

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

ميدان العلوم الاجتماعية و الانسانية

شعبة: علم النفس

تخصص: علم نفس تنظيم وعمل



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

و الارطوفونيا.

رقم ...../2023

## عوامل الصراع في المؤسسة

دراسة حالة : مستشفى أحميذة بن عجيذة بولاية الاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علم النفس: علم نفس تنظيم وعمل

اشراف الدكتور:

إعداد الطالبين :

-فطام جمال

• بن بهاز طه

• روان الياس ياسين

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
بوشهير هوارى	استاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الاغواط	رئيسا
جمال فطام	استاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مشرف ومقررا
فارسي ابراهيم	استاذ محاضر ب	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مناقشا

2023-2022





الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على خاتم الانبياء و المرسلين

اما بعد اهدي العمل الى من ساندتني و ازرتني في دربي زوجتي الرائعة و قرّة  
عيني ادامها الله لي والى أولادي هذا الى التي كانت الجنة تحت قدميها ... الى من  
كان دعائها سر نجاحي ستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد... الى اغلى  
الحياب **امي** الى من كلله الله بالهيبه و الوقار ...الى من كرس حياته لدراساتنا الى  
**ابي** رحمه الله

الى من ساندتني و ازرتني في دربي زوجتي الرائعة و قرّة عيني ادامها الله لي  
والى أولادي .

الى من شاركوني والديا ومنزلي وطفولتي **اخوتي** ... و الى من تميزوا بالعطاء  
والاخاء **زملائي** في الدراسة...

والى كل من يحمل لقب **بن بهاز** واقاربي من قريب و بعيد وكل من تميز بالوفاء  
والى من سعدت برفقتهم في دروب الحياة و على طريق النجاح ساندوني .



الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى  
أما بعد الحمد لله الذي وفقنا لتتمة هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا  
هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة الى جدي وجدتي و الوالدين  
الكريمين حفظها الله و أدامهما نورا لبري و لكل العائلة التي ساندتني و لا تزال  
من إخوة وأخوات.

إلى كل طلاب قسم علم النفس وجامعة عمار ثليجي ولاية الاغواط الى كل من  
كان لهم اثر على حياتي والى من أحبهم قلبي ونسيهم لساني الي صديقي محمد  
الامين داودي رحمه الله.

الياس ياسين روان

# كلمة شكر و عرفان

بعد شكرنا وحمدنا للمولى جل جلاله على توفيقنا لإتمام هذا العمل المتواضع نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ **جمال فطام** الذي أشرف على بحثنا وتتبعا بالنصح والتوجيه حتى وصولنا إلى هذه النقطة وإتمامنا العمل.

كما أن شكرنا موصول إلى جميع الأساتذة في مسيرتنا الدراسية من أولى ابتدائي إلى هنا ولكل من أعاننا من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل.

الصفحة	الفهرس
	شكر و عرفان
	إهداء
	الفهرس
	فهرس الجداول
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة</b>	
3	الإشكالية
4	الفرضيات
5	أسباب اختيار الموضوع
5	أهمية الدراسة
5	الإجراءات المنهجية للدراسة
5	أولا : الإجراءات المنهجية
6	ثانيا : أدوات جمع البيانات
7	ثالثا : مجالات الدراسة
7	المجال المكاني
7	المجال البشري
8	المجال الزمني
8	الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: تحديد مفاهيم الدراسة</b>	
21	المؤسسة
13	الصراع

13	النزاع
14	الخلاف
14	العمل

الفصل الثالث: تحليل و تفسير البيانات	
16	تحليل الجداول
31	تحليل الفرضية الجزئية الأولى
31	تحليل الفرضية الجزئية الثانية
31	تحليل الفرضية الجزئية الثالثة
31	نتائج الفرضيات
32	الاستنتاج العام
33	خاتمة
34	قائمة المراجع
36	الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الرقم
16	يبين جنس للمبحوثين	01
16	يبين المستوى العمري للمبحوثين	02
17	يبين المستوى التعليمي	03
18	يبين الحالة الاجتماعية للمبحوثين	04
19	يبين عدد افراد الاسرة	05
20	يبين المستوى الوظيفي	06
21	يبين العلاقة بين الراتب الممنوح و الصراع بين المشرف	07
22	يبين العلاقة بين الراتب و رضي العمال عن وضعيتهم داخل المؤسسة	08
23	يبين العلاقة بين العمل ووقوع الصراع داخل المؤسسة	09
24	يبين العلاقة بين فئة من المبحوثين بأعمال اضافية وبين القيام بأعمال تضر المؤسسة في حال عدم الترقية الى مناصب عليا	10
25	يبين العلاقة بين رؤية المبحوثين إلى ملائمة ظروف العمل و وجود الصراع داخل المؤسسة	11
26	يبين العلاقة بين رضا عمل المبحوثين ووجود نزاعات داخل المؤسسة.	12
27	يبين علاقة وجود نوع من الضغوطات على العامل من المشرف ووقوع صراع بين العامل والمشرف في العمل	13
28	يبين العلاقة بين العمال داخل المؤسسة ووقوع الصراع مع المشرفين	14
29	يبين العلاقة بين الترقية حسب المؤهل العلمي و بين قيام العمال بأعمال شغب تضر بالمؤسسة في حال عدم ترقيةهم الى مناصب عليا	15
30	يبين العلاقة بين رؤية العمال في وجود نظام للترقية داخل المؤسسة	16

	وفي حالة إهمال لعامل وعدم ترقيته وقيامه بأعمال تضر المؤسسة	
--	--	--

مقدمة

تثير ظاهرة "نزاعات العمل" نقاشا حادا في مختلف الدوائر العلمية نظرا لأهميتها وارتباطها بالبناء التنظيمي و كذلك ارتباطها بالفرد و المجتمع كحد سواء.

من هذا المنطلق فإن الدراسة الراهنة 'صراعات العمل' باعتبارها تشكل بعدا تنظيميا حظي باهتمام الدارسين في مختلف تخصصات العلوم الاجتماعية إلى جانب المشتغلين في جانب الصناعة و الخدماتية و غيرها.

كما أن الظاهرة ( نزاعات العمل ) تكل نقطة تقاطع العديد من العلوم و عليه فإن الدراسة الراهنة سعت لتشخيص الواقع الفعلي لأسباب الصراع داخل المؤسسات.

حيث قسمت دراستنا هاته إلى ثلاثة فصول :

الفصل الأول : تناول الإشكالية ، الفرضيات ، أسباب اختيار الموضوع ، أهمية الدراسة ، الإجراءات المنهجية للدراسة ، الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : فتناول المفاهيم الدراسية حيث تحدثنا عن المؤسسة ، الصراع ، النزاع ، الخلاف ، العمل و هذه المفاهيم المتعلقة هذه الدراسة

الفصل الثالث: فتناول تحليل و تفسير البيانات من تحليلات للجداول سواء المركبة أو البسيطة ، ثم تحليل الفرضيات استخلاصا بنتائج الفرضيات في الأخير الخاتمة لموضوعنا هذا.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

للدراسة

## 1- الإشكالية

هذا الموضوع كثر حوله النقاش و الجدل في مختلف الدوائر العلمية فقد اهتم به عالم النفس و اهتم به عالم الاقتصاد و عالم الاجتماع ... و حتى علماء الإدارة فقد حظي باهتمام بالغ من طرف علماء النفس عمل و تنظيم كونه من الظواهر المرتبطة بالبناء التنظيمي و تؤثر سلبا و ايجابيا فيه باعتباره يضم أعداد هائلة من الموارد البشرية التي تجتمع تحت سقف واحد وهدف واحد .

وبالتالي نجد أن الموضوع لفت انتباه مجموعة من الباحثين و العلماء من مختلف التخصصات، ومن هذا المنطلق فقد تنوعت المقارنات النظرية التي تشخص الواقع الفعلي لنزاعات العمل كما تعددت الأبحاث التي تحدد عناصر هذه الظاهرة ومدى ارتباطها بوضع العمل، المناخ التنظيمي و عليه فإن الدراسة الراهنة تحاول تشخيص الواقع الفعلي لهذه الظاهرة وذلك ربطها بمتغيرات الصراع، الخلاف التوتر، التعارض، التماسك وكذلك بناء القوة والسلطة داخل المؤسسة.

و هاته الظاهرة ما زالت محل العديد من التصورات و النظريات و المقاربة العلمية أن عدم التجانس بين الأعداد. الهائلة من الموارد البشرية التي تضمنها المؤسسة و اختلاف الرأي بين العادات والتقاليد، كما إن عدم احترام العامل وعدم تلبية حاجياته يؤدي إلى نزاع داخل البناء التنظيمي.

وعليه فإن المؤسسة هي مكان بامتياز لظهور هذه النزاعات المتواصلة ومتعددة الأسباب، كما أنها قطب للحياة الاجتماعية النشطة فهي تخلق الوظائف، و مصدر المداخل وهي تستخدم أساس عنصرين :

1 . رأسمالها نقود جاهزة وفي شكل تجهيزات

2 . عملا مؤهلا أو غير مؤهل. (بشائية سعد ، 2003 ص67)

حيث قمنا في هذه الدراسة بدراسة المؤسسة الاستشفائية التي هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وتتمتع بالشخصية المعنوية الاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي حيث ومن خلال هذه الملاحظة والمشاهدة الميدانية على وجود صراع بين الفئة العاملة ولهذا الصراع أسباب وعوامل متعددة جاءت دراستنا للتعرف على هذه العوامل والأسباب وهذا من خلال تحليل وتفسير المعطيات وهذا انطلاقاً من الإشكالية التالية:

1. هل يعتبر نظام المكافآت والأجور سبباً في ظهور أنماط من النزاع داخل

المؤسسة؟

2. هل عدم وجود عدالة في سياسة الترقية بين العمال تؤدي إلى نزاع داخل

المؤسسة؟

3. هل تعد ظروف العمل التي يعيشها العمال أثناء أداء أعمالهم هي من

الأسباب الرئيسية لوجود نزاع عملي داخل المؤسسة؟

## 2- الفرضيات

### الفرضية العامة:

هناك جملة من العوامل التي تؤدي إلى تولد نزاع عمالي داخل المؤسسة وهي ظروف

العمل التي يعيشها العمال ونظام الترقية والأجور

### الفرضية الجزئية الأولى:

نظام المكافآت والأجور المطبق في المؤسسة والذي لا يراعي مجهودات كل العمال

والتفرقة بينهم في توزيع أرباح المؤسسة تؤدي إلى خلافات ونزاعات عمل بين العمال

أنفسهم وبين إدارة المؤسسة

### الفرضية الجزئية الثانية :

عدم وجود عدالة ومساواة بين العمال فيما يخص الترقيات يؤثر على علاقات العمال بالإدارة وبالتالي ظهور أنماط من النزاع وعدم التظاهر والخلاف بين العمال فيما بينهم وبين العمال والمسؤولين داخل المؤسسة.

### الفرضية الجزئية الثالثة:

بيئة العمل والظروف التنظيمية التي يعيشها العمال أثناء أداء عملهم، ويؤدي إلى توجيه الأفعال وتحديد السلوكيات نحو النزاع بين العمال والإدارة في المؤسسة.

### **3- أسباب اختيار الموضوع :**

تعتبر إحدى آليات التغيير التنظيمي بأبعاده المختلفة .

ولهذا فإنه لدي عدة مبررات لاختياري لهذا الموضوع وهذه الظاهرة كونت لدي رغبة قوية في تناول هذا البحث.

- الانتشار الكبير لهذه الظاهرة حيث أصبحت من المظاهر الشائعة داخل المؤسسة وعليه فإن وجود الداء يتطلب محاولة الفحص والتشخيص ومن ثم وصف الدواء.

-قلة الدراسات الميدانية لاسيما الاجتماعية منها بالنسبة لهذه الظاهرة.

- أهمية الموضوع و ما يحمله من عمليات اجتماعية متداخلة تؤدي إلى لفت الانتباه و الاهتمام بها و التعرف على الأسباب الحقيقية و الواقعي لها .

- أن موضوع الصراع داخل المؤسسة جعل الشريحة الأكثر أهمية وهو المورد البشري الذي يعتبر أساس العملية الإنتاجية داخل المؤسسة الصناعية.

- تعد هذه الدراسة محاولة لتقسيم حصيلة الأسباب الحقيقية للصراع داخل المؤسسة خاصة بين العمال والإدارة ومحاولة القضاء عليها ولو نسبيا.

- القيمة العلمية لهذا الموضوع.

إن هذه الأسباب وغيرها دفعتنا وكونت لدينا الفضول علم وإحساس قوي بأهمية هذه الظاهرة وضرورة البحث فيها وجمع أكبر قدر ممكن من المعطيات حولها.

**4- أهمية الدراسة و الهدف منها :**

تسعى الدراسة إلى محاولة تحقيق الأهداف التالية :

1. التماس الأسباب المتعلقة بنزاعات العمل .
2. التعرف على أسباب و واقع نزاعات العمل من خلال مكوناتها و علاقاتها و انماطها .
3. الوقوف أمام هذه الأسباب والمشاكل بالاتصال المباشر لها، ومحاولة ربطها بالمتغيرات التنظيمية الأخرى.
4. محاولة التعرف على أنواع الصراع والصعوبات التي تواجه العامل والمؤسسة الجزائرية التي تحول دون تحقيق الاستقرار والتماسك بين الجماعات.

**التعاريف الإجرائية:**

**الصراع داخل المؤسسة:** يقصد الطالبان بالصراع داخل المؤسسة حالة الرفض المعبر عنها من قبل بعض العمال نتيجة لعدة أسباب من بينها نظام الأجور والحوافز إضافة الى الترقيات، وهو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها المفحوص بعد تطبيق الاستبيان

**5 : الدراسات السابقة :****الدراسة رقم 1 :**

قام علي محمد علي بدراسة : بشركة النصر للأصواف و منتوجات سيتا بالإسكندرية شركة تابعة للمؤسسة العامة للغزل و النسيج المصرية استغرقت مدة زمنية تقدر بستة أشهر عاش الباحث هذا التنظيم و انطلق من تصور نظري مكنه من وصف و تشخيص مشكلات التنظيم داخل المؤسسة و وجود الصراع

المنهج: استخدم المنهج الوصفي التفسيري و الدراسة الكشفية الاستطلاعية .

أدوات جمع البيانات :استعان بالملاحظة المباشرة و المقابلة و كذلك استخدام

الاستمارة

النتائج المتوصل إليها : أن الإدارة لم تبذل جهدا لتدعيم الاتصال بينها و بين العمال و تذويب حدة الفوارق الطبقية بين العاملين في التنظيم و هذا بالإضافة إلى ما صاحب التحول البيروقراطي من تزايد ملحوظ في إعداد الموظفين الإداريين دون أن يكون للكثير منهم مسؤوليات محددة و دون أن تكون الإدارة العليا قادرة على فصل العمالة الزائدة و مثل هذا الموقف يجعل العمال يشعرون أكثر فأكثر بأنهم هم الذين يقومون بأداء الأعمال الرئيسية و إن الإدارة بتركيبها الحالي عبئ ثقيل عليهم .( علي غري ، 1989)

**دراسة رقم 2:**

قام سلزنيك بدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية عنوانها " المدراء و القادة حل من اختلاف " لفحص النماذج المستخدمة من قبل المدراء و القادة و وجد أنهم أناس مختلفون حيث يتبنى القادة وجهات النظر الشخصية نحو الأهداف بينما يسعى المدراء إلى تحقيق القيادة الجماعية ولا يهتمون بالقيادة الشخصية الفردية التي لا تصلح في المنظمات البيروقراطية الكبيرة و أشار الباحث إلى أن الإدارة بحاجة إلى قادة و المدراء المتميزين و انه في حال عدم وجود الثقافة التعاونية المنتجة يصعب على المنظمة التطور . (عبدالله محمود عبد الرحمان ، 1987 ص16)

**دراسة رقم 3 :**

أجرى بوتيز دراسته على العمال الصناعيين فوجد بوتيز و مساعدوه من دارستهم أن جميع العمال الذين درسهم تقريبا ينظرون إلى المصنع الذي يعملون فيه و إلى المتجمع الأكبر على أنه منقسم إلى " أعلى " و " أسفل " و إلى " فوق " و " تحت " و هم يرون أن هذاالفوق يبدأ عادة بأكبر ممثلي السلطة داخل المصنع ثم يأخذ في التدرج إلى الأسفل و

يبدو أن من العوامل الكامنة وراء ثنائية المصالح هذه علاوة على العوامل السابقة بروز عنصر السلطة بشكل خاص في المؤسسة و يرى بوتيز أن السلطة بطبيعتها سلاح ذو حدين - يمكن تحويل المصنع إلى كيان كلي فعال يضطلع بوظيفته التي قام من أجلها .

- نجد أن ممارسة السلطة تؤدي دائما إلى اتهام المنظمات الاجتماعية إلى معسكرين " معسكر الذين يمكن إضافة ثلاث اعتبارات أساسية لهذه القضية :

- أنه لا يمكن إرجاع كافة التناقضات الموجودة في المجال الصناعي إلى علاقات السلطة المباشرة فعلى سبيل المثال التناقضات الموجودة داخل الجهاز البيروقراطي و في العلاقة بين العمال و الموظفين و بين العمال و النقابة .

لذلك يمكن القول إن بناء السلطة داخل المؤسسة هو السبب النقابي أو الذي يبدو لنا في النهاية و لكنه ليس الموضوع الظاهر المعلن للنزاعات و التوترات الصناعية إذ تدور هذه النزاعات و الصراعات حول الأجر ظروف العمل و غير ذلك من الأمور و أخيراً لا ينبغي قول عمومية النزاعات و الصراعات و انبثاقها حتما من علاقات السلطة ولا يعني أن هذه النزاعات تأخذ دائما و بالضرورة صورة حادة و عنيفة و ذلك أن إمكانية تسوية النزاعات قد يسرت عملية التدخل في صورة التعبير عن الآراء و المواقف المتصارعة و جعلت من الممكن التحكم في مسار العلاقات الصراعية و النزاعات داخل المؤسسة .

- إن التنظيمات العمالية في جو الصراع فيما بينها بدلا من تكاملها و إن بعضها ينزع إلى انفصال عن الطبقة العاملة و ذلك لمحاولة الإدارة و سعيها إلى استقطاب أعضائها و استخدامهم لمصالحها. (محمد الجوهري، 1975 ص123 ص125)

#### دراسة رقم 4:

قام حريم بدراسة بعنوان إدارة الصراع التنظيمي، للتعرف على أساليب الصراع التنظيمي المستخدمة في المصارف التجارية في الأردن وتحديد أي الأساليب الأكثر تطبيقا

وما إذا كانت الفروق في مدى تطبيق أساليب النزاع تؤدي لمتغيرات المستوى الوظيفي، المؤهلة العلمي، العمر، الجنس، سنوات الخبرة.

### النتائج المتوصل إليها:

ميل عينة الدراسة إلى استخدام أساليب إدارة النزاع الآتية بالترتيب (التعاون، المساومة، الإجبار، التهرب، التنازل) كما بينت الدراسة عدم وجود فروق في مدى تطبيق الأساليب المذكورة أعلاه وتؤدي لمتغيرات العوامل الديموغرافية. (حسين حريم، 2006، ص17)

# الفصل الثاني

## تحديد مفاهيم

### الدراسة

## تمهيد:

يشكل الإطار المفاهيمي الخلفية التي ينطلق منها الباحث و التصور الذي يواجهه في إنجاز بحثه عبر المراحل المختلفة على اعتبار أن المفاهيم هي الأدوات التي من خلالها تنتقل أفكارنا إلى الواقع الملموس و بها نعبر عن هذا الواقع و بذلك فإن المفاهيم هي ادوات نظرية و منهجية لا يمكن الاستغناء عنها في أي دراسة.

و ان كون المفاهيم ليست أفكارا ثابتة بل هي افكار ديناميكية تتغير بتغير العصور و الظروف و أيديولوجية الحياة .

و منه فهي عبارة عن رموز تعكس مضمون فكر او سلوك أو مواقف أفراد أو مجتمع بحث بواسطة لغتهم أو أنها تحديثات لأحداث واقعية .

بناءً على ما سبق نحاول تحديد مفاهيم الدراسة الحالية و التي تدور حول صراعات العمل داخل المؤسسة الجزائرية .

**1- المؤسسة:**

عرف الكاتب روبينس " المؤسسة بأنها كيان اجتماعي مفتوح منسق بطريقة واعية راشدة و له حدود شبه معروفة و يعمل بصورة منتظمة إلى حد ما لتحقيق أهداف مشتركة و من هذا التعريف نجد أن المنظمة نظام كيان اجتماعي اي هناك مجموعة أفراد تربطهم علاقات تتصف بالاستمرارية ( عمل ، تفاعل ) و يكون هذا النظام مفتوح فهذه المنظمة تتأثر بالبيئة الخارجية و تؤثر فيها.

(فريد راغب و محمد النجار، 1976 ص 147)

**2- الصراع :**

يعتبر الصراع حالة عدم اتفاق أو عدم انسجام أو اختلاف بين الأفراد و الجماعات فيما بينهم فقد عرف "Luis Couiss" الصراع بأنه كفاح حول القيم و السعي من أجل السلطة و القوة و الموارد المحددة بهدف تحديد الخصوم او القضاء عليهم . و يقول "سميل" أن الصراع شكل من أشكال التفاعل الرئيسية طالما استهدف تحقيق الوحدة بين الجماعات و ان أدى ذلك إلى القضاء على أحد الأطراف ( أطراف الصراع ) .

(باركر و اخرون علم الاجتماع الصناعي 1972 ، ص 17)

**3-النزاع :**

يعتبر النزاع مهنيا كل خلاف بين العامل من جهة و صاحب العمل من جهة أخرى أثناء العمل بالتزام من الالتزامات المحددة في العقد أو الخرق أو عدم الامتثال لنص قانوني أو تنظيمي بما يسبب ضرر للطرف الآخر.(محمد الصغير بعلي، 1992، ص 83)

و يعد القانون 21/28 المؤرخ في 21/12/1991 المعدل للقانون 04/09 المؤرخ في 06/09/1990 بأن النزاع الفردي في العمل هو كل خلاف مرتبط بالعلاقات الاجتماعية و

المهنية و ظروف العمل العامة بين العمال الأجراء و المستخدمين و التي استعصى حلها في الاجتماعات الدورية.

فنستخلص بأن النزاعات المهنية نوعان (فردية و اخرى جماعية)

#### النزاعات الفردية:

هي خلاف قائم في العمل بين عامل أجير و مستخدم أو بين مرؤوس و رئيس سببها في اخلال النظام أو تقصير في تطبيق نص قانوني أو تنظيمي .

#### النزاعات الجماعية:

سببها العلاقات الاجتماعية و المهنية في علاقة العمل و لم يجد تسوية بموجب وسائل اتقاء الخلافات الجماعية و المستخدمة في:

- عقد اجتماعات دورية بين ممثلي العمال و المؤسسة المستخدمة و وضع سجل الاقتراحات بهدف تقادي أي نزاع داخل المؤسسة.

#### - المفهوم الإجرائي للنزاع :

هو كل خلاف و كل توتر يحدث بين العامل و إدارة المؤسسة و يكون عموما حول الاجر و الترفقيات مع ظروف العمل. (بشايبة سعد، مرجع سابق ذكره، ص76)

#### 4-الخلاف :

يعني الخصام و الشقاق و يستعمل في هذه الحالة لموازاة الكلمة الفرنسية المشتقة من الفعل الذي يعني الصدمة .

و عليه فإن الخلاف يعني النزاع أو التعارض بين المصالح و الآراء أو الصراع حول الحق. و يرى "كارل ماركس" أن الخلاف هو مقاومة الطبقة العاملة من أجل التغيير الاجتماعي. (اورسلان، 1999، ص75)

#### 5-العمل:

في علم الاجتماع الماركسي هو " النشاط الموجه للإنسان و الذي يهدف إلى السيطرة على القوى الطبيعية و الاجتماعية و تمويلها لتلبية حاجيات الإنسان و المجتمع و هذه الحاجيات تتكون تدريجيا ».

كما عرف عبد الباسط محمد حسن العمل بأنه " النشاط الموجه لتحويل القوى الطبيعية والبسيطة عليها من أجل تلبية حاجيات الإنسان".

نقول يعمل بمعنى يبذل جهداً بدنياً و عقلياً لتحقيق الغرض ، و في اللغة المؤلفوة يجاهد في سبيل عمل شيء ما يؤدي إلى الربح أو لتحسين الظروف المادية أو العقلية أو البدنية أو تحت ضغط من اي نوع .

يعرف كذلك بأنه: ضرب من النشاط العريض الشامل، و هو يعتمد على جمع العمليات النفسية التي يقوا عليها الكائن الحي.(عبد الباسط محمد الحسن 1972، ص231)

الجانب الميداني

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

للدراصة الميدانية

## منهج الدراسة

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة بهدف الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث.

إن الدراسة الراهنة ( أسباب الصراع ) داخل المؤسسة تهدف إلى وصف ظاهرة الصراع داخل العمل وتشخيصها وتسليط الضوء على جوانبها المختلفة بهدف فهمها وتحليلها والوصول إلى معانيها السوسولوجية ومن أجل التحقق من الصدق الإمبريالي لفرضيات الدراسة و أهدافها .( احسان محمد الحسن ، 1982 ، ص42).

حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهدف وطبيعة الدراسة

## ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة

**مجتمع الدراسة:** إن الدراسة الراهنة أسباب الصراع داخل المؤسسة " المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيبة" و بما أن أفراد العينة هذه الدراسة تتكون من 260 موظف ، فقد اتبعت الدراسة بالعينة العشوائية بغية التوصل إلى مجموعة من الحقائق حول موضوع البحث

**عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من 80 عاملا بالمؤسسة الاستشفائية احميدة بن عجيبة بالأغواط تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

## الجدول رقم 01 يبين جنس للمبحوثين

النسبة	التكرار	الجنس
<u>68.75%</u>	<u>55</u>	<u>الذكور</u>
<u>32.25%</u>	<u>25</u>	<u>إناث</u>
<u>100%</u>	<u>80</u>	<u>مجموع</u>

يبين الجدول أعلاه جنس المبحوثين حيث أشارت المعطيات الإحصائية إن نسبة

الإناث أقل من نسبة الذكور.

## أدوات جمع البيانات

## 1 - الاستبيان:

وصف الأداة: اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، حيث يتكون الاستبيان المعد من طرف الطلبة أصحاب البحث من 29 سؤالاً يجاب عليها ضمن بديلين هما "نعم" و "لا" حيث تتال الإجابة بنعم الدرجة 2 والإجابة ب "لا" الدرجة 1، علاا الرغم من اعتماد الطالبين على النسب المئوية والتكرارات لقراءة النتائج وليس على المتوسط الحسابي

## الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

## - الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية):

وتم حساب صدق المقياس بطريقة الصدق التمييزي أو ما يعرف بالمقارنة الطرفية، حيث تم ترتيب الدرجات من الأدنى إلى الأعلى ثم أخذ نسبة 33 % من الدرجات أعلى التوزيع ونسبة 33 % من الدرجات أسفل التوزيع، وتم حساب الفروق بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا.

الجدول يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج "ت"

الدالة الإحصائية	درجة الحرية	القيمة المعيارية « p »	ت المحسوبة	ع	م	ن	مجموعات المقارنة
دالة عند مستوى 0.01	12	0.00	26.39	272,1	29,57	07	الدنيا
				059,2	57,81	07	العليا

يتبين من الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة (26.39) والقيمة المعيارية (0.00) أقل من 0.05 و 0.01 عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) وعند درجة حرية (12) .  
وعليه توجد فروق بين المجموعة العليا وبين المجموعة الدنيا والمقياس يميز بين أطرافه ومنه فهو صادق.

ب- الثبات:

حساب قيمة الفا كرومباخ

جدول يوضح معامل الثبات "الفا"

معامل الثبات	
عدد البنود	قيمة الفا كرومباخ
25	0.84

و من نتائج الجدول يتبين أن المقياس يتمتع بثبات يمكن الوثوق فيه.

الاساليب الإحصائية:

- اعتمدنا على النسب المئوية % التكرارات  $f_i$

- اعتمدنا على t- test للكشف عن الفروق في الصدق التمييزي للاستبيان

## الجدول رقم 02 يبين العلاقة بين الراتب الممنوح و الصراع بين المشرف

المجموع		لا		نعم		الصراع مع المرتب المشرف
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	11	%54.54	06	%45.45	05	نعم
%100	14	%57.14	08	%42.85	06	لا
%100	25	%56	14	%44	11	المجموع

يبين الجدول أعلاه العلاقة بين الراتب المدفوع و علاقته بالصراع مع المشرف حيث أشارت المعطيات النسبية أن أعلى نسبة هي 57.14% من المبحوثين أن راتبهم لا يعكس الجهد المبذول أثناء العمل ولا توجد صراعات مع المشرف .

و من خلال ملاحظتنا الميدانية للمجتمع المبحوث انه لا علاقة بين الراتب الممنوح ليس له أي دخل في الصراع مع المشرف و هذا راجع ربما إلى مؤشرات أخرى لا العلاقة لها بالراتب الممنوح للعمال و وجود مظاهر من الصراع مع المشرف على العمل.

الجدول رقم 03 يبين العلاقة بين الراتب و رضى العمال عن وضعيتهم داخل المؤسسة

المجموع		لا		نعم		الرضى المرتب
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	09	%55.55	05	%44.44	04	نعم
%100	16	%50	08	%50	08	لا
%100	25	%52	13	%48	12	المجموع

- يبين الجدول اعلاه العلاقة بين الراتب و رضى العمال عن وضعيتهم داخل المؤسسة حيث اشارت النسبة الكبيرة والتي تقدر ب 55.55% بالمئة من مجموع افراد العينة ان مرتباتهم لا تغطي جميع المتطلبات وبالتالي هم غير راضيين عن وضعيتهم داخل المؤسسة بالمقارنة مع نسبة 50% من مجموع افراد العينة مرتباتهم تكفيهم وهم راضون عن عملهم ووضعياتهم داخل المؤسسة

- من خلال ما تقدم نفهم ان للراتب دخل في رضى العمال عن وضعيتهم الوظيفية داخل المؤسسة وهذه المؤشرات قامت بدراستها العديد من النظريات النفسية وبينها مدرسة العلاقات الانسانية التي ربطت بين الاجر والرضى الوظيفي وان الاجر هو الحافز للعمل.

## الجدول رقم 04 يبين العلاقة بين العمل ووقوع الصراع داخل المؤسسة .

المجموع		لا		نعم		وقوع الصراع تغيير العمل داخل المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	12	%25	03	%75	09	نعم
%100	13	%61.54	08	%38.46	05	لا
%100	25	%44	11	%56	14	المجموع

يبين الجدول اعلاه ان هناك نسبة كبيرة تقدر ب75% من المبحوثين يفكرون في البقاء في المؤسسة وهذا لانهم لا يرون بان هناك صراعات تحدث داخل اطار العمل . بالمقارنة مع نسبة قليلة قدرت ب38.46% من من يفكرون في تغيير المؤسسة وهذا راجع لوجود صراعات داخل المؤسسة .

ان النظريات السيسولوجية قامت بتفسير عوامل الصراع داخل المؤسسة وكل منها ربطت مظاهر الصراع بعدى عوامل وان الصراع هو الذي يدفع العمال الى النفور من العمل بحد ذاته ومن ثم عدم التكيف والظروف المهنية المكهية وبالتالي يفكرون في تغيير المؤسسة التي يعملون بها

والواقع الميداني لدراستنا يبين نفس ما توصل اليها الباحثون في مجال سيسولوجية التنظيم والعمل في ان العمال لا يرون وجود مظاهر للصراع داخل مؤسستهم وهذا اعتقادهم وبالتالي هم راضون ولا يفكرون في التخلي عن اعمالهم وعن المؤسسة التي ينتمون اليها.

**الجدول رقم 05 يبين العلاقة بين فئة من المبحوثين بأعمال إضافية وبين القيام بأعمال تضر المؤسسة في حال عدم الترقية الى مناصب عليا**

المجموع		لا		نعم		القيام بأعمال تضر المؤسسة القيام بأعمال إضافية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	12	%33.33	04	%66.66	08	نعم
%100	13	%61.53	08	%38.46	05	لا
%100	25	%48	12	%52	13	المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول ان نسبة 61.53% من مجموع أفراد الفئة لا يقومون بأعمال إضافية خارج المجهود في إطار العمل ولا يقومون بأعمال تضر بالجو العام للمؤسسة في حالة عدم ترفيتهم . وبالمقارنة مع نسبة 33.33% من مجموع أفراد العينة يقوم بأعمال إضافية و التالي لا يقومون بشغب و سلوكيات غير أخلاقية تضر من السير الحسن للمؤسسة.

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول تبين لنا أن أكثر العمال يقومون بأعمال شغب تضر من السير الحسن للمؤسسة في حالة عدم ترفيتهم الى مراتب عليا و هذا راجع إلى أن اغلب الموظفين لا يقومون بأعمال إضافية و بالتالي العلاقة واضحة على وجود نوع من الاستقرار و التعاون إلا في بعض الحالات الشاذة كعدم ترقية الموظف و هضم كل حقوق المهنية.

## الجدول رقم 06 يبين العلاقة بين رؤية المبحوثين إلى ملائمة ظروف العمل و وجود الصراع داخل المؤسسة

المجموع		لا		نعم		وجود الصراع ظروف العمل الملائمة
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	13	%69.24	09	%30.76	04	نعم
%100	12	%16.67	02	%83.33	10	لا
%100	25	%44	11	%56	14	المجموع

يبين المعطيات الواردة في الجدول أن نسبة 83,33% من مجموع أفراد العينة يرون أن ظروف العمل غير ملائمة و بالتالي يؤدي إلى صراع بين العمال و المسؤولين عن العمل داخل المؤسسة بالمقارنة مع نسبة 16,67% يرون أن ظروف العمل غير ملائمة ولا يوجد صراع داخل المؤسسة مما يعني أن الظروف المهنية لا دخل لها بوجود الصراع الوظيفي بين العمال و المسؤولين.

أسفرت نتائج الدراسات السوسولوجية أن هناك علاقة بين الظروف المهنية التي يعمل فيها العامل من بيئة عمل فيزيقية سيئة أو ظروف العمل فيها يتعلق بعلاقات العمل ووجود و وجود مظاهر من عدم الرضى الوظيفي لدى العمال  
اما دراستنا الميدانية فاستقرت نتائجها في الربط بين ظروف العمل و بين وجود مظاهر من الصراع و هذا يعني أن الظروف التي يعمل فيها الموظف تؤدي لا محالة إلى إبراز مظاهر من الخلاف و الصراع في بيئة العمل.

جدول رقم 07. يبين العلاقة بين رضى عمل المبحوثين ووجود نزاعات داخل المؤسسة.

المجموع		لا		نعم		نزاعات العمل الرضى عن العمل
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	10	%30	03	%70	07	نعم
%100	15	%6.66	01	%93.33	14	لا
%100	25	%16	04	%84	21	المجموع

يبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة 93,33% من مجموع أفراد العينة في راضيين عن وضعيتهم المهنية و بالتالي يحدث نزاعات داخل المؤسسة مقارنة مع نسبة 30% من مجموع أفراد العينة أنهم راضيين عن العمل الذي يزاولونه و يرون بأنه لا وجود لحالات الصراع .

يبين الواقع الميداني أن المؤسسة فيها نوع من النزاع التنظيمي داخل المؤسسة و هذا راجع إلى وضعية العمال و عدم رضاه عن العمل .

الجدول رقم 08. يبين علاقة وجود نوع من الضغوطات على العامل من المشرف ووقوع صراع بين العامل والمشرف في العمل

المجموع		لا		نعم		وقوع الصراع تغيير العمل داخل المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	09	%44.44	04	%55.55	05	نعم
%100	16	%62.5	10	%37.5	06	لا
%100	25	%56	14	%44	11	المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول أن نسبة 62,50% من مجموع المبحوثين المشرف لا يمارس أي ضغوطات كانت على العمال و بالتالي لا وجود لحالة الصراع بين العمال و المشرف عليه ، بالمقارنة مع نسبة 44,44% من مجموع أفراد العينة مع ضغوطات الصادرة عن المشرف ولا وجود لصراع بينهم و المشرف .

نستنتج من خلال ما تقدم أن المسؤولين داخل المؤسسة يمارسون ضغوط على العمال أثناء أداء مهامهم و ذلك لتجنب أي صراع معهم .

## الجدول رقم 09 يبين العلاقة بين العمال داخل المؤسسة و وقوع الصراع مع المشرفين

المجموع		لا		نعم		وجود الصراع مع المشرف
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	11	%45.45	05	%54.54	06	الترقية نعم
%100	14	%64.28	09	%35.71	05	لا
%100	25	%56	14	%44	11	المجموع

تبين الاحصائيات الواردة في الجدول أن نسبة 62,28% من مجموع أفراد العينة لم يرتقوا منذ دخولهم إلى المؤسسة إلى مراتب عليا و هذا لم يؤدي إلى وجود بعض مظاهر من النزاع و الصراع مع المشرفين .

بالمقارنة مع نسبة 45,45% من مجموع أفراد العينة ترقوا إلى مناصب عليا و لكن حدث بينهم و بين المشرفين على العمل ( نوع من الصراع ) .

نستنتج أن ترقية العمال داخل مؤسساتهم لا علاقة لها بوجود الصراع مع المشرف على العمل و بالتالي نستخلص إلى أن وجود صراعات كما وضعناها في الجداول السابقة مرده إلى بيئة العمل ولا إلى الترقية و ما شابه ذلك.

الجدول رقم 10 يبين العلاقة بين الترقية حسب المؤهل العلمي و بين قيام العمال بأعمال شغب تضر بالمؤسسة في حال عدم ترفيتهم الى مناصب عليا

المجموع		لا		نعم		وجود الصراع مع المشرف الترقية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	14	%50	07	%50	07	نعم
%100	11	%63.63	07	%36.36	04	لا
%100	25	%56	14	%44	11	المجموع

تبين الإحصائيات الواردة في الجدول أن نسبة 63.63% من مجموع أفراد العينة لا يرون بأن الترقيات تكون حسب المؤهل العلمي داخل المؤسسة وبالتالي لا يقومون بأعمال شغب تضر المؤسسة، بالمقارنة مع نسبة 50% من مجموع أفراد العينة يرون أن الترقية تكون حسب المؤهل العلمي ولا يقومون بأعمال تضر المؤسسة.

**الجدول رقم 11: يبين العلاقة بين رؤية العمال في وجود نظام للترقية داخل المؤسسة وفي حالة إهمال لعامل وعدم ترقيته وقيامه بأعمال تضر المؤسسة**

المجموع		لا		نعم		القيام بأعمال شغب وجود نظام للترقية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	16	%62.5	10	%37.5	06	نعم
%100	09	%44.45	04	%55.55	05	لا
%100	25	%56	14	%44	11	المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة قدرت ب 62.50% من مجموع المبحوثين يرون بأن هناك نظام للترقية تعمل به المؤسسة ولا يقومون بأعمال تضر المؤسسة بالمقارنة مع نسبة 55.55% من مجموع المبحوثين لا يرون بأن هناك نظام للترقية ولكن يقومون بأعمال تضر المؤسسة نستنتج أن هناك وجود نظام تعمل به المؤسسة في ترقية العمال إلى مناصب عليا في حال عدم الترقية

وأن عدم وجود نظام يؤدي إلى الصرع بين العمال والإدارة والعمال فيما بينهم يخلف أعمال شغب ومشاكل بينهم فيما يتعلق بالترقية إلى مناصب عليا

## نتائج الفرضيات

### نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

- لا وجود لعلاقة بين الراتب و بين وجود مظاهر للصراع داخل المؤسسة خاصة بين الموظفين و المشرف عن العمل .
- ان العمال غير راضين عن أعمالهم و وضعياتهم الوظيفية وهذا ليس له علاقة بالأجر الذي يتقاضاه العامل .
- لا وجود لمظاهر الصراع في بيئة العمل وأن العمال لا يفكرون في التخلي عن أعمالهم والبقاء في المؤسسة وهذا راجع إلى وجود جو من الاستقرار و التعاون بين العمال.

### نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

- ان لظروف العمل النسبية داخل في بروز مظاهر من الصراع داخل المؤسسة .
- وجود مظاهر من النزاعات التنظيمية داخل المؤسسة بسبب عدم رضى العمال عن العمل داخل المؤسسة.
- لا وجود لضغوطات من قبل المشرف على العامل ولا وجود للصراع بين العامل و المشرف.

### نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

- ترقية العامل داخل مؤسسته لا علاقة لها بوجود الصراع مع المشرفين .
- لا جود للقيام بأعمال تضر بالمؤسسة في العمال و رؤية العمال للترقية حسب المؤهلات العلمية التي لاوجود لها .
- الإدارة تعمل بنظام الترقية وهذا ما يدعوا العمال إلى الرزانة وعدم اظهار المشاكل داخل المؤسسة

**الاستنتاج العام:**

من خلال هذه الدراسة اتضح لنا بأن وجود الصراع داخل المؤسسة لا يكسوه الجانب المادي أي لا علاقة للراتب بوجود الصراع، بالإضافة الى أن الترقية ليس لها أي دخل في وجود الصراعات والنزاعات في هذه الدراسة بل أن الصراع داخل المؤسسة يرجع إلى عوامل أخرى ومن خلال هذا البحث الميداني ظهر لنا أن السبب الحقيقي وراء هذه الصراعات في المؤسسة يرجع إلى الظروف الداخلية التي يعيشها العامل داخل البيئة التي يعمل بها.

خاتمة

## خاتمة :

و في خاتمة هذا البحث أذكر نفسي و غيري بقوله سبحانه وتعالى : ( فمن كان يرجو لقاء ربه فليعمل عملا صالحا ولا يشرك بعبادة ربه أحدا ) سورة الكهف .

إن صراعات العمل تعتبر من الموضوعات المتغيرة باستمرار و التي يصعب تحديدها تحديدا دقيقا وفق نمط معين ، و لهذا حاولنا في الجانب النظري و الميداني منه ، تحديد عناصر و مكونات هذه الظاهرة و سياق العلاقات التبادلية بين المتغيرات التنظيمية ، إلا أنه تبقى هذه الظاهرة صراعات العمل دوما تحتاج إلى مزيد من التقصي و البحث .

حيث واجهتنا الكثير من الصعوبات لمعرفة الأسباب الحقيقية وراء هذه الظاهرة داخل المؤسسة و معرفة الطرق المؤدية لها باعتبار أن متغيراتها تتغير باستمرار على حسب مكونات هذه الظاهرة إلا أن و بحسب هذه الدراسة فقد تبين لنا من خلال دراسة المتغيرات ان السبب الحقيقي وراء ظاهرة صراعات العمل هو الظروف المحيطة بالعمل أي أن الظروف المحيطة ببيئة العمل هي التي تخلق هذه الظاهرة.

و بذلك فعلى أصحاب المؤسسات أو الهيئات الوصفية بخلق جو ملائم داخل بيئة العمل لأنه من الأسباب الحقيقية وراء وقوع صراعات و نزاعات داخل المؤسسات

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

- 1 - احسان محمد الحسن ، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي ، دار الطليعة للطباعة والنشر ، بيروت ، 1982 ، ص 42 .
- 2 - باركر و اخرون علم الاجتماع الصناعي ، ترجمة محمد علي محمد آخرون ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 1972 ، ص 17 .
- 3 - بشاينية سعد ، علم اجتماع العمل ، منشورات جامعة منتوري ، قسنطينة 2003 ص 67
- 4 - حسين حريم ، مبادئ الإدارة الحديثة ( النظريات ، العمليات الإدارية ، وظائف المنظمة ) ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، طبعة 1 ، 2006 .
- 5 - رشيد اورسلان ، التسيير الإداري في مؤسسات التعليم الأساسي و الثانوي العام و التقني ، 1999 .
- 6 - عبد الباسط محمد حسن ، البحث العلمي طبعة 8 ، القاهرة ، 1982
- 7 - عبد الباسط محمد حسن ، علم الاجتماع الصناعي ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 1972 ،
- 8 - عبدالله محمود عبد الرحمان ، سوسيولوجيا ، التنظيم ، دار المعارف الجامعية ، الإسكندرية ، 1987 ص 16
- 9 - عمار بوحوش ، دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1985 ص 93 .
- 10 - محمد الصغير بعلي ، تشريع العمل و تنظيم القطاع العام في الجزائر ، استقلالية المؤسسات ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 .
- 11 - محمد الجوهري ، علم الاجتماع الصناعي ، دار الحمامة للطباعة ، طبعة 1 ، 1975 ص 123 ص 125

12 - فريد راغب و محمد النجار ، السياسات الإدارية و استراتيجية الأعمال ، مؤسسة الكتاب ، الكويت ، 1976 .

### الرسائل :

1 - رمضان إبراهيمي ، نزاعات العمل في الجزائر ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر ، 1988 .

2- صالح بن النوار ، أسباب الاستقرار في العمل الصناعي في الجزائر ، رسالة ماجستير ، 1995 .

3 - علي غربي ، العلاقة الصناعية في مجتمع المصنع ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة 1989

الملاحق

المقياس:

المحور الأول بيانات متعلقة بالأجور و صراعات العمل

1 - هل راتبك يعكس مجهودك الذي تبذله في العمل

(1) نعم  (2) لا

(2) هل راتبك يغطي جميع متطلبات المعيشة

(1) نعم  (2) لا

(3) هل تصنيفك في سلم الأجور يناسب مؤهلك العلمي

(1) نعم  (2) لا

(4) إذا وجدت عملا أفضل و باجر أفضل هل تفكر بالبقاء في المؤسسة

(1) نعم  (2) لا

(5) هل تقوم بأعمال إضافية داخل المؤسسة

(1) نعم  (2) لا

المحور الثاني بيانات متعلقة بظروف العمل و الصراعات العمالية

(1) هل ترى أن ظروف العمل داخل المؤسسة ملائمة

(1) نعم  (2) لا

(2) هل أنت راض عن عملك و وضعيتك داخل المؤسسة

(1) نعم  (2) لا

(3) ما رأيك في مستقبل العمال داخل المؤسسة

(1) يبشر بالخير  (2) غامض  (3) سيئ

(4) هل تبدو لك ساعات العمل طويلة

(1) نعم  (2) لا

(5) هل تشعر بعدم الرغبة في الذهاب الى العمل

(1) نعم  (2) لا

(6) هل تشعر بالرغبة في التخلص من عملك أثناء أدائك له

(1) نعم  (2) لا

(7) هل هناك ضغوطات من المشرف

(1) نعم  (2) لا

(8) هل تشارك في تنفيذ القرارات

(1) نعم  (2) لا

(9) هل سبق و وقع صراع داخل المؤسسة

(1) نعم  (2) لا

(10) في حال وقوع الصراع هل الادارة بابها مفتوح

(1) نعم  (2) لا

(11) هل سبق و حدث صراع بينك و بين مشرفك

(1) نعم  (2) لا

(12) هل تجد لهذه الصراعات حلا لها

1) نعم  2) لا

المحور الثالث بيانات متعلقة بالترقية و الصراعات

1) هل تحدث نزاعات داخل المؤسسة بسبب الترقية

1) نعم  2) لا

2) هل ترقية منذ دخولك الى المؤسسة

1) نعم  2) لا

3) هل الترقيات في المؤسسة تكون حسب المؤهل العلمي

1) نعم  2) لا

4) هل هناك نظام للترقيات تسيير عليه المؤسسة

1) نعم  2) لا

5) هل سبق و إن وقع صراع بين العمال و الإدارة بسبب الترقيات

1) نعم  2) لا

6) هل تحدث حساسية بين العمال في حالة ترقية ا عامل و إهمال عامل آخر

1) نعم  2) لا

7) في حال إهمال عامل و عدم ترقيته فهل يقوم بأعمال تضر بالمؤسسة

1) نعم  2) لا

8) هل ارتقائك في منصبك يجعلك راض عن العمل داخل المؤسسة

1) نعم  2) لا

وخير ما نختم بيه قول القاضي عماد  
الأصفهاني رحمة الله عليه

"إني رأيتُ أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه  
إلا قال في غده:

لَوْ غَيْرَ هَذَا لَكَانَ أَحْسَنَ، وَلَوْ زِيدَ هَذَا لَكَانَ  
يُسْتَحْسَنُ، وَلَوْ قُدِّمَ هَذَا لَكَانَ أَفْضَلَ، وَلَوْ تُرِكَ  
هَذَا لَكَانَ أَجْمَلَ. وَهَذَا أَعْظَمُ الْعَبْرِ، وَهُوَ دَلِيلٌ  
عَلَى اسْتِيْلَاءِ النِّقْصِ عَلَى جَمَلَةِ الْبَشَرِ."