروف، حيث صرح أغلب المبحوثين ممن أقدميتهم وخبرتهم كبيرة في المؤسسة أن لديهم علاقات جيدة مع العمال ومع مسؤوليهم مما يساعد على السير الحسن للمؤسسة وتحقيق الاستقرار .

2- استنتاج الفرضية الثانية:

من خلال دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة سونلغاز افترضنا أن للعلاقات العمالية الدور الكبير في التأثير على جودة الحياة الوظيفية ، وتوصلنا إلى نتائج التالية:

أثبتت الدراسة الاحصائية من خلال تحليلنا ان هناك علاقة بين علاقات العمل الجيدة وتأثيرها في جودة الحياة الوظيفية ، حيث صرح أغلب المبحوثين علاقات العمل هي العامل الأكبر في تحسين الحياة الوظيفية داخل المؤسسة.

كما كشفت الدراسة أن هناك علاقة بين العلاقة الجيدة للعمال مع مسروليهم والادارة والمردودية الكبيرة في انجاز مهام داخل المؤسسة.

الاستنتاج العام:

من خلال الدراسة التي قمنا بإجرائها حول دور علاقات العمل وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية، والتي شملت بعض العمال بمؤسسة سونلغاز الأغواط، وفي ضوء التأكد من صدق إشكالية الدراسة والمصاغة كالتالي:

ماهو دور علاقات العمل وكيف تأثر على جودة الحياة الوظيفية ؟

وحسب فرضيات دراستنا توصلنا إلى النتائج التالية:

بأن العمال المبحوثين في مؤسسة سونلغاز يؤدون مهام كاملة في أوقتها المحددة ويشعرون بالراحة والطمأنينة أثناء تأدية المهام الوظيفية.

كما كشفت الدراسة أيضا بأن الإجراءات التي تقوم بها الإدارة في سبيل تحسين علاقات العمل أدت إلى جودة الحياة الوظيفية لعمالها داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

المؤسسة الصناعية هي تجمع للعديد من الأفراد، هؤلاء يلتئمون في جماعات وزمر مختلفة بحسب العديد من الاعتبارات و الخصائص المهنية و هم بذلك يدخلون في تكوين و تشكيل علاقات اجتماعية غير متكافئة تغذيها نزاعات الأهمية التي تقوم على تفسير الأدوار والمراكز. فالعمال داخل المؤسسات الصناعية و ظروف عملهم هي نتاج العديد من العوامل و الظروف المتداخلة و المتشابكة فيما بينها، هذه تحدد تطورهم و تعلمهم و معيشتهم بل أيضا تصورهم عن عالم العمل الذي يحيون فيه، فتتشكل في أذهانهم تمثلات و صورا و اتجاهات و قيما شتى تظل تتطور باستمرار طردا مع غنى أو فقر بيئة العمل التي ينظمون و يعملون و يعيشون فيها. قيل قديما في الآداب الشعبية "تعلم و اترك"، يعني هذا أن كل نشاط إنساني يحتاج إلى تعلم، و التعلم هو عملية معقدة نفسية و اجتماعية و سياسية و أيديولوجية، حيث يعتبر العمل من أهم أشكال النشاط الإنساني لما له من تأثير و فاعلية على حياة الفرد و المجتمع معا، حيث يشمل هذا التأثير و هذه الفعالية وجود الناس و تطورهم، و يتم النشاط الإنساني سواء كان عضلي أو فكري من كلية منقطعة النظير من حيث لا محدودية مجال المعرفة و التعلم الثقافي فيه، و عليه فالإنسان في العمل ما انفك يتعلم كل يوم. كما أن النشاط الإنساني (العمل) يعتبر كذلك ميدان خصب للنزاعات شتى أنواعها (نزاعات مصالح- نزاعات قانونية...) و هذا بالنظر للطبيعة النزاعية الملازمة لسيرورة العمل، و لمواجهة ذلك ظل الشركاء الاجتماعيون يبحثون باستمرار عن أدوات و وسائل تكيف و توافق (من بينها عمليات التفاوض الجماعي، الاتفاقيات الجماعية...)، و يبقى الإشكال المطروح دائما على مستوى المؤسسة الصناعية هو: كيف يمكن رفع مردودية العمل و الحصول على الأرباح و هو العنصر الذي يمثله صاحب العمل فهو المالك من جهة. و من جهة أخرى كيف يمكن تدعيم رضا الأفراد (العمال) و تفتح و تطور شخصيتهم الذي يستمدونه من عملهم و من علاقاتهم المهنية، و هو العنصر الذي يمثله القوى العاملة التي تسعى إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

وعلاقات العمل هي جوهر و لب النشاط الإنساني في المؤسسات الصناعية بين مالك لوسائل الإنتاج و ذلك الذي يبيع قوة عمله، هذه العلاقة غالبا ما تكون غير متكافئة و مثيرة للصراع، بيد أنه بالنظر إلى إلتقاء هذا و ذاك في المؤسسة (صاحب العمل، العامل) فإن كلاهما يجد منفعة و فائدة في استمرار هذه العلاقة بطريقة سليمة تؤدي إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية، لدى العامل فهو لا يأتي للمؤسسة من أجل الربح المادي فقط بل يأمل أن يتم تحقيق جودة الحياة الوظيفية، و من هنا يبدو جودة الحياة الوظيفية أحد الدعائم الأساسية لإقامة مناخ اجتماعي سلمي داخل المؤسسة تسعى لتحقيقه دائما و هو ما حرصنا على البحث فيه من خلال هذه الدراسة من هذا المنظور حاولنا في هذا البحث أن نبين العلاقة بين هذين المتغيرين (علاقة العمل) و (جودة الحياة الوظيفية) ، وكان مجال التحقق من هذه الأخيرة مؤسسة اقتصادية جزائرية-سونلغاز- مواكبة لمختلف التغيرات في النمط التسييري والتكنولوجي وحتى العلائقي التي مرت بها المؤسسات الصناعية في الجزائر ابتداء من التسيير الاشتراكي وصولا إلى الخصوصية و الشراكة الأجنبية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة الكتب :

- 1) أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية اقتصادية، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، 2003.
- 2) إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1987.
- 3) أحمد حسن البرعي: علاقات العمل الجماعية في القانون المصري - النقابات - دار الفكر العربي، القاهرة، 1976.
- 4) إسماعيل بلال محمد ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، القاهرة : دار الجامعة الحديثة ، 2004.
- 5) بني جابر جودة ، علم النفس الاجتماعي ، ط1 ، الأردن : مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2004 . ص ص 133.135.
- 6) بوحوش عمار ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد العشرون . مرجع سابق ، ص 110. 111.
- 7) بوحوش عمار ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد العشرون ، ط1 ، بيروت : دار الغرب الإسلامي ، 2006.
- 8) بوفلجة غياث ، مقدمة في علم النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ، 1992.
- 9) جلال عبد الوهاب ، العلاقات الإنسانية والإعلام ، منشورات ذات السلاسل ، الكويت ، ، 1984.
- 10) حافظ حجازي محمد، إدارة الموارد البشرية ، ط1، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2006.
- 11) سلمان العميان حمود ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط2 ، الأردن : دار وائل للنشر ، 2004.
- 12) السيد الحسيني ، نحو نظرية اجتماعية نقدية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، ، 1985.

- (13) سيد حجاج بدر، إدارة وتنظيم المكتبات الحديثة ، القاهرة: مكتبة عين الشمس ، 1997 .
- (14) السيد حنفي عوض ، علم اجتماع العمل الصناعي ، مكتبة وهبة ، القاهرة ، ط1 السنة ، 1988.
- (15) الشنواني صلاح ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية : مدخل الأهداف ، الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة ، 1998 .
- (16) الصيرفي محمد، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية ، ط1، الإسكندرية: دارالوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2007.
- (17) عبد الصمد محمد حسن، أصول البحث العلمي، المكتبة الجامعية، بيروت، ط6، 1987.
- (18) عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية ، مصر ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، 2007 .
- (19) عبد القادر طه فرج ، علم النفس الصناعي والإداري ، القاهرة : مكتبة الأنجلومصرية ، 2008 . ص 288.
- (20) عبد المطلب عامر سامح ، علاء محمد سيد قنديل ، التطوير التنظيمي ، ط1 ، عمان : دار الفكر ، 2010.
- (21) عبده فليه فاروق ، السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط1 ، عمان : دار المسير .
- (22) علي عطية محسن ، الجودة الشاملة والمنتج ، عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2008 .
- (23) علي غربي: العلاقات الصناعية في مجتمع المصنع، رسالة الدكتوراه، معهد علم الاجتماع، جامعة القاهرة، 1989.
- (24) عمار بحوش ومحمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- (25) قاسم القريوتي محمد ، السلوك التنظيمي : دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ، ط5 ، الأردن : دار وائل للنشر ، 2009 .

- (26) كاظم حمود خضير ، ياسين كاسب الخرشة ، إدارة الموارد البشرية ، ط2 ، عمان: دارالمسيرة، 2009.
- (27) كيث ديقيز، ترجمة سيد عبد الحميد مرسي و آخرون ، السلوك الإنساني في العمل، دراسة العلاقات الإنسانية و السلوك التنظيمي ، دار نهضة مصر للطبع والنشر ، القاهرة ، دون سنة نشر.
- (28) اللوزي موسى ، التطوير التنظيمي : أساسيات ومفاهيم حديثة ، ط2 ، عمان : دار وائل للنشر ، 2003.
- (29) اللوزي موسى ، التنظيم وإجراءات العمل ، ط1 ، عمان : دار وائل للنشر ، 2002.
- (30) محجوب قاسم، طرق البحث العلمي ومناهجه في التربية البدنية والرياضية، جامعة الوصل، العراق، 1995.
- (31) محمد أبو النصر مدحت ، إدارة وتنمية الموارد البشرية : الاتجاهات المعاصرة ، ط1 ، القاهرة : مجموعة النيل العربية ، 2007 .
- (32) محمد عباس سهيلة ، علي حسين علي ، إدارة الموارد البشرية ، ط3 ، عمان : دار وائل للنشر، 2007.
- (33) نور الدين محمد بومارة: التكنولوجيا وعلاقات العمل، دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، 1991.
- (34) الهزايمة وصفي ، القيادة : وإدارة الأزمات التربوية ، الأردن : عالم الكتب الحديث ، 2004 .
- (35) وائل عبد الرحمان التل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ط2، دار حامد، عمان، 2007.

المعاجم :

- 1) أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، لبنان ، ، 1982.
- 2) أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط1 ، مكتبة لبنان، بيروت، 1978.
- 3) الطيب كشروود عمار ، معجم مصطلحات : علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة ، ط2 ، ليبيا : دار النهضة العربية ، 2007.

رسائل تخرج :

- ✓ إبراهيم التوجيهي عبد العزيز ، تفويض الصلاحيات ودوره في تنمية المهارات القيادية بجمرك عطار الملك خالد بالرياض ، رسالة ماجستير : العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2006 .
- ✓ إبراهيم شراف ، فعالية نظام الأمن الصناعي للوقاية من الحوادث المهنية ، رسالة ماجستير : إدارة أعمال ، جماعة الأغواط ، 2004 . (غير منشورة) .
- ✓ رفيق قروي ، الصراع التنظيمي أسبابه وأنماطه ، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتكرير البترول بسكيكدة وحدة ، Naftec رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير ، جامعة عنابة ، غير منشورة إشراف : إسماعيل قيرة ، ، 1997.
- ✓ علي البلوي موسى سعد ، الخصائص الشخصية والوظيفية وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو بيئة العمل الداخلية ، رسالة ماجستير: العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2007.
- ✓ موسى لحرش ، الإضراب العمالي في القطاع العمومي : خلفياته وأبعاده ، دراسة ميدانية بوحدة البناءات المصنعة، Batimetal عنابة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، في علم الاجتماع ، جامعة عنابة ، غير منشورة ، إشراف : فؤاد بوقطة ، 1992.

مجلات :

- مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي .
- مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي . [www hrdixusion. com](http://www.hrdixusion.com) :12/10/2020 ,h 16 :56
- مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ص 04 . [www hrdixusion. com](http://www.hrdixusion.com) :12/10/2020 ,h 16 :56
- مجلة الدراسات والبحوث التجارية : عبد الفتاح المغربي عبد الحميد ، العدد 2 ، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي : [www hrdixusion. com](http://www.hrdixusion.com)
- مجلة العلوم الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع الديمغرافية،كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية،العدد:1،جامعة الاغواط ،2007 .
- مجلة العلوم الانسانية: سهيلة محمد عباس وعلي عبد الجاسم الزاملي ،العدد 4 ،التطوير والتنظيمي وجودة حياة العمل : : [www hrdixusion. com](http://www.hrdixusion.com)

قوانين ومواد :

- المادة 8 من قانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل الصادر في 21 أفريل 1990.
- جودة حياة ذوي الاحتياجات الخاصة....الوجه الآخر للاستقلالية. [www abays .org](http://www.abays.org) :2/10/2020,h 9 :39.
- الموسوعة العربية العلمية: مؤسسة آمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط2 ،المملكة العربية السعودية.

مقالات :

- مقال :لسهير عبد الحفيظ عمر،استخدام المدخل الاسكندينا في تحسين جودة حياة الأشخاص الصم المكفوفين . -www hrdixusion. com .
- مقال: سهير عبد الحفيظ عمر،استخدام المدخل الاسكندينا في تحسين جودة حياة الأشخاص الصم المكفوفين .. www.kenanaonline . com
- مقال:جودة حيال العمل لدى العمال الزراعيين في مصر . www/chr -eg . org
- مقال : برامج جودة حياة العمل . www edarta 3mal .com
- مقال :رضاياة العامل ووفرة الإنتاج . : -www alshirasi. com
- مقال : تنوع المهام في نفس الوقت . www.alwasat news .com

مواقع انترنت :

- www.hrdixu.sion.com
- www alshirasi. com
- www hrdixusion. com
- www alshirasi. com

المراجع بالفرنسية :

- Bogomolova Nina , human relations doctrine : Ideology weapon of the Monopolies progress publishers , moscow , 1973.
- Dimitri Weiss : Les relations du travail, Dunod, Paris, 1978.
- Dimitri weiss, les relations du travail ,employeurs ,syndicats, état, 3 édition , puf, paris, 1975, .
Jean daniel reynaud et Gerard adam , op.cit .
- Henris Mendras , Elements de sociologie , armond colin , paris , 1978 .
- Hyman .Richard , Industrial relations : a marxist introduction , macmillan , 1975.
- Jean daniel reynaud et Gerard adam , conflit du travail et Changement social edition puf, paris 1978.
- Jean Rivero , Jean Savatier , droit du travail , presse universitaire de France collection thenis , 1993.

- Michel Crozier, le phénomène bureaucratique, deuxième édition, Dalloz Paris, 1987.
- Paul . Albou , problèmes humains de l'entreprises , Dunod, Paris , 1975.
- Safir nadjji, Essais d'analyse sociologique, o.p.u, alger ,1985.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بعنوان: دور علاقات العمل وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الأغواط

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل، تم وضع هذه الاستمارة للحصول على المعلومات الضرورية حول علاقات العمل وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية للعامل مؤكدين لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فقط وأن جميع إجاباتكم على جميع فقرات الاستبيان بكل مصداقية وموضوعية منكم سوف يكون لها أهميتها في إكمال هذا البحث.

ملاحظة: وضع علامة في المكان المناسب ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐ ذكر ☐
- 2- السن: أ- من 25-35 سنة ☐ من 36-46 سنة ☐
- 3- الأقدمية في العمل: أ- 5 فأقل ☐ ب - من 6 - 10 سنة ☐
- ج - من 11-15 سنة ☐
- 4- المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

المحور الثاني: علاقات العمل

- 5- هل علاقتك مع المسؤولين جيدة ؟
- نعم ☐ لا ☐
- 6- هل تواجهك مشاكل في العمل ؟
- دائماً ☐ احيانا ☐
- 7- هل علاقتك مع الإدارة جيدة؟
- نعم ☐ لا ☐
- 8- ما رأيك في الحقوق والواجبات في المؤسسة ؟
- هناك حقوق للعمال ☐ عليهم واجبات ☐ أخرى :
- 9- كيف هي العلاقات في المؤسسة؟
- جيدة ☐ متوسطة ☐ سيئة ☐

المحور الثالث: جودة الحياة الوظيفية

10. هل تشارك في الاجتماعات الخاصة بمسائل العمل ؟
نعم ☐ لا ☐
11. هل يناسبك نظام ساعات العمل المعمول به داخل المؤسسة ؟
نعم ☐ لا ☐
12. هل مواعيد العمل مناسبة لطاقتك الجسمانية والعقلية ؟
نعم ☐ لا ☐
13. هل تجد أن أوقات الراحة كافية لاستعادة طاقتك ؟
نعم ☐ لا ☐
14. هل تنجز أعمالك في أوقاتها المحددة؟
نعم ☐ لا ☐
15. هل ساعات العمل كافية لانجاز عملك ؟
نعم ☐ لا ☐
16. هل بإمكانك تأجيل العمل لأوقات لاحقة في حال عدم إتمامه؟
نعم ☐ لا ☐
17. هل تتعرضون لعقوبات في حال عدم إنهاء العمل في وقته المحدد ؟
نعم ☐ لا ☐
18. هل لمواعيد العمل تأثير على رغبتك في العمل ؟
نعم ☐ لا ☐