



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي-الأغواط-  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديمقراطية

الصراع وأثره في داخل المؤسسة الإدارية  
(دراسة ميدانية على عينة من العاملين مديرية التوزيع سونالغاز حي صنوبر بالأغواط)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت اشراف الاستاذة:  
\* سعدية قندوسي

من اعداد الطالب:  
- مخطط التونسي

السنة الجامعية 2025/2024

# شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد  
الرضا الحمد لله الذي يسر لنا طريق العلم ووفقتنا إلى إنجاز هذا  
العمل.

نتوجه بالشكر الجزيل

إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة سعدية قندوسي


والشكر إلى كل أساتذة الكلية

وكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل



# أهداء

أهدي ثمرة جهدي وبالغ حمدي وشكري إلى  
الذي خلقني وبرحمته هداني ومن الجهل  
أنجاني إلى الله جل شأنه، إلى من فتحت عياني على وجهها  
المشرق إلى من وقفت معي في السراء  
والضراء إلى رمز المحبة والتضحية والحنان أمي الحبيبة،  
إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي  
الطموح والمثابرة  
مخطار التونسي



### ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة في معرفة الصراع وأثره داخل المؤسسة مديرية التوزيع سونالغاز حي الصنوبر بالأغواط كون الصراع التنظيمي يعد أحد المواضيع البالغة الأهمية من حيث مردودية إنتاجية المؤسسة ومن حيث علاقات الأفراد العاملين مع بعضهم حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستعمال أداة الدراسة الممثلة في الاستبيان وتم اختيار عينة قوامها 35 عامل بمؤسسة سونلغاز بالأغواط وبعد استرجاع الاستبيان وتفريغه في برنامج Spss توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- يؤثر الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي للمؤسسة.
- وجود رضا وظيفي لدى العاملين مما ينعكس على أدائهم الوظيفي.
- وجود علاقات قرابة ولكن لا تؤثر بشكل كبير على الانتماء وعلاقات المصالح.
- لا يوجد صراع تنظيمي يعرقل السير العام للمؤسسة.

### Study summary:

This study aims to understand conflict and its impact within the institution — the Sonelgaz Distribution Directorate in the Al-Snoubour neighborhood of Laghouat — since organizational conflict is considered one of the most important topics in terms of the institution's productivity and the relationships among employees. The descriptive-analytical method was used, along with a questionnaire as the study tool. A sample of 35 employees from the Sonelgaz institution in Laghouat was selected. After collecting and processing the questionnaires using the SPSS program, the study reached the following results:

- Organizational conflict affects the functionality of an organization.
- The presence of job satisfaction among employees, which is reflected in their job performance.
- The existence of kinship relationships but not significantly affecting affiliation and interest relationships.
- There is no organizational conflict that hinders the general functioning of the institution.

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
/	إهداء
/	شكر وتقدير
أ	فهرس المحتويات
ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة</b>	
3	تمهيد
4	1- إشكالية الدراسة
5	2- تساؤلات الدراسة
5	3- فرضيات الدراسة
6	4- أسباب اختيار الدراسة
7	5- أهداف الدراسة
8	6- أهمية الدراسة
8	7- المفاهيم الأساسية
10	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسات السابقة</b>	
12	تمهيد
13	1- الدراسة الأولى: دراسة وتجارب هاوثورن.
14	2- الدراسة الثانية: دراسة المربع.
15	3- الدراسة الثالثة: حمد سلامة.
16	4- الدراسة الرابعة: دراسة أمينة قهواجي.
16	5- الدراسة الخامسة: دراسة أحمد اللوح.
17	6- الدراسة السادسة: دراسة فوزي أبو عساكر.
19	7- خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة	
21	تمهيد.
22	1- مجال الدراسة.
23	2- منهج الدراسة.
24	3- أداة الدراسة.
25	4- مجتمع الدراسة وعينته
23	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة على ضوء النتائج الميدانية.	
34	تمهيد
35	1- عرض وتفسير الفرضية الأولى
41	2- عرض وتفسير الفرضية الثانية.
55	3- عرض وتفسير الفرضية الثالثة.
58	الاستنتاج العام
60	خلاصة الدراسة
62	قائمة المراجع
64	قائمة الملاحق

مقدمة

مقدمة:

يعتبر موضوع الصراع من بين المواضيع الأكثر أهمية في مجال التنظيمات الإدارية، حيث عالجت العديد من الدراسات هذا الموضوع من مختلف الاتجاهات، يعتبر الصراع من الظواهر الطبيعية في حياة الناس، وهو من الأمور التي لا بدّ منها لأن الثبات والاستقرار الدائمين من الأمور المستحيلة الأمر الذي يفسر وجود الصراع بين الأفراد داخل المنظمات، ويعرف الصراع بأنه تعطيل لوسائل اتخاذ القرارات مما يصعب عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل، فالصراع ظاهرة سلوكية إنسانية تأتي نتيجة العلاقات التي تسود أو تجمع الجماعات في العملكون الصراع التنظيمي حالة اختلاف أو نزاع بين الأفراد أو المجموعات داخل المنظمة، ويمكن أن يؤثر سلبيًا على أداء العاملين، على الرغم من أن بعض أنواع الصراع قد تكون محفزة للإبداع والابتكار، إلا أن الصراع الزائد أو غير المُدار بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، كذلك الصراع ينجم عنه تشكل كتلات عمالية تتضارب مصالحها الشخصية فتعكس على مصلحة المؤسسة العامة وما تشهده المؤسسات في وقتنا الحالي وجود تطورات أدت إلى تغيير الكثير من المفاهيم والممارسات وجاءت هذه الدراسة لتوضيح الجوانب المتعددة للصراع التنظيمي ومساعدة إدارات المنظمات للتعامل بالأسلوب السليم مع الأنواع المختلفة للصراع حتى لا ينجر سلبياً على إنجاز المهام الموكلة إلى العاملين، ولقد يترتب عن الصراع التنظيمي وجود مظاهر سلبية تنعكس بشكل تام ومباشر على الفاعلية لدى العاملين، فالمؤسسة باعتبارها إطار تفاعلي للأفراد في جميع مستوياتها التنظيمية فالعمال يتبادلون المعلومات والخبرات فيما بينهم وهذا ما يسمح بإعطاء آراء ووجهها نظر مختلفة بين العمال قد تؤدي بهم إلى الاتفاق أو التعارض في بعض الأحيان مما ينتج عن صراع، فالتنظيم يكتنف أنواعا عديدة من الصراعات التي يجب على الإدارة الناجمة الاعتراف بها والتعرف على أسبابها سعيا للتوصل إلى الطريقة المناسبة للتعامل معها واستغلالها بما يخدم المؤسسة.

لذلك ومن خلال ما سبق يمكننا تقسيم دراستنا هذه إلى قسمين كل قسم يتكون من فصلين وهما التالي:

❖ القسم الأول: الجانب النظري ويتكون من فصلين

الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة.

❖ القسم الثاني الجانب الميداني ويتكون من فصلين

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة.

الفصل الرابع: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

# الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

- (1) مشكلة الدراسة.
  - (2) تساؤلات الدراسة.
  - (3) فرضيات الدراسة.
  - (4) اهداف الدراسة.
  - (5) أهمية الدراسة.
  - (6) المصطلحات والمفاهيم.
- خلاصة الفصل.

## تمهيد:

من المعلوم أن علم الاجتماع لا يهتم بوصف الظواهر السوسولوجية بقدر ما يحاول اكتشاف وشرح أسباب وجودها وتفسير العلاقة القائمة بين العوامل المؤثرة فيها ومعاينة التغيرات التي تطرأ عليها وتفسيرها تفسيراً علمياً، ولهذا تقتضي عملية البحث العلمي السير وفق قواعد علمية وعملية عقلية من أجل الوصول إلى البيانات الموضوعية المترابطة ضمن تسلسل منطقي في خطوات منهجية ولهذا تضمن الفصل الأول موضوع الدراسة وفيه تم تحديد الإشكالية، صياغة الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة والأهداف المبتغاة من البحث وفي الأخير تم تحديد مفاهيم الدراسة.

## 1. إشكالية الدراسة:

يعد الصراع الإداري من بين المواضيع التي لقيت اهتماما واضحا وجليا من قبل الباحثين والمختصين وحدة باهتمام واسع النطاق ومع ازدياد أشكال الصراع بدت الحاجة ملحة إلى فهم صحيح لهذه الظاهرة وأسبابها وعلاقتها بالتنظيم غير رسمي للعالمين داخل المؤسسات ويتفاعل العاملون في المستويات الإدارية المختلفة مع بعضهم البعض بشكل مستمر من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسة ويؤدي هذا التفاعل إلى اتفاق حول بعض الأمور واختلاف حول البعض الآخر، وغالبا ما تقود حالات عدم التوافق وتعارض المصالح إلى حدوث الصراعات الإدارية.

لا تعتبر المؤسسات الاقتصادية والتجارية استثناء في هذا الشأن فهي أيضا تشهد مثل هذه الصراعات، ولقد أثبتت عدة دراسات أن تطبيق إستراتيجيات إدارة الصراع الإداري في المؤسسات له أثر على مستوى أداء العاملين فيها وأن المستوى الأمثل أداء لن يتحقق إلا من خلال تعلم كيفية إدارة الصراع، ولتحقيق تلك الأهداف الجوهرية المتضمنة في سعي المؤسسة لتحقيق الكفاءة العالية والنظرية السائدة للصراعات على أن نتائجها سلبية فهي تؤدي إلى إحباط سلبي وانفعال وانخفاض الروح المعنوية وتدني روح الفريق كما أنها تؤدي إلى إهدار وانخفاض أداء العاملين، هذه النظرة السلبية اختلفت في الماضي وهناك إيجابيات تشجع على تبني الأفكار الإبداعية والحلول وروح النفس والتحدى أدى إلى إحداث التغيير والتطوير اللازم في المؤسسات، ويعني هذا أن جوهر ضغوط العمل والصراع الإداري هو في الحقيقة أحد المقومات الأساسية لكفاءة.

وفعالية التنظيم غير رسمي والإداري في أي مؤسسة إلا أن هذا يتطلب رؤية إدارية وفعاليات قيادية وتوجيه هذه الضغوط تلك الصراعات على مستوى الوظيفة والمؤسسة معا، ليكون بمثابة الوقود ذي الجودة العالية لتحريك وتنمية الدوافع والحوافز لدى العاملين وضبط سلوكهم تجاه المؤسسة حيث تكمن الخطورة في البديل الطبيعي التلقائي وفي حالة غياب أو فشل السياسات الإدارية ونظم وقيم العمل التي

تضبط وتوجه ضغوط وصراعات العمل التي تصبح في هذه الحالة وسيلة لفئة معينة محدودة في المجتمع من أجل الاستحواذ على السلطة وتوسيع الصلاحيات وتعميقها وتنمية فرص المكاسب الخاصة والمصالح الذاتية، لذا فإن هذه الدراسة تبحث عن علاقة الصراع الإداري بالتنظيم غير رسمي لدى العاملين والتنظيم غير رسمي في المؤسسات خاصة ومن هذا المنطلق نطرح السؤال الجوهري والذي مفاده كآتي :

ما علاقة الصراع الإداري بالتنظيم غير رسمي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بحي الصنوبر

بالأغواط؟

ويترعرع عليه ثلاث أسئلة كالتالي:

## 2. التساؤلات:

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصراع الإداري والتنظيم غير رسمي لدى عينة من عمال

مؤسسة سونلغاز بحي الصنوبر بالأغواط؟

- ما مستوى الصراع الإداري لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بحي الصنوبر بالأغواط ؟

- ما مستوى التنظيم غير رسمي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بحي الصنوبر بالأغواط؟

## 3. الفرضيات:

حدد هذه العلاقات:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصراع الإداري والتنظيم غير رسمي لدى عينة من عمال

مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

- نتوقع أن يكون مستوى الصراع الإداري مرتفع او منخفض لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بحي

الصنوبر بالأغواط

#### 4. أسباب اختيار الموضوع:

##### أولاً: الأسباب الموضوعية:

- التعرف على أسباب الصراع الإداري لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.
- العمل على تقديم بعض الحلول والتوصيات التي من شأنها مساعدة لتحقيق من شدة الصراع وأداء العاملين لتعامل معه وتجنب الآثار السلبية.
- إفادة الباحثين في مجال الصراع الإداري والتنظيم غير رسمي خاصة في مجال أسباب الصراع وعلاقته بالمتغيرات الدراسة.
- معرفة الأساليب التي يستخدمها الإداريون في إدارة موقف الصراع الإداري الذي يحدث بينهم.

##### ثانياً: الأسباب الذاتية:

- ✓ إنَّ اغلب الرسائل التخرج لم تتناول هذا الموضوع من جانب العمال.
- ✓ التعرف على البناء الإداري للمؤسسة وكيفية عملها الرغبة في تقديم بعض المعلومات حول
- ✓ موضوع الصراع الإداري وعلاقته بالتنظيم غير رسمي للعاملين في مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

#### 5. أهداف الدراسة:

- ✓ الكشف عن مشكلات تتعلق بالصراع الإداري ومحاولة إيجاد حلول لها.
- ✓ التعرف على أسباب الصراع الإداري بين العمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط
- ✓ الكشف عن مستوى التنظيم غير رسمي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط
- ✓ الكشف عن العلاقة بين الصراع الإداري والتنظيم غير رسمي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط.
- ✓ الكشف عن مستوى الصراع الإداري لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

## 6. أهمية الدراسة:

- ✓ تقديم إطاراً مفاهيمياً عن موضوع الصراع الإداري وعلاقته بالتنظيم غير رسمي
- ✓ مساعدة الإدارة والعاملين في التعرف على إستراتيجية المتبعة في إدارة الصراع الإداري وأثره على أداء العامل.
- ✓ إن نتائج الدراسة قد تساهم في إبراز الآثار الجانبية للصراع الإداري وعلاقته بالتنظيم غير رسمي وتوضيح طريقة إدارته به.
- ✓ ارتباط هذه الدراسة بظاهرة إنسانية طبيعة الحدوث، لا بد من التعرف عليها وكيفية التعامل معها.

## 7. مفاهيم الدراسة:

### 7.1 مفهوم الصراع الإداري:

يعرف بأنه وضع تنافسي يكون فيه أطراف مدركين للتعارض فيما بينهم في الوقت الذي يرغب فيه كل طرف في الحصول على صلاحيات بما يتعارض رغبة الطرف الآخر، فالصراع الإداري: هو سلوك علني وصريح يمارسه الأفراد والجماعات داخل التنظيم الإداري حول بعض المبادئ وأهداف التي يسعون إلى تحقيقها أو الحفاظ عليها<sup>1</sup>.

### التعريف الإجرائي:

نقصد بأنه ظاهرة سلوكية إنسانية تأتي نتيجة اختلاف حاجات ووجهات النظر التي تسود الجماعات في العمل من أجل القوة والمكانة، المقاس من خلال استبيان الصراع الإداري.

<sup>1</sup> عيد محمد سعد، الصراع الإداري المستويات والاتجاهات، دار فكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997، ص 54.

## 7.2 التنظيم غير رسمي:

## مفهوم التنظيم:

يفسر الاطلاع في كتابات رجال الادارة وعلماء التنظيم عن وجود العديد من التعريفات المفهوم التنظيم ولذا سنقوم بعرض البعض الشائع منها: "التنظيم هو عبارة عن نسق اجتماعي له هوية جماعية واضحة وقائمة محددة تحديدا واضحا من الأعضاء وبرنامج للنشاط الرتيب المتكرر الموجه نحو تحقيق اهداف واضحة وله كذلك إجراءات محددة لضم أعضاء جدد اليه"<sup>2</sup> هو عبارة عن تحديد أوجه النشاط اللازمة لتحقيق الأهداف وترتيبها في مجموعات بحيث يمكن اسنادها على اشخاص" وفي تعريف آخر يقول إنه «هو الشكل الذي تبدو فيه اية جماعة إنسانية لتحقيق هدف مشترك" ويقول امتاي ايتروني A.Etzioni التنظيم هو أنه وحدة اجتماعية يتم انشاؤها من أجل تحقيق هدف معين" أما تلكور تبارسونز T.Parson للتنظيمات على اعتبارها أنها "وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة"<sup>3</sup>.

كما يعرفه ميشال ريد على أن التنظيم هو "وحدات اجتماعية يتم توجيهها نحو تحقيق أهداف. معينة أو إشباع حاجات نظامية لأعضاء المجتمع أو البيئة". أما روبرت فورد يرى التنظيم أنه "جماعة من الناس يتصلون ببعضهم البعض من أجل تحقيق هدف معين"<sup>4</sup>.

## المفهوم الاجرائي للتنظيم:

هو مجموعة القواعد واللوائح المحددة والمضبوطة التي تؤدي بتفاعل مجموعة من الافراد داخل بناء معين من أجل الوصول الى المهام والأعمال المطلوبة قصد تحقيق اهداف محددة مستقبلا.

<sup>2</sup> محمد الجوهري: دخل الى علم الاجتماع، كلية الآداب، القاهرة بدون طبعة، 2008، ص 31.

<sup>3</sup> طلعت إبراهيم، علم الاجتماع التنظيم دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 23.

<sup>4</sup> كمال محمد على، معجم مصطلحات التنظيم وعلم الإدارة، القاهرة، دار النهضة العربية 1984، ص 108.

## مفهوم التنظيم غير الرسمي:

لقد تعددت التعاريف حول مفهوم التنظيم غير الرسمي فهناك تشابه في هذه التعاريف إلا أنّ قاموس علم الاجتماع فيورد تعريفاً للتنظيم غير الرسمي على أنه "النسق أو العلاقة الشخصية الذي يظهر بصفة تلقائية أثناء تفاعل الأفراد داخل التنظيم غير الرسمية كما يصفه محمد عاطف غيث على أنه "هو التنظيم الذي يربط العلاقات الاجتماعية بين الأفراد على أساس من الروابط الرسمية المستمدة من القرابة أو الانتماء العرقي أو الديني أو الاشتراك في مكان الإقامة الأصلي أو الاشتراك في مكان الإقامة الحالي أو الاشتراك في مجموعة من الأهداف والطموحات الخارجة عن أهداف التنظيم الرسمي للمؤسسة أو الاشتراك في مجموعة من المشكلات والهموم والقضايا التي يعيشها"<sup>5</sup>

## التعريف الاجرائي للمفهوم الغير الرسمي:

ونقصد به في دراستنا العلاقات الشخصية والاجتماعية المتنوعة التي ينشئها العمال ويستمررون في إقامتها وهي علاقات لا تخططها الإدارة أو تقيّمها بصفة مباشرة ولكنها تنشأ وتستمر بسبب العمل وبسبب وجود العمال في أمكنة واحدة أو متقاربة.

<sup>5</sup> محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1979، ص 312.

خلاصة الفصل:

استوفى هذا الفصل تحديد المشكلة وضبط إبعاد الموضوع كي نتمكن من حصر الظاهرة وتحديد الجوانب المراد دراستها، فالباحث الاجتماعي لا يستطيع الاستغناء على عناصر هذا الفصل كونه العصب الرئيسي للدراسة فهو يلجأ إلى التعامل معه في جوانب كثيرة متفرقة من البحث بالإضافة إلى مجموعة الأطر الفكرية والنظرية التي عالجت متغيرات ومؤشرات موضوع الدراسة التي ستدرج لاحقاً بطريقة مستفيضة لتكون بمثابة شواهد كيفية لتدعيم خطواتنا من أجل تحديد معالم الدراسة.

# الفصل الثاني: الدراسات السابقة

تمهيد.

- (1) الدراسة الأولى.
- (2) الدراسة الثانية.
- (3) الدراسة الثالثة.
- (4) الدراسة الرابعة.
- (5) الدراسة الخامسة.
- (6) الدراسة السادسة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

نتطرق في هذا الفصل إلى عرض الدراسات السابقة وتنظيمها من حيث المكان والزمان بما يتطلب منهجيا والغرض منها هو الاستفادة العلمية من الدراسات ومطابقتها مع دراستنا الحالية والنظر في أوجه التشابه وأوجه الاختلاف كما تقتضيها الضرورة العلمية وتوظيف الدراسات السابقة في نتائج الدراسة.

## 1. الدراسة الأجنبية:

## الدراسة الأولى:

دراسة وتجارب هاوثورن 1927 بدأت في عام 1932م سلسلة من الدراسات والتجارب في مصنع هاوثورن بولاية شيكاغو التابع لشركة الكترينك الامريكية أضافت أبعاد جديدة لعملية الإدارة، أولى هذه الدراسات اعتمدت على افتراض الإدارة التقليدية الذي ينص على أن ظروف الظروف المادية المحيطة بالعمل، تؤثر على أداء العاملين الذي يتحسن بزيادة مستوى الإضاءة في مكان العمل.

وقام فريقا من الباحثين يقودهم التون مايور رولز برج من جامعة هارفرد باختبار ذلك الافتراض عن طريق عزل عدد من العاملين في إحدى غرف المصنع وهو ما سمح بملاحظة ردود أفعال هؤلاء العمال إزاء التغيرات في مستوى الإضاءة.

وقد فوجئ الباحثون أن أداء العاملين لم ينخفض ونستخلص هذه النتائج:

يزور أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل الفردية.

لقد اتضح للباحثين الباحثين أن أداء العاملين ليتوقع على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط. بل يتوقف أيضا على نمط الإشراف وكذا قناعة العمال بأن المنشأة تتعامل معهم باعتبارهم أشخاص لهم قيمة وتميز وأهمية، ومن هنا تظهر أهمية الاتصال باعتباره وسيلة تسمح برصد مختلف انتصارات وتطلعات وحاجات العاملين غير الاقتصادية من تقدير و اعتراف ومحاولة الاستجابة لها، وهو ما يسمح برفع الأداء إلى مستويات أعلى باعتبار ه محصلة في العمل وتوصلت إلى أن العامل في المنشأة يعمل داخل جماعة لها عاداتها وتقاليد ها وهي غالبا ما تنشأ دون اعتراف أو تقدير من الإدارة ويطلق على هذا النوع جماعات غير رسمية ويعني ضمنا وجود اتصال غير رسمي محب ومرغوب فيه بين الأفراد المنظمين لها.

الدراسات العربية:

الدراسة الثانية:

دراسة المربع 2004: انطلقت هذه الدراسة بعنوان الصراع الاداري وعلاقته بالأداء من جهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوزات

وهدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على علاقة التطوير الاداري بالأداء ومدى إسهامه في مواجهة المشكلات والمعوقات التي تواجهه.

وقد أجريت الدراسة على ضباط لمديرية العامة للجوزات بمدينة الرياض وتم توزيع الاستبيان كأداة لجمع البيانات على جميع أفراد مجتمع الدراسة وعددهم 267 ضابط وقد أستخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين التطوير الاداري وأداء العاملين كما يسهم بدرجة قوية في مواجهة مشكلات العاملين وأهم معوقاته عدم وجود نظام اتصال مناسب وتجاهل شكاوى العاملين.

وقد أوصت بضرورة لإيجاد بيئة مناسبة للتطوير الاداري من خلال اللامركزية كما حدث على ضرورة مشاركة العاملين في القرارات وأوصى بدعم الاتصالات في المنظمة وعقد الدورات التدريبية المتخصصة للعاملين في مجال التطوير وعلى ضرورة توفير الإمكانيات المادية والبشرية وضرورة تدريب العاملين على التكيف مع المستجدات السريعة ومواكبتها وكذلك تطوير العلاقات الاجتماعية في المنظمة.

التعقيب على هذه الدراسة:

تحدثت عن الصراع الاداري من كل جوانبه وأساليب إدارته وكيفية الاستفادة منه وتقييم ظاهرة الصراع وكيفية التعامل معه وأي الأساليب هو الافضل وتحديد النتائج والآثار المترتبة على صراع إدارته.

الدراسة الثالثة:

دراسة أحمد اللوح 2008: دراسة بعنوان الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي، دراسة مقارنة بين الجامعة الاسلامية وجامعة الازهر في غزة، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر الصراعات الادارية على احساس العاملين بالرضا الوظيفي في كلا الجامعتين، من خلال اجراء مقارنة بين الدراسة لكلاهما، وهدفت الدراسة الى تحديد مستويات الصراع الاداري واهم انواعه ومراحله ومصادره، وهدفت الى دراسة الاستراتيجيات المتبعة في التعامل مع الصراعات التنظيمية، واستكشاف اثر بعض المتغيرات الشخصية على الصراعات الادارية داخل كل من الجامعة الاسلامية وجامعة الازهر بغزة، وقد اجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية من الاكاديميين والاداريين في كلا الجامعتين بلغت 280 موظف، وتم جمع البيانات والمعلومات من خلال الاستجابة، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، ونتجت عن الدراسة ان مستويات الصراع الاداري داخل جامعتي الازهر والاسلامية منخفضة، الا ان مستويات الصراع الاداري في الجامعة الاسلامية (42.9%) اقل منها في جامعة الازهر (53.2%)، ان اسباب الصراع الاداري هي اسباب ضعيفة، ولا تؤدي الى صراع بين العاملين في المؤسسات التعليمية، ان هناك رضا وظيفي لدى العاملين داخل كلتا الجامعتين.

### الدراسة الرابعة:

دراسة فوزي أبو عساكر 2008: دراسة بعنوان أنماط ادارة الصراع وأثرها على التطور الاداري، دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة، هدفت الدراسة الى التعرف على أنماط ادارة الصراع الخمسة ( نمط القوة و السيطرة ، نمط التعاون، نمط التسوية ، نمط التجنب ، نمط التنازل )، ومدى تطبيقها من قبل الادارة في وزارة الصحة و ما هو النمط المعتمد من قبل الوزارة، وهدفت أيضا لمعرفة تأثير هذه الأنماط على التطوير الاداري بمستوياته الثلاث ( الأفراد، الجماعات، العمل، التنظيمات )، أجريت الدراسة على عينة طبقية من التقسيمات المختلفة للعاملين في الوزارة، لقد بلغ عدد العينة ( 474 ) موظف من 14 مؤسسة تتبع للوزارة على مستوى نطاق قطاع غزة، و تم جمع البيانات باستخدام استبيان ، و استخدم الباحث منهج الوصف التحليلي، توصلت الدراسة الى أن الادارة

تستخدم الأنماط الأربعة في التعامل مع الصراع وهي مرتبة تنازليا (نمط القوة والسيطرة، نمط التسوية، نمط التجنب، نمط التنازل) وجميع النسب كانت بنسب منخفضة، يعتبر نمط التعامل من أكثر الأنماط فاعلية وإيجابية في تأثيره على التطوير.

### الدراسات الوطنية:

### الدراسة خامسة:

دراسة حمد سلامة "الصراعات الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج ENAVA بجيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة- المسيلة، 2010/2011-، قام الباحث بإجراء دراسة على عينة من العمال المسؤولين بالشركة الإفريقية للزجاج مكونة من 89 عامل بطريقة عشوائية وباستخدام للمنهج الوصفي التحليلي. حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستويات

الصراعات الادارية و الأداء الاداري والتعرف على أساليب التعامل مع الصراعات الادارية في الشركة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

وجود علاقة ما بين الصراعات الادارية والتنظيم غير رسمي، حيث كانت العلاقة إيجابية في المستوى المعقول ما يزيد من حماس الأفراد ويدفعهم اتجاه تحقيق الأهداف، كما يزيد من جودة الإنجاز ويدفع نحو الانضباط والتعاون في العمل.

- وجود علاقة سلبية في حالة المستوى المنخفض والمرتفع للصراعات الادارية.
- استخدام أساليب إدارة الصراعات الادارية من طرف الإدارة وبشكل كبير أسلوب التكامل.

#### الدراسة السادسة:

دراسة أمينة قهوجي "الصراعات الادارية وتأثيرها على سلوك وأداء العاملين في المنظمة"، حالة قسم السيارات الصناعية-SNVI-، لقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ظاهرة الصراعات الادارية في المنظمات وتأثيرها في سلوك وأداء العاملين وكيفية إدارتها، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف ظاهرة موضوع البحث، من خلال جمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة وتحليلها للوصول إلى النتائج المرغوبة.

وقد اقتصرت العينة الخاضعة للتحليل على 500 فرد موزعين على كل مديريات القسم بطريقة عشوائية طبقية، من خلال وضع استبانة صممت لهذا الغرض.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي:

- وجود علاقة اعتماد متبادل ومتتابع بين الجماعات وهذا راجع لطبيعة النشاط الإنتاجي.
- وجود علاقة سلبية بين مستوى الصراع ومستوى الأداء.

أكثر الصراعات انتشارا والذي يحتل المرتبة الأعلى هو الصراع الذي يحدث بين الجماعات بعضها البعض، في حين احتل الصراع على مستوى الفرد المرتبة الأخيرة.

- الصراع ليس السبيل السليم لزيادة أداء العاملين وأنه العكس يقلل من رغبتهم وحماسهم في العمل، لما يسببه من علاقات سلبية على المستوى الشخصي.

- الصراعات تنشأ أساسا من عدة عوامل مختلفة وليس من عامل محدودية الموارد المالية والبشرية فقط.

خلاصة الفصل:

قمنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى الدراسات السابقة وقمنا بتصنيفها أجنبية وعربية ووطنية وذلك لتبادل وجهات النظر حول موضوع الصراع وأهم الجوانب التي عولج بها هذا الموضوع الجديد القديم وعليه فتمكنا من عرضها بشكل منهجي متراتب بغرض الاستفادة منها.

# الفصل الثالث: الدمج

تمهيد.

- (1) مفهوم الدمج
- (2) تعريف الدمج المدرسي
- (3) أنواع الدمج المدرسي
- (4) اشكال الدمج المدرسي
- (5) شروط دمج أطفال التوحد
- (6) اهداف الدمج المدرسي
- (7) الصعوبات التي يواجهها الدمج المدرسي.

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

إنّ أي دراسة علمية تقتضي خطوات منهجية علمية صحيحة، وذلك من خلال وضوح المنهج وتجانس مجتمع البحث، وملائمة أدوات البحث والأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق البيانات التي تم التوصل إليها.

وهذا يسمح لنا من الوصول الى نتائج ذات قيمة علمية بعد جمع البيانات وتحليلها والتحكم والحكم على صدق او نفي الفرضيات التي تم التوصل الى مجموعة من النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات والخروج بمجموعة من التوصيات من خلال نتائج الدراسة.

1. مجال الدراسة:

1.1 المجال المكاني:

سونلغاز (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) في ولاية الأغواط هي جزء من مجمع سونلغاز، وتتولى مسؤولية إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز في المنطقة. كما تقوم فرق الصيانة التابعة لسونلغاز في الأغواط بإجراء عمليات صيانة وإصلاح للمعدات الكهربائية، بما في ذلك تلك الموجودة في محطات تحويل الكهرباء.

أبرز النقاط حول سونلغاز في الأغواط:

• إنتاج وتوزيع الطاقة:

سونلغاز في الأغواط مسؤولة عن إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز لسكان وقطاعات الولاية المختلفة.

• صيانة وتطوير الشبكات:

تقوم فرق الصيانة التابعة لسونلغاز بإجراء عمليات صيانة دورية وإصلاح للمعدات الكهربائية، بما في ذلك محطات التحويل، لضمان استمرارية الخدمة.

• تطوير الطاقات المتجددة:

تساهم سونلغاز في تحقيق أهداف الجزائر في مجال الطاقات المتجددة، بما في ذلك تطوير محطات الطاقة الشمسية.

• توعية المستهلك:

تنظم سونلغاز حملات توعية للزبائن حول الاستخدام الأمثل للطاقة الكهربائية والغازية.

- تأمين استمرارية الخدمة:

تعمل سونلغاز على ضمان استمرارية التموين بالطاقة وتجنب انقطاعات التيار الكهربائي قدر الإمكان.

- تحديات:

تواجه سونلغاز في الأغواط تحديات تتعلق بصيانة الشبكات القديمة وارتفاع الطلب على الطاقة في فصل الصيف.

- تطورات مستقبلية:

تشمل خطط سونلغاز تطوير محطات إنتاج جديدة وتعزيز قدرات الشبكات لضمان استمرارية الخدمة وتلبية احتياجات الولاية المتزايدة.

## 1.2 المجال الزمني:

بدأت الدراسة في شهر جانفي 2025 حيث بدأنا في الشروع في التراث السوسولوجي عن الأبحاث ذات الصلة من اجل بناء تصور حول الدراسة وكيفية إجرائها ميدانيا هذا فيما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي بدأ في شهر أفريل، وقمنا بدراسة ميدانية لمحل الدراسة في 22 أفريل 2025 من أجل جمع المعلومات وفي هذه المدة حكم الاستبيان من طرف مختصين في علم الاجتماع وتحضير الاستبيان، وبعد التحديد المبدئي لميدان الدراسة تم التوجه الى مؤسسة سونلغاز بالأغواط وفيه بدأت الدراسة الميدانية بمقابلات مبدئية مع العاملين ثم توزيع الاستبيان عليهم، ومن ثم تفرغ محتواه وتحليل النتائج المتحصل عليها بالطرق الإحصائية.

حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على المبحوثين بتاريخ 27 أبريل 2025، وتم جمع البيانات وتفرغها وتحليلها وتفسيرها والوصول الى نتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة، وقد انتهت هذه الدراسة بتاريخ 23 جوان 2025.

## 2. المنهج المستخدم:

إنّ طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج المتبع في دراستنا، وذلك لمعرفة الصراع وأثره داخل المؤسسة الإدارية بسونلغاز ولاية الأغواط.

يعرف المنهج على انه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف، أما المنهج العلمي فهو طريقة لاكتساب المعرفة القائمة على الاستدلال وعلى الإجراءات معترف بها للتحقق في الواقع، ويعرف بأن هو عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث، بغية تحقيق بحث<sup>6</sup> فالمنهج هو ذلك التنظيم الفكري المتداخل في الدراسة العلمية، ومعنى أبطء هو الخطوات الفكرية التي يسلكها الباحث لحل مشكلة معينة<sup>7</sup>.

ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب والملائم للدراسة، فالمنهج الوصفي هو رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة او حدث معين بطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة او عدة فترات من اجل التعرف على الظاهرة او الحدث من حيث المعنى او المضمون او الوصول الى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر ، 2008 ، ص 176

<sup>7</sup> احمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة: دليل الباحث بدون طبعة، دار المريخ للنشر، السعودية ، 1988، ص 51

<sup>8</sup> زكي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن ، 2000 ، ص 24.

كما يقوم المنهج الوصفي على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينها، بهدف الوصول الى وصف علمي متكامل لها، كما ليقترصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها، وإنما يشمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل الى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها<sup>9</sup>.

### 3. أدوات جمع البيانات:

أداة الدراسة هي الوسيلة التي تساعد الباحث في جمع وتحليل البيانات الميدانية، وتتحكم في ذلك طبيعة الموضوع، وفرصة الباحث في اختيار الأدوات التي يستعملها، وفي دراستنا تم الاعتماد على أداة بحث رئيسية تتمثل في الاستمارة، بالإضافة الى أداة بحث مساعدة ثانوية هي الملاحظة.

#### الاستمارة:

هي أداة من أدوات جمع المادة العلمية، يعتمد عليها في البحث العلمي حيث أنها تساعد الباحث في الحصول على بيانات ميدانية والتوصل الى الواقع والتعرف على الظروف والأحوال، ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء وهي في بعض الأحيان الوسيلة الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية.<sup>10</sup>

والاستمارة هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه الى الفرد من اجل الحصول غلى المعلومات حول موضوع او مشكلة او موقف<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الأولى، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 4.

<sup>10</sup> رجاء وحيد دويدي: البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، بدون طبعة، دار الفكر، بيروت، 2017، ص 329

<sup>11</sup> فضيل ديليو وآخرون: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، بدون طبعة، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 1999، ص 19

لمعرفة الشق التحليلي لموضوع البحث تم جمع بيانات أولية من خلال الاستمارة، كأداة رئيسية للبحث، وذلك للتعرف على جانب أو أكثر من سلوك الفرد وبناء على الإجابات الكتابية لعدد من الأسئلة المدونة في النموذج المعد لذلك، حيث يستخدم البرنامج الإحصائي **spss**.

حيث تم تصميم استمارة استبيان مكونة من 30 سؤال موزعين على أربع محاور.

#### 4. العينة ومواصفاتها:

##### 4.1 مجتمع الدراسة:

إنّ اختيار الباحث لعينة البحث من أهم الخطوات لنجاح البحث الاجتماعي لأنها من الأسس المنهجية التي يعتمدها الباحث في دراسته، وبما أنّ من الصعب دراسة كل أفراد المجتمع فإننا نختار عينة تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة وتكون بطريقة علمية دقيقة في نموذجها يشمل جانبا أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون ممثلة له، فمجتمع الدراسة هو الذي نجمع منه البيانات، وتعتبر العينة حيزاً من ذلك المجتمع أي نأخذ مجموع من الأفراد تكون ممثلة لذلك المجتمع الذي تجري عليه الدراسة حيث بلغ عدد العمال بالمؤسسة 240 عامل، وطبيعة الدراسة فرضت على الباحث اختيار عينة، اقتصر هذه الدراسة على عينة مكونة من 30 عامل بمؤسسة **سونلغاز** ولاية الأغواط حيث تم توزيع 35 استمارة بنسبة 15% من مجتمع الدراسة، بعد استرجاع الاستمارات الموزعة ثبت صلاحية 30 استمارة استبيان.

##### 4.2 نوع العينة:

أنّ اختيار نمط العينة يتم وفق شروط منهجية تفرضها إشكالية وفرضيات البحث، وقد استلزم موضوع بحثنا **العينة القصدية**، حيث قصد الباحث عمال مؤسسة **سونلغاز** بالأغواط من أجل المباشرة في

الإجراءات الميدانية وجمع المعلومات، أي يتجه الباحث إلى عدد من العاملين ويحدد عددهم ثم ينتقي منهم عددا لاستكمال جمع المعلومات

تكونت عينة الدراسة من 30 مفردة أي بعض العاملين بمؤسسة سونلغاز بحي الصنوبر الاغواط الذين تمّ الوصول إليهم،والغاء 5 استمارات لعدم استوائها لشروط عاملين والذي اختارهم الباحث لتمثيل المجتمع الأصلي كامل.

### 4.3 مواصفات العينة:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

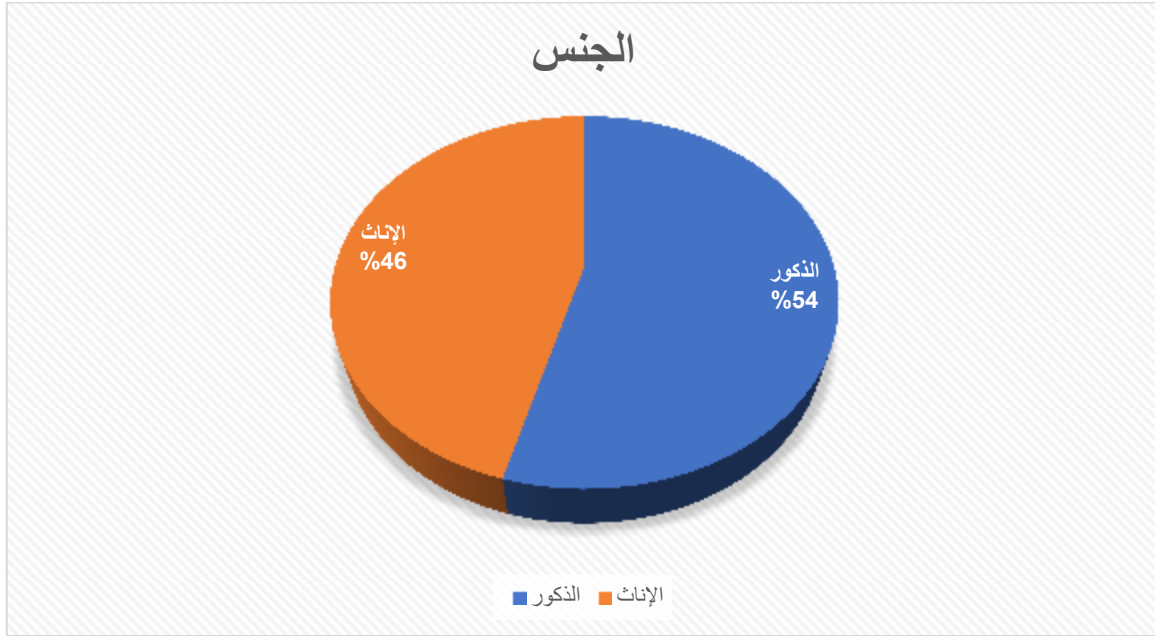
النسبة	التكرار	الجنس
54,3	19	ذكر
45,7	16	أنثى
99.9	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة 54,3% تمثل أفراد العينة من العاملين الذكور، أمّا نسبة 45,7% فهي تشير إلى أفراد العينة من العاملين الإناث، وهذا طبيعي في مؤسسة سونلغاز أن نجد نسبة الذكور أعلى من الإناث كون المؤسسة لها مهام لا تستطيع لها الإناث كالصيانة والأمن وبعض المهام الأخرى.

الشكل رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة	التكرار	السن
28,6	10	أقل من 30 سنة
22,9	8	من 31 إلى 40 سنة
20,0	7	من 41 إلى 50 سنة
28,6	10	أكثر من 51 سنة
99.9	30	المجموع

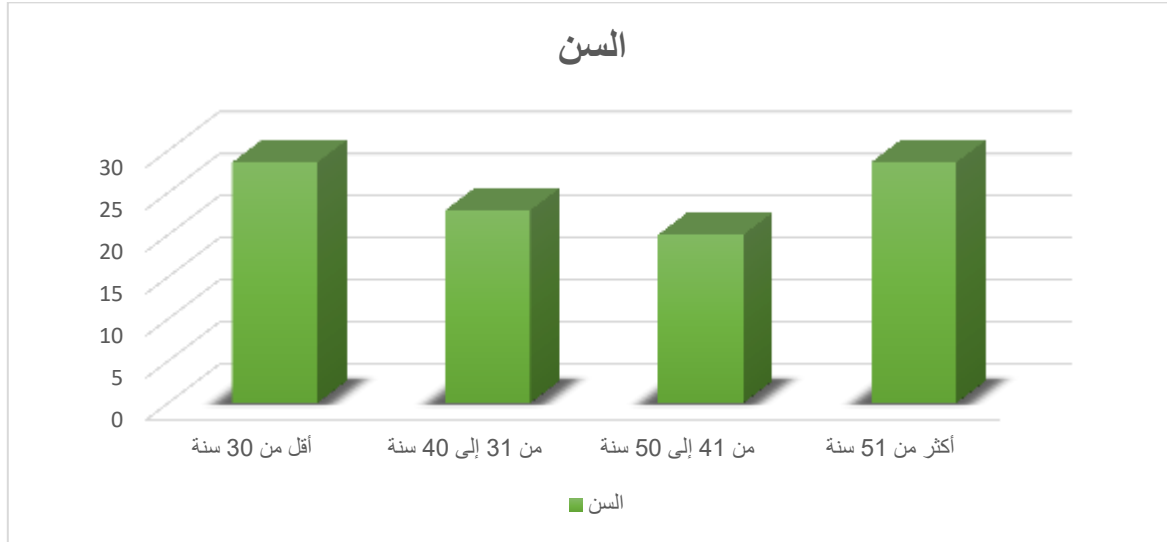
المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل:

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أنّ نسبة 28,6% تمثل الفئة العمرية من العاملين أكثر من 51 سنة، وهي ذاتها النسبة أي 28,6% والتي تمثل الفئة العمرية من العاملين أقل من 30 سنة، بينما نجد نسبة 22,9% تشير إلى الفئة العمرية لدى العاملين من 31 إلى 40 سنة، في حين نجد أنّ نسبة 20% تمثل الفئة العمرية للعاملين من 41 إلى 50 سنة، نلاحظ من خلال النسب أنّه يوجد تقارب بين

الفئات العمرية وهو ما يدل على أن المؤسسة تمتلك جميع الفئات العمرية مما يخلق توازن في بيئة العمل داخل المؤسسة.

الشكل رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
22,9	8	أقل من 05 سنوات
28,6	10	من 06 إلى 10 سنوات
25,7	9	من 11 إلى 20 سنة
22,9	8	أكثر من 20 سنة
99,9	30	المجموع

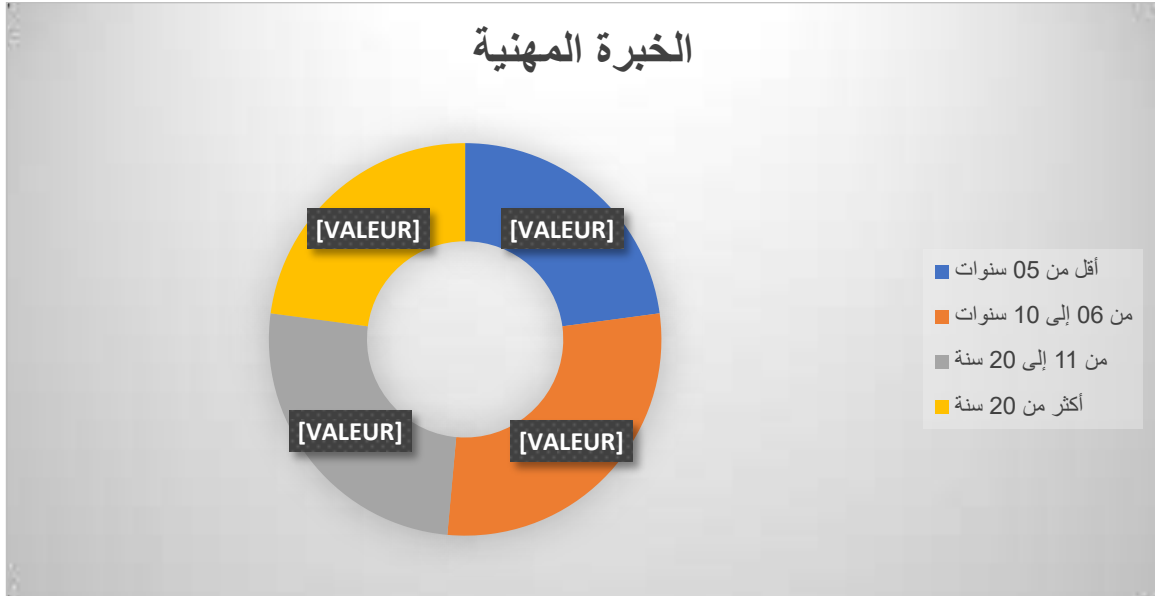
المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن نسبة 28,6% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 06 إلى 10 سنوات، بينما تشير النسبة 25,7% إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة، أما النسبة 22,9% فهي تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة، وهي ذاتها النسبة أي 22,9% والتي تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات، يتضح لنا من خلال

القراءة الإحصائية أنّ تنوع الفئات العمالية في عدد سنوات الخبرة يثبت تماسك المؤسسة والاستفادة من خبرات البعض يؤدي إلى استمرارية المؤسسة في تحقيق أهدافها.

الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي.

النسبة	التكرار	المستوى العلمي
2,9	1	ابتدائي
11,4	4	متوسط
31,4	11	ثانوي
54,3	19	جامعي
99,9	30	المجموع

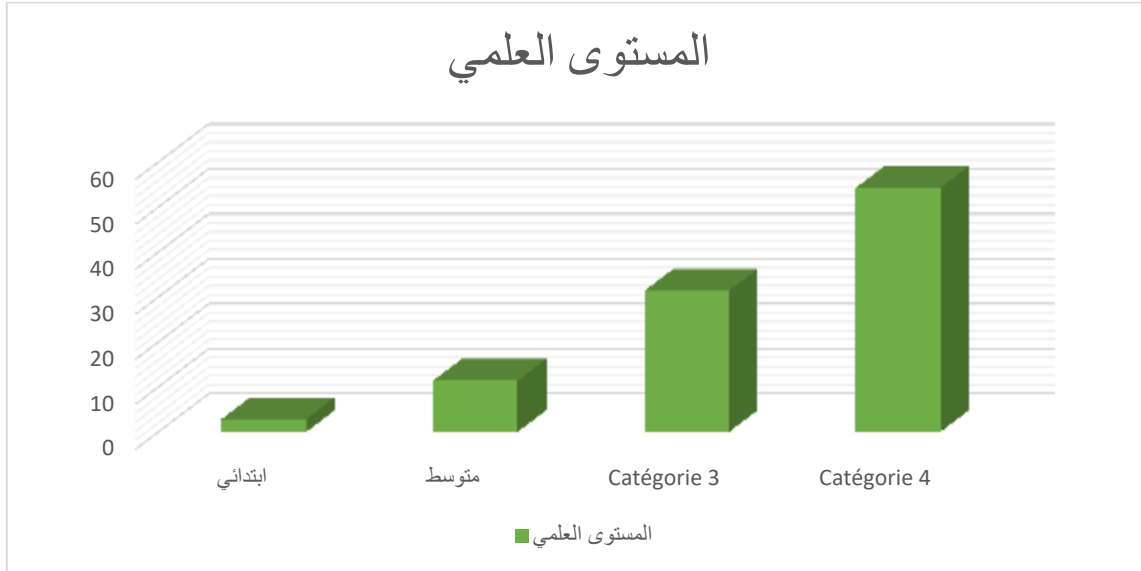
المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أنّ نسبة 54,3% تمثل العاملين الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي، بينما تشير نسبة 31,4% إلى العاملين الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي، أما نسبة 11,4% فهي تشير إلى العاملين الذين مستواهم العلمي متوسط، في حين نجد نسبة 2,9% تشير إلى العاملين

الذين مستواهم العلمي ابتدائي، يتضح من خلال النتائج أنّ المؤسسة تمتلك فئة لديها مستوى علمي عالي ممّا يمكنها من تحقيق أهدافها، فالكفاءة معيارها المستوى لتقديم أداء جيّد وهذا ما تمتلكه المؤسسة.

الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل عرض الجوانب المنهجية من تحديد المجال المكاني والزمني ومنهج الدراسة وأدوات الدراسة ثم تحديد مجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسة والعينة وشروط اختيارها ثم مواصفاتها.

# الفصل الرابع: الروضة والطفل

تمهيد.

(1) مفهوم الروضة.

(2) مفهوم طفل الروضة.

(3) أهمية روضة الأطفال.

(4) خصائص طفل الروضة.

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

في هذا الفصل سيتم عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية الواردة من خلال نتائج الإجابات التي أدى بها المبحوثين على أسئلة (الاستبيان) ثم تفسير النتائج على ضوء تساؤلات البحث باستخدام التكرارات والنسب الإحصائية ثم عرض النتائج المتحصل عليها في جداول مرتبة ونختم بمجموعة أو جملة من الاقتراحات.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (05) يوضح علاقة الجنس برضا العاملين عن عملهم داخل المؤسسة

المجموع	لا	نعم	هل أنت راضٍ عن عملك داخل المؤسسة؟	
			الجنس	
19	4	15	التكرار	ذكر
100,0%	21,1%	78,9%	النسبة	
16	4	12	التكرار	أنثى
100,0%	25,0%	75,0%	النسبة	
35	8	27	التكرار	المجموع
100,0%	22,9%	77,1%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة 78,9% تمثل العاملين الذكور الذين هم راضيين عن عملهم داخل المؤسسة، بينما تشير نسبة 75% إلى العاملات الإناث اللواتي هنّ راضيات عن عملهم داخل المؤسسة، في حين نجد أنّ نسبة 25% تمثل العاملات الإناث اللواتي هنّ غير راضيات عن عملهم داخل المؤسسة، أمّا نسبة 21,1% فهي تشير إلى العاملين الذكور الذين هم غير راضيين عن عمله داخل المؤسسة.

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال القراءات الإحصائية أنّ غالبية العاملين من الذكور والإناث راضيين عن عملهم، وهو ما يؤكد على أنّ العاملين يؤدون وظائفهم بشكل تام، فالرضا عن العمل ينعكس على طبيعة الأداء الوظيفي الذي بدوره يعزز الانتماء والولاء للمؤسسة، إنّ الرضا عن العمل داخل المؤسسة يحقق أهداف المؤسسة ويمكنها من التسيير الشامل، فميكانيزمات المؤسسة ومساعدتها تهدف بدرجة أولى الاستثمار في المورد البشري وذلك بتوفير كل الاحتياجات التي تحقق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

الجدول رقم (06) يوضح طبيعة العلاقة بين العمال ومدى الشعور بضغطات العمل

المجموع	ضعيفة	متوسطة	قوية	ما طبيعة العلاقة بينك وبين باقي العمال؟	
				هل تشعر بضغطات في العمل؟	
17	3	6	8	التكرار	نعم
100,0%	17,6%	35,3%	47,1%	النسبة	
18	1	3	14	التكرار	لا
100,0%	5,6%	16,7%	77,8%	النسبة	
35	4	9	22	التكرار	المجموع
100,0%	11,4%	25,7%	62,9%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة 77,8% تمثل العاملين الذين لا توجد لديهم ضغوطات في العمل وطبيعة العلاقة بينهم قوية، على غرار نسبة 47,1% التي تشير إلى العاملين الذين توجد لديهم ضغوطات في العمل ومع ذلك فطبيعة العلاقة بينهم قويّة، أمّا نسبة 35,3% فهي تشير إلى العاملين الذين لديهم ضغوطات في العمل وطبيعة العلاقة بينهم متوسطة، بينما تشير نسبة 17,6% إلى العاملين الذين لديهم ضغوطات في العمل وطبيعة العلاقة بينهم ضعيفة، في حين نجد نسبة 16,7% والتي تمثل العاملين الذين لديهم ضغوطات في العمل وطبيعة العلاقة بينهم متوسطة، بينما نجد النسبة الأقل 5,6% والتي تشير إلى العاملين الذين لا توجد لديهم ضغوطات في العمل وطبيعة العلاقة بينهم ضعيفة.

#### التحليل السوسولوجي:

نرى من خلال القراءات الإحصائية أنّ غالبية العاملين بالمؤسسة لا توجد لديهم ضغوطات مهنية وطبيعة العلاقة بينهم قوية، وهذا ما تصبوا إليه أي مؤسسة فالضغوطات المهنية تؤثر على الأداء الوظيفي وتخلق صراعات داخل العمل ممّا يجعل المؤسسة في مشاكل داخلية تؤثر على سيرورتها، أما بعض العمال الذين لديهم ضغوطات فهي ناتجة عن وجود بعض المشاكل مع رؤساء المصالح أو زيادة في ساعات العمل، فوجود بعض العمال الذين لديهم ضغوطات مهنية ومشاكل داخلية لا يؤثر على

غالبية العمال الذين لا توجد لديهم ضغوطات، ويمكن معالجة الضغوطات بتعزيز الانتماء لديهم وتحفيزهم عن طريق الترقية في المهنة.

الجدول رقم (07) يوضح طبيعة العلاقة بين المرؤوسين ومدى اختلافهم مع رؤساءهم في العمل

المجموع	علاقة سيئة	علاقة احترام	علاقة طبيعية	ما طبيعة العلاقة بينك وبين المرؤوس؟ هل سبق وأن اختلفت مع رئيسك في العمل؟	
				نعم	لا
14	1	9	4	التكرار	
100,0%	7,1%	64,3%	28,6%	النسبة	
21	3	9	9	التكرار	
100,0%	14,3%	42,9%	42,9%	النسبة	
35	4	18	13	التكرار	المجموع
100,0%	11,4%	51,4%	37,1%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 64,3% تمثل العاملين الذين سبق وأن اختلفوا مع رؤساءهم وطبيعة العلاقة بينهم علاقة احترام، بينما نجد أنّ نسبة 42,3% تشير إلى العاملين الذين لم يسبق لهم وأن اختلفوا مع رؤساءهم وطبيعة العلاقة بينهم علاقة احترام، وذات النسبة أي 42,3% تمثل أيضاً العاملين الذين لم يسبق لهم أن اختلفوا مع رؤساءهم وطبيعة العلاقة بينهم علاقة طبيعية، أمّا نسبة 28,6% تشير إلى العاملين الذين سبق لهم أن اختلفوا مع رؤساءهم وطبيعة العلاقة بينهم علاقة طبيعية، بينما نجد أنّ نسبة 14,3% تمثل العاملين الذين لم يسبق لهم وأن اختلفوا مع رؤساءهم وطبيعة العلاقة بينهم علاقة سيئة، في حين نجد أنّ نسبة 7,1% تشير إلى العاملين الذين سبق لهم وأن اختلفوا مع رؤساءهم وطبيعة العلاقة بينهم علاقة سيئة.

#### التحليل السوسولوجي:

تشير النتائج الإحصائية إلى أنّ غالبية العمال بدرجات متفاوتة سواء أن اختلفوا مع رؤساءهم أم لم يختلفوا فطبيعة العلاقة بينهم غالباً ما تكون علاقة احترام؛ ممّا يحفز العمال على أداءهم الوظيفي وينمي لديهم العلاقات المبنية على الاحترام، وهو ما يؤكد على أنّ العاملين لديهم وعي مهني يعزز

الروابط المهنية ويقوي العلاقات بين العاملين وبين الرؤساء، فالمؤسسة الناجحة هي التي تقوي علاقتها بالعاملين وتؤكد دورها الفعال في نجاعة التسيير الداخلي الذي يحقق الأهداف الشاملة للمؤسسة.

الجدول رقم (08) يوضح العلاقة بين الخبرة المهنية لدى العاملين ومدى مشاركتهم في اتخاذ القرارات بالمؤسسة.

المجموع	لا	نعم	هل تشارك في اتخاذ القرارات بالمؤسسة؟	
			التكرار	النسبة
8	4	4	التكرار	أقل من 05 سنوات
100,0%	50,0%	50,0%	النسبة	
10	6	4	التكرار	من 06 إلى 10 سنوات
100,0%	60,0%	40,0%	النسبة	
9	3	6	التكرار	من 11 إلى 20 سنة
100,0%	33,3%	66,7%	النسبة	
8	6	2	التكرار	أكثر من 20 سنة
100,0%	75,0%	25,0%	النسبة	
35	19	16	التكرار	المجموع
100,0%	54,3%	45,7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة 75% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة ولا يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، بينما تشير نسبة 66,7% إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة وهم يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، بينما تشير نسبة 60% إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 06 إلى 10 سنوات وهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، في حين نجد أنّ نسبة 50% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات ويشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة مع ذات النسبة أي 50% وذات الفئة المهنية ولكن لا يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، أما نسبة 40% فهي تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 06 إلى 10 سنوات وهم يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، أما نسبة 33,3% فهي تشير

على العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة وهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، في حين نجد أنّ نسبة 25% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة وهم يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

#### التحليل السوسيولوجي:

يتبين لنا من خلال القراءات الإحصائية للجدول أنّ نسبة مشاركة اتخاذ القرارات لدى العاملين بالمؤسسة من عدمها متقاربة مما يعني أن استجاب بعض العاملين المرؤوسين الذين ليس لهم دور في مشاركة اتخاذ قرارات المؤسسة وهذا راجع إلى السلم التنظيمي أو الرتبة المهنية، فاتخاذ القرارات يكون حسب الدرجة المهنية التي يمتنها العامل بحيث تساعد على تنظيم وتسيير المؤسسة، لذلك فالعاملين الذين لا يشاركون في اتخاذ القرارات أغلبهم أعوان أمن أو تقنيين فدورهم يقتصر على تطبيق القرارات وليس المشاركة فيها، بينما العاملين رؤساء المصالح واطارات يمكنهم المشاركة في اتخاذ قرارات المؤسسة كونهم يتمتعون بدرجة مهنية راقية تساهم في المشاركة الفعلية والمساهمة في صنع القرارات واتخاذها.

الجدول رقم (09) يوضح طبيعة العلاقة التي تجمع بين العمال ومدى وجود علاقات المصلحة داخل المؤسسة.

المجموع	مصلحة خارج المؤسسة	مصلحة داخل المؤسسة	ما طبيعة المصلحة التي تجمع بين العمال داخل المؤسسة؟ هل تسود علاقات المصلحة داخل مؤسستكم؟	
			التكرار	نعم
21	10	11	التكرار	نعم
100,0%	47,6%	52,4%	النسبة	
14	4	10	التكرار	لا
100,0%	28,6%	71,4%	النسبة	
35	14	21	التكرار	المجموع
100,0%	40,0%	60,0%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ نسبة 71,4% تمثل العاملين الذين لا تسود علاقة المصلحة لديهم داخل المؤسسة وطبيعة العلاقة التي تجمع بينهم مصلحة داخل المؤسسة، بينما تشير

نسبة 52,4% إلى العاملين الذين تسود علاقة المصلحة لديهم داخل المؤسسة وطبيعة العلاقة التي تجمع بينهم علاقة داخل المؤسسة، أما نسبة 47,6% فهي تشير إلى العاملين الذين تسود لديهم علاقة المصلحة داخل المؤسسة وطبيعة العلاقة التي تجمع بين العمال علاقة خارج المؤسسة، في حين نجد أنّ نسبة 28,6% تشير إلى العمال الذين لا تسود بينهم علاقة مصلحة داخل المؤسسة وتجمع بينهم علاقة مصلحة خارج المؤسسة.

#### التحليل السوسيولوجي:

الملاحظ من القراءات الإحصائية أنّ غالبية العمال لا تسود بينهم المصلحة داخل المؤسسة وتجمع بينهم روابط عمل أي مصلحة داخل المؤسسة ممّا يعني أنّ هؤلاء العمال يؤدون وظائفهم لمصلحة المؤسسة أو ما يسمى الصالح العام، بالتالي فإنّ تأدية الوظيفة على أتم وجه يحقق المصلحة العامة للمؤسسة ويزيد من إنتاجيتها وسيورتها وهذا ما يحقق أهدافها بشكل عام، أما وجود بعض العمال الذين تسود بينهم علاقة مصلحة سواء داخل أو خارج المؤسسة ممّا لا شكّ فإنّه يؤثر عليها من حيث سمعة المؤسسة كون العامل ينتمي لها ومصالحه تتقاطع مع مصلحة المؤسسة وهذا نشاط غير مبرر من الناحية العملية المهنية، لذلك المؤسسة تحرص على أن لا تكون مصالح العمال ضمن مصلحة المؤسسة لأنّه قد يضر بها.

الجدول رقم (10) يوضح مدى وجود صراع بسبب تضارب المصالح داخل المؤسسة وعلاقتها بالإجراءات التي تتخذ لحل النزاعات.

المجموع	تحل خارج المؤسسة	تحل داخل المؤسسة	لا تؤخذ بعين الاعتبار	كيف تتخذ مثل هذه النزاعات؟	
				نعم	لا
17	5	12	0	التكرار	
100,0%	29,4%	70,6%	0,0%	النسبة	
18	1	0	17	التكرار	
100,0%	5,6%	0,0%	94,4%	النسبة	
35	6	12	17	التكرار	المجموع
100,0%	17,1%	34,3%	48,6%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أنّ نسبة 94,4% تمثل العمال الذين لم يسبق لهم أن وقع صراع داخل المؤسسة بسبب تضارب المصالح بين العمال ويرون أنّ مثل هذه النزاعات لا تؤخذ بعين الاعتبار، بينما تشير نسبة 70,6% إلى العمال الذين سبق وأن وقع صراع داخل المؤسسة بسبب تضارب المصالح بينهم؛ كما يرون أنّ مثل هذه النزاعات تحل داخل المؤسسة، فيما نجد أنّ نسبة 29,4% تشير إلى العمال الذين سبق وأن وقع صراع داخل المؤسسة بسبب تضارب المصالح بينهم؛ ويرون أنّ مثل هذه النزاعات تحل خارج المؤسسة، في حين نجد أنّ نسبة 5,6% تشير إلى العمال الذين لم يسبق لهم أن وقع صراع داخل المؤسسة بسبب تضارب المصالح بينهم ويرون أنّ حل هذه النزاعات يكون خارج المؤسسة.

#### التحليل السوسيولوجي:

يتضح من خلال القراءات الإحصائية أنّ غالبية العاملين لم يسبق لهم أن وقع صراع داخل المؤسسة بسبب تضارب المصالح بينهم، إنّ حتمية الصراع تكون موجودة داخل أي مؤسسة إلا أنّ بعض المؤسسات تسيطر على الصراع وتقلل منه كون يؤثر على المؤسسة وسيورتها فالصراع التنظيمي صراع قائم على مصلحة أو ترقية وهذا غالباً ما يكون مصوب بمشاحنات وتنازب بالألقاب (العنف اللفظي

والرمزي) ولا يوفر للعاملين بيئة عملية مناسبة تمكنهم من أداء الوظيفة بشكل مناسب، لذلك فوجود بعض العمال الذين لديهم صراع في المؤسسة قليل وغالباً ما تحل هذه النزاعات والمشكلات داخل المؤسسة وهذا يعني أن نسبة الصراع الوظيفي داخل المؤسسة قليل مما يسمح للعمال بتوفير بيئة عملية مناسبة لتأدية المهام الوظيفية.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم (11) يوضح علاقة الجنس بطبيعة العلاقات التي تجمعهم مع زملائهم القدامى.

المجموع	مضطربة	عادية	طيبة	ما طبيعة العلاقات التي تجمعك مع زملائك القدامى؟ الجنس	
				التكرار	النسبة
19	3	7	9	التكرار	ذكر
100,0%	15,8%	36,8%	47,4%	النسبة	
16	5	3	8	التكرار	أنثى
100,0%	31,3%	18,8%	50,0%	النسبة	
35	8	10	17	التكرار	المجموع
100,0%	22,9%	28,6%	48,6%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة 50% تمثل العاملين من الإناث اللواتي طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى طيبة، بينما تشير نسبة 47,4% إلى العاملين الذكور الذين طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى طيبة، أمّا نسبة 36,8% فهي تشير إلى العاملين الذكور الذين طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى عادية، بينما نجد أنّ نسبة 31,3% والتي تشير إلى العاملين من الإناث اللواتي طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى مضطربة، فيما نجد أنّ نسبة 18,8% تشير إلى العاملين الإناث اللواتي طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى عادية، في حين نجد أنّ نسبة 15,8% تشير إلى العاملين الذكور الذين طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى مضطربة.

التحليل السوسيولوجي:

من خلال القراءات الإحصائية يتضح لنا أنّ غالبية العاملين من الذكور والإناث طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى طيبة وجيدة وهذا ما يعزز التماسك الوظيفي الذي يحقق أهداف المؤسسة ويمكنها من النجاح فتلاءم وتلاحم العاملين بينهم داخل المؤسسة يمكن العاملين من أخذ خبرات العاملين القدامى والاستفادة منهم قدر الإمكان فالتماسك داخل العمل يعزز الأداء الوظيفي ويؤكد على فاعلية ونجاعة المؤسسة في تحقيق التآلف بين العاملين سواء جدد أم قدامى، إنّ العلاقة الطيبة بين العمال هي في صالح المؤسسة، وهذا ما تصبوا إليه.

الجدول رقم (12) يوضح علاقة الجنس بطبيعة العلاقات التي تجمعهم مع زملائهم الجدد.

المجموع	مضطربة	عادية	طيبة	ما طبيعة العلاقات التي تجمعك مع زملائك الجدد؟ الجنس	
				التكرار	ذكر
19	2	6	11	التكرار	ذكر
100,0%	10,5%	31,6%	57,9%	النسبة	
16	7	3	6	التكرار	أنثى
100,0%	43,8%	18,8%	37,5%	النسبة	
35	9	9	17	التكرار	المجموع
100,0%	25,7%	25,7%	48,6%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة 57,9% تمثل العاملين الذكور الذين طبيعة العلاقات التي تجمعهم بزملائهم الجدد طيبة، بينما تشير نسبة 43,8% إلى العاملين الإناث اللواتي طبيعة العلاقات التي تجمعهم مع الزملاء الجدد مضطربة، على غرار نسبة 37,5% والتي تشير إلى العاملين الإناث اللواتي طبيعة العلاقات التي تجمعهم مع الزملاء الجدد علاقة طيبة، فيما نجد أنّ نسبة 31,6% تشير إلى العاملين الذكور الذين طبيعة العلاقات التي تجمعهم مع الزملاء الجدد علاقة عادية، أمّا نسبة 18,8% فهي تشير إلى العاملين الإناث اللواتي طبيعة العلاقات التي تجمعهم مع الزملاء الجدد علاقة

عادية، في حين نجد أنّ نسبة 10,5% تشير إلى العاملين الذكور الذين طبيعة العلاقات التي تجمعهم مع الزملاء الجدد علاقة مضطربة.

#### التحليل السوسيولوجي:

يتضح من خلال ما سبق من قراءات إحصائية أنّ غالبية العاملين بالمؤسسة طبيعة العلاقات التي تجمعهم مع الزملاء الجدد علاقة طيبة وهذا يعكس التجانس والتلاؤم داخل المؤسسة ممّا يحفز العاملين الجدد على تقديم أداء جيد ويعزز الانتماء والولاء ويقوي الروابط بينهم، إنّ تعزيز العلاقات الطيبة داخل المؤسسة يحفز العاملين على أدائهم الوظيفي وينمي لديهم روابط الولاء والانتماء ويزيد من فاعليتهم في العمل ويخلق جو عملي مناسب لتأدية المهام الوظيفية الأمر الذي تصبوا إليه المؤسسة.

الجدول رقم (13) يوضح علاقة تفضيل الزملاء الجدد والقدامى ومدى تلقيهم مشاكل من الزملاء الجدد والقدامى.

المجموع	القدامى	الجدد	هل غالباً ما تتلقى مشاكل مع زملائك الجدد أم القدامى؟	
			التكرار	النسبة
15	15	0	التكرار	الجدد
100,0%	100,0%	0,0%	النسبة	
20	2	18	التكرار	القدامى
100,0%	10,0%	90,0%	النسبة	
35	17	18	التكرار	المجموع
100,0%	48,6%	51,4%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أنّ نسبة 100% تمثل العاملين الذين يفضلون زملاءهم القدامى وغالباً ما يتلقون مشاكل مع زملاءهم القدامى، بينما نجد نسبة 90% تشير إلى العاملين الذين يفضلون زملاءهم القدامى وغالباً ما يتلقون مشاكل مع زملاءهم الجدد، في حين نجد أنّ نسبة 10% تمثل العاملين الذين يفضلون زملاءهم القدامى وغالباً ما يتلقون مشاكل مع زملاءهم القدامى.

التحليل السوسيولوجي:

يتضح من خلال ما سبق من قراءات إحصائية أنّ غالبية العاملين بالمؤسسة يفضلون زملاءهم القدامى وهذا كونهم يعملون مع بعض لمدّة ويشكلون علاقة جيّدة من خلال الفترة الزمنية التي قضوها في العمل، فعامل الزمن مؤثر على العلاقة المتينة بين العمال القدامى إلا أنّ هؤلاء العمال الذين يفضلون الزملاء القدامى غالباً ما يتلقون مشاكل بينهم وهذا راجع إلى طبيعة الاحتكاك الوظيفي الذي غالباً ما يكون ناجم عن الصراع داخل العمل من أجل الترقية أو مصلحة أخرى.

الجدول رقم (14) يوضح علاقة الخبرة المهنية بنوع المشاكل والنزاعات داخل المؤسسة

المجموع	طريقة المعاملة	ساعات العمل	الترقية	هل تكون المشاكل والنزاعات بسبب؟	
				الخبرة المهنية	التكرار
8	6	1	1	التكرار	أقل من 05 سنوات
100,0%	75,0%	12,5%	12,5%	النسبة	
10	4	4	2	التكرار	من 06 إلى 10 سنوات
100,0%	40,0%	40,0%	20,0%	النسبة	
9	4	5	0	التكرار	من 11 إلى 20 سنة
100,0%	44,4%	55,6%	0,0%	النسبة	
8	4	2	2	التكرار	أكثر من 20 سنة
100,0%	50,0%	25,0%	25,0%	النسبة	
35	18	12	5	التكرار	المجموع
100,0%	51,4%	34,3%	14,3%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة 75% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات وغالباً ما يرون أنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب طريقة المعاملة، بينما نجد أنّ نسبة 55,6% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة والذين غالباً ما يرون بأنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب ساعات العمل، أمّا نسبة 50% فهي تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20

سنة وغالباً ما يرون أنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب طريقة المعاملة، فيما نجد أنّ نسبة 44,4% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة وغالباً ما يرون أنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب طريقة المعاملة، في حين نجد أنّ نسبة 40% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 06 إلى 10 سنوات وغالباً ما يرون أنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب طريقة المعاملة، وهي ذاتها النسبة أي 40% مع ذات الفئة المهنية والتي غالباً ما يرون أنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب ساعات العمل، فيما نجد نسبة 25% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة وغالباً ما يرون أنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب ساعات العمل والترقية أيضاً، في حين نجد أنّ نسبة 12,5% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات وغالباً ما يرون أنّ المشاكل والنزاعات تكون بسبب ساعات العمل والترقية أيضاً.

#### التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال ما سبق أنّ الخبرة المهنية لدى العاملين لها دور في فهم طبيعة المشاكل والنزاعات التي تكون داخل المؤسسة وغالباً ما تخلق عرقلة لسير النظام وسير العمل داخل المؤسسة، فوجود بعض العاملين الذين يؤكدون على أنّ طبيعة النزاعات في عمومها ناجمة عن سوء المعاملة، لأن المعاملة الحسنة والرفق بالمرؤوسين يحقق أهداف المؤسسة ويمكن العالين من تقديم أداء وظيفي جيد تكسب المؤسسة أهدافها وتحققها، كذلك من بين النزاعات التي تكون داخل العمل وتؤثر على الأداء الوظيفي هو ساعات العمل الإضافية التي يمارسها بعض العمال دون غيرهم وهو ما يخلق عدم توازن وعدم تحقيق العدالة بين العاملين، كذلك الترقية قد تكون سبب في وجود نزاعات داخل العمل.

الجدول رقم (15) يوضح احترام العمال الجدد لزملائهم القدامى بالمؤسسة ومدى ممارسة العمال القدامى ضغطاً على العمال الجدد.

المجموع	لا	نعم	هل يحترم العمال الجدد زملائهم العمال القدامى بالمؤسسة؟ هل يمارس العمال القدامى ضغطاً على العمال الجدد؟	
			التكرار	نعم
22	4	18	التكرار	نعم
100,0%	18,2%	81,8%	النسبة	
13	5	8	التكرار	لا
100,0%	38,5%	61,5%	النسبة	
35	9	26	التكرار	المجموع
100,0%	25,7%	74,3%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة 81,8% تمثل العاملين الذين يرون أن العمال القدامى يمارسون ضغطاً على العمال الجدد ويحترمون زملاءهم القدامى بالمؤسسة، فيما تشير نسبة 61,5% إلى العاملين الذين يرون أن العمال القدامى لا يمارسون ضغطاً على العمال الجدد؛ والعمال الجدد يحترمون زملاءهم القدامى بالمؤسسة، بينما تشير نسبة 38,5% العمال الذين يرون أن العمال القدامى لا يمارسون ضغطاً على العمال الجدد؛ والعمال الجدد لا يحترمون زملاءهم القدامى بالمؤسسة، في حين نجد أن نسبة 18,2% والتي تشير إلى العاملين الذين يرون أن العمال القدامى يمارسون ضغطاً على العمال الجدد والعمال الجدد لا يحترمون زملاءهم القدامى بالمؤسسة.

#### التحليل السوسيولوجي:

يتضح من خلال القراءات الإحصائية أن غالبية العاملين بالمؤسسة يرون أن العمال القدامى يمارسون ضغطاً على العمال الجدد والعمال الجدد بدورهم يحترمون زملاءهم القدامى بالمؤسسة، من البديهي أن العمال الجدد حينما يلتحقون بالعمل تختلف عنهم بعض المعايير ويحسون من خلال فرض بعض التوجيهات والأوامر من زملاءهم القدامى بأنهم يمارسون ضغطاً عليهم، ومع الممارسة اليومية

للأداء ينسجمون مع بعضهم البعض ويحققون أهداف المؤسسة ويؤكدون استمراريتها بعلاقات الاحترام التي تسود بينهم.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (16) يوضح العلاقة بين الخبرة المهنية وطبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين

المجموع	علاقة عادلة	علاقة تسلطية	علاقة بيروقراطية	كيف تبدو العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين؟ الخبرة المهنية
8	4	2	2	أقل من 05 سنوات التكرار
100,0%	50,0%	25,0%	25,0%	النسبة
10	5	2	3	من 06 إلى 10 سنوات التكرار
100,0%	50,0%	20,0%	30,0%	النسبة
9	7	1	1	من 11 إلى 20 سنة التكرار
100,0%	77,8%	11,1%	11,1%	النسبة
8	4	1	3	أكثر من 20 سنة التكرار
100,0%	50,0%	12,5%	37,5%	النسبة
35	20	6	9	المجموع التكرار
100,0%	57,1%	17,1%	25,7%	النسبة

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة 77,8% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة عادلة، بينما نجد أنّ نسبة 50% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة عادلة، أمّا نسبة 50% أيضاً تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 06 إلى 10 سنوات ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة عادلة، وأيضا النسبة 50% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة عادلة، وتشير نسبة 37,5% إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة بيروقراطية، أمّا نسبة 30% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 06 إلى

10 سنوات ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة بيروقراطية، فيما نجد أنّ نسبة 25% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة بيروقراطية وعلاقة تسلطية، أما نسبة 20% فهي تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 06 إلى 10 سنوات ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة تسلطية، في حين نجد أنّ نسبة 11,1% تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة ويرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة بيروقراطية وتسلطية.

#### التحليل السوسولوجي:

من خلال ما سبق نرى أنّ غالبية العاملين بالمؤسسة يرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة عادلة وهذا ما ينعكس على صورة المؤسسة في تجسيد العدل بين العمال وعدم التمييز بينهم مما يحفزهم على تقديم مستوى وأداء مهني أفضل، على عكس العلاقات التي تكون بيروقراطية وتميز بين العمال وتخلق فجوة في العمل لا يمكن سدّها، كذلك العلاقة التسلطية تنفر العمال ولا تمكنهم من ممارسة أداءهم الوظيفي، إنّ طبيعة العلاقات الجيدة بالمؤسسة تكون عادلة بين العاملين وهذا ما لمسناه من خلال نتائج الدراسة أعلاه.

الجدول رقم (17) يوضح العلاقة بين وجود عمال في المؤسسة تجمع بينهم قرابة ومدى نشوء صراع بين العمال بسبب الانتماء .

المجموع	لا	نعم	هل نشأ صراع بين العمال بسبب الانتماء؟ هل يوجد في المؤسسة عمال تجمع بينهم علاقة قرابة؟	
			التكرار	نعم
7	4	3	التكرار	نعم
100,0%	57,1%	42,9%	النسبة	
28	23	5	التكرار	لا
100,0%	82,1%	17,9%	النسبة	
35	27	8	التكرار	المجموع
100,0%	77,1%	22,9%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة 82,1% تمثل العاملين الذين لا تجمع بينهم علاقة قرابة في المؤسسة ولم ينشأ صراع بين العمال بسبب الانتماء، على غرار نسبة 57,1% والتي تشير إلى العاملين الذين توجد بينهم علاقة قرابة في المؤسسة ولم ينشأ صراع بين العمال بسبب الانتماء، بينما نجد أنّ نسبة 42,9% تشير إلى العاملين الذين تجمع بينهم قرابة في المؤسسة ونشأ صراع بينهم بسبب الانتماء، في حين نجد أنّ نسبة 17,9% تشير إلى العاملين الذين لا تجمع بينهم قرابة في المؤسسة ونشأ صراع داخل المؤسسة بسبب الانتماء.

#### التحليل السوسولوجي:

من خلال قراءة الجدول يتبين أنّ غالبية العاملين لا تجمعهم قرابة عمل ولم ينشأ بينهم صراع بسبب الانتماء، إنّ المؤسسة الناجحة هي التي تخلق فرص عمل على حسب المؤهلات التي يمتلكونها وليس على أساس القرابة التي لا تعزز طبيعة العمل ولا تقوم بموازنة اهداف المؤسسة التي تسعى إليها كون بعض المؤسسات أصبحت بالوراثة تنتقل من لقب إلى لقب وهو متداول كثيرا لدينا مما يسبب عجز وشلل لعمل المؤسسة ويحدث مشاكل عديدة بسبب قرابة وبسبب الانتماء وتسود البيروقراطية والتسلط على بعض العمال دون غيرهم.

الجدول رقم (18) يوضح علاقة الجنس بكيفية حل الخلاف داخل المؤسسة.

المجموع	يتدخل العمال	يتدخل الرؤساء	كيف يحل الخلاف داخل المؤسسة؟	
			الجنس	
19	8	11	التكرار	ذكر
100,0%	42,1%	57,9%	النسبة	
16	4	12	التكرار	أنثى
100,0%	25,0%	75,0%	النسبة	
35	12	23	التكرار	المجموع
100,0%	34,3%	65,7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة 75% تمثل العاملين الإناث اللواتي يَرَيّن أنّ حل الخلافات داخل المؤسسة يكون بتدخل الرؤساء، بينما نجد أنّ نسبة 57,9% تشير إلى العاملين الذكور الذين يرون أنّ حل الخلافات داخل المؤسسة يكون بتدخل الرؤساء، أمّا نسبة 42,1% تشير إلى العاملين الذكور الذين يرون أنّ حل الخلافات داخل المؤسسة يكون بتدخل العمال، في حين نجد أنّ نسبة 25% تمثل العاملين الإناث اللواتي يَرَيّن أنّ حل الخلافات داخل المؤسسة يكون بتدخل العمال.

#### التحليل السوسولوجي:

يتضح ممّا سبق من خلال القراءات الإحصائية للجدول أن غالبية العاملين من الذكور والإناث يرون أنّ حل الخلافات يكون بتدخل الرؤساء، وهذا هو المعيار الذي يجب أن يكون في أي مؤسسة كون الرئيس يحمل كامل الصلاحيات وحينما يصدر أمر أو توجيه لا يخلق فوضى بين العمال على عكس تدخل العمال في حل النزاعات الذي قد يبدوا للكثير من العمال تسلط عامل من نفس الفئة على الآخر وليس من صلاحيات ولا أولويات المرؤوسين حل النزاعات، لذلك فالمؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على معايير والقوانين الداخلية للمؤسسة.

الجدول رقم (19) يوضح علاقة الجنس بمدى تأثير الصراع على سير المؤسسة

المجموع	لا	نعم	هل يؤثر الصراع على سير المؤسسة؟ الجنس	
			التكرار	ذكر
19	2	17	التكرار	ذكر
100,0%	10,5%	89,5%	النسبة	
16	5	11	التكرار	أنثى
100,0%	31,3%	68,8%	النسبة	
35	7	28	التكرار	المجموع
100,0%	20,0%	80,0%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات برنامج Spss

#### التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أنّ نسبة 89,5% تمثل العاملين الذكور الذين يرون أنّ الصراع يؤثر على سير المؤسسة، بينما نجد أنّ نسبة 68,8% تشير إلى العاملين الإناث اللواتي يرين أنّ الصراع يؤثر على سير المؤسسة، أمّا نسبة 31,3% فهي تشير إلى العاملين الإناث اللواتي يرين أنّ الصراع لا يؤثر على سير المؤسسة، في حين نجد أنّ نسبة 10,5% تشير إلى العاملين الذكور الذين لا يرون أنّ الصراع يؤثر على سير المؤسسة.

#### التحليل السوسولوجي:

يتضح من خلال القراءات الإحصائية أنّ غالبية العاملين بالمؤسسة يرون بأنّ الصراع يؤثر على سير المؤسسة، وهذا أمر جلي كون الصراع يحدث عدم التوازن في بيئة العمل ويتسبب في وجود الكثير من الخلافات والنزاعات بين العمال مما يؤثر على طبيعة الأداء الوظيفي لديهم ويحدث خرقاً للنظام الداخلي وتنشأ العديد من الخلافات بين العاملين بسبب عدم تكافؤ الفرص والتسيب واللامبالاة وعدم الالتحاق بالوظيفة في الوقت المحدد كل هذه العوامل تنشأ بسبب الصراع في المؤسسة. لذلك فالمؤسسة محل الدراسة لا يوجد فيها صراع في العمل ويوجد توازن في بيئة العمل.

الاستنتاج العام:

- أنّ غالبية العاملين من الذكور والإناث راضيين عن عملهم، وهو ما يؤكد على أنّ العاملين يؤدون وظائفهم بشكل تام، فالرضا عن العمل ينعكس على طبيعة الأداء الوظيفي.
- غالبية العاملين بالمؤسسة لا توجد لديهم ضغوطات مهنية وطبيعة العلاقة بينهم قوية.
- غالبية العمال بدرجات متفاوتة سواء أن اختلفوا مع رؤسائهم أم لم يختلفوا فطبيعة العلاقة بينهم غالباً ما تكون علاقة احترام؛ ممّا يحفز العمال على أداءهم الوظيفي وينمي لديهم العلاقات المبنية على الاحترام.
- نسبة مشاركة اتخاذ القرارات لدى العاملين بالمؤسسة من عدمها متقاربة ممّا يعني أن استجاب بعض العاملين المرؤوسين الذين ليس لهم دور في مشاركة اتخاذ قرارات المؤسسة وهذا راجع إلى السلم التنظيمي أو الرتبة المهنية.
- غالبية العمال لا تسود بينهم المصلحة داخل المؤسسة وتجمع بينهم روابط عمل أي مصلحة داخل المؤسسة ممّا يعني أنّ هؤلاء العمال يؤدون وظائفهم لمصلحة المؤسسة أو ما يسمى الصالح العام.
- غالبية العاملين لم يسبق لهم أن وقع صراع داخل المؤسسة بسبب تضارب المصالح بينهم، إنّ حتمية الصراع تكون موجودة داخل أي مؤسسة إلا أنّ بعض المؤسسات تسيطر على الصراع وتقلل منه كون يؤثر على المؤسسة.
- غالبية العاملين من الذكور والإناث طبيعة العلاقة التي تجمع بينهم وبين الزملاء القدامى طيبة وجيدة وهذا ما يعزز التماسك الوظيفي الذي يحقق أهداف المؤسسة ويمكنها من النجاح فتلاهم وتلاحم العاملين بينهم داخل المؤسسة.

- غالبية العاملين بالمؤسسة طبيعة العلاقات التي تجمعهم مع الزملاء الجدد علاقة طيبة وهذا يعكس التجانس والتلاؤم داخل المؤسسة مما يحفز العاملين الجدد على تقديم أداء جيد ويعزز الانتماء والولاء ويقوي الروابط بينهم.
- الخبرة المهنية لدى العاملين لها دور في فهم طبيعة المشاكل والنزاعات التي تكون داخل المؤسسة وغالباً ما تخلق عرقلة لسير النظام وسير العمل داخل المؤسسة، فوجود بعض العاملين الذين يؤكدون على أنّ طبيعة النزاعات في عمومها ناجمة عن سوء المعاملة.
- غالبية العاملين بالمؤسسة يرون أن العمال القدامى يمارسون ضغطاً على العمال الجدد والعمال الجدد بدورهم يحترمون زملاءهم القدامى بالمؤسسة.
- غالبية العاملين بالمؤسسة يرون أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة عادلة وهذا ما ينعكس على صورة المؤسسة في تجسيد العدل بين العمال وعدم التمييز بينهم مما يحفزهم على تقديم مستوى وأداء مهني أفضل.
- غالبية العاملين لا تجمعهم قرابة عمل ولم ينشأ بينهم صراع بسبب الانتماء، إنّ المؤسسة الناجحة هي التي تخلق فرص عمل على حسب المؤهلات التي يمتلكونها وليس على أساس القرابة التي لا تعزز طبيعة العمل ولا تقوم بموازنة اهداف المؤسسة.
- غالبية العاملين من الذكور والإناث يرون أنّ حل الخلافات يكون بتدخل الرؤساء، وهذا هو المعيار الذي يجب أن يكون في أي مؤسسة كون الرئيس يحمل كامل الصلاحيات.
- غالبية العاملين بالمؤسسة يرون بأنّ الصراع يؤثر على سير المؤسسة، وهذا أمر جلي كون الصراع يحدث عدم التوازن في بيئة العمل ويتسبب في وجود الكثير من الخلافات والنزاعات بين العمال مما يؤثر على طبيعة الأداء الوظيفي.

الختامة

### الخاتمة:

تشهدت المؤسسات في وقتنا الحالي العديد من الظواهر التنظيمية من بينها الصراع التنظيمي والذي يعد أحد الظواهر التي تعيشها كل المؤسسات الجزائرية عموماً ومؤسسة سونلغاز بالأغواط خصوصاً، نتيجة للتطورات التي شهدتها في جميع مجالات عملها بغية التنافس، غير أن الصراع التنظيمي الذي يؤثر سلباً وليس تنافسياً على المؤسسة هو الذي يعرقل السير العام للمؤسسة ويخلق بيئة عمل بيروقراطية قائمة على المصالح ولا تقوم على الصراع التنظيمي الذي يطور ويحقق مساعي وأهداف المؤسسة، فوجود بعض العاملين الذي غير راضيين عن عملهم بالمؤسسة لا يعني بالضرورة وجود صراع تنظيمي، فالمؤسسة من خلال ما سبق من نتائج الدراسة أصبحت تتعامل مع الصراع التنظيمي كظاهرة حقيقية حتمية في المؤسسة يستحيل تجنبها وذلك لاختلاف طبيعة العاملين المتعامل معها واختلاف طبيعة الأفراد في سلوكياتهم وتصرفاتهم، فنمط الإشراف الناجح هو الذي يؤثر ويكبت الصراع ويفتح المجال كثيراً في تدعيم التعاون بين العاملين من خلال المرونة في الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية التي بدورها عملت على توكي الصراع لكي يحقق أهداف مؤسسة سونلغاز بالأغواط المسطرة ويحسن من أداء عمالها فلكل عامل مكانته في المؤسسة التي تمنحه أداء متميز يسمح له بالتغيير والابتكار.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

1. أحمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة: دليل الباحث بدون طبعة، دار المريخ للنشر، السعودية ، 1988 .
2. خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الأولى، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
3. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر ، 2008.
4. زكي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن ، 2000.
5. طلعت إبراهيم، علم الاجتماع التنظيم دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
6. عيد محمد سعد، الصراع الإداري المستويات والاتجاهات، دار فكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.
7. كمال محمد على، معجم مصطلحات التنظيم وعلم الإدارة، القاهرة، دار النهضة العربية 1984.
8. محمد الجوهري: دخل الى علم الاجتماع، كلية الآداب، القاهرة بدون طبعة، 2008.
9. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1979.

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الموضوع: استمارة استبيان

تعد الاستمارة التي بين أيديكم جزءاً من بحث يندرج ضمن مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل، بعنوان "الصراع وأثره داخل المؤسسة الإدارية (دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمديرية التوزيع سونالغاز الاغواط)"، والمعلومات التي يحتويها هذا الاستقصاء تعتبر ضرورية، لهذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن جميع هذه الأسئلة بكل عناية ووضوح، ونحيطكم علماً أن اجابتم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

إشراف الأستاذة:

- سعدية قندوسي

إعداد الطالب:

- مختار تونسي

الموسم الجامعي 2025/2024

الرجاء وضع علامة X على الإجابة المناسبة

المحور الأول البيانات الشخصية	
1. الجنس	ذكر
	أنثى
2. السن	أقل من 30 سنة
	31-40
	41-50
	أكثر من 51 سنة
3. الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات
	06-10
	11-20
	أكثر من 20 سنة
4. المستوى العلمي	ابتدائي
	متوسط
	ثانوي
	جامعي

المحور الثاني: أثر علاقات المصلحة بين العمال في إحداث الصراع الإداري

5. هل أنت راض عن عملك داخل المؤسسة؟

لا

نعم

إذا لم تكن راضٍ لماذا؟ .....

6. ما طبيعة العلاقة بينك وبين باقي العمال؟

ضعيفة

متوسطة

قوية

لماذا؟ .....

7. ما طبيعة العلاقة بينك وبين المرؤوس؟

علاقة طبيعية  علاقة احترام  علاقة سيئة

لماذا؟ .....

8. هل تشعر بضغطات في العمل؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" ما طبيعة هذه الضغوطات؟ .....

9. هل تشارك في اتخاذ القرارات بالمؤسسة؟

نعم  لا

10. هل سبق وأن وقع خلاف أو صراع بينك وبين العمال؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" ما هو السبب؟ .....

11. هل سبق وأن اختلفت مع رئيسك في العمل؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" ما هو السبب؟ .....

12. هل تسود علاقات المصلحة داخل مؤسستكم؟

نعم  لا

13. ما طبيعة المصلحة التي تجمع بين العمال داخل المؤسسة؟

مصلحة داخل المؤسسة  مصلحة بخارج المؤسسة

14. هل سبق وأن وقع صراع داخل المؤسسة بسبب تضارب المصالح بين العمال؟

نعم  لا

15. كيف تتخذ مثل هذه النزاعات؟

لا تؤخذ بعين الاعتبار  تحل داخل المؤسسة  تحل خارج المؤسسة

16. هل تصل النزاعات بين العمال إلى جهات قضائية في حلها؟

نعم  لا

المحور الثالث: أثر الأقدمية في إحداث الصراع داخل المؤسسة

17. ما طبيعة العلاقة التي تجمعك مع زملائك القدامى؟

طيبة  عادية  مضطربة

لماذا؟ .....

18. ما طبيعة العلاقة التي تجمعك مع زملائك الجدد؟

طيبة  عادية  مضطربة

لماذا؟ .....

19. هل تفضل زملاء الجدد أم القدامى؟

الجدد  القدامى

20. هل غالباً ما تتلقى مشاكل مع زملائك الجدد أم القدامى؟

الجدد  القدامى

21. هل تكون المشاكل والتراعات بسبب؟

الترقية  ساعات العمل  طريقة المعاملة  أخرى .....

22. هل يمارس العمال القدامى ضغطاً على العمال الجدد؟

نعم  لا

..... لماذا؟

23. هل يحترم العمال الجدد زملائهم العمال القدامى بالمؤسسة؟

نعم  لا

..... لماذا في رأيك؟

24. من يتدخل في حل النزاعات بين العمال داخل المؤسسة؟

الرؤساء  الزملاء  آخريين

المحور الرابع: علاقات الانتماء في نشوء الصراع داخل المؤسسة.

25. كيف تبدو العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين؟

علاقة بيروقراطية  علاقة تسلطية  علاقة عادلة

26. هل يوجد في المؤسسة عمال تجمع بينهم علاقة قرابة؟

نعم  لا

27. هل نشأ صراع بين العمال بسبب الانتماء؟

نعم  لا

28. كيف يحل الخلاف داخل المؤسسة؟

يتدخل الرؤساء  يتدخل العمال

29. هل يؤثر الصراع على سير المؤسسة؟

نعم  لا

30. ما هي الإجراءات التي تتخذها المؤسسة من الخلافات بين العمال؟

المساءلة  العقوبات  الخصم من الراتب  اللامبالاة