

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي
إعداد الطالب :
بن عطية معمر
التخصص: تنظيم وعمل

تحت العنوان:

الروح الجماعية وتأثيرها على العلاقات

الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية

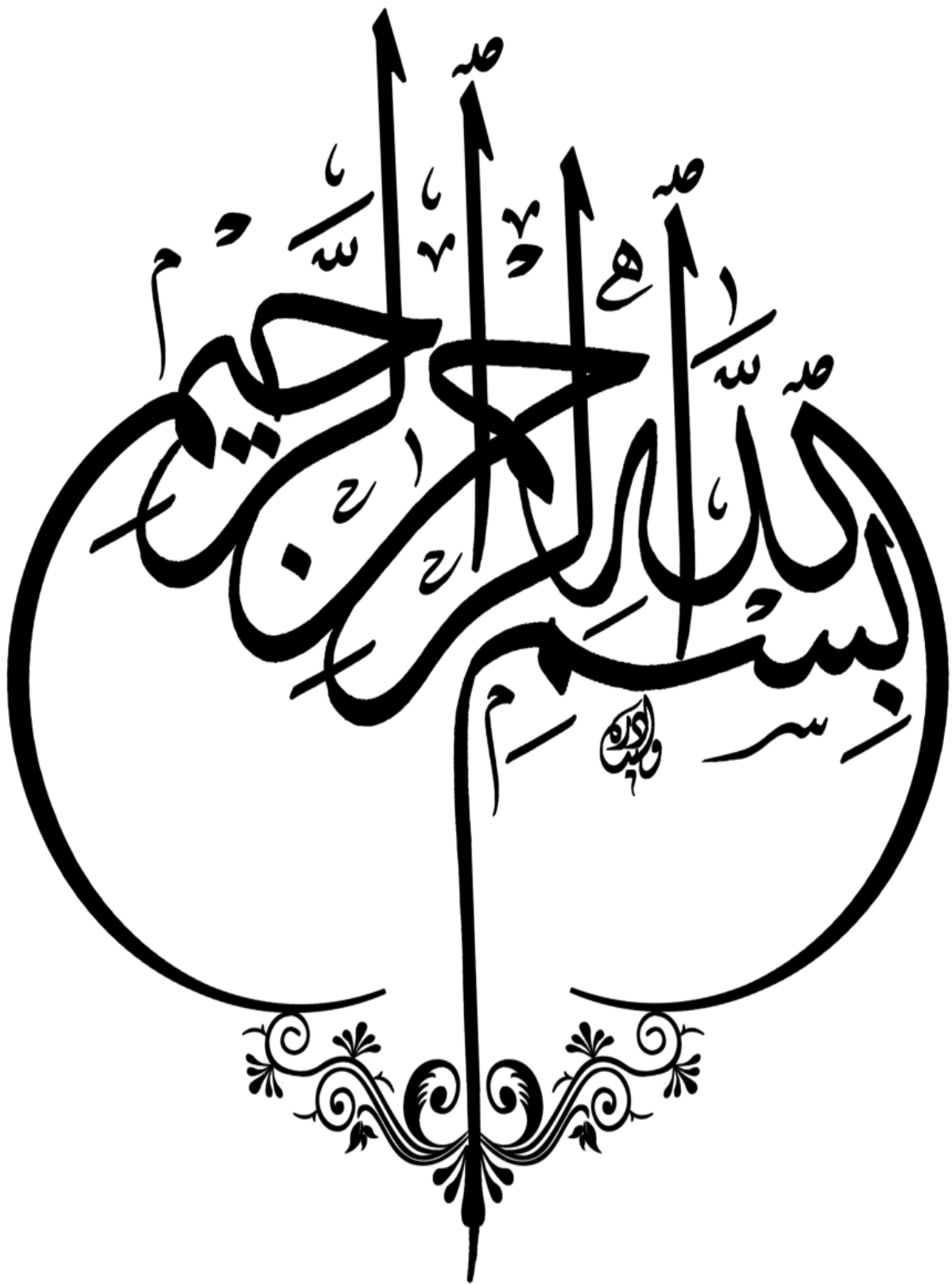
دراسة ميدانية: مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء - المسيلة -

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ	بن خالد جمال
مشرفا ومقررا	أستاذ	جغلولي يوسف
عضوا ومناقشا	أستاذ	بداوي سفيان

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرّفان

قال الله تعالى: "وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ... "سورة إبراهيم الآية ﴿٧﴾

الحمد لله كثيرا على نعمة العلم ونشكر الله الذي أعاننا ووفقنا

على إنجاز هذا العمل المتواضع.

أتقدم بجزيل الشكر ووافر العرفان إلى الأستاذ الدكتور القدير جغلولي يوسف لقبوله الإشراف

على مذكري والمساعدة التي قدمها لي والتوجيهات الجليلة التي أنارت دربن في إنجاز هذه

الدراسة فلك مني أستاذي الفاضل فائق عبارات الشكر والتقدير والاحترام.

وفي الأخير نتوجه بالشكر والعرفان إلى كل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد.



فهرس

الموضوعات

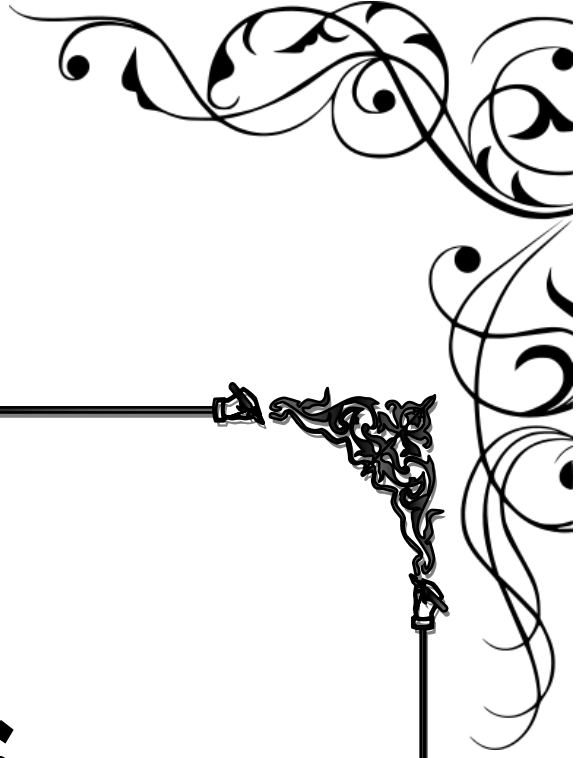
الصفحة	الموضوع
/	البسمة
/	شكر وعرفان
/	الإهداء
I-IV	فهرس الموضوعات
أ - ب	مقدمة
	الفصل الأول: إشكالية الدراسة مداخلها النظرية.
04	تمهيد
05	1- تحديد الإشكالية.
06	2 - تساؤلات الدراسة.
06	3 - فرضيات الدراسة.
07	4 -أسباب الدراسة .
08	5-أهداف الدراسة.
08	6-أهمية الدراسة .
09	7-تحديد المفاهيم.
12	8 -الدراسات السابقة.
17	9 -المقاربة السوسولوجية
	الفصل الثاني : الجماعة والروح الجماعية
24	- تمهيد
25	أولا : الجماعة.
26	1/ الجماعة.
28	2/ أسباب تماسك الجماعة.

29	3/ عناصر السلوك الاجتماعي.
30	ثانيا : الروح الجماعية.
31	4/ أهمية الروح الجماعية.
33	5/ فوائد الروح الجماعية .
35	6/ العوامل التي تساعد على وجود الروح الجماعية .
36	- خلاصة .
الفصل الثالث : مدخل إلى العلاقات الإنسانية.	
39	تمهيد
40	1/- التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية.
41	2 /- الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة.
43	3 /- أسس العلاقات الإنسانية.
44	4 /- أهداف العلاقات الإنسانية.
45	5 /- أهمية العلاقات الإنسانية.
47	6 /- العلاقات الإنسانية والعمل في المؤسسة.
49	7 /- علاقة الروح الجماعية بالعلاقات الإنسانية.
50	الخلاصة.
الفصل الرابع : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	
53	- تمهيد
55	1/- التطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية .
56	2/- أنواع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية .
57	3/- خصائص المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

59	4- أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
60	5- وظائف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .
62	6- أبعاد المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
65	7- فعالية الموارد البشرية في نجاح المؤسسة.
66	الخلاصة
الفصل الخامس : بطاقة تعريف عن شركة سونلغاز	
70	تمهيد
72	1/- تقديم شركة " سونلغاز "
74	2/- نشأة وتطور مديرية التوزيع الكهرباء والغاز - المسيلة.
76	3/- وظائف ومهام شركة " سونلغاز "
77	4/- الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع الكهرباء والغاز - المسيلة .
79	الخلاصة
الفصل السادس : الإجراءات المنهجية للدراسة	
82	تمهيد
83	1/ مجالات الدراسة
85	أ/- المجال المكاني
87	ب/- المجال الزمني
88	ج/- المجال البشري
89	د/ المجال الموضوعي
92	2/ الفرضيات
94	3/ عينة الدراسة
95	4/ منهج الدراسة

97	5/ أدوات جمع البيانات
98	أ/- الملاحظة
99	ب/- الاستمارة
100	ج/- الأدوات الإحصائية
102	- الخلاصة
	الفصل السابع: عرض وتحليل البيانات
104	- تمهيد
105	1/ /تحليل وتفسير البيانات.
106	2/ النتائج الجزئية للفرضية 1.
107	3/ النتائج الجزئية للفرضية 2 .
108	4/ النتائج الجزئية للفرضية 3.
108	5/ النتيجة الكلية.
109	6/ الصعوبات الميدانية.
110	- الخلاصة
112	الخاتمة
115	قائمة المصادر والمراجع
119	الملاحق
	ملخص

مقدمة



أصبحت معظم المؤسسات الاقتصادية في هذا العصر تعمل على تحقيق الاستمرارية المتميز بالديناميكي والتي تبحث عن الأفضلية في محيط تنافسي لضمان البقاء وذلك عبر الاهتمام بالموارد البشري الذي يعد الركيزة الأساس لكل مؤسسة نظرا لفعالية هذا العنصر الحيوي في تحقيق الكفاءة وإنتاجية المؤسسة وبما إن الموظف هو المحرك الأساس الذي ينتج الخدمات فأنه يقضى جل وقته في معاملات من خلال إظهار العلاقات الإنسانية التي تؤثر في عملية التواصل وزيادة فرص تبادل المعلومات والخبرات بين الموصفين كذلك زيادة صقل المهارات المختلفة وارتفاع مستوى القدرات لكل فرق العمل وان تواجد الروح جماعية في العمل يؤثر سير العمل في مراحله المختلفة وكذلك العمل بالتالي تزداد إنتاجية العمل وترتفع جودته في الروح الجماعية تسهم على تطوير وتنمية العلاقات الإنسانية وتزيد من قدرة التواصل بمختلف أنواعه، وهذا ما يؤدي إلى وجود ليونة تامة في وسط البيئة التنظيمية والعمالية وبالتالي ظهور عدة بوادر تؤدي إلى استقرار وتماسك هذا التنظيم.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة، دراسة تأثير الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسات الاقتصادية بمؤسسة سونا لغاز لتوزيعي الغاز والكهرباء بولاية تبسة بحيث سنركز على دراسة أهمية الروح الجماعية في المؤسسة وعلى تأثيرها العلاقات الإنسانية انطلاقا من تعريفها وأهدافها في زيادة الإنتاجية والكيفية وتأثيرها على الأداء وفي إطار هذه الإبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها التي جاءت في صيغة فصول حيث يعرض الفصل الأول منها إشكالية الدراسة مداخلها النظرية بدءا بتحديد الإشكالية الدراسية إلى فرضيات وأسباب الدراسة مرور إلى أهداف وأهمية الدراسة إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة إلى مقارنة السوسيولوجي إما الفصل الثاني فسنتطرق فيه إلى مفهوم الجماعة وأسباب تماسكها مرورا إلى عناصر السلوك الاجتماعي الذي بدوره عنصر مهم في دراستنا هذه، وتبعا لهذا سنتعرف إلى مفهوم الروح الجماعية متبوعة بأهمية الروح الجماعية وفوائدها والعوامل التي تساعد على وجود

الروح الجماعية، أما الفصل الثالث فسنعرف فيه مدخل إلى العلاقات الإنسانية حيث سنتطرق من خلاله إلى التطور التاريخي إلى العلاقات الإنسانية مروراً إلى الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة، وتبعاً لهذا سنتعرف على أسس العلاقات الإنسانية وأهدافها وأهميتها وبعد هذا كله سنتعرف على العلاقات الإنسانية والعمل في المؤسسة، إنتهاءً بمعرفة علاقة الروح الجماعية بالعلاقات الإنسانية، أما الفصل الرابع الذي هو عبارة عن نظرة عامة على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية حيث سنتطرق في محتواه إلى التطور التاريخي لها وأنواعها وخصائصها مروراً إلى أهدافها ووظائفها متبعين ذلك بأبعادها إنتهاءً بفعالية الموارد البشرية في نجاح المؤسسة وازدهارها، أما الفصل الخامس فهو عبارة عن بطاقة تعريفية عن شركة - سونلغاز - الذي تطرقنا في إلى تقديم شركة سونلغاز ومعرفة نشأتها وتطورها والوظائف التي تقوم بها مروراً إلى مهامها إنتهاءً بوضع مخطط للهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز لمديرية المسيلة، أما الفصل السادس هو عبارة عن الإجراءات المنهجية للدراسة حيث سنتطرق فيه إلى مجالات الدراسة المتكونة من أربعة مجالات والتي هي: (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري، المجال الموضوعي)، مروراً إلى الفرضيات، وأيضاً عينة الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة، إنتهاءً بأدوات جمع البيانات التي هي عبارة عن الملاحظة والاستمارة والأدوات الإحصائية، وأما الفصل السابع هو عبارة عن عرض وتحليل البيانات حيث قمنا في هذا الفصل بتحليل وتفسير البيانات ومعرفة النتائج الجزئية للفرضيات الثلاث مروراً إلى النتيجة الكلية وإنتهاءً بالصعوبات الميدانية.

وأخيراً وليس آخراً كان لكل فصل خلاصة خاصة به تتضمن كل ما جاء فيه.



الفصل الأول

إشكالية الدراسة

مداخلها النظرية

خطة الفصل

الفصل الأول: إشكالية الدراسة مداخلها النظرية.

تمهيد

- 1- تحديد الإشكالية.
- 2 - تساؤلات الدراسة.
- 3 - فرضيات الدراسة.
- 4 -أسباب الدراسة .
- 5-أهداف الدراسة.
- 6-أهمية الدراسة .
- 7-تحديد المفاهيم.
- 8 -الدراسات السابقة.
- 9 -المقاربة السوسيولوجية

تمهيد:

يعتمد أي موضوع أو بحث علميا على وجود أسس منهجية محددة، وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق، فالمنهجية العلمية الدقيقة تكون بمثابة المفتاح الرئيسي للدراسة، وسنتطرق إلى هذا الموضوع من خلال الفصل الأول المعنون بالإطار المفاهيمي للدراسة للإلمام بالموضوع، وعلى هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل الأول التطرق لموضوع الدراسة بداية من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية والفرضيات مرورا إلى أسباب الدراسة والأهداف والأهمية للدراسة إلى تحديد المفاهيم الأساسية، ثم ختاماً للفصل الأول المقاربات السوسيولوجية المعتمدة.

1/ الإشكالية:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " يد الله مع الجماعة " ، كما قال أيضا "المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضا " ، حيث يمثل الفرد العنصر الأساسي في بناء المجتمع شرط قيامه بدوره الأكمل وهو تعاونه مع بقية أفراد المجتمع ، فالأمة بتعاون أفرادها هي أمة الزيادة ، لأن تعاونهم يضيف كل فرد إلى آخر إضافة كمية وكمية ومن ثم تتوحد الأفكار والممارسات من أجل تحقيق الأهداف التي يتطلع إليها المجتمع على نحو عام ، وتكون قوة أي مجموعة من الأفراد وإمكاناتها أكبر دائما من مجموع القوى والإمكانات التي توجد لكل فرد فيها على حده ، ويتطلب ذلك أن يؤمن كل فرد بقيمة زميله وحاجاته الضرورية ومراعاة العامل الإنساني عند اتخاذ أي قرار مما يساعد على تكوين علاقات إنسانية للاهتمام بشؤون العاملين ، وبالرغم من امتلاك المؤسسات العديد من الموارد ، إلا أنه يبقى الجوهر الرئيسي للمؤسسة هو المورد البشري والذي يعد من أهم عناصر الإنتاج والتنمية في المؤسسة من خلال إحترام وتقدير ذاته في التعامل معه والاستفادة من أفكاره وآرائه ومشاركته في القرارات ، لزيادة الإنتاج وتنمية الدخل أكثر ، فالإنتاج الجيد للمؤسسة يكون نتيجة الروح الجماعية بين العمال أي التعاون والتفاهم فيما بينهم لتحقيق مصالحهم الخاصة و العامة وتحقيق أهداف الفرد والجماعة والمؤسسة معا ، حيث يمثل الجو الملائم في العمل مصدر تكتل أفراد الجماعة أي العمل كفريق واحد جماعيا ، لا أجزاء متفرقة ، والإحساس والثقة بكل فرد ومكانته ودوره يؤدي إلى بعث الروح الجماعية التي تعد أهم ضمانات النجاح للمؤسسة الحديثة وتحقيق أهداف الإدارة بالفكر والتطوير وبالتالي توسيع دائرة العلاقات الإنسانية في محيط المؤسسة بل ويتعدى أيضا إلى خارجها من خلال التأثير والتأثر بعلاقات العمال ، وتنمية روح التعاون وتوظيف إمكانيات الجماعة وخلق فرص التواصل أكثر ، حيث تهتم بعض المؤسسات الجزائرية بمتابعة ومراقبة إنتاجها دون الاهتمام بالجانب الإنساني للعامل وإغفال أهدافه ، فتحسين ظروف العمل للعمال هو مصدر الروح الجماعية التي تؤثر في علاقتها على العديد من المنشآت منها المؤسسة ، وعلى هذا الأساس تتطرق إشكالية الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :

التساؤل الرئيسي : هل تؤثر الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية؟

-ومن هذا التساؤل الرئيسي تتفرع التساؤلات الفرعية التالية:

2/ تساؤلات الدراسة :

أ/- هل تساهم الروح الجماعية في تأثيرها على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة في الرفع من الإنتاج ؟

ب/- هل تعمل الروح الجماعية في علاقتها بالعلاقات الإنسانية على تحقيق تماسك المؤسسة؟

ج/- هل تؤثر الروح الجماعية والعلاقات الإنسانية على العمل نفسيا ؟

3/ فرضيات الدراسة:

- بناء على تساؤلات الدراسة أمكننا صياغة الفرضيات الآتية:

- وينطلق هذا الموضوع من الفرضيات الأساسية التالية :

٧- تساهم الروح الجماعية في التأثير على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة في رفع الإنتاج.

٧ - تعمل الروح الجماعية في علاقتها بالعلاقات الإنسانية على تحقيق التماسك بالمؤسسة.

٧ - تؤثر الروح الجماعية والعلاقات الإنسانية على العمل نفسيا.

4/ أسباب الدراسة:

أ/ الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي والفضول الذي دفعنا إلى دراسة هذا النمط من الدراسات المتعلقة بوجود الروح الجماعية وتأثيرها على العلاقات الإنسانية في المؤسسة الجزائرية.
- الرغبة في معرفة أهمية الروح الجماعية في المؤسسة الجزائرية وارتباطها بالعلاقات الإنسانية.
- الاهتمام المتزايد وخاصة في الآونة الأخيرة بالعديد من المواضيع المهمة بالروح الجماعية وعلاقتها المختلفة.
- أيضا الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وتنوعها.

ب/ الأسباب الموضوعية :

- ٧ محاولة حصر أبعاد الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية والمؤسسة.
- ٧ محاولة فهم وتحديد أهم العوامل التي تحقق الروح الجماعية في المؤسسة.
- ٧ محاولة معرفة بعض النظريات المفسرة لهذا الشأن العلاقات الإنسانية والمفسرة للروح الجماعية.
- ٧ أن الموضوع يرتبط بعلم إجماع التنظيم والعمل وبالتالي ستحاول البحث عن تفسير سوسيولوجي يلاءم زاوية هذا التخصص.
- ٧ البحث في إمكانية التأسيس لأدوات تساهم في نشر الروح الجماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

5/ أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- 1- إيضاح مفهوم الروح الجماعية وأهميتها في التأثير على العلاقات الإنسانية ، وضرورة وجودها في المؤسسة الجزائرية.
- 2- تشخيص تأثير الروح الجماعية في تكوين العلاقات الإنسانية وتوسيع مجابه.
- 3 - دراسة أثر تطبيق الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ونتائجها.

6/ أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في التأثير الإيجابي الذي تؤديه الروح الجماعية في تأثيرها على العلاقات الإنسانية التي هي أساس العلاقات والتعاملات في أي مؤسسة وتتميتها داخل المؤسسة الجزائرية ، فبالرغم من تعدد واختلاف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، إلا انه تبقى الروح الجماعية الدعامة المحركة لتسير علاقات المؤسسة ، أيضا من خلال الأهمية البالغة لوجود الروح الجماعية في الوسط العملي للحفاظ على استمرارية وتكتله أكثر ، الأمر الذي يؤدي إلى نجاح المؤسسة الاقتصادية وتوسيع مداركها للنهوض بالعملية الاقتصادية وللتوضيح أكثر لأهمية الموضوع ، فإن العلاقات الوثيقة التي تؤديها الروح الجماعية في تكوين العلاقات الإنسانية بصورة أشمل وتحقيق احتياجاتهم النفسية والاقتصادية والاجتماعية ، أي شعور العمال من خلال وجود الروح الجماعية بينهم بأهميتهم ودواتهم ، وبالتالي زيادة إنتاج المؤسسة الاقتصادية والربط بين مختلف الجوانب : المادية ، النفسية ، (المعنوية) ... وغيرها لتسهيل المعاملات المؤسسية أكثر .

7 / تحديد المفاهيم :

يعتمد أي بحث أو موضوع علمي على استخدام آليات دقيقة ، وذلك بغية التوصل إلى المفاهيم الأساسية للدراسة والتي تتمثل في الكلمات المفتاحية للموضوع المدروس ، ومن خلال تحديد وضبط المفاهيم.

أ/ تعريف الروح الجماعية:

" هي كل شخص يكمل الآخر ، مع وجود روح التعاون والاحترام بينهما بهدف واحد ، وإظهار عمل متقن .

تعريف آخر : هي أن يعمل أفراد الجماعة الواحدة معا على اختلاف قدراتهم وخبراتهم وأدائهم للعمل."

تعريف آخر : أن يقوم كل بواجبه وأن يتعاون الجميع عند القيام بعمل عاجل والوقت ضيق بدون تردد .

التعريف الإجرائي : الروح الجماعية هي أن يعمل أعضاء الجماعة في المؤسسة كفريق واحد تحت أي ظرف ، خاصة في الحالات المستعجلة كالغياب مع تحمل المسؤولية .

ب/ تعريف العلاقات الإنسانية:

إن مفهوم العلاقات الإنسانية مفهوم شاسع التعاريف نظرا لوجود هذا المصطلح في مختلف القطاعات وتعرف العلاقات الإنسانية كالتالي :

1 - " الروابط المختلفة التي تأتي في مجال العمل ، حيث تجمع الأفراد والجماعات في مجتمع واحد ."¹

^{1/} أحمد إبراهيم أحمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية، دار الوفاء، الإسكندرية، ط1، 2002، ص62.

وتعرف أيضا: " فن الرعاية الشاملة للأفراد داخل المؤسسة والسعي إلى احترام أدميته وتعميق الشعور بالانتماء والولاء لديه من خلال العمل على تحقيق متطلباته الاجتماعية والاقتصادية والنفسية.

وعرفها أحمد زكي بدوي: " العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين أصحاب العمل والعمال، كما تهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الإنتاج.¹

- وفي مجال العمل : تعرف بأنها مجال من مجالات الإدارة تعني بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.²

- التعريف الإجرائي : هي مجموعة العلاقات التي تنشط واقع الأفراد ، من خلال موقف مشترك و عام ، والذي يسمح للأفراد بالتواصل والتماسك فيما بينهم.

ج/ تعريف المؤسسة:

- تختلف تعريف المؤسسة من قطاع إلى قطاع آخر حيث تعرف على أنها "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين أو القيام بكليهما معا ".³

تعريف آخر : مجموعة من الأشخاص مندمجين في وحدة اقتصادية أو اجتماعية قانونية لتحقيق هدف مشترك من خلال تجميع الموارد المالية والبشرية الضرورية لذلك واستغلالها استغلالا عقلانيا .⁴

^{1/} أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة، ط2، 1994، ص 223.

^{2/} ناصر محمد بن عقيل، العلاقات الإنسانية، دار الأمل ، القاهرة، ط2، ص06 .

^{3/} عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد وتسيير المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،ط2006،3،ص48 .

^{4/} ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص120.

- المؤسسة كنظام تقني اقتصادي : " النظام يعني مجموعة عناصر مترابطة ومتفاعلة فيما بينهما تقوم في مجموعها نشاطات مشتركة ، أو تصب في هدف مشترك ، المؤسسة تقني تتكون من مجموعة الوسائل النفسية المادية من تجهيزات وأدوات بهدف استعمالها لإنتاج وتصنيف منتجات وخدمات بالجمع والتنسيق بين هذه الوسائل والموارد.¹

- التعريف الإجرائي : هي عبارة عن وحدة تنظيمية تتسقية تهدف إلى تحقيق جودة في الإنتاج والربح ، وذلك عبر دمج بين الموارد البشرية مع المادية غيرها.

د/ تعريف المؤسسة الاقتصادية:

- تعرف المؤسسة الاقتصادية بأنها مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية التي تستخدم وتسيير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع ، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة.²

وتعرف المؤسسة الاقتصادية كمنظمة: اقتصادية مستقلة تستعمل الوسائل البشرية والمادية الموضوعية تحت تصرفها قصد إنتاج السلع أو الخدمات مخصصة للسوق والبيع.

وتعرف المنظمة الاقتصادية أيضا: أنها متعامل اقتصادي ينتج سلع وخدمات لمتعاملين آخرين محققا نتيجة ذلك أرباحا.³

ويعرف مكتب العمل الدولي : أنها كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقبلية .

التعريف الإجرائي: هي وحدة قانونية اقتصادية، تنتج وتتبادل السلع وتقدم خدمات للمستهلكين، لها استقلالية في اتخاذ القرار.

^{1/} الهاشمي لوكيا ، السلوك التنظيمي ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ، جامعة منشوري ، قسنطينة ، 2006، ص14.

^{2/} Yves Frédéric livrai , organisation théorie et pratique dunod saris .1998p19 .

^{3/} Jean Luc charron، sabrine، séparé : organisation et gestion de l'entreprise manuel et applications، reddition dunod، paris 2001 p01.

8/ الدراسات السابقة:

- تشمل الدراسات السابقة مختلف المواضيع المتعلقة بالموضوع المدروس ، أي الدراسات التي تناولت من قبل الموضوع الحالي ، حيث تمثل الدراسات السابقة أحد الركائز الهامة في خطة البحث بغية الاستفادة من هذه المواضيع ، أيضا تجنب الوقوع في الأخطاء السابقة ، والتي يعود إليها الباحث لالتماس الموضوع من كل جوانبه ، وبعد التطلع على العديد من المواضيع المشابهة والسابقة لموضوع بحثنا اعتمدنا على الدراسات الآتية:

الدراسة الأولى : دراسة " عبادي دليلة " بعنوان النزاع الجماعي في العمل في مؤسسة سونلغاز للكهرباء والغاز مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه (عنابة) .

التساؤل الرئيسي: هل نجح المشروع الجزائري في تكييف النزاع الجماعي في القطاع الاقتصادي العمومي ؟

التساؤلات الفرعية:

- هل يعتبر النزاع الجماعي عاملا للتغير في العلاقة بين قوة العمل ورأس المال ؟

- ماهي الخصائص التي يتميز بها النزاع الجماعي في الجزائر قبل وبعد صدور دستور 1989؟

- ماهو موقف العمال من النزاع الجماعي في العمل¹ ؟

¹/ عبادي دليلة: النزاع الجماعي في العمل، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة عنابة، ص 19 - 120.

نتائج الدراسة:

- يعتبر النزاع الجماعي عاملاً للتغير في العلاقة بين قوة العمل ورأس المال على اعتبار أن النزاع الجماعي يلعب دوراً إيجابياً يتمثل في الضغط على صاحب العمل ودفعه إلى تلبية مطالب العمال إضافة إلى لفت انتباه الرأي العام ، حيث أن الإضراب والاحتجاجات الجماعية عملت على إرباك النشاطات المحلية مما أدت إلى تسخير القوة العمومية للسيطرة على الوضع داخل المؤسسة.

- النزاع الجماعي كفعل جمعي وكشكل من أشكال المواجهة العملية كان موجوداً قبل الإقرار بشرعيته دستورياً في عام 1989 وكانت المطالب التي يدور حولها النزاع الجماعي تتمثل خاصة في رفع الأجور وتحسين القدرة الشرائية¹.

- أما المرحلة الثانية من سنة 2000 فإن نوعية المطالب تدور حول إمكانية الحفاظ على مناصب في مواقف العمال والنزاع الجماعي وخاصة حول إجراءات المؤسسة .

¹ / عبادي دليلة: مرجع سابق ص 215.

الدراسة الثانية:

"دراسة خالد بن الحمدي العربي سنة 2003 بعنوان " أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية جامعة " نايف العربية للعلوم الأمنية.

إشكالية الدراسة:

"ما مستوى العلاقات الإنسانية بين العاملين في الأجهزة الأمنية في جوازات بمنطقة الرياض وجوازات المنطقة الشرقية بالمملكة."

الأسئلة الفرعية:

1 / ما مدى تأثير العلاقات الإنسانية عل. الأداء الوظيفي وعلى العوامل المؤدية له كالدافعية والولاء الوظيفي والمشاركة في صنع القرار لدى العاملين في الأجهزة الأمنية.

2 / إلى أي مدى تختلف العلاقات الإنسانية بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي بين العاملين في الأجهزة الأمنية.

3 / إلى أي مدى تختلف العلاقات الإنسانية بين المدنيين والعسكريين داخل المنظمة الواحدة ؟

نتائج الدراسة:

1 / وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي للحالة الاجتماعية في كل من محور منشور العلاقات الإنسانية ومحور تأثير العلاقات الإنسانية أو محور الاختلاف التنظيم الرسمي وغير الرسمي على متوسط كامل المحاور لصالح المتزوجين ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في محور الإختلاف بين المدنيين والعسكريين¹.

¹ خالد بن حمدي الحميدي: أثر العلاقات الانسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير - جامعة نايف (الرياض) السعودية 2003 ص 21 . 22 ، 183.

2 / وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للرتبة في محور الإختلاف بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي لصالح العسكريين.

3 / وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للعمر في محور الإختلاف بين المدنيين والعسكريين لصالح من عمرهم أقل من 25 سنة¹.

¹ / خالد بن حمدي الحميدي: مرجع سابق، ص 183.

الدراسة الثالثة:

دراسة د.بن زاف جميلة بعنوان " العلاقات الإنسانية و أثارها على أداء المؤسسة " -
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (الجزائر) .

إشكالية الدراسة: ما مدى تأثير العلاقات الإنسانية على أداء العمال، وتدرج تحتها الأسئلة
الفرعية الآتية:

1 /هل يؤثر التعاون والروح المعنوية على أداء العامل داخل المؤسسة ؟

2 /هل يؤثر التشاور والاحترام على أداء العامل داخل المؤسسة ؟

نتائج الدراسة:

- يؤثر التعاون والروح المعنوية على أداء العامل داخل المؤسسة.

- يؤثر التشاور والاحترام على أداء العامل داخل المؤسسة.

* يعد العامل أساس نجاح أي مؤسسة من خلال العمل الذي يؤدي والمقدار الذي يعطيه من
عمره وعمله ومهارته باعتباره الوحيد الذي يدير الموارد الأخرى بالمنظمة ومنه تستطيع
المؤسسة أن تحقق مجموعة الأهداف المسطرة والتي أنشئت من أجلها.

* الاهتمام بالجانب الإنساني داخل المؤسسات وإعطاء الفرد العامل أهميته ، تمكن المؤسسة
أن تكون أكثر فاعلية في نشاطها مع المحيط الداخلي والخارجي وتمكنها من مناقشة تطورها
في ظل التطور والتغير المستمر الحاصل من خلال هذا الاهتمام سيكون هناك مرونة في
العملية الاتصالية بين العمال ، وكذلك بسن الإدارة بالإضافة إلى نشر روح التعاون والعمل
الجماعي والذي له الأثر الكبير على أداء العامل.¹

¹/ د.بن زاف جميلة: العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء المؤسسة مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة قاصدي ورقلة ص 32،
34، 220.

9/ المقاربات السوسيولوجية:

- يقوم أي بحث علمي على بناء مقاربات نظرية يعتمد عليها الباحث في مجال دراسته ، فالمقاربة السوسيولوجية أحد الركائز العامة التي تحدد آليات الدراسة من جوانب واتجاهات النظرية المحيطة بالموضوع المدروس ، وعليه اعتمدنا في هذه الدراسة على النظرية البنائية الوظيفية ونظرية العلاقات الإنسانية.

1 * النظرية البنائية الوظيفية:

- تمثل النظرية البنائية الوظيفية من أكثر النظريات السوسيولوجية المعاصرة روجا ، ليس فقط في المجتمعات الأوروبية الغربية والأمريكية ، وترجع تسميتها البنائية الوظيفية لاستخدامها لمفهوم البناء والوظيفة وتنطلق البنائية الوظيفية من عدة قضايا مترابطة، فهي تسلم بأن المجتمع يمثل كلا منها وظيفة معينة من أجل خدمة أهداف الكل ومعنى ذلك أن المجتمع ما هو إلا نسق يضم مجموعة من العناصر المتساندة التي تساهم في تحقيق تكامله ، حيث يرى " تالكوت بارسونز " أن النسق الاجتماعي هو الإطار الفكري العام الذي تقوم عليه نظرية الأنساق الاجتماعي¹.

- ونشير هذه النظرية إلى أن المجتمع ما هو إلا بناء أو نظام اجتماعي يتكون من مجموعة من الأنساق المتبادلة وظيفيا مثل النسق الاجتماعي والسياسي والاقتصادي وغيرها من الأنساق الأخرى التي تؤثر في عملية استقرار مكونات البناء الاجتماعي أو المجتمع ككل ، ويؤكد أنصار البنائية الوظيفية على أهمية وجود نوع من الاتفاق أو الشعور العام لقيام نوع من التفاعل الاجتماعي المتماسك ، وذلك حول عدد من القيم والمعتقدات العامة الجمعية التي يجب أن يتفق حولها أعضاء النسق الاجتماعي بحيث يكون هناك اتفاق حول هذه القيم الجمعية سواء كانت ثقافية أو اجتماعية أو دينية أو سياسية أو اقتصادية التي يجب أن يتفق حولها أعضاء النسق الاجتماعي ، ولاسيما أن هذه القيم هي التي تشكل درجة الوعي الاجتماعي والاتفاق

¹/ سلوى الخطيب: نظرة في علم الاجتماع الأسري: نظريات الأسرة، دمشق، المركز العربي، 1994، ص 114.

العام الذي يحدد بدوره الايدولوجيا الاجتماعية التي تعزز من عمليات التماسك والتضامن الاجتماعي واتفاق الأعضاء ومكونات النسق أو التنظيم حول جميع الأهداف والغايات العامة التي يسعى ويهدف إليها كل من النسق الأكبر بأعضائه الذين ينتمون إليه ، وقد حرص الكثير من الرواد على ضرورة وضع شروط ومتطلبات وحوافز وجزاءات لكي تعزز من عمليات وجود الوعي والاتفاق الجمعي كي يلعب دورا أساسيا في عملية التماسك¹.

والتضامن الاجتماعي ، وقد أوضح " شبيستر برنارد" على ضرورة وجود النسق التعاوني وذلك من خلال التعاون بين الأفراد ، فكل نظام أو نسق يكون عنصرا تابعا للأنساق الكبرى التي تعتبر جزءا منها ، كما أن كل نسق من هذه الأنساق الفرعية يتضمن بدوره نسقا تعاونيا داخليا والنسق الاجتماعي هو عبارة عن مجموعة فاعلين أو أكثر يحتل كل منهم مركزا أو مكانة اجتماعية متميزة عن الآخرين ، فهو يعد نمطا منظما يحكم العلاقات بين الأفراد ينظم حقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم البعض .

* حيث تمثل الروح الجماعية في تأثيرها على العلاقات الإنسانية دور النسق الكلي الأكبر (الروح الجماعية) بأعضائه في تيسير النسق الأصغر ، حيث يؤدي تكتل العمال بين بعضهم البعض وتماسكهم أكثر وولائهم في المؤسسة (الاقتصادية) إلى تحقيق أهداف الكل أي مصالح العمال ومصالح المؤسسة أي تبادل المصالح المشتركة والذي يحقق استقرار المؤسسة (استقرار مكونات البناء الاجتماعي) ، فالقيم الجمعية التي يتفق عليها أعضاء المؤسسة والمتمثلة الحاجات الضرورية الدنيا أولا (الأجر ، الأمن ...) ثم تحقيق الحاجات العليا، الإنتماع ، المشاركة في القرارات وتحقيق الإنتاج ، حيث أن اتفاق العمال على هذه المصالح العامة التي تخصهم وتخص استقرار المؤسسة يؤدي إلى قيام علاقات إنسانية تساعد على بلورة روح التعاون الجماعي للعاملين وفعالية المؤسسة ونجاحها².

¹ / عبد الرحمان محمد العيساوي: درسان في علم النفس الاجتماعي، القاهرة، دار الشروق، 1983، ص 51.

² / مرجع نفسه، ص 52.

2* نظرية العلاقات الإنسانية :

- تمثل مدرسة العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري ، ويعد " إلتون مايو " من الرواد الأوائل لهذه المدرسة ، وقد ساهمت عوامل عدة بالإضافة إلى تجارب " إلتون مايو " وزملائه ما بين 1964 و 1936 في ظهور هذه المدرسة أهمها تزايد قوة إتحاد اتحادات العمال وتحسين أوضاع العمال المادية والثقافية وظهور الاعتقاد بالمسؤولية الاجتماعية للإدارة نحو العاملين وتزايد المشكلات الإنسانية داخل العمل وأهم مبادئها ما يلي¹:

1-اهتمامها بالجانب الإنساني للإنتاج ونظرتها الكلية للفرد ككائن حي له دوافعه وطموحاته ورغباته التي تتحكم بسلوكه .

2- اهتمامها بالحوافز المعنوية لإثارة دوافع الفرد.

3- الدعوة إلى تطوير علاقة إيجابية بين الإدارة والعاملين.

4 -تفسير سلوك الفرد بالمنظمة بدراسة حاجاته الاجتماعية وال نفسية.

5 -الاعتراف بالجماعات الصغيرة داخل المنظمة

6 -مناقشة أهداف المنظمة مع العاملين مع محاولة الموافقة بينها وبين أهدافها وإشراكهم في القرارات .

وأكدت أبحاث "إلتون مايو " في أبحاثه الأولى في شركة².

وسترن الكهربائية حول تأثير العوامل الفيزيائية الإضاءة وقيمة مجموعة العمل والعلاقات مع السلطة التي لها تأثير في إنتاجية العمل أكثر خطورة من تأثير الإضاءة ووقت الراحة .

¹/ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل، ط2، 2005، ص 45.

²- صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي الإنساني في المنظمات، القاهرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001، ص 212.

ومن هنا نلاحظ أن نتائج هذه الدراسة تمثلت في إلقاء الضوء على أهمية الروح الجماعية والعمل الجماعي ودور العامل كفرد داخل الجماعة ، وأن العامل الراضي أكثر إنتاجية من العام الغير الراضي ، وأن تماسك العلاقات بين العمال أكثر يؤدي أو يتأثر بالعلاقات الإنسانية التي تتكون وتنمو داخل التنظيم المؤسسي وعليه ستحاول هذه الدراسة مقارنة مفهوم الروح الجماعية ، ومدى الاهتمام بالعنصر البشري في المؤسسة الاقتصادية ، وكذلك التعرف على مدى توسيع العلاقات الإنسانية في المؤسسة من خلال الروح الجماعية ورضا العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية¹.

¹/ صلاح الدين محمد، مرجع سابق، ص 213.

الخلاصة

يعد هذا الفصل مدخل رئيسي للموضوع ، وذلك من خلال إبراز إشكالية الدراسة وفرضياته الرئيسية والفرعية ، أيضا تطرقنا إلى أسباب وأهمية وأهداف الدراسة لتوضيح معنى الموضوع كذلك تحديد المفاهيم والدراسات السابقة والمقاربات السوسيولوجية ، حيث تمثل هذه الخطوات الأساسية للجانب النظري بصفة عامة والذي سنتعرض إليه من خلال الفصول الآتية.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns surrounds the central text. The border is composed of four corner pieces and four side pieces, all featuring elegant, swirling lines and floral motifs.

الفصل الثاني

الجماعة والروح الجماعية

خطة الفصل

الفصل الثاني : الجماعة والروح الجماعية

- تمهيد

أولا : الجماعة.

1/ الجماعة.

2/ أسباب تماسك الجماعة.

3/ عناصر السلوك الاجتماعي.

ثانيا : الروح الجماعية.

4/ أهمية الروح الجماعية.

5/ فوائد الروح الجماعية .

6/ العوامل التي تساعد على وجود الروح الجماعية .

- خلاصة .

تمهيد:

- يتأثر وجود الجماعة بالظروف المختلفة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو تكنولوجية ، كما تتأثر أيضا بوجود العلاقات الإنسانية بين الأفراد ، ويتوقف ذلك على مدى ما يملكه الأفراد من حرية في التفاعل مع بعضهم ، ومدى التوجه الذي يقوم به قائد الجماعة ، حيث أن تماسك الجماعة والروح الجماعية يتوقفان على مدى استمرار بناء هذه الجماعة والذي يساعد على تحديد الأدوار وتحقيق أهداف الجماعة وللروح الجماعية دورا في هذا البناء . وعلى هذا الأساس تطرقنا في هذا الفصل الثاني المعنون بالجماعة والروح الجماعية إلى تعريف الجماعة وعناصر السلوك الاجتماعي وأسباب تماسك الجماعة إلى فوائد وأهمية الروح الجماعية وصولا إلى العوامل التي تساعد على وجود الروح الجماعية إلى خلاصة الفصل.

1 / الجماعة : تعد الجماعة المصدر الرئيسي لكل منظمة أو مؤسسة في تلبية حاجيات الأفراد نظرا لطبيعة التفاعل والمواجهة البشرية التي تحدث بين الأعضاء ، فسلوك الجماعة سلوكا مهما في تحقيق أهداف المنظمات ، كما أن تماسك الجماعة في سلوكياتهم يؤثر في انجذاب الأفراد إليها ورغبتهم في المحافظة على المشاركة فيها ، فالتماسك يبقي العلاقة بين الجماعة ، حيث أن للجماعات تأثير على المجتمع ذاته تماشيا في تشكيل اتجاهاتهم ومسيرتهم ، فالجماعة التي تعمل بروح واحد في المنظمات المختلفة تتم في الغالب في إطار الجماعات ، والمعروف أن سلوك الإنسان كفرد يختلف عن سلوكه كعضو في جماعة وقد تعددت تعاريف الجماعة في مختلف الميادين ، لذلك سنوجزها في التعاريف الآتية:

- "الجماعة: تجمع محدود للأفراد تجمعهم أو تربطهم تقاليد وأعراف وعادات يتفاعلون لتحقيق مصلحة مشتركة أو هدف مشترك ويعرفها"¹ شوقي جواد:

الأفراد المجتمعين والمتعاملين والمتفاعلين فيما بينهم بتحقيق هدف متفق عليه ومازالا عن فرد يعتبر جماعة ."

"تعريف آخر : هي وحدة اجتماعية عن باقي المجتمع على أساس سمات معنية في الانتماء إلى طبقة أو نشاط محدد ومدى نمو وطبيعة العلاقات بين الأفراد ."²

¹ - عبد الرحمان العيسوي: تفاعل الجماعات البشرية الإسكندرية الدار الجامعية 2006 ص 30 .

² - عمر وصيفي عقيلي: أصول أسس ، مفاهيم ، عمان ، دار زهران للنشر والتوزيع 1997 ص 319 .

- أسباب تماسك الجماعة:

- تتميز بعض الجماعات بقوة تماسكها بالمقارنة مع جماعات أخرى ويرجع ذلك إلى وجود عوامل تؤثر في زيادة جاذبية هذه الجماعات لأفرادها وللتقارب والوحدة في اتجاهاتهم وسلوكهم وأهدافهم ،وفيما يلي أهم الأسباب التي تؤدي إلى تماسك الجماعة:

1/ الإجماع والاتفاق على أهداف الجماعة : فكلما كان هناك تناسب بين هدف الجماعة

وأهداف الأفراد أدى ذلك إلى المزيد من التماسك.

2/ كثافة التفاعلات بين أفراد الجماعة : تزداد جاذبية الجماعة كلما زادت كثافة التفاعلات بين

أفراد الجماعة بعضهم البعض وأدى ذلك إلى المزيد من التماسك الاجتماعي.

3/ جاذبية الأفراد : تتمثل في صفات الأفراد المتكاملين.

4/ التنافس بين الجماعات : من خلال سلوكياتهم وإنتاجيتهم.

5/ انعزال الجماعة : الجماعات الصغيرة نسبيا في الحجم ذات التأثير في زيادة تماسك عن

الجماعة الكبيرة.

6/ الضغوط الخارجية:

7/ استقرار الجماعة : تماسك جماعات العمل يؤدي تماسكها أكثر ، وكلما كانت الجماعة

مستقرة زال الخطر.

8/ مركز الجماعة :¹

¹ - سمير حسن منصور :طريقة العمل مع الجماعات ،مفاهيم أساسية ،الإسكندرية 1991ص 43 .

- عناصر السلوك الاجتماعي :

وهي عبارة عن تلك المتغيرات أو العناصر المؤثرة في الأفراد والمكونة للسلوك الجماعي للأفراد أو الجماعات وهي لازمة لفهم هذا السلوك والتنبؤ وتوجيهه .

1/ الجماعات : وفيها يتم التعرف على تكوين الجماعات وظواهر التماسك الجماعي والصراع

الجماعي وعلاقتها بسلوك العمل ، كما تتناول ظاهرة اتخاذ القرارات داخل جماعات العمل .

2/ القيادة : تفيد القيادة في التعرف على كيفية اكتساب التصرفات والأنماط القيادية المناسبة .

3/ الاتصال : ويهم هذا الموضوع أي مدير أو عامل في فهم كيف يتم الاتصال داخل العمل

، وكيف يمكن جعله بدون معوقات وكيفية رفع مهارات الاتصال بالطرق المختلفة مثل الاستماع

والمقابلات الشخصية والاجتماعات ¹.

- أهمية الروح الجماعية :

- يعد العمل بروح الجماعة الواحدة أساس تطور ونجاح أي مؤسسة ، حيث تجسد الروح

الجماعية مبدأ التعاون بين الموظفين والتشارك بين بعضهم البعض وتتمثل أهمية الروح

الجماعية فيما يلي :

- تجسيد مبدأ التعاون بين العمال ، حيث صار يقاس مدى نجاح أي مؤسسة أو إخفاقها

بمقدار التعاون القائم بين أفرادها والعمل بروح الفريق الواحد .

- التلاحم : من خلال الروح الجماعية يتجلى التلاحم بين الإدارة والأقسام التابعة لها وبين

العاملين ورؤسائهم ، وبين العاملين أنفسهم والإدارة الناجحة هي التي تستطيع أن تجعل

موظفيها يعملون بروح واحدة وتبث فيهم روح المحبة والنظام والتفاعل الايجابي ، كما تشجع

التنافس الشريف والإبداع .

¹ - موسى اللوزي :التنظيم وإجراءات العمل ، دار وائل للنشر والتوزيع ،الأردن 2000ص 30 .

- المشاركة : الاستفادة من اقتراحات الموظفين والإصغاء إلى طلباتهم وتلبية احتياجاتهم ، فالمدیر الناجح هو الذي يعزز الايجابيات عند الموظفين ولا يتصيد الأخطاء ويطبق مبدأ ضبط العاملين معهم ، وهم يؤدون عملا صحيحا .
- التشارك : شعور العامل بأن زميله عون له من خلال الروح الجماعية بينهما ، والعمل على النجاح والتقدم في عملهم¹ أي يكون الموظف مع زميله مشارك له لا متصد لأخطائه وهفواته.
- والموظف الناجح هو الذي يتحلى بالإخلاص وإتقان العمل وينضبط بضوابط السلوك الوظيفي المتميز .

¹ - عبد الفتاح محمد :أصول علم النفس المهني وتطبيقاته ،دار النهضة العربية للطباعة والنشر -لبنان 1995ص 20-21 .

- فوائد الروح الجماعية :

- تسعى البلدان المتقدمة أكثر على التحلي بالروح الجماعية في العمل وترفض العمل الفردي، حيث تجد أن الشركات تفضل الموظف الذي يستطيع أن يعمل داخل مجموعات عن الموظف الذي يفضل العمل الفردي حتى لو كان الأخير صاحب مهارة خاصة، وأثبتت التجارب أن العمل بروح الجماعة أفضل بكثير من نتائج العمل بروح الفردية، مثال حتى في مجال الرياضة نجد صاحب الأداء الجماعي في أغلب الأحيان يتفوق على فريق آخر يلعب أفراده بشكل فردي، ومن بين فوائد الروح الجماعية ما يلي :

- **زيادة الثقة** : أن تزايد الثقة بين أفراد الجماعة في العمل يؤدي حتما إلى تكتل أكثر وزيادة الروح الجماعية بين العمال ، وتكون هذه الثقة نتيجة التواصل بين الأفراد وقيام كل فرد بدوره كاملا .

- **التوافق والانسجام** : يحدث الانسجام والتوافق بين أعضاء الجماعة نتيجة الروح الجماعية بينهما ، حيث إذا تواجدت الثقة في البداية تؤدي إلى حدوث الانسجام بين العامل وزميله في العمل ، أيضا بين العمال وقائدهم ¹.

- **حمل المسؤولية** : حيث أنه في الحالات المستعجلة مثل غياب عضو الصيانة تلقائيا يكون هناك من ينوبه في العمل ويقوم بأداء مهامه ، فإذا حدث وفشل الفريق لأي سبب من الأسباب في تحقيق أهدافه، فلا يمكن إلقاء اللوم على غيرك من أعضاء الفريق بل كلهم ، فالمسؤولية هي مسؤولية الجميع .

- **التحالف والالتزام** : إن ما يميز وجود الروح الجماعية أكثر في فريق العمل هو التزام العمال بما هو مطلوب منهم دون النظر إلى حجم المسألة المراد العمل عليها ².

¹- رونالدو ريجو :مدخل إلى علم النفس الصناعي ترجمة فارس حلبي - عمان دار الشرق 1999 ص 57،58 .

²- مرجع نفسه، ص 58 .

- العوامل التي تساعد على وجود الروح الجماعية

- تقوم المجتمعات الإنسانية في مختلف مناطقها على أساس تجمع مجموعة من الناس يشتركون فيما بينهم بالعديد من الأفكار والآراء والمهام الجماعية ، حيث تعمل هذه الأمم على بناء حضارتها والمساهمة في التقدم العلمي والفني والإنساني على مستوى الإنسانية ، ولازالت تقدم الشيء الكثير إلى يومنا هذا والروح التي تجمع الأفراد في هذه المجتمعات على اختلافها هي روح الجماعة ،حيث حققت هذه الروح الأمن والأمان والرفي والتطور والتعاون على كافة المستويات وخاصة على الصعيد العملي في المؤسسات الاقتصادية ومن بين العوامل التي تساعد¹ على وجود الروح الجماعية ما يلي :

- الاعتراف بقيمة العمال داخل المنظمة وإعطاء أهمية لأعمالهم .

- تطبيق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ، بحيث أن وضع الفرد في العمل الذي يناسب قدراته وما يواليه واتجاهيته ومؤهلاته ينطبق على باقي أفراده .

- شعور الفرد بالاستقرار والطمأنينة في المنظمة التي تعمل على تحقيق رغباته والأخذ بأراءه .

- رفع الروح المعنوية للعاملين .²

- زيادة مشاركة العاملين في مختلف الآراء والمواقف المتعلقة بالمؤسسة .

- تحقيق احترام الذات بين العاملين والادارين .

- القيام بأنشطة تطوعية إنسانية واجتماعية بين أفراد المؤسسة الواحدة مثل :إعانة الموظف الفقير .

¹- [https : // maurdoo3.com /11 :00/27/02/2019 /](https://maurdoo3.com/11:00/27/02/2019/)

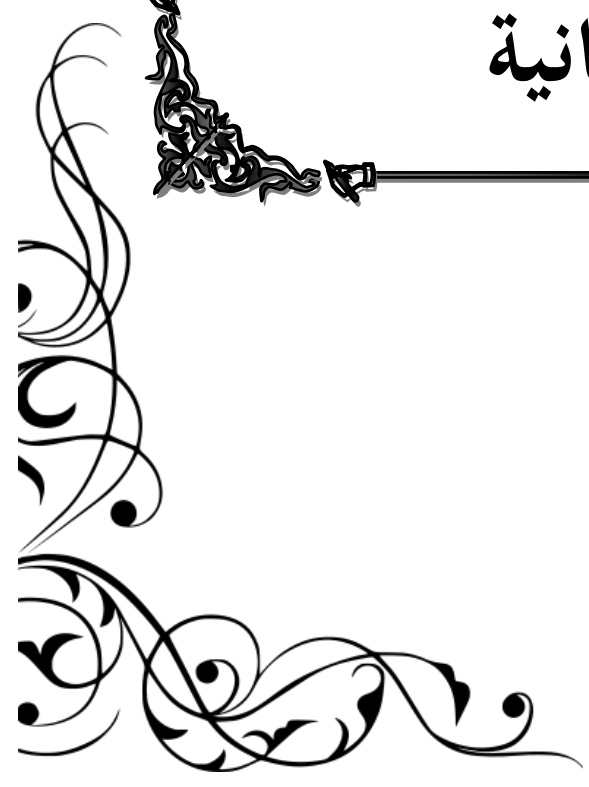

² -[https://arabic.Boynat.org : 10 :30/27/02/2019/](https://arabic.Boynat.org:10:30/27/02/2019/)

- فتح المجال أمام كل الطاقات والقدرات لاجتماع وتلاقح الأفكار للتطور والرقى أكثر
للمؤسسة.¹

¹ - [https://arabic . bayynat . org](https://arabic.bayynat.org) ;10 :30/27/02/2019/

الخلاصة

بعد أن تطرقنا في هذا الفصل على كل التفاصيل المتعلقة والخاصة بالروح الجماعية بداية من التعرض لموضوع الجماعة وأسباب تماسكها إلى موضوع الروح الجماعية ، وانطلاقاً من المتغير الأول ، تمكنا من تكوين حوصلة حول أهمية الروح الجماعية وأهدافها في أي منظمة ، حيث يتوقف مدى تماسك الجماعة والروح الجماعية على مدى استمرار العلاقات الإنسانية التي تساعد على تحقيق الأهداف ، وبالتالي سنتطرق في الفصل التالي إلى المتغير الثاني العلاقات الإنسانية والتي ستمكنا في بناء الاستبيان الخاص بالجانب النظري للدراسة.



الفصل الثالث
مدخل إلى العلاقات
الإنسانية

خطة الفصل

الفصل الثالث : مدخل إلى العلاقات الإنسانية.

تمهيد

1/- التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية.

2 /- الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة.

3 /- أسس العلاقات الإنسانية.

4 /- أهداف العلاقات الإنسانية.

5 /- أهمية العلاقات الإنسانية.

6 /- العلاقات الإنسانية والعمل في المؤسسة.

7 /- علاقة الروح الجماعية بالعلاقات الإنسانية.

الخلاصة.

تمهيد :

احتل مفهوم العلاقات الإنسانية مساحة كبيرة في مجال الدراسات المعاصرة نظرا لأهميته بالنسبة للإنسان في مجال الإنتاج والتطوير لأي جماعة أو مؤسسة ، حيث تركز العلاقات الإنسانية بشكل أساسي على الاتجاهات السلوكية والاجتماعية ، بحيث يمكن تحقيق التعاون المشترك في العمل وتعزيز روح الفريق المتكامل والمنسجم والقادر على تحقيق أهداف المؤسسة، وبعد التطرق في الفصل الثاني إلى موضوع الروح الجماعية وأهميتها ، سنتطرق في هذا الفصل إلى التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية والفرق بينهما وبين العلاقات العامة أيضا سنتطرق إلى أهم الأسس التي تعتمد عليها العلاقات الإنسانية وأهميتها وأهداف العلاقات الإنسانية في المحيط الداخلي للمؤسسة...

- التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية :

إن التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية يقتضي إدارتك حقيقة أن الروابط الإنسانية قد سمة قدم الإنسان ، فمنذ بداية الحياة وهذه الروابط موجودة ، إلا أنها كانت بشكل غير منظم ، وتتجسد في القبيلة والعشيرة. وأي تجمع بشري في أي موقع من أنحاء العالم .وبمرور الزمن ظهر نوع جديد من العلاقات بين أصحاب الأعمال والعمال وهو ما يدعى "بالاتجاه الأبوي " أساسه العطف على العمال والمضفين ، والعمل على رعاية شؤونهم وإرضاء ميولهم وتحقيق رغباتهم كما يفعل الأب مع أبنائه فكان صاحب العمل يتوقع مقابل ذلك ولاء العمال والموظفين له واحترامهم إياه طالما أنه يقدم لهم ما يعتبره صالحا ، وبمعنى آخر بدأت فلسفة العلاقات الإنسانية تتجه نحو العدالة مع الحزم ، ويعد أن تمت الصناعة وتقدمت بخطوات واسعة نشأت نظم جديدة وأساليب مختلفة للقيادة داخل المؤسسات والمصانع تخدم العمل والعمال ويكون من شأنها أداء نوع معين من العمل إذ أنهم يريدون استغلال المعارف والخبرات والمواهب والميول بالطريقة التي تمكن من خلق وعي كامل ومعرفة وفهم للأعمال التي يقوم بها العمال مما يشعرهم بالرضا والإشباع .¹

- وتعتبر الثورة الصناعية هي الأساس العلمي في تكوين العلاقات الإنسانية.²

بشكل علمي في الغرب ، ومن هنا كان اهتمام "فريدريك تايلور " بالإدارة ودورها في دفع العاملين لإدارة أعمالهم جيدا أجرى بحثا منه تحليل العمل خطوة خطوة ووضع عددا من المبادئ التي تركز على إنسانية الإنسان تعليلا لأسباب المناخ الإدارية وأحوال المعيشة منها:

1- يجب أن تنظر الإدارة إلى العمل على انه مركب منطقي محدد بأسباب ومسببات للعمل وحاجة المجتمع.

¹ / دعلي بن فايز الجحتي، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، 1428هـ، 2006م، مركز الدراسات والبحوث السعودية، جامعة نايف، الرياض ص52.

2- اهتمام الإدارة بشخصية العامل و آرائه.

وبعد ذلك خرجت مساهمات حركة العلاقات الإنسانية على يد " إلتون مايو " وزملائه في جامعة "هارفارد" من خلال تجاربهم على العمل في شركة كهرباء في الولايات المتحدة الأمريكية ومصانع أخرى ، مما أدى إلى تطور العلاقات الإنسانية.

- وتطورت عناصر العلاقات الإنسانية من حيث : الفلسفة ، والأهداف ، التنظيم الرسمي ، الرقابة ، النظام الاجتماعي في العمل ، التنظيم الغير رسمي ، ووضع المختصون ما يسمى بدستور للعلاقات الإنسانية الذي يحتوي على ما يتعين على الأفراد والجماعات أن يسترشدوا ببنوده التي قد تفادهم في مهارات تعاملهم الاجتماعي المشترك وفي تحقيق ذاتهم الارتفاع بمستواهم وبمستوى عملهم وبمستوى المنشأ بصفة عامة .¹

-الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة:

* تبحث العلاقات الإنسانية في السلوك الإنساني والدوافع التي تلعب أدوارا هامة في علاقات الفرد المختلفة ونفسية العامل في صورها المختلفة وردود الفعل سواء كانت إيجابية أم سلبية ، في حين تبحث العلاقات العامة في علاقة مؤسسة ما بجمهورها الداخلي والخارجي على شكل جماعي وعلى شكل فردي أحيانا ومن بين أهم الفروق بين العلاقات الإنسانية والعامة ما يلي:

1-/العلاقات الإنسانية تهتم بالعنصر البشري وتسعى إلى كسب الجمهور الداخلي أما العلاقات العامة أداة اتصال ذات اتجاهين أولا ينقل اتجاهات الجماهير إلى الإدارة وثانيا توصيل السياسات والممارسات إلى الجماهير .

2-/ العلاقات الإنسانية تساهم في تحقيق هدف المنظمة من خلال التعامل الجيد بينما العلاقات العامة تتعدى ذلك.²

¹/ د.علي بن فايز مرجع سابق ص 53 .

²/ عبد الوهاب علي محمد:العلاقات الإنسانية في الإنتاج والخدمات مكتبة عين شمس، القاهرة، 1985ص21 .

3- العلاقات الإنسانية هي المسؤولية في تطبيق المنشأة بهدف التأثير في اتجاهاتهم على مستوى المنظمة.

4- تسعى العلاقات الإنسانية إلى رفع الروح المعنوية والجماعية لدى العاملين.

5- العلاقات الإنسانية تكون لها خاصية حيث تكون موجهة إلى فئات معينة.¹

6- وجود العلاقات الإنسانية بدرجة أكبر في القطاع العام لتحقيق أهداف المنشأة لتحقيق المصالح العامة

فالعلاقات العامة إطار عام يشمل في طياته العلاقات الإنسانية التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من العلاقات العامة وإن كان يعد هذا الجانب في مقدمة برامج العلاقات العامة.

- وتأسيساً على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل التام بين كل من العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية فصلاً كاملاً يؤدي إلى استقلال كامل إلا أنه لا يمكن الفصل بينهما بشكل عام ، حيث أن مجال الاثنين هو تحقيق العلاقات الرشيدة سواء فيما بين أعضاء المؤسسة الواحدة بعضهم البعض أو فيما بين هؤلاء والجمهير الخارجية والداخلية ، فكلاهما يسعى إلى إيجاد تقاهم متبادل وتعاطف وتراحم وتعاون إيجابية لصالح الفرد والمجتمع.²

¹ / حسين علي وآخرون، الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال البيئية الوظائف والاستراتيجيات ، عمان، دار ومكتبة الحامد 2004ص 41 .

² / الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ،مدخل الأهداف ،الاسكندرية مؤسسة شباب الجامعة ،1999،ص497

أهمية العلاقات الإنسانية:

للعلاقات الإنسانية مكانة كبيرة في جميع أوجه النشاط البشري ، ومن بينهما الإدارة ، فالعلاقات بين الموظفين والإدارة ذات قيمة كبيرة في أي مكان عمل ، والعلاقات الإنسانية هي عملية تدريب الموظفين وتلبية احتياجاتهم ، وتعزيز ثقافة مكان العمل وحل النزاعات بين الموظفين المختلفين ، لذا بغض النظر على بعض الطرق التي يمكن أن تؤثر بها العلاقات البشرية عن التكاليف والقدرة التنافسية والاستدامة الاقتصادية طويلة المدى للأعمال التجارية يساعد على إبراز أهميتها - : - العمل سويا : تشكل العلاقات الإنسانية الآن ، في مكان العمل جزءا رئيسيا لقيام العمل التجاري ، لذا يجب على الموظفين العمل بشكل متكرر معا في المشروعات ، وتوفير الأفكار وتوفير الحافز لإنجاز المهام ، وبدون ثقافة مكان عمل مستقرة ودائمة ، يمكن أن تنشأ تحديات صعبة في كل من الخدمات اللوجستية لإدارة الموظفين ، فالشركات التي لديها أماكن عمل جذابة وقوى عاملة جيدة التدريب ، من المرجح إن تحتفظ الموظفين المؤهلين وتجذبهم ، وتعزز الولاء للعملاء وتتكيف بسرعة أكبر لتفي باحتياجات السوق المتغيرة.¹

-تطوير الاحتفاظ بالموظفين : تعتبر جودة العلاقات في مكان العمل أمرا مهما للحفاظ على الموظفين ، فقد يبدو الاحتفاظ بالموظفين أمرا تافها، خاصة في مكان العمل الذي يستخدم معدل الدوران مكلف للغاية من الناحية المالية ، فكل موظف جديد يتطلب استثمارات كبيرة من الوقت والطاقة في توظيفه وتدريبه .

بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يكون قطع العلاقات مع الموظفين القدامى أمرا صعبا في بعض الأحيان ، خاصة إذا لم تكن الظروف مواتية بشكل خاص، وتؤكد من أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عال من الجودة والمهتمين بالعمل يتطلبون الصبر والرحمة والمرونة ، وفي الواقع يمكن أن يجعل هذا العمل أكثر فاعلية من الناحية المالية.

¹ / <https://hrdiscussion.com/hr/126713.html> :16/01/2019 .9 :50 .

3 / الدافعية والإنتاجية:

- تمثل العلاقات الإنسانية في المؤسسة مصدرا لتحفيز الموظفين وهو أمر مهم للحفاظ على الإنتاجية ، حيث يميل الموظفون المهتمون بعملهم وبالرفاهية إلى أن يكونوا أكثر إنتاجية من أولئك الذين ليسوا كذلك ، وهذه الإنتاجية تعطي أرباحا مالية واضحة للمؤسسة حيث يمكنها إنجاز المزيد في وقت أقل وبتكاليف أقل ، ويتم بناء العلاقات من خلال الاعتراف بقيمة موظف الشركة ، والاهتمام باحتياجاتهم ، حيث غالبا ما يقطع ذلك شوطا طويلا.

4 / تعزيز الإبداع : تكافئ بيئة الأعمال الحديثة المؤسسات التي يمكنها تطوير المنتجات والتي تلبي احتياجات المستهلكين المتغيرة بسرعة ففي بعض الصناعات مثل التكنولوجيا على سبيل : غالبا ما تكون. قدرة الموظفين على التوصل إلى أفكار جديدة فعالة هي الفرق بين نجاح المؤسسة بالكامل وفشلها ، حيث يعتمد إبدات الموظفين غالبا على قدرتهم على التواصل مع الموظفين الآخرين ومشاركة للأفكار ، وبدون وجود علاقات جديدة في مكان العمل ، يقل احتمال قدرة للموظفين على تطوير ومشاركة الحلول التي يحتاجها النشاط التجاري للبقاء .

-أسباب العلاقات الإنسانية:

- للعلاقات الإنسانية مجموعة من الأسس تعمل بها منها : الإيمان بقيمة الفرد كنسيج منفرد عن غيره ، وبأهمية مشاركته في القرارات المتخذة وباستحقاقه للمعاملة العادلة ومساواته مع أقرانه من أفراد التنظيم في التعامل معهم دون تحيز.

1- الإيمان بقيمة الفرد : يجب على قائد التنظيم أن يؤمن بأن لكل فرد شخصية متميزة يجب احترامها وتقديرها ، وأن يفكر تفكيراً موضوعياً لا شخصياً أي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية وأنه قادر على الوصول إلى قرارات صائبة ومعقولة، قائمة على أسس علمية فيما يعترض من مواقف أو من مشكلات .¹

¹/ حمدوش رشيد :مسألة الرباط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة، دار هومة، الجزائر 2009، ص 75.

2- المشاركة والتعاون : فالعمل الجماعي أجدى وأكثر قيمة من العمل الفردي ، وحين يتاح المناخ المناسب لجماعة لمناقشة موضوع معين أو أحد من الأمور ويتم تبادل الرأي فيه ، فإن قدرة الجماعة على فهم الموضوع وتحديد أبعاده واتخاذ قرار بشأنه تكون أفضل مما لو ترك الأمر للاجتهادات الجماعية نظرا لقصور إمكانيات وقدرات الفرد لوحده¹ ، فتعاون أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض يؤدي أساسا إلى تبادل المنفعة وتحقيق أهداف المؤسسة ، ويعرف (بريف ، وموتوايد 1986) السلوك التنظيمي الاجتماعي " على أنه ذلك النشاط الذي يؤديه الفرد لصالح الجماعة بصفة عامة. أو لصالح المؤسسة . ومن الأمثلة على ذلك أن السلوك الاجتماعي الإيجابي يؤدي إلى حماية المؤسسة من أخطار غير متوقعة ، واختيار طرائق لتحسينها ، وكذلك تطوير الفرد لنفسه واستعداده لتحمل مسؤوليات أعلى في إطار المؤسسة .

3--- العدل في المعاملة : إن مبدأ العدل والمساواة بين أفراد التنظيم ضروري، حيث من الواجب على القائد أو الرئيس هذه المنظمة أن يعامل جميع المعاملين معاملة جيدة تتسم بالمساواة والعدل بعيدة عن التحيز ، وذلك على ضوء قدرات الأفراد وإمكانيتهم ومواهبهم ، وإيماننا يميدا الفروق الفردية بين العاملين.

4 -التحديث والتطوير : فالمنظمة بحاجة دائمة إلى النمو والتطور والتحديث والجهاز الإداري ، القيادة الإدارية هو الذي يحقق ذلك عن طريق نموه وتفاعله واكتساب عادات سلوكية في مجال العلاقات الإنسانية ، تنمو بالخبرة والممارسة بمعنى ضرورة تغذية العلاقات الإنسانية في المنظمة وفق التطورات والمستجدات التنظيمية المنشودة².

¹ / رونالدي ربيجوا المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي ،ترجمة د.فارسي حلمي/دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1 ط، 1999، ص372،373.

² / حمدوش رشيد ،مرجع سابق ص76 .

- أهداف العلاقات الإنسانية:

- تهدف العلاقات الإنسانية إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تتمثل فتمايلي:

1- تنمية المسؤولية المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها لتحقيق نتائج إيجابية تمكن من التقليل من حجم الخلافات التي قد تنشأ بينهما.

2- الارتفاع بمستوى الكفاية الإنتاجية من خلال تنمية التعاون الاختياري بين العاملين وتوفير مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات وتقرير السياسات مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية والجماعية للأفراد .

3- التنبؤ بالحاجات والعمل على حل المشكلات والاحتياط بها واستخدام كافة الوسائل التي تمكن من التعرف على هذه المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها سواء كان ذلك في صورة أجر مناسبة أو ظروف عمل مناسبة أو تحقيق نوع من الرعاية الاجتماعية للعاملين أو توفير برامج تدريبية مناسبة لهم.

4- وضع الأسس التي تمكن من إشعار كل فرد بمدى أهميته في المنظمة وكذلك توفير الفرص المناسبة للتقدم والاستقرار في العمل .

5- تدعيم وإيجاد روح مز الود والتفاهم بين العاملين بعضهم ببعض من خلال توفير النظم المناسبة التي تعمل على القضاء على المشكلات بين هؤلاء العاملين¹.

العلاقات الإنسانية والعمل في المؤسسة:

- تتوسع دائرة العلاقات الإنسانية بشكل أكبر وخاص بعد أن يلتحق الأفراد بالمؤسسة ويأخذوا أماكنهم على الهيكل التنظيمي تنشأ بينهم علاقات يحتمها العمل ومصالح عامة ومشاركة لتنفيذ مهامهم وأداء وظائفهم ، وتستمر هذه العلاقات وتقوى بمرور الزمن (الأيام) ، وتنشأ معها أيضا

¹/ د.علي بن فايز الجحتي ،مرجع سابق ص 52.

علاقات اجتماعية وبالتدرج تتكون جماعات العمل والروح الجماعية ، حيث تربطهم أهداف مشتركة وتجمعهم علاقات متعددة ، وبالتالي تسود¹ قسم وقواعد سلوكية تكون إيجابية على أفراد الجماعة وعلى المؤسسة ، كما تلزمهم على الانضباط والانتظام والتناسق و انسجام أكثر لضمان السير الجيد للعمل ، حيث يمثل سلوك الفرد وتصرفاته مصدر الحركة والدفع للأداء وسلوك جماعة العمل ، فالفؤاد يلعب دورا هاما في التأثير على أداء وسلوك المجموعة ، فهو يؤثر ويتأثر بهم ، وإن العلاقات الإيجابية القائمة على الصداقة والمحبة والاحترام والتي تضمن تقاهما وتعاوننا وانسجاما ، فهذا الجو من العمل يدخل السرور والرضا² في نفسية الفرد والجماعة ، وبروحه المعنوية العالية ، فإنه سيؤدي عمله أو المهام المكلف بها بإتقان ، فقيام كل فرد ي الجماعة بواجبه هي من العوامل التي تزيد من ارتفاع روح الجماعة ، فالفرد يتلقي تأثيرا في المحيط الاجتماعي للعمل من مجموعات العمل إما الرسمية أو غير الرسمية التي تنشأ داخل المؤسسة فهي تشكل جزءا من واقعه الاجتماعي لفهم سلوك أفراد الجماعة بإختلاف قدراتهم ، فالمؤسسة تضم عددا من الموظفين أو العمال الذين يعملون في الإدارة أو قسم واحد وأقسام مختلفة يؤدون أدوارا معينة تقودهم إلى تحقيق أهداف مشتركة³.

علاقة الروح الجماعية بالعلاقات الإنسانية:

- تمثل الروح الجماعية عنصرا بالغ الأهمية في تكوين العلاقات الإنسانية في أي مؤسسة أو منظمة باعتبارها ردة فعل الجماعي والوجداني لأفراد الجماعة تجاه عملهم ، أو هي ما يسيطر على المجموعات في التنظيمات الرسمية وغيرها ... من ترابط فيما بينهما وانسجام في الروح الجماعية التي يتحلى بها العمال في الهيئات التي يعملون فيها ، ومن العوامل التي تساعد على رفع الروح الجماعية للعمال مدى التوافق والانسجام وتوافر نظام مناسب يسمح بالتعرف على

¹/صالح الشبكشي ،العلاقات الإنسانية في الإدارة ،مكتبة الاسكندرية القاهرة ،1979،ص64 .

²/ صالح محمد عثمان ،العلاقات الإنسانية ،دار الكتاب الجامعي ،الاسكندرية، 1993،ص210.

³/ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة (الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقية ،الدار الجامعية الإسكندرية،1986،ص205.

شكاوي ومقترحات العمال أي ما يخدم مصالحهم وحاجاتهم الأساسية ، فضلا عن أهمية شكل التنظيم وطبيعته ونمط القيادة ، فإن الصلة بين الروح الجماعية والعلاقات الإنسانية تتجذر وتتكون بوجود الروح الجماعية العالية ، كما أنها تؤثر في مقدار العمل الذي يقوم به الشخص وجماعته (العمال) ، ذلك أن الروح الجماعية الناقصة (الهابطة) تقلل الإنتاج وتضعف الثقة والإبداع وبالتالي تتأثر وتراجع إنتاجية المؤسسة وأرباحها ، في حين أن الروح الجماعية تزيد من الإنتاج وترفع الثقة وتدعو إلى الإبداع ، ومن هنا يتبين أهمية العلاقات في العمل وتحقيق عملية الإشباع والرضي النفسي هذه وتلك مجتمعة ترتقي بالإنتاج ، وتدفع منسوبي (مرودية) المؤسسة إلى المزيد من الأداء والعطاء الأمر الذي يترتب عليه نجاحهم في حياتهم وتحقيق احتياجاتهم واحتياجات المؤسسة ومساهمة العلاقات الإنسانية في تكوين الروح الجماعية داخل المؤسسة إنما تجسد فيما يقوم به مسؤولا العلاقات العامة باعتباره المخطط والمنفذ الأول للعلاقات الإنسانية داخل المنشأة (المؤسسة) في بيئتها (الوسط الذي تقع فيه) والمدير الناجح هو الذي يستطيع كسب تقدير الآخرين ، ويأخذ في الوقت نفسه من الفرد أقصى ما يستطيع ويتبع طريقة عادلة وشورية في إدارته ويسعى لحل مشاكل العاملين ويعطي سلطات الآخرين في مناخ تنظيمي يشعر العاملين بالرضا على أدائهم ويقوي الرغبة في العمل بروح واحدة وهيا روح الجماعة ، ومن شأن هذا رفع الروح الجماعية للعاملين ويوفر لهم الأمن النفسي والوظيفي ، ليس ذلك فحسب بل هناك أمورا يمكن أن تساعد في رفع الروح الجماعية للعاملين مثل:

- الحرص على توفير ظروف العمل الملائمة.

- الشعور بالانتماء .

- المعاملة العادلة في العمل .

- الاعتراف بقيمة الفرد والجماعة.

- تحقيق احترام الذات¹.

¹/ عبد الوهاب علي محمد، مرجع سابق ،ص 25،26،27 .

الخلاصة

بعد التطرق في هذا الفصل إلى موضوع العلاقات الإنسانية بداية من نشأتها وأهميتها ... الخ نخلص إلى أن العلاقات الإنسانية جانب أساسي يطغى على مختلف القطاعات ، كما أن الاهتمام بالجانب الإنساني داخل المؤسسة وإعطاء الفرد العامل أهمية يمكن المؤسسة أن تكون أكثر فاعلية في نشاطها مع المحيط الداخلي والخارجي ، وبالتالي سنتطرق في الفصل الموالي إلى موضوع المؤسسة الاقتصادية والذي يساعدنا في التوصل تحديد أكثر لموضوع الاستمارة.



الفصل الرابع

المؤسسة الاقتصادية

الجزائرية



خطة الفصل

الفصل الرابع : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- تمهيد

1- التطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

2- أنواع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية .

3- خصائص المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

4- أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

5- وظائف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

6- أبعاد المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

7- فعالية الموارد البشرية في نجاح المؤسسة.

الخلاصة

تمهيد :

تعد المؤسسة الاقتصادية الدعامة الرئيسية للنشاط الاقتصادي والاجتماعي ... غيرها ، كونها تشمل في نشاطها العملية الإنتاجية بمختلف أنواعها ، والتي تسيطر على الحياة الاقتصادية من خلال التحكم في كفاءتها الإنتاجية لإشباع وتلبية رغبات وحاجيات المستهلكين ، فالمؤسسة الاقتصادية لها دور فعال في المجتمع والآفاق المستقبلية ، وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا الفصل الرابع المعنون بماهية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بداية بالتطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية وأنواعها وخصائصها إلى أهدافها ووظائفها وأبعادها .

الإطار التاريخي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- مرت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بعدة مراحل ، حيث ظهرت بعد الاستقلال . خرجت الجزائر مدمرة الاقتصاد ، وكانت نسبة 90% من العاملين هم أجانب ومن المعمرين ، فكانت المرحلة الأولى مرحلة التسيير الذاتي والتي جاءت كرد فعل على الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية ، ووصلت المؤسسات الصناعية المسيرة ذاتيا مابين سنة 1964 إلى 345 و 413 مؤسسة لكنها كانت صغيرة الحجم لكن بعد سنة 1980 استقلت المؤسسات ودخل عليها ما يسمى بالخصخصة ، وعليه يمكن إجمال هذه المراحل كالتالي:

v المرحلة الأولى : ما قبل 1980 : اعتمدت عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي في هذه المرحلة على ما يسمى بالريع النفطي ويمكن تقسيم هذه المرحلة إلى عشرينيتين:

الفترة الأولى : (1962- 1970) : ويمكن تقسيمها إلى مرحلتين:

1- مرحلة التسيير الذاتي : التي أعقبت الإستقلال مباشرة وامتدت إلى حوالي 1965 ، تعتبر هذه التجربة تكريسا لتوجهات سياسية معينة ، ذلك أن الأساليب والتقنيات المعتمدة لضمان التنمية الاقتصادية قد سادتها وطعنت عليها فكرة الإيديولوجيات الاشتراكية .

2- مرحلة التسيير البيروقراطي : والتي امتدت حتى سنة 1970 ، وتعتبر هذه الفترة فترة هيمنة الدولة على القطاع العام والاستمرار في إضفاء الطابع الاشتراكي للمؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي التجاري .¹

-الفترة الثانية : (1971 - 1980) : وهي فترة الانتقال من شكل المؤسسة العامة أو المشروع العام إلى شكل المؤسسات الاشتراكية.

√ المرحلة الثانية : استقلال المؤسسات (ما بعد سنة 1980)

^{1/} بن عنتر عبد الرحمان : مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثاني الجزائر ، جامعة محمد خيضر ، 2002، ص110.

- لقد سبق عملية استقلالية المؤسسات إجراءات في عام 1980 تمثلا في ما يلي :

1- /إعادة الهيكلة العضوية: وكان الغرض منه هو تحويل مؤسسات القطاع العام إلى مؤسسات صغيرة الحجم و أكثر تخصصا وكفاءة.

2- /إعادة الهيكلة المالية : وتعتبر بمثابة توزيع جغرافي لمراكز اتخاذ القرار وتتويج لإعادة الهيكلة العضوية.

√ المرحلة الثالثة "الخصخصة" : تزايد الاهتمام بالخصخصة في السنوات الأخيرة وذلك بفعل الضغوطات التي يمارسها صندوق النقد الدولي على الدول النامية ، أكثر من ذلك أصبحت فكرة الخصخصة أمرا مقبولا حتى في الدول التي كانت تعارضها بعد انهيار الاقتصاديات المركزية في دول الكتلة الشرقية ، لذا أصبح التفكير في البدائل هو التخلي عن الملكية العامة لأدوات الإنتاج ، وهنا دخلت الجزائر في مرحلة سميت بمرحلة التحويل من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق وذلك سنة 1980

*إذن إن الجزائر وبعد الاستقلال مرت بمشاكل كبيرة ، لكن حاولت تطبيق بعض الإصلاحات خاصة ما يسمى بالإصلاحات الكبرى وهو التوجه لاقتصاد السوق¹.

- أنواع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية:

- تعتبر المؤسسة الاقتصادية الجزائرية النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع ، لكون العملية الإنتاجية بداخلها أو نشاطها بشكل عام ، واتخذت المؤسسة الاقتصادية أشكالا وأنماطا أخرى مختلفة ، ويتم تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب معايير عديدة من بينها قطاع النشاط : • الشكل القانوني.

• الشكل حسب طبيعة الملكية.

^{1/} بن عنتر عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 111.

• الشكل حسب الطابع الاقتصادي.

1- حسب الحجم : حسب هذا المعيار هناك عدة تصنيفات وعادة تصنيف المؤسسات حسب عدد العمال وهي :

أ/ المؤسسات الصغيرة : ويتراوح عدد عمالها ما بين (1 إلى 10) وتعود ملكيتها غالبا لفرد واحد ، وتتمثل في المؤسسات الزراعية والتجارية والإنتاج الحرفي - ميزتها : سهولة الإنشاء والتنظيم .

ب/ المؤسسة المتوسطة : ويتراوح عدد عمالها (10-500) وهيا نشيطة وفعالة ، وتمتاز بالابتكار والإبداع في نشاطها الإنتاجي ، تعمل الدولة على مساعدتهم غي الانتشار والترقية .

ج/ المؤسسات الكبيرة : تشمل المؤسسات الكبرى والضخمة ، تستخدم عدد مهول من العمال ، أيضا موارد مالية كبرى ، تعود ملكيتها لأشخاص مشتركين .¹

2- حسب الشكل القانوني : هذا الشكل يصنف تبعا لعدد من الأشخاص عبر إستثمارتهم وتوظيفهم لأموالهم فيها ، وتصنف غالبا إلى مؤسسات الأشخاص مؤسسات الأموال.²

أ/ شركات الأشخاص : المؤسسات الفردية - شركات التضامن ، وشركة التوصية بالأسهم وشركة . (SARL)

ب/ شركة الأموال : مثل الشركات ذات مسؤولية محدودة الأسهم والتوصية بالأسهم.

3- حسب طبيعة الملكة: تصنف المؤسسة حسب طبيعة الملكية إلى من تعود له الملكية وهي :

¹ / شهب رياض وآخرون :دراسة التوازن المالي للمؤسسات ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الدراسات التطبيقية ،جامعة الجزائر،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،2001،ص14 .

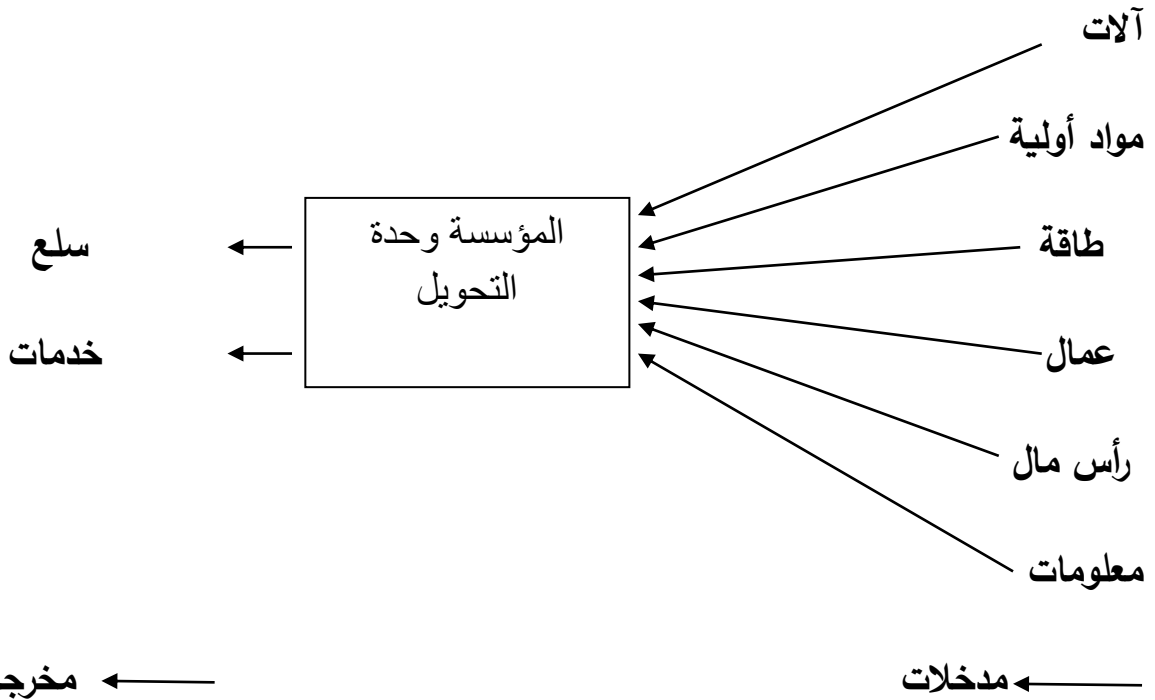
² / الطاهر بن خرف الله وآخرون ،الوسيط في الدراسات الجامعية ،ج4،دار هومة للنشر الجزائر،2006،ص 27 .

أ/ المؤسسة الخاصة : وهي المؤسسات التي تعود إلى شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص أي هم الذين يقومون بالتحكم فيها وتسييرها دون تدخل الدولة ، أي قطاع خاص .

ب/ المؤسسة العامة : وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة أو الجهات المحلية ، حيث تقوم الدولة بإنشاء تلك المؤسسات لعدة أسباب منها : المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني، (القطاع العام) .

ج/ المؤسسات المختلطة : بصورة عامة هي المؤسسات التي تعود ملكيتها بصفة مشتركة بين قطاعيين : القطاع العام والقطاع الخاص مثل : فرع شركة سون طراك ، والتي تشترك فيها مع بعض المؤسسات الأجنبية أو أحد الأشخاص¹.

المؤسسة كوحدة اقتصادية:



¹/مرجع سابق ، الطاهر بن خرف الله ، ص 28 .

² /Source (12) jean longotte et autres économie d'entrepris édition dumod paris .2004.p01

خصائص المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

*تمثل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وجهة من وجهات النشاط الاقتصادي الوطني ، كونها العمود الفقري الأساس للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ، حيث تتصف المؤسسة الاقتصادية بالخصائص التالية:

٧ - للمؤسسة الاقتصادية شخصية قانونية من حيث الحقوق والصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسئوليتها ، إذا فالمؤسسة الاقتصادية لها صفة المعنوية من شكل الحقوق والواجبات مثل الشخص الطبيعي¹.

٧- الإنتاجية : القدرة على الإنتاج وأداء الوضيفة التي أسست من أجلها.

٧ - الاستمرارية : أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء ، الشيء الذي يلزم:

- حد أدنى من الأموال الخاصة .

-ظروف سياسية مواتية .

-قدرتها على التكيف مع التغيرات التي تحدث في المحيط .

٧ - التحديد الواضح للأهداف والبرامج وأساليب العمل ، فيجب على المؤسسة أن تضع أهدافها وتسعى إلى تحقيقها قد تكون أهداف تحقق بكمية ونوعية الإنتاج أو بتحقيق رقم أعمال معين ، أو بزيادة حاجاتها السوقية.²

٧- التكيف: يجب على المؤسسة أن تكون مواتية للبيئة التي توجد فيها .

٧-الاستقلالية : تحقيق استقلالية اقتصادية .

¹/ خميس الشايب:مدخل إلى العلاقات العامة ،دليل الطالب والمؤسسة (د.م.ن دار الإسهامات في أدبيات المؤسسة، 1997، ص.52

²/ جميل أحمد توفيق :إدارة الأعمال ،مدخل وظيفي ،بيروت ،دار النهضة العربية، 1986، ص 49 .

٧- تلبية حاجيات المستهلكين ورغباتهم المتعددة والمتجددة .

٧- التكاملية : التكامل الاقتصادي على المستوى الوطني .

٧- خاصية الهيكلية المتطورة والملائمة ، عبارة عن المخطط الذي يرمز للهيكل التنظيمي للمؤسسة والذي يبين لنا مختلف المديرية والمصالح الموجودة المؤسسة الاقتصادية .

٧- الحداثة : اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات.

وعليه تتمتع المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بجملة من الخصائص التي تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى.¹

- أبعاد المؤسسة الاقتصادية: للمؤسسة الاقتصادية العديد من الأبعاد المختلفة والتي سنتطرق إليها في ما يلي :

1- البعد الاقتصادي: حيث أن المهمة الأولى للمؤسسة هي إنتاج السلع وتقديم الخدمات، فيجب على المؤسسة أن تستخدم عناصر ووسائل الإنتاج في نفس الوظيفة أي لا نفس فترة الحياة .حيث أن المعدات والأدوات تستعمل في إنتاج كمية معتبرة من السلع والخدمات وتعوض في فترة زمنية محددة للاستعمال ، أما المواد الأولية فهي تستهلك خلال فترة الإنتاج ، ويجب تجديدها في كل مرة - . فالتفريق بين عناصر الإنتاج تتم على أساس فترات الاستعمال فبعضها يستعمل لفترات طويلة وبعضها يستعمل مرة واحدة فقط في عملية الإنتاج وسيرته ، وتسمى الأولى الأصول الثابت حيث تمول بقروض متوسطة وطويلة الأجل ، والثانية تسمى أصول جارية وتمول بقروض قصيرة الأجل.²

2- البعد الإنساني : وهو العنصر الأهم في المؤسسة الاقتصادية ، حيث يحتل العنصر البشري مكانة هامة ورئيسية في نجاح المؤسسة وتوفر المهارات التقنية والمهنية لمسيري

¹/ عبود صمويل :اقتصاد المؤسسة ،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية ، 1984 ، ص 55 .

² /Farouk bouyakoube :l'Enterprise et le financement bancaire casbah édition .2000 p38 .

المؤسسة بالقدر الكافي ، فيكون هناك أشخاص مختصون ذوي كفاءة في هذا المجال الذي أنشط فيه المؤسسة ، والذي تود أن تستثمر فيه وتكون لديهم النظرة البعيدة والمستقبلية والتي تمكنهم من تقدير ومواجهة المشاكل والمخاطر التي تتعرض لها وأن تواجهها¹ المؤسسة ، حيث يعملون على التقليل منها وتقاديبها ووضع حدود لها.

3- البعد المالي : تعتمد المؤسسة في وسائل الإنتاج على موارد بشرية ، مالية ... غيرها ، وعلى العموم فإن أموال المالكين لا تكون كافية لذلك ، فهي في بعض الأحيان تكون مضطرة للاقتراض من مصادر أو هيئات مالية أو من الهيئات الخاصة ، فيكون أمامها نوعين من المصادر : الأولى متمثلة للمالكين في الأموال المساهم بها ، إضافة إلى الأموال المتأتية من الأرباح غير الموزعة والتي تشكل مع الأموال الخاصة والثانية من الأشخاص الذين يدفعون الأموال مؤجري في : ديون متوسطة وطويلة الأجل التي تسترد في فترة أكثر من سنة عادة ، ديون قصيرة الأجل مستحقة بالإضافة إلى هذه الموارد فإن المؤسسة يمكن لها أن تتحصل من المرددين على فترات تأجيل السداد تسمح لها بإبقاء تلك الأموال في الدورة الإنتاجية لوقت إضافي².

¹ / عبد الرزاق حبيب :اقتصاد وتسيير المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الساحة المركزية ،بن عكنون ،الجزائر 2000،ص 25 .

² /Farouk bouyakoube p39 .

-أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

- لا يمكن تسيير أي مؤسسة دون أفراد فما دام هناك عمل وأهداف مطلوب إنجازها ، فلا بد للمؤسسة الاقتصادية تحقيق جملة الأهداف التي تسعى إليها ، حيث تختلف الأهداف حسب طبيعة وميدان نشاطها كما يلي:

أ/ **الأهداف الاقتصادية:** من خلال الاهتمام بالإنتاج والمنتج، وكيفية تسيير وتقديم الخدمة المطلوبة للمؤسسة.

٧٠ تحقيق الربح.

٧٠ تحقيق متطلبات المجتمع.

٧٠ عقلنه الإنتاج وتجنب الوقوع في المشاكل الاقتصادية والمالية كالإفلاس.

ب/ الأهداف الاجتماعية:

- إن المحفز الأساسي للعميل هو حاجاته ، والتي تشكلها الأهداف والاحتياجات ، فمثلا والاحتياجات النفسية التي تتعلق بالتوقعات الملموسة للخدمة مثل : الطعام ، الملابس ، السيارات ، والاحتياجات النفسية غير الملموسة مثل: الراحة والطمأنينة والأمان وتتمثل الأهداف الاجتماعية في ما يلي:

٧٠ ضمان مستوى مقبول من الأجور وتحسين مستوى معيشة العمال.

٧٠ إقامة أنماط استهلاكية معينة.

٧٠ توفير تأمينات ومرافق للعمال.¹

٧٠ تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى.

¹/ إسماعيل قدرة: التنظيم الحديث في المؤسسة، دار الفخر للنشر والتوزيع، القاهرة 2000 ص 30.

٧٠ توفير وسائل ترفيهية وثقافية وتخصيص أوقات للرياضة وتأمين فرص عمل جديدة.

ج/ الأهداف التكنولوجية: حيث تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق إنتاج عالي عبر كفاءتها الإنتاجية والطرق والأساليب الحديثة المتبعة في تسييرها، وذلك لتحقيق تنمية شاملة.

• البحث والتنمية : حيث أنها عملت على تطوير الوسائل والظروف الإنتاجية علميا كما تؤدي دورا مساند للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطوير التكنولوجي من خلال الخطة التنموية العامة للدولة متوسطة الدخل.

٧٠ إدارة المؤسسة الاقتصادية وتنظيمها.

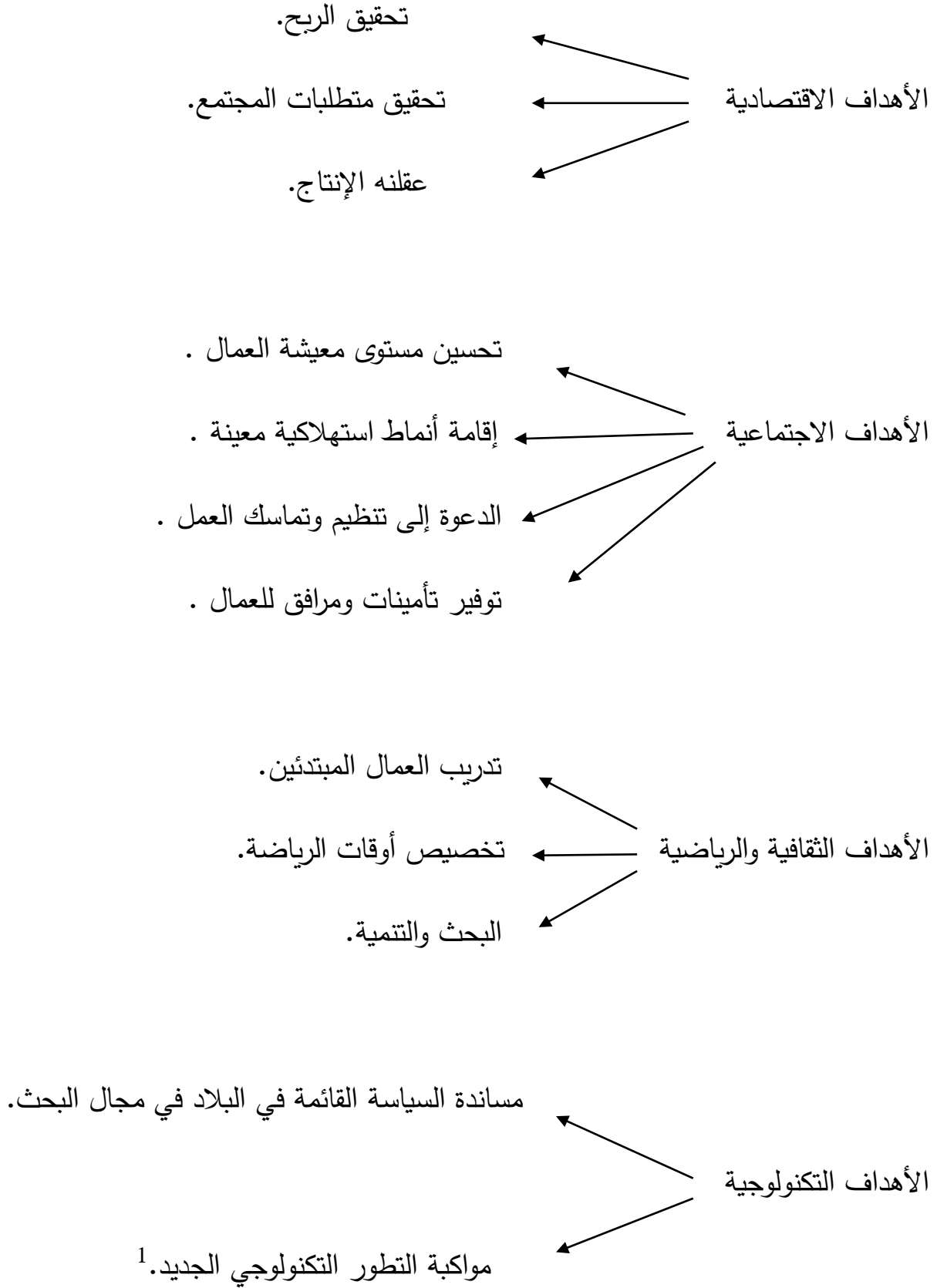
٧٠ إضافة قيمة حقيقية للمنتج الأساسي.

٧٠ الهيكل التنظيمي.

٧٠ بيئة المؤسسة الاقتصادية.¹

- وللتوضيح أكثر يمكن أن نوجز أهداف الرئيسية لنشاط المؤسسة الاقتصادية في المخطط الآتي:

¹/ إسماعيل قدرة: المرجع السابق ص 31.



¹/ ناصر دادي عدون :المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 1998 ص 13 .

- وظائف المؤسسة الاقتصادية :

تشمل المؤسسة الاقتصادية العديد من الوظائف منها ما يلي:

1/ الوظيفة الإنتاجية (الإنتاج) : وهي الوظيفة الأساسية في المؤسسة والتي تهتم بعناصر

الإنتاج المتواجد لخلق السلع والخدمات المتنوعة وذلك بكل ما تعنيه من تنظيم ، وحل

للمشاكل، واتخاذ القرارات ووضع السياسات للوصول إلى الأهداف المخططة بأقل تكلفة

وبأقصى ربح ممكن.¹

2/ الوظيفة الإدارية : حيث تسمح هذه الوظيفة بتعبئة كل قدرات المؤسسة في جميع

المستويات ، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرسومة والعامّة ، وإذا استطاعت الإدارة أن

تصل إلى المستوى المطلوب يعني هذا أنها قد وفرت للمؤسسة فرص النجاح الموجود ، حيث

أن التنظيم هو عبارة عن تحديد وتوزيع للمسؤولية التي تتم بها توزيع نشاط المؤسسة على

الأفراد العاملين بها سواء كانوا منفذين أو مشرفين ، مع تحديد العلاقة بين هؤلاء الأفراد بناء

على هذه المسؤوليات وبالتالي يشكل التنظيم الإطار الذي ينبغي أن تعمل المؤسسة ضمنه

لضمان الاستمرار والتوسع.²

3/ الوظيفة الاجتماعية : تعمل الوظيفة الاجتماعية على تسيير الموارد البشرية بعدما تعمل

على جذب العمال الأكفاء ، وبعد ذلك وضع السياسات الكفيلة بترقيتهم وتطويرهم وزيادة

¹ / حوري زينب:تقييم الأداء في منشأة صناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية مارس 1989ص13.

² / عوض بدير الحداد:تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط1 1999ص14.

ارتباطهم الوثيقة بالمؤسسة وانضباطهم في العمل لا سيما وضعيتهم وعلاقتهم فيما بينهم وبين رؤسائهم (القائد).

4/ وظيفة التسويق : ترتبط الوظيفة التسويقية بوظيفة الإنتاج ، حيث تساعد المؤسسة على تصريف منتجاتها وتتولى عرضها على المستهلك أي جذبه وترغيبه في الشراء ، وذلك عن طريق القرارات الأساسية اللازمة من حيث الأسعار والمواصفات ، فهي تشمل مجموع العمليات المتعلقة أو المرتبطة بالبيع ، الشراء ، النقل ، التخزين ، وتحمل المخاطر التي تتعرض لها والتسعير والحصول على المعلومات التسويقية والإعلان والترويج لها ، وكل ما يؤدي إلى استرجاع الأموال التي صرفت ، بالإضافة إلى توفير عائد إيجابي يعوض عما أنفق مما يسمح للمؤسسة في التوسع أكثر والاستمرار¹.

¹ / عدنان كركور :التخطيط العملي ،جامعة حلب 1974،ص65 .

-إضافة إلى هذه الوظائف فقد حدد " فايول " في نظريته الإدارية ببنية المؤسسة ومكوناتها ، فهو يرى أن المؤسسة تتكون من 06 وظائف أساسية هي:

1/ الوظيفة التقنية : تتعلق بالإنتاج وتحويل المنتج .

2/ الوظيفة التجارية: تتعلق ببيع المنتج وشراء الموارد الأولية.

3/ الوظيفة المالية : تتعلق بتسيير رؤوس الأموال.

4/الوظيفة الأمنية: تتعلق بحماية وصيانة الأجهزة والأيدي العاملة .

5/ الوظيفة المحاسبية: تتعلق بجرد حصيلة النشاطات وحساب كلفة الإنتاج.

6/ الوظيفة الإدارية : أعطى " فايول " أهمية كبرى لهذه الوظيفة لأنها تجمع بين كل هذه

الوظائف فيما بينها¹.

¹ /Bertrand.Yves culture organisation ,presses de l'université du quelque 1991p12.

-فعالية الموارد البشرية في نجاح المؤسسة:

- تتمثل فعالية العنصر البشري في المؤسسة كونه المورد الأهم والأساس لها ، فلا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عن المورد البشري لأنها قائمة به ومن بين هذه الطرق في التأثير هي:

1/ تخفيض التكلفة غير ضرورية للعمل الإضافي من خلال زيادة الإنتاجية أثناء العمل في الأيام العادية.

2/ استبعاد الوقت الضائع للأفراد من خلال التنظيم الجيد للعمل.

3/ الحد من تكلفة دوران عمل الأفراد والبطالة من خلال ممارسة علاقات صناعية جيدة وخلق جو عمل يساعد على زيادة رضا العمال.

4/ تصميم نظام فعال للصحة والأمن لتقليل الخسارة في الوقت والنتيجة عن الحوادث والإبقاء على التكلفة العلاجية وتعويضات العاملين في أدنى حد.

5/ تنمية وتدريب الأفراد بطريقة صحيحة لتمكينهم من تحسين قيمتهم بالنسبة للمنظمة وإنتاج بيع أفضل سلع وخدمات ذات جودة عالية وبأدنى حد من التكلفة.

6/ تقليل التكلفة العالية لنقص المواد من خلال التخلص من العادات والاتجاهات السيئة للعمل وشروط العمل السيئة والتي تقود إلى الأخطاء وعدم الاكتراث للمؤسسة.

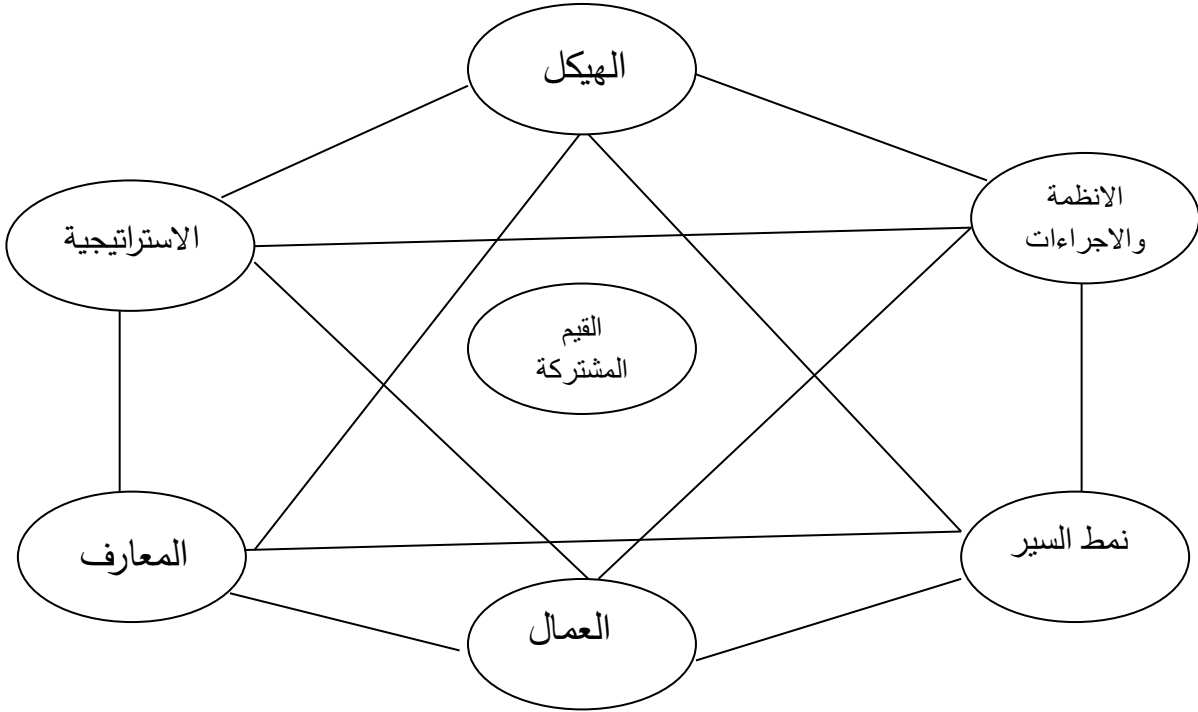
7/ الحفاظ على خاصية المنافسة بسن أفراد المؤسسة .

8/ تعين أفضل الأفراد القادرين على كل المسؤوليات للحصول على أفضل ما لديهم وتحسين الزيادة.

9/ تشجيع الأفراد على أداء آرائهم فيما يتعلق بزيادة وانخفاض التكاليف¹.

¹ /عدنان كركور :مرجع سابق ص 67،68 .

نموذج " ماك كينزي " لتحليل المؤسسة



الخلاصة

من خلال التعرف على موضوع المؤسسة الاقتصادية في هذا الفصل توصلنا إلى أن المؤسسة الاقتصادية لها مكانة كبيرة من خلال فاعلية نشاطها مع المحيط الداخلي العملي والخارجي وتمكينها من منافسة نظرائها في ظل التطور والتغير المستمر ، كما أن وجود العلاقات الإنسانية في المؤسسة الاقتصادية سهل مرونة العملية الاتصالية بين العمال من خلال نشر الروح الجماعية والعمل الجماعي ، وهذا ما يؤدي إلى التأثير على أداء العاملين وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي والذي يتضمن الجانب المنهجي المنتبع إلى الجانب التطبيقي.



الفصل الخامس

بطاقة تعريف عن شركة

سونلغاز

خطة الفصل

الفصل الخامس : بطاقة تعريف عن شركة سونلغاز

تمهيد

1- تقديم شركة " سونلغاز "

2- نشأة وتطور مديرية التوزيع الكهرباء والغاز - المسيلة.

3- وظائف ومهام شركة " سونلغاز "

4- الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع الكهرباء والغاز - المسيلة .

الخلاصة

تمهيد :

قبل التعرض إلى الفصل المنهجي للدراسة لتحديد مجالات الدراسة ومنهجها والعينة المختارة ،
سوف نتطرق في هذا الفصل المعنون ب " بطاقة تعريف عن شركة سونلغاز " إلى تقديم
مؤسسة " سونلغاز " ونشأتها وتطورها في ولاية - المسيلة- إلى أهم وظائفها والمهام التي تسعى
إليها المؤسسة.

1/ تقديم شركة "سونلغاز":

تعريفها: سونلغاز هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر ، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها ، وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات ، وقانونها الأساسي الجديد الصادر **2002** يسمح بإمكانية التدخل في قطاعات الأخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج ، ومنذ صدور القانون قامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحها لكي تتكيف مع السياق الجديد ، إذ أضحت اليوم مجمعا صناعيا يتألف من **33** مؤسسة فرعية وشغل **40000** عامل ، وتم في عام **1997** إنشاء المؤسسة الوطنية العمومية كهرباء وغاز الجزائر المعروفة باختصار بالحروف الرامزة (**EGA**) وكان ذلك إبان للاستعمار الفرنسي والتي إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها عبر كافة التراب الوطني ، وكذلك توزيع الغاز ، ومشروع التنمية الصناعية وحصول عدد كبير من الشبكات على الطاقة الكهربائية وهو مشروع يندرج ضمن مخطط احتكار التنمية الذي أعدته السلطات العمومية وقد أوكلت لها العديد من المهام المختلفة.¹

¹ / المرسوم رقم 69-59 المؤرخ في 1969/07/26 / والصادر 1969/08/10 والمتعلق بإنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز .

2/ نشأة وتطور مديرية التوزيع الكهرباء والغاز -المسيلة-:

نشأت مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمسيلة سنة 1978 فكان يطلق عليها إسم مركز توزيع الكهرباء والغاز، وكان عمالها لا يتجاوز 30 عاملا وبعدها تم تطويرها وتغيير إسمها إلى " مديرية توزيع الكهرباء والغاز " وتم إنشاء عدة وكالات لها ، وأصبحت تضم مايقارب 450 عاملا على مستوى مقر المديرية ووكالاتها .

تقع مديرية توزيع الكهرباء والغاز وسط مدينة المسيلة في شارع ابن باديس ، وهو عبارة عن بناية بطابقين أول و ثاني إضافة إلى طابق أرضي وهو يطل على الشارع بوجهتين جنوبية في المدخل الرئيسي لإدارة المديرية ، كما يوجد مدخل ثاني من الناحية من الناحية الجنوبية ويطل على مجمعات سكنية .

تضم مديرية التوزيع بالمسيلة 05 وكالات توزيع لهم مهام مشتركة مقسمة حسب الدراسة كالاتي :

- وكالة المسيلة وتضم : دائرة المسيلة ، دائرة حمام الضلعة ، دائرة الشلال .
- وكالة بوسعادة وتضم : دائرة بن سرور ، دائرة بوسعادة ، دائرة بئر هني ، دائرة سيدي عامر ، دائرة أولاد سيدي إبراهيم .
- وكالة سيدي عيسى وتضم : دائرة عين الحجل دائرة سيدي عيسى .
- وكالة عين الملح و تضم : دائرة عين الملح ، دائرة المجدل ، دائرة جبل مساعد .
- وكالة برهوم ، دائرة مقرة ، دائرة أولاد دراج .

3/ وظائف المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز :

-تشغل شركة سونلغاز العديد من الوظائف وهي :

1- الإنتاج : إن طبيعة الكهرباء كمنتوج غير قابل للتخزين أجبر مؤسسة سونلغاز اندماج كامل لكل نشاطاتها من الإنتاج إلى غاية الاستهلاك النهائي ، والإنتاج هو عملية تحويل الطاقة الحرارية أو المائية إلى طاقة ميكانيكية ثم طاقة كهربائية.

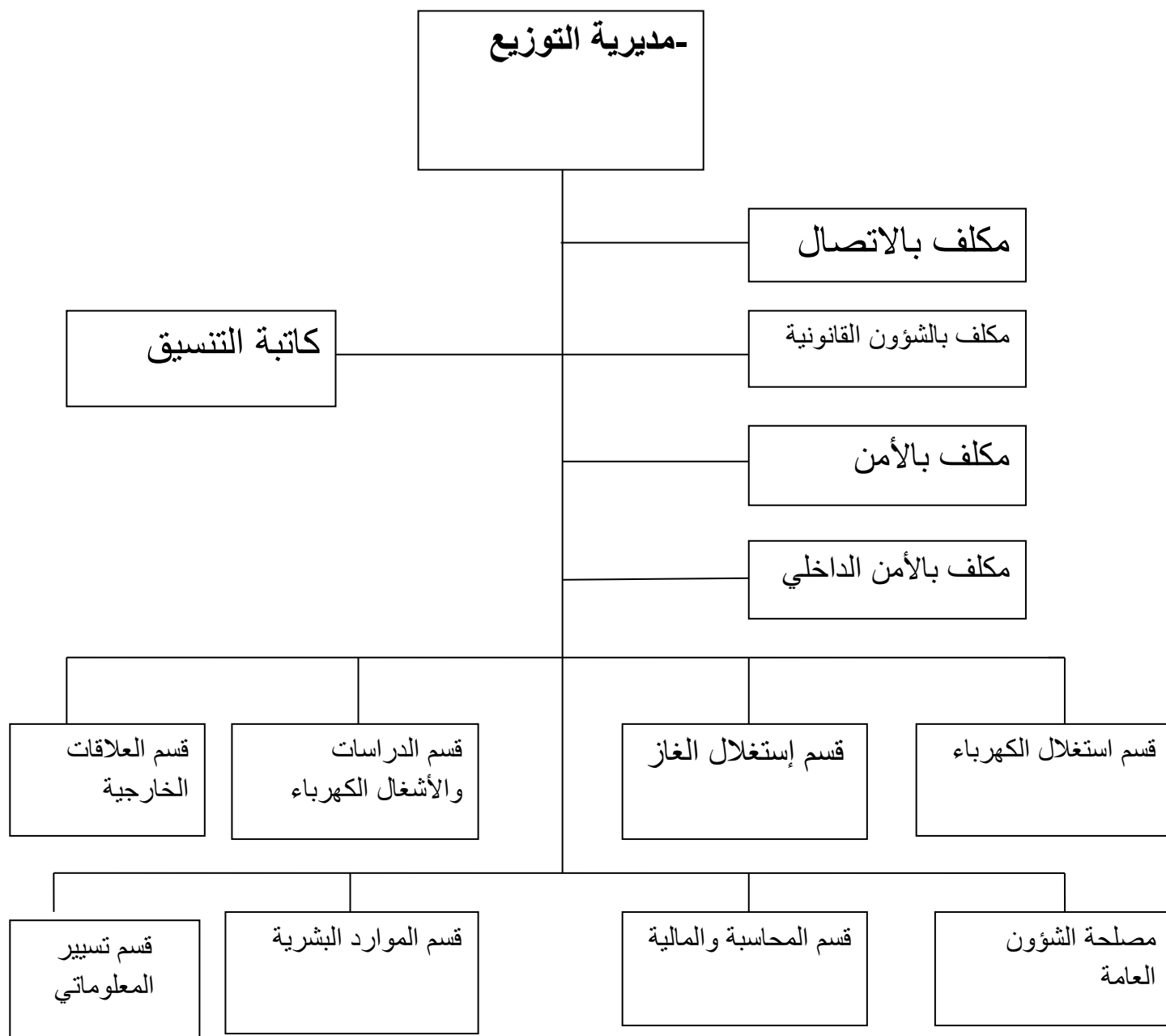
2- التوزيع : تقوم مؤسسة سونلغاز بتوزيع كل من الكهرباء والغاز بخطوط. وكابلات ذات شدة منخفضة ومتوسطة بتلبية احتياجات زبائنها الصغار بالطاقة والكهربائية والغازية وتزود مؤسسة سونلغاز فيما يخص توزيع الكهرباء شركائها الصناعيين بشكات ذات شدة مرتفعة.

3- البيع : تعتمد سونلغاز على بيع الكهرباء والغاز اعتمادا على أنواع الشدة العالية (HT) المتوسطة (MT) والمنخفضة (BT) ومن أهم مهام شركة سونلغاز ما يلي:

- نقل الغاز الطبيعي عن طريق قنوات عبر كامل التراب الوطني.
- توزيع الغاز الطبيعي للاستعمال المنزلي والصناعي عبر التراب الوطني
- نقل الغاز لتلبية احتياجات السوق الوطنية.
- توزيع وتسويق الغاز داخل وخارج الوطن.
- تطوير وتوفير كل الخدمات في المجال الطاقوي.
- دراسة وتمويل كل أشكال ومصادر الطاقة.
- زيادة إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية¹.

1- Rapport annule et comptes de gestion consolidés du groupe sone lgaz .21 juin 2019 p.p.17.20.

4/ الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز - المسيلة -



الشكل : الهيكل التنظيمي لمقر مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة .



الفصل السادس

الإجراءات المنهجية

للدراصة

خطة الفصل

الفصل السادس : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1/ مجالات الدراسة

أ- المجال المكاني

ب- المجال الزمني

ج- المجال البشري

د/ المجال الموضوعي

2/ الفرضيات

3/ عينة الدراسة

4/ منهج الدراسة

5/ أدوات جمع البيانات

أ- الملاحظة

ب- الاستمارة

ج- الأدوات الإحصائية

- الخلاصة

تمهيد:

- من خلال الإلمام بموضوع الدراسة ، وذلك من خلال تحديد الإطار العام للدراسة ، أيضا
الفصول النظرية والتي مهدت لأهم المتغيرات المتناولة لموضوعنا ، لذلك سوف تعتمد في هذا
الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة ، وذلك بداية من حدود الدراسة ومجالاتها ، والعينة
المختارة إلى المنهج المناسب والأدوات المستخدمة في جميع البيانات ، أيضا الأدوات
الإحصائية المناسبة

1- مجالات الدراسة :

1/ المجال المكاني: ينحصر المجال المكاني لهذه الدراسة في ولاية المسيلة - دائرة المسيلة - بلدية المسيلة.

وقد تمت هذه الدراسة الميدانية على مستوى شركة توزيع الكهرباء والغاز - مديرية التوزيع الكهرباء والغاز وسط مدينة المسيلة

2/ المجال الزمني :

لقد إستغرق البحث حوالي شهرين فيما يخص الجانب النظري بين تاريخ 03 مارس 2021 إلى غاية 02 ماي 2021 ،اما الجانب الميداني فقد وجدت صعوبة في ذلك نظرا للظروف التي تمر بها البلاد في ظل جائحة كوفيد 19, حيث تم توزيع الاستثمارات على موظفي شركة سونلغاز بطريقة بسيطة دون أن توزع على كامل موظفي المؤسسة.

3/ المجال البشري : يقتصر المجال البشري لهذه الدراسة على الموظفين الإداريين والتقنيين ، وبعد التطلع على معلومات الخاصة بالمؤسسة والذي يتكون من المجتمع الأصلي من 705 عامل ، تم التوزيع الاستثمارات دون اختيار الموظفين.

4/ المجال الموضوعي : ينحصر المجال الموضوعي لهذه الدراسة في تأثير الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لعمال مؤسسة "سونلغاز" لتوزيع الغاز والكهرباء خلال سنة 2020/2021.

2/ الفرضيات:

- البحث العلمي بحث هادف إلى اكتشاف الحقائق الجديدة والتأكد من صحتها ، حيث أن مهمة البحث العلمي هي التحقق من موضوع معين بصورة منتظمة ومنهجية.¹
- وتعرف " فروض الدراسة " حلول مؤقتة أو تفسيرات قوية الاحتمال للمشكلة المطروحة ، ويستخدم الفرض كموجه لخطوات الباحث في فحصه للمشكلة ومناقشته لها.
- والفرضية : هي إجابة محتملة لأسئلة البحث ، وأيضا تعرف بأنها تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت وهو رأي الباحث المبدئي في حل المشكلة الأولية.²
- وتمثل الفروض علاقة بين متغيرين أو أكثر منها تابع ومنها مستقل ، وقد اعتمدنا في بحثنا على الفروض الآتية :
- 1- تساهم الروح الجماعية في التأثير على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة في الرفع من الإنتاج.
- 2- تعمل الروح الجماعية في علاقتها بالعلاقات الإنسانية على تحقيق التماسك بالمؤسسة.
- 3- تؤثر الروح الجماعية والعلاقات الإنسانية على العمال نفسيا.

¹ / مؤسسة أعمال الموسوعة الموسوعة العربية العالمية الجزء الرابع مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع ، ط2 الرياض 1999 ص 08 .

² / رشيد زرواتي :تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ،ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة 2000ص

3/ عينة الدراسة :

التي تعرف على أنها ذلك الجزء من المجتمع الذي يجري اختياره وفق قواعد وطرق علمية ، بحيث تمثل المجتمع صحيحا ¹.

-ولما كان توزيعنا للاستمارة عشوائي وبسيط ولم توزع على كامل موظفي المؤسسة ، فقد اعتمدنا على " العينة العشوائية البسيطة " والتي تعرف على أنها " يتم تشكيل هذه العينة على أساس أن يكون احتمال متساوي أمام جميع العناصر في مجتمع الدراسة لاختيارها ، بمعنى أن فرص اختيار أي عنصر من مجتمع الدراسة متساوية لجميع أفراد المجتمع ، وفي نفس الوقت فإن اختيار أي عنصر من عناصر مجتمع الدراسة لا يؤثر على اختيار العناصر الأخرى ².

- لذا ما اختيارنا للموظفين عشوائيا ، ولقد شمل 32 عينة من مجتمع البحث لمعرفة مدى تأثير الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية دون أن نقصد موظف عن آخر لمصادقية الإجابة على الأسئلة ، أما أسلوبنا فكان أسلوب قصدي تعمدنا اختيار مؤسسة سونلغاز والذي من خلالها يمكن معرفة مدى تأثر الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ، إضافة إلى ذلك فهو جمهور متعلم يستطيع الإجابة عن الأسئلة.

¹ كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عمان دار الثقافة للنشر والتوزيع 2007 ص 139.

² ربحي مصطفى عليان: عثمان محمد غنيم :الأسس النظرية والتطبيق العلمي ط4، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع ص143.

4/ منهج الدراسة :

- عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منتظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما ، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة التي نتطرق إليها.

وبذلك فقد عرف المنهج بأنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث.¹

- وبما أن دراستنا تتمحور حول : تأثير الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، فإن دراستنا تنتمي إلى الدراسات الوصفية ، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها ، والعلاقة بين متغيراتها بغية الانتهاء إلى وصف علمي ودقيق ومتكامل للظاهرة ، أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة أثر الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية.

- فالقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع ، وكذا تشخيص مؤثرات الدراسة استلزم استخدام " المنهج أو الأسلوب المسحي " والذي يعني:

- الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة ، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها ، كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك.²

- ونظرا لكون دراستنا لا تتوقف على وصف وجرد وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة فقط ، عن طريق التكميم بل تتعدى ذلك إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ، ثم استخلاص النتائج

¹ / عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث الجزائر - ديوان المطبوعات الجامعية 1995 ص 29.

² / أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال ، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية 2005، ص 286 .

العامة فقط استخدمنا ضمن " المنهج المسحي " المسحي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

- ولتطبيق المنهج المسحي التحليلي في دراستنا فقط اتبعنا الخطوات التالية:

- ضبط الإشكالية ابتداء من تحديد المشكلة إلى غاية صياغة الفروض.
- جمع معلومات أولية تفيد في اختيار أدوات جمع البيانات وضبط العينة .
- تحديد نوع العينة ومواصفاتها وخصائصها.
- إعداد أدوات جمع البيانات وتصميمها.
- جمع البيانات من مفردات العينة ثم تفسير وتحليل البيانات على ضوء الإشكالية المطروحة والفروض المصاغة للوصول إلى النتائج العامة.

4/ أدوات جمع البيانات:

- إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى مع طبيعة الموضوع ، وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة ، وإن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية ، وهذا للإلمام بالموضوع ، ولهذا اعتمدنا على الأدوات المنهجيتين الآتيتين.

4-1/ الملاحظة : تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في الدراسات الوصفية ، وتكمن أهمية تلك الأداة في جمع البيانات المتعلقة في كثير من أنماط السلوك التي لا يمكن دراستها إلا بواسطة تلك الأداة¹.

وتعرف الملاحظة: هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كتب في إطارها المتميز ووفقا لظروفها الطبيعية².

- لذلك استخدمنا في دراستنا هذه الملاحظة البسيطة والتي تحدث تلقائيا من خلال زيارتنا لمؤسسة سونلغاز فكانت الملاحظة الأولى من خلال التعرف على الشركة وفروعها ونظام المؤسسة ...

4-2/ استمارة الاستبيان: يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الاجتماعية وغيرها... خاصة في مجال تنظيم وعمل ، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها.

*في المجال المبحوث ، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسة في البحث كونه من أوسع الطرق انتشارا وهو " عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي ترسل إلى الأشخاص الذين يصعب

^{1/} د.نبيل أحمد عبد الهادي: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، عمان، دار الأهلية للنشر والتوزيع 2006 ص 56.

^{2/} أحمد بن مرسل: مرجع سابق 2014.

الوصول إليهم أو مقابلتهم وجها لوجه لاستفتائهم نحو موضوع معين¹ ومشكلة معينة ولقد حاولت ربط الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة ، ولما كان الهدف من الدراسة هو معرفة تأثير الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في مؤسسة سونلغاز " ولاية المسيلة " اعتمدنا على طرح الأسئلة تنوعت بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة مع بعض الأسئلة التصنيفية المفتوحة ، وقد انتظمت محاور الأسئلة إلى 04 محاور كآآتي أي 25 سؤال :

المحور 1: ويتضمن بيانات شخصية: الجنس - السن المستوى التعليمي - الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية.

المحور 2: ويتضمن على أسئلة متعلقة بمساهمة الروح الجماعية في التأثير على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة في الرفع من الإنتاج.

المحور 3: ويتضمن على أسئلة متعلقة بعمل الروح الجماعية والعلاقات الإنسانية على تحقيق التماسك.

المحور 4: ويشمل أسئلة متعلقة بتأثير الروح الجماعية على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة نفسيا.

ج/ الأدوات الإحصائية: من بين الأدوات الإحصائية أداتين هما : التكرار : عدد الموظفين الذين أجابوا على الأسئلة حسب الاختيارات الموجودة.

النسبة المئوية: إحصاء نسب التكرارات والوصول إلى نتائج جزئية عن طريقها يمكن الوصول إلى نتائج العامة التي من خلالها ستظهر لنا نتائج الفرضيات.

¹/ أحمد مصطفى خاطر: استخدم المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية، القاهرة المكتب الجامعي الحديث 2007 ص 55.

الجدول الإحصائية : تتمثل في توزيع البيانات ومعلومات الاستمارة على شكل أرقام ونسب مئوية.

الخلاصة:

- بعد التطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية في الدراسة مع إتباع أهم المناهج في البحوث ألا وهو المنهج الوصفي أيضا استخدام عينة ملائمة وهي العينة العشوائية البسيطة ، ثم الاعتماد على أدوات أساسية من الأدوات الإحصائية وهي النسب المئوية والتكرار والجداول الإحصائية ويليها الفصل السابع والذي سنتطرق فيه إلى تحليل نتائج بحثنا من خلال الفرضيات المعتمدة وتحليل نتائجها.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns surrounds the central text. The border is composed of four corner pieces and four side pieces, all rendered in black lines on a white background. The central text is enclosed within a rectangular frame formed by these border elements.

الفصل السابع

عرض وتحليل

البيانات

خطة الفصل

الفصل السابع: عرض وتحليل البيانات

- تمهيد

1/ /تحليل وتفسير البيانات.

2/ /النتائج الجزئية للفرضية 1.

3/ /النتائج الجزئية للفرضية 2 .

4/ /النتائج الجزئية للفرضية 3.

5/ /النتيجة الكلية.

6/ /الصعوبات الميدانية.

- الخلاصة.

المحور الأول : البيانات الشخصية

- جدول رقم 01: يبين توزيع العمال حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	26	%81.25
أنثى	06	%18.75
المجموع	32	%100

1/ التحليل: يوضح الجدول رقم -1- توزيع العمال مؤسسة سونلغاز حسب الجنس حيث مثلت أعلى نسبة %81.25 (ذكور) ، وتليه نسبة %18.75 (إناث).

2/ التفسير: نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة العمال ذكور أكثر من نسبة العمال إناث ، وهذا يعني أن الذكور أكثر إقبالا لهذه المهنة وخاصة هذا القطاع سونلغاز .

- جدول رقم 02: يبين توزيع العمال حسب السن :

السن	التكرار	النسبة المئوية
35-25	18	%56.25
46-36	11	%34.37
47 فما فوق	3	%9.37
المجموع	32	%100

1/ التحليل: يبين الجدول رقم -2- توزيع العمال حسب السن حيث مثلت أعلى سنة %56.25 ما بين 35-25 سنة وتليها سنة %34.37 ما بين 46-36 سنة وتليها %9.37 من 47 فما فوق .

2/ التفسير: نلاحظ في الجدول أعلاه

جدول رقم 03: يبين توزيع العمال حسب المستوى التعليمي :

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
18.75%	06	ثانوي
78.12%	25	جامعي
3.12%	01	دراسات عليا
100%	32	المجموع

1/ التحليل : يوضح الجدول أعلاه توزيع العمال حسب المستوى التعليمي لعمال سونلغاز ، حيث مثلت أعلى نسبة 78.12% مستوى جامعي تليها نسبة 18.75% مستوى ثانوي ، ونسبة 3.12% مستوى دراسات عليا .

2/ التفسير: نلاحظ أن عمال سونلغاز يمتازون بمستوى تعليمي عالي (جامعي) ، وهذا يدل على المستوى الجيد للعمال والذي يتناسب مع المستوى المطلوب لقطاع سونلغاز .

جدول رقم 04: يبين توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
34.37%	11	أعزب
62.5%	20	متزوج (ة)
3.12%	01	مطلق (ة)
/	/	أرمل (ة)
100%	32	المجموع

1/ التحليل: يوضح الجدول رقم -04- توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية، حيث مثلت أعلى نسبة 62.5% (متزوجون) وتليها نسبة 34.37% (أعزب) و 3.12 % نسبة المطلقين.

2/ التفسير : نلاحظ أن أعلى نسبة للعمال سونلغاز متزوجون وهذا ما يدل على استقرار الحالة الاجتماعية لمعظم العمال ، أيضا تكافئ مع المتطلبات الأساسية للعمال لتكوين أسرة

جدول رقم 05: يبين توزيع العمال حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
[5-1]	12	37.5%
[10-6]	06	15.62%
[16 سنوات]	06	15.62%
المجموع	32	100%

1/ التحليل : يوضح الجدول رقم -05- الخبرة المهنية لعمال سونلغاز ، حيث مثلت أعلى نسبة 37.5% من [5-1] سنوات تليها نسبة 15.62% لمجال [10-6] سنوات و 16 سنوات وما فوق .

2/ التفسير: نلاحظ أن الخبرة المهنية لعمال سونلغاز متوسطة ، وبالتالي فهي كافية لتسيير الحسن للمؤسسة .

المحور الثاني : بيانات متعلقة بمساهمة الروح الجماعية في التأثير على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة في الرفع من الإنتاج .

جدول رقم 06:

النسبة المئوية	التكرار	المكانة التي تحتلها المؤسسة في السوق
75%	24	مكانة عالية
15,62%	05	مكانة متوسطة
9.37%	03	مكانة عادية
100 %	32	المجموع

1/ التحليل: يوضح الجدول رقم-06- المكانة التي تحتلها المؤسسة في السوق ، حيث مثلت أعلى نسبة 75%مكانة عالية، تليها نسبة 15,62 % مكانة متوسطة ونسبة 9.37% مكانة عادية.

2/ التفسير : نلاحظ أن مؤسسة سونلغاز تحتل مكانة كبير ومن بين المؤسسات التي تحتل الصدارة ، كونها شركة المسؤولة عن توزيع الكهرباء والغاز للمواطنين ، أي مسؤولة عن تلبية حاجة من الحاجات الأساس للإنسان .

جدول رقم 07 :يمثل توزيع العمال حسب حالة تناسب الأجر الذي يتقاضاه العامل في المؤسسة مع أدائه .

النسبة المئوية	التكرار	الأجر الذي تتقاضاه في المؤسسة يتناسب مع أدائك في العمل
%46.87	15	نعم
%53.12	17	لا
	32	المجموع

1/ التحليل : يوضح الجدول رقم -07- توزيع العمال حسب حالة تناسب الأجر مع الأداء حيث مثلت أعلى نسبة 53.12% بالإجابة بـ (لا) وتليها نسبة 46.87% بالإجابة بـ (نعم) (

2/ التفسير : نلاحظ أن الأجر الذي يتقاضاه العامل في المؤسسة سونلغاز لا يتناسب مع أداء العمال ، وهذا يدل على عدم تكافؤ الأداء مع الأجر .

جدول رقم 08 : يبين توزيع العمال عن كيفية مكافأة العمال في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	كيفية مكافأة العمال في المؤسسة
%21.87	07	مكافآت مادية
%18.75	06	مكافآت معنوية
%59.37	19	كليهما
%100	32	المجموع

1/ التحليل : يوضح الجدول رقم -08- كيفية مكافأة العمال في المؤسسة ، حيث مثلت أعلى نسبة 59.37% بمكافآت مادية ومعنوية معا ، تليها نسبة 21.87% مكافآت مادية ونسبة 18.75% بمكافآت معنوية .

2/ التفسير : نلاحظ أن شركة سونلغاز تعمل على مكافأة العمال مكافآت مادية ومعنوي ، وهذا يدل على التحفيز الجيد للعمال لزيادة معنوياته وزيادة أداءه في نفس الوقت .

جدول رقم 09 : يبين توزيع العمال في حالة زيادة المكافآت لزيادة العمل أكثر .

النسبة المئوية	التكرار	تدفك المكافآت لزيادة العمل أكثر
75%	24	نعم
25%	08	لا
100%	32	المجموع

1/ التحليل : يمثل الجدول رقم -09- حالة زيادة المكافآت ، تدفع العامل لزيادة العمل أكثر حيث مثلت أعلى نسبة 75% بالإجابة ب (نعم) وتليها نسبة 25% بالإجابة ب (لا) .

2/ التفسير : نلاحظ أن العمال في شركة سونلغاز يحتاجون إلى مكافآت وتحفيز أكثر ، وهذا ما يدفع العمل للإنتاج والعمل أكثر .

جدول رقم 10: يبين حالة استفادة العمال من توزيع الأرباح السنوية

النسبة المئوية	التكرار	يستفيد العمال من توزيع الأرباح السنوية
65.62%	21	دائما
21.87%	07	غالبا
12.5%	04	أحيانا
/	/	نادرا
100%	32	المجموع

1/ التحليل : يوضح الجدول رقم -10- توزيع العمال في حالة استفادة العمال من توزيع الأرباح السنوية ، حيث مثلت أعلى نسبة 65.62% بالإجابة ب (دائما) وتليها نسبة 21.87% ب (غالبا) ونسبة 12.5% بالإجابة ب (أحيانا) .

2/ التفسير : نلاحظ أن العمال يستفيدون من الأرباح السنوية وهذا يدل على أن العائد السنوي للأرباح والذي تستفيد منه المؤسسة يستفيد منه العامل ، كلما زادت الأرباح زادت الفائدة .

جدول رقم 11: يبين توزيع العمال حسب الانجازات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها .

النسبة المئوية	التكرار	توزيع العمال حسب الانجازات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها
15.62%	05	ضمان وجود واستمرارية توزيع كهرباء
6.25%	02	التطور في كل الميادين
18.75%	06	تحسين الخدمة
31.25%	10	تغطية شاملة للتراب الوطني
28.12%	09	تخفيض نسبة المديونية
100%	32	الجموع

1/ التحليل : يوضح توزيع العمال حسب الانجازات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها حيث مثلت أعلى نسبة 31.25 لتغطية كامل التراب الوطني وتليها 28.12 تخفيض نسبة المديونية وهكذا دواليك إلى أقل نسبة وهي 6.25 التي تمثل التطور في كل الميادين .

2/ التفسير : نلاحظ أن العمال يتوزعون حسب الانجازات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها وبالتالي فإنه كل ما كان الانجاز مهم كانت النسبة مرتفعة .

المحور الثالث : بيانات متعلقة بعمل الروح الجماعية والعلاقات الإنسانية على تحقيق التماسك .

جدول رقم 12: يبين توزيع العمال في حالة تفضيل العمل في المؤسسة ضمن :

النسبة المئوية	التكرار	تفضيل العمل في المؤسسة ضمن :
%75	24	جماعات
%25	08	على انفراد
%100	32	المجموع

1/ التحليل :يوضح الجدول رقم -12- : تفضيل العمل في المؤسسة ضمن جماعات أو على انفراد ، حيث مثلت أعلى نسبة 75% بالإجابة بالعمل مع جماعات وتليها 25% بالعمل على انفراد .

2/ التفسير : نلاحظ أن العمال يفضلون العمل ضمن جماعات وهذا يدل على التماسك بين العمال والروح الجماعية التي تجمع العمال في المؤسسة .

جدول رقم 13: يبين توزيع العمال حسب نوعية العلاقة التي تربط العمال في المؤسسة .

النسبة المئوية	التكرار	نوعية العلاقة التي تربطك بالعمال في المؤسسة
%15.62	5	علاقة صداقة
%40.62	13	علاقة عمل
%43.75	14	كليهما
%100	32	المجموع

1/ التحليل :يوضح الجدول رقم -13- نوعية العلاقة التي تربط العمال في المؤسسة ، حيث مثلت أعلى نسبة 43.75% بالإجابة بكليهما علاقة صداقة وعمل ، تليها نسبة 40.62% علاقة عمل ونسبة 15.62% علاقة صداقة .

2/ التفسير : نلاحظ أن علاقة العمال في المؤسسة هي علاقة صداقة وعمل ، وهذا يدل عل لارتباط الروح الجماعية بالعلاقات الإنسانية وتطويرها إلى علاقات أخرى داخل المؤسسة .

جدول رقم 14 : يبين توزيع العمال حسب شعور العمال بالتوافق داخل المؤسسة :

شعور العمال بالتوافق داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	56.25%
لا	14	43.75%
المجموع	32	100%

1/ التحليل : يوضح الجدول رقم -10- شعور العمال بالتوافق داخل المؤسسة ، حيث مثلت أعلى نسبة 56.25% بالإجابة بـ "نعم" وتليها نسبة 43.75% بالإجابة بـ "لا" .

2/ التفسير: نلاحظ أنه يوجد توافق داخل المؤسسة سونلغاز وهذا راجع إلى الانسجام بين العمال ، وشعورهم بأن المؤسسة جزء من حياتهم اليومية ، وبالتالي هناك توافق بين العمال يدفعهم تجاه بعضهم البعض وتجاه المؤسسة .

جدول رقم 15: يبين توزيع العمال في حالة غياب أحد العمال :

النسبة المئوية	التكرار	في حالة غياب أحد العمال
34.37%	11	يستمر العمل بشكل عادي
06.25%	02	يحدث خلل في العمل
59.37%	19	ينوبه أحد العمال عن مهامه
100%	32	المجموع

1/ التحليل: يوضح الجدول رقم -15- توزيع العمال في حالة غياب أحد العمال ، حيث مثلت أعلى نسبة 59.37% بالإجابة ينوبه أحد العمال عن عمله ، تليها 34.37% يستمر العمل بشكل عادي ، ونسبة 06.25% يحدث خلل في العمل .

2/ التفسير : نلاحظ أن غياب أحد العمال في المؤسسة لا يحدث أي تغير لأن العمل مستمر ، وهذا راجع إلى الروح الجماعية التي تجمع العمال مهما حدث يكون هناك حلول لاستمرار العمل .

جدول رقم 16: يبين توزيع العمال في حالة وجود خلاف أو توتر بين العامل وزميله في العمل :

النسبة المئوية	التكرار	يوجد خلاف بينك وبين زميلك في العمل
31.25%	10	نعم
68.75%	22	لا
100%	32	المجموع

1/ التحليل: يوضح الجدول رقم -16- في حالة وجود خلاف أو توتر بين العامل وزميله ، حيث مثلت أعلى نسبة 68.75% بالإجابة ب"لا" وتليها نسبة 31.25% بالإجابة ب"نعم" .

2/ التفسير: نلاحظ في الجدول أعلاه أن معظم العمال لا يوجد بينهم خلاف أو توتر، وهذا راجع إلى أولوية العمل والمصلحة المشتركة للعمال والمؤسسة والتغاضي عن الأمور التي من شأنها تخل بالعمل والإنتاج.

جدول رقم 17: يبين حالة الإجابة ب"نعم" تقوم الإدارة :

- بما أنه لدينا -10- حالة بالإجابة ب"نعم" أنحسب كالتالي :

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة ب"نعم" تقوم الإدارة
40%	04	التقريب بينكم
60%	06	معاقة أحدكما
/	/	كليهما
100%	10	المجموع

1/ التحليل : يوضح الجدول رقم -17- حالة الإجابة ب"نعم" ، حيث مثلت أعلى نسبة 60% بالإجابة بمعاقة أحدكما وتليها نسبة 40% بالإجابة بالتقريب بينكم .

2/ التفسير: نلاحظ أن المؤسسة بها قوانين صارمة في حالة تجاوز قوانين المؤسسة، وعدم احترام العمال لبعضهم البعض، حيث أنه في حالة الخلاف داخل المؤسسة يعاقب أحدهم.

جدول رقم 18: يبين توزيع العمال في حالة وقوع المؤسسة في أزمة يسمح المدير للعمال :

النسبة المئوية	التكرار	عند وقوع المؤسسة في أزمة يسمح المدير للعمال
62.5%	20	مشاركته في إيجاد الحلول
37.5%	12	يتخذ القرار لوحده
100%	32	المجموع

1/ التحليل :يوضح الجدول رقم -18- في حالة وقوع المؤسسة في أزمة يسمح المدير بمشاركته في إيجاد حلول بنسبة 62.5% وتليها نسبة 37.5% بالإجابة يتخذ القرار لوحده .

2/ التفسير : نلاحظ أنه يوجد هناك حلول حتى في حالة وجود أزمة في المؤسسة وهذا راجع لاشتراك العمال والمدير في اتخاذ القرارات برأي الأقل والأكبر شأنًا في هذه العملية وإعطاء قيمة للعامل .

جدول رقم 19: يبين توزيع العمال حسب شعور العامل بالراحة أثناء أداء العمل .

تشعر بالراحة أثناء أداء عملك	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	62.5%
لا	12	37.5%
المجموع	32	100%

1/ التحليل: يوضح الجدول رقم -19- حالة شعور العامل بالراحة أثناء أداء العمل، حيث مثلت أعلى نسبة 62.5% بالإجابة بـ(نعم) تليها نسبة 37.5% بالإجابة بـ(لا).

2/ التفسير: نلاحظ أن العاملون يشعرون بالراحة أثناء أداء عملهم، وهذا راجع إلى الحالة النفسية للعمال تجاه المؤسسة وتجاه بعضهم البعض والشعور بالطمأنينة.

جدول رقم 20: يبين توزيع العمال حسب شعور العمال بوجود ضغط في العمل :

تشعر بوجود ضغط في العمل	التكرار	النسبة المئوية
دائما	09	%28.12
غالبا	13	%40.62
أحيانا	10	%31.25
نادرا	/	/
المجموع	32	%100

1/ التحليل :يوضح الجدول رقم -20- حالة شعور العمال بوجود ضغط في العمل ،حيث

مثلت أعلى نسبة 40.62% (غالبا) و نسبة 31.25% (أحيانا) ، و 28.12% بالإجابة (دائما)

2/ التفسير: نلاحظ أن الضغط في العمل لا يوجد دائما بل يكون غالبا في الحالات المستعجلة

، وهذا راجع إلى كفاءة العمال ..

جدول رقم 21: يبين توزيع العمال في حالة وجود ظرف شخصي لدى العامل يؤثر ذلك على :

النسبة المئوية	التكرار	في حالة وجود ظرف شخصي لديك يؤثر ذلك على
65.62%	21	يؤثر على أدائك في العمل
34.37%	11	لا يؤثر على أدائي
100%	32	المجموع

1/ التحليل : يبين الجدول رقم -21- توزيع العمال في حالة وجود ظرف شخصي لدى العمال يؤثر ذلك على عمله أم لا حيث مثلت أعلى نسبة 65.62% بالإجابة يؤثر ذلك في العمل ، ونسبة 34.37% لا يؤثر ذلك على عملي .

2/ التفسير : نلاحظ أن العامل في حالة وجود ظرف شخصي يؤثر ذلك على أدائه في العمل ، وعدم القدرة على الاستجابة للعمل ، وبالتالي يؤثر ذلك على أداء العمال الآخرين ، أي عدم الفصل بين الأمور الشخصية والأمور العملية التي تؤثر على الإنتاج .

جدول رقم 22: يبين توزيع العمال عن كيفية قضاء الساعات الأخيرة من العمل :

النسبة المئوية	التكرار	كيفية قضاء الساعات الأخيرة من العمل
25%	08	نشط
46.87%	15	مرهقا
28.1%	09	قلقا
100%	32	المجموع

1/ التحليل : يبين الجدول رقم -22- توزيع العمال عن كيفية قضاء الساعات الأخيرة من

العمل ، حيث مثلت أعلى نسبة بالإجابة مرهقا ،تليها نسبة قلقا ونسبة نشيطا .

2/التفسير : نلاحظ أ، العامل يكون مرهقا في الساعات الأخيرة من عملها ،وهذا راجع للحجم

الساعي في المؤسسة ،وأن العامل يكون مستعدا للعمل في الساعات الأولى ،أما الساعات

الأخيرة يتراجع أدائه .

جدول رقم 23: يبين توزيع العمال في حالة تقصير العامل في العمل :

النسبة المئوية	التكرار	في حالة تقصيرك في العمل تشعر :
%93.75	30	بالذنب
%6.25	02	لا أشعر بالذنب
%100	32	المجموع

1/ التحليل : يبين الجدول رقم -23- حالة تقصير العامل في العمل ، حيث مثلت أعلى

نسبة 93.75% بالإجابة يشعر بالذنب ، تليها نسبة 6.25% بالإجابة ب لا أشعر بالذنب .

2/ التفسير : نلاحظ أن عمال مؤسسة سونلغاز ، في حالة التقصير في العمل يشعرون بالذنب

، وهذا يدل على مصداقية العمال تجاه المؤسسة وتجاه الضمير المهني ، وهذا يدل أيضا على

الثقة في العمال .

الجدول رقم 24: يبين توزيع العمال في حالة وجود ضغط في المؤسسة يقبل العامل ساعات

إضافية في العمل :

النسبة المئوية	التكرار	في حالة وجود ضغط في المؤسسة تقبل ساعات إضافية في العمل
%75	24	نعم
%25	08	لا
%100	32	المجموع

1/ التحليل : يبين الجدول -24- حالة وجود ضغط في العمل يقبل العامل ساعات إضافية

في العمل ، حيث مثلت أعلى نسبة 75% بالإجابة ب"نعم" ، تليها نسبة 25% بالإجابة ب"لا".

2/ التفسير : نلاحظ أن العمال يتقبلون فكرة الساعات الإضافية في المؤسسة ، والعمل

الجماعي والمشاركة في حالة وقوع المؤسسة في ضغط للنهوض والقيام بالمؤسسة .

الجدول 25: يبين حالة الإجابة ب"نعم":

بما أنه لدينا حالة الإجابة ب"نعم" 24 يحسب كالتالي :

النسبة المئوية	التكرار	يبين حالة الإجابة ب"نعم"
%4.16	01	زيادة في الأجر
%25	06	زيادة في الإنتاج
%70.83	17	معا
%100	24	المجموع

1/ التحليل : يبين الجدول رقم -25- حالة الإجابة ب"نعم" ، حيث مثلت أعلى نسبة 70.83% بغرض زيادة في الأجر وزيادة في الإنتاج ، تليها نسبة 25% زيادة في الإنتاج ، ونسبة 4.16% بالإجابة بغرض زيادة في الأجر .

2/ التفسير : نلاحظ أن العمال يسعون إلى الرفع من إنتاج المؤسسة في السوق وذلك من خلال زيادة أدائهم في العمل لتحقيق جودة عالمية في الإنتاج وعبر كافة التراب الوطني .

النتائج الجزئية للفرضية الأولى

من خلال تحليلنا لنتائج الفرضية الأولى والمتعلقة بالروح الجماعية في التأثير على العلاقات الإنسانية المؤسسة لرفع الإنتاج وتوصلنا إلى النتائج الآتية

إن مكانة شركة سونا لغاز في السوق مكانة عالية حيث مثلتها اعلي نسبة 75 وهذا يدل على إن مؤسسة سونا لغاز مؤسسة من المؤسسات الاقتصادية العظمى

لم يكن الأجر الذي يتقاضاه الموظف في شركة سونا لغاز يتناسب مع أدائه وهذا حسب النتائج المبينة في الجدول التالي

النسبة المئوية	التكرار	الأجر الذي يتقاضاه في المؤسسة يتناسب مع أدائك
46.87	15	نعم
53.12	17	لا
100	32	المجموع

- توجد هناك مكفآت مادية ومعنوية مشتركة في شركة سون لغاز ومثلتها اعلي نسبة 59.37 بالمئة

- زيادة المكفآت يؤدي إلى زيادة العمل أكثر وهذا ما مثلته اعلي نسبة 60.75

- تقوم شركة سون لغاز بتوزيع الأرباح السنوية نسبة 75 بالمئة أي القدرة على العمل برؤية مشتركة

- القدرة على توجيه الانجازات وهذا ما تسمى المؤسسة لتحقيقه.

النتائج الجزئية للفرضية الثانية

من خلال تحليلنا لنتائج الفرضية الثانية و المتعلقة بعمل الروح الجماعي والعلاقات الإنسانية حتى تحقيق التماسك

- إن العمل ضمن جماعات من أولويات عمال شركة سونلغاز وهذه ما مثلته بنسبة 75 بالمئة
- ان نوعية العلاقات التي تربط وتجمع موظفي شركة سونلغاز هي علاقات عمل و صداقة معا وهذا ما مثلت اعلا نسبة 43.75 بالمئة
- التوافق ولانسجام تجاه المؤسسة ومثلت أعلا نسبة 56.25 بالمئة
- أي خلل يحدث يستمر العمل حتى في حالة الغياب وهذا ما مثلت نسبة 59.37 بالمئة أي الالتزام بما هو مطلوب من العمال دون النظر إلى حجم المسألة المراد منها
- العمل ضمن فريق واحد وترك الخلافات داخل المؤسسة وهذا ما مثلته نسبة 68.75 بالمئة
- اتحاد القرارات برؤية مشتركة بين العمال والقائد وهذا ما مثلته اعلى نسبة 62.65 بالمئة

النتائج الجزئية للفرضية الثالثة

من خلال تحليلنا لنتائج الفرضية الثالثة والمتعلق بتاثير الروح الجماعية والعلاقات الانسانية على العمال نفسيا توصلنا الى النتائج التالية

- تواجد روح العمل الجماعي وحب مكان ومجال العمل وذلك من خلال شعور العمال بالراحة تجاه المؤسسة وهذا ما مثلته نسبة 62.5 بالمئة
- غالبا ما تقع مؤسسة سونلغاز في ضغوطات وهذا ما مثلته على نسبة 40.62
- تاثير الظروف الشخصية على اداء العمال في الشركة وهذا مثلته اعلى نسبة 65.62

في الجدول التالي

النسبة المئوية	التكرار	في حالة وجود ظرف شخصي لديك يؤثر ذلك
065.62	21	على ادائك في العمل
034.37	11	لايؤثر على ادائي
0.100	32	المجموع

رهاق العمل من الساعات الاخيرة من العمل في الشركة باعلى بنسبة 47,87% تجهل

المسؤولية في حالة تقصير العمال في عمله والشعور بالذنب 93,75% المشاركة في حالة

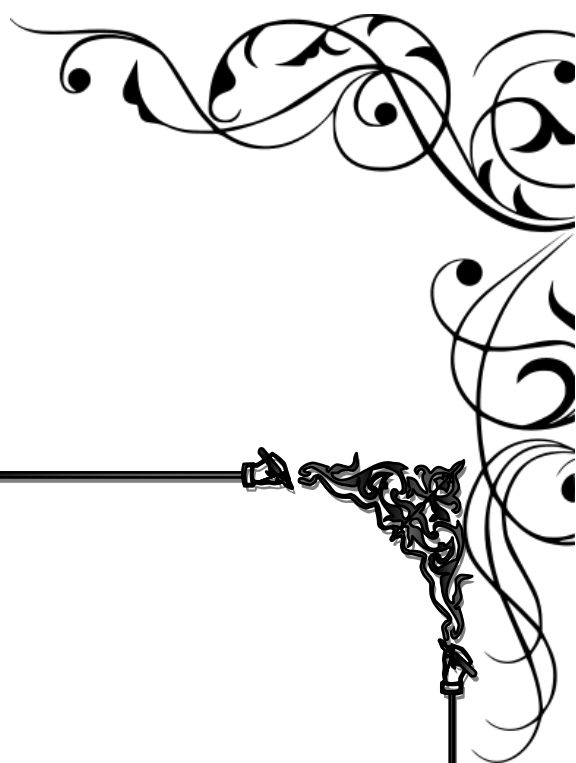
الضغوطات المؤسسة واطافة ساعات اضافية بنسبة 75% بغرض زيادة الانتاج والاجر بنسبة

53,12% المردود والعائد الانتاجي.

النتائج العامة

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول تأثير الروح الجماعية على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وبالضبط في شركة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء بولاية -المسيلة- على مجموعة من النتائج ساهمت في الاجابة على الفرضيات المقترحة ومن بين هذه النتائج مايلي تساهم الروح الجماعية في التأثير على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة من ناحية الانتاج (زيادة الانتاج) فالروح الجماعية والعلاقات الانسانية يحققان التماسك البنيوي للموظفين والمؤسسة تؤثر الروح الجماعية في علاقاتها بالعلاقات الانسانية بين العمال من الناحية النفسية مؤسسة سونلغاز مؤسسة اقتصادية من الدرجة الاولى توفر الروح الجماعية في علاقتها على توسيع دائرة العلاقات الانسانية بين العمال وفي الاخير يمكننا القول ان الروح الجماعية لها تأثير فعال على العلاقات الانسانية في المؤسسة سونلغاز وعليه فان الفرضيات الثلاث التي اعتمدت في الدراسة تقريبا محققة.

خاتمة



خاتمة

وختاماً لهذه الدراسة فقد حاولنا تسليط الضوء على موضوع الروح الجماعية وتأثيرها على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال اختبار ثلاث فرضيات ، حيث تهدف الفرضية الاولى الى معرفة مساهمة الروح الجماعية في تأثيرها على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة في الرفع من الانتاج وانعكاساتها الايجابية على السير الحسن للعملية الانتاجية وعلى المردود الناتج عنه ، وبما ان الموظف هو العنصر الاساسي والفعال لهذه العملية ، وهدفت الفرضية الثانية الى معرفة عمل الروح الجماعية والعلاقات الانسانية معا على تحقيق التماسك داخل المؤسسة وبين العمال من خلال زيادة العمل الجماعي وتحسين المهارات وتنمية الروح الجماعية لكل فرد لضمان تواصل العمل والقدرة على العمل برؤية مشتركة وتوجيه الانجازات ، بينما ذهبت الفرضية الاخيرة الى معرفة تأثير الروح الجماعية والعلاقات الانسانية على العمال نفسيا من خلال انسجام وتفاعل الموظفين داخل المؤسسة ، وقد اسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين عن تأثير الروح الجماعية على العلاقات الانسانية بين الموظفين بان هناك تأثير واضح ، وهذا عائد الى أهمية الروح الجماعية في تطوير العلاقات والمعاملات الانسانية التي هي اساس التوصل ، ايضا اهتمام المؤسسة تقريبا بالجوانب الانسانية والاجتماعية ، وقد اثبتنا من خلال هذه الدراسة ان الروح الجماعية تعد من اكثر العمليات استعمالا في المؤسسة بما ان الموظفين بعضهم بعض وفي الخير يمكننا القول ان الروح الجماعية تؤثر على العلاقات الانسانية بالمؤسسة نظرا للاهتمام بهذا العنصر الحيوي والفعال والاثار الناجمة عدم الاعتناء به ، ولكن تبقى دائما نتائج هذه الدراسة خاصة فقط بشركة سونلغاز والكهرباء بولاية المسيلة ، تبقى امكانية ظهور دراسات اخرى مكاملة تدعم نتائج هذه الدراسة في مؤسسة اقتصادية اخرى في الجزائر واردا.

صعوبات الدراسة

كأي بحث أو موضوع علمي يعترض الباحث مجموعة من العراقيل أو الصعوبات سواء في الجانب النظري الميداني حيث انه لا يخلو أي بحث من التعرض إلى هذه الصعوبات ومن بين هذه الصعوبات التي واجهتنا ما يلي صعوبة الحصول على معلومات خاصة بالمتغير الأول "الروح الجماعية " جفاف في المراجع المتعلقة بالمتغير الأول "الروح الجماعية نظرا لتشابه مع موضوع العمل الجماعي معلومات قليلة عند الحصول على موضوع الروح الجماعية أي عنصر أو عنصرين لا يكفي لتكوين فصل.



قائمة المصادر

والمراجع

- المصادر والمراجع:

1- باللغة العربية:

- 1- أحمد إبراهيم أحمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية، دار الوفاء، الإسكندرية، ط1، 2002.
- 2- أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية 2005.
- 3- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة، ط2، 1994.
- 4- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة (الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقية، الدار الجامعية الإسكندرية، 1986.
- 5- أحمد مصطفى خاطر: استخدم المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية، القاهرة المكتب الجامعي الحديث 2007 .
- 6- إسماعيل قدرة: التنظيم الحديث في المؤسسة، دار الفخر للنشر والتوزيع، القاهرة 2000.
- 7- بن عنتر عبد الرحمان : مجلة العلوم الإنسانية ،العدد الثاني الجزائر،جامعة محمد خيضر، 2002.
- 8- جميل أحمد توفيق :إدارة الأعمال ،مدخل وظيفي ،بيروت ،دار النهضة العربية، 1986.
- 9- حسين علي وآخرون، الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال البيئية الوظائف والاستراتيجيات ،عمان،دار ومكتبة الحامد 2004.
- 10- حمدوش رشيد :مسالة الرباط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة،دار هومة، الجزائر 2009.
- 11- حوري زينب :تقييم الأداء في منشأة صناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية مارس 1989.
- 12- خالد بن حمدي الحميدي: أثر العلاقات الانسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير - جامعة نايف (الرياض) السعودية 2003 .

- 13- خميس الشايب:مدخل إلى العلاقات العامة ،دليل الطالب والمؤسسة (د.م.ن دار الإسهامات في أدبيات المؤسسة، 1997.
- 14- د.بن نزاف جميلة: العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء المؤسسة مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة قاصدي ورقلة .
- 15- د.نبيل أحمد عبد الهادي: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، عمان، دار الأهلية للنشر والتوزيع 2006.
- 16- دعلي بن فايز الجحتي، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، 1428 هـ، 2006م، مركز الدراسات والبحوث السعودية، جامعة نايف، الرياض .
- 17- ربحي مصطفى عليان: عثمان محمد غنيم :الأسس النظرية والتطبيق العلمي ط4، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 18- رشيد زرواتي :تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ،ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة 2000.
- 19- رونالدو ريجو :مدخل إلى علم النفس الصناعي ترجمة فارس حلومي - عمان دار الشرق 1999 .
- 20- رونالدي ريجوا المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي ،ترجمة د.فارسي حلومي/دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999.
- 21- سلوى الخطيب: نظرة في علم الاجتماع الأسري: نظريات الأسرة، دمشق، المركز العربي، 1994.
- 22- سمير حسن منصور :طريقة العمل مع الجماعات ،مفاهيم أساسية ،الإسكندرية 1991.
- 23- الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ،مدخل الأهداف ،الاسكندرية مؤسسة شباب الجامعة ،1999.
- 24- شهب رياض وآخرون :دراسة التوازن المالي للمؤسسات ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الدراسات التطبيقية ،جامعة الجزائر ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،2001.
- 25- صالح الشيكشي ،العلاقات الإنسانية في الإدارة ،مكتبة الاسكندرية القاهرة ،1979.

- 26- صالح محمد عثمان ،العلاقات الإنسانية ،دار الكتاب الجامعي ،الاسكندرية، 1993.
- 27- صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي الإنساني في المنظمات، القاهرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001.
- 28- الطاهر بن خرف الله آخرون ،الوسيط في الدراسات الجامعية ،ج4،دار هومة للنشر الجزائر،2006.
- 29- عبادي دليلة: النزاع الجماعي في العمل، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة عنابة.
- 30- عبد الرحمان العيسوي :تفاعل الجماعات البشرية الإسكندرية الدار الجامعية . 2006 .
- 31- عبد الرحمان محمد العيسوي: درسان في علم النفس الاجتماعي، القاهرة، دار الشروق، 1983.
- 32- عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد وتسيير المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،ط،2006.
- 33- عبد الرزاق حبيب :اقتصاد وتسيير المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الساحة المركزية ،بن عكنون ،الجزائر 2000.
- 34- عبد الفتاح محمد :أصول علم النفس المهني وتطبيقاته ،دار النهضة العربية للطباعة والنشر -لبنان 1995.
- 35- عبد الوهاب علي محمد:العلاقات الإنسانية في الإنتاج والخدمات مكتبة عين شمس، القاهرة، 1985.
- 36- عبود صمويل :اقتصاد المؤسسة ،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية ، 1984.
- 37- عدنان كركور :التخطيط العملي ،جامعة حلب 1974.
- 38- عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث الجزائر - ديوان المطبوعات الجامعية 1995.

- 39- عمر وصيفي عقيلي: أصول أسس ، مفاهيم ، عمان ، دار زهران للنشر والتوزيع 1997.
- 40- عوض بدير الحداد:تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط1 1999.
- 41- كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عمان دار الثقافة للنشر والتوزيع 2007 .
- 42- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل، ط2، 2005.
- 43- المرسوم رقم 59-69 المؤرخ في 1969/07/26 / والصادر 1969/08/10 والمتعلق بإنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز .
- 44- مؤسسة أعمال الموسوعة العربية العالمية الجزء الرابع مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع ، ط2 الرياض 1999 .
- 45- موسى اللوزي :التنظيم وإجراءات العمل ، دار وائل للنشر والتوزيع ،الأردن 2000.
- 46- ناصر دادي عدون :المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 1998 .
- 47- ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- 48- ناصر محمد بن عقيل، العلاقات الإنسانية، دار الأمل ، القاهرة، ط2.
- 49- الهاشمي لوكيا ،السلوك التنظيمي ،مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ،جامعة منشوري ،قسنطينة ،2006.

2- باللغة الأجنبية:

- 1- Bertrand, Yves culture organisation ,presses de l'université du quelque 1991.
- 2-Farouk bouyakoube :l'Enterprise et le financement bancaire casbah édition .2000 .
- 3-Jean Luc charron, sabrine, séparé : organisation et gestion de l'entreprise manuel et applications, reddition dunod, paris 2001
- 4-Rapport annule et comptes de gestion consolides du groupe sone lgaz .21 juin 2019 .
- 5-Sonelgaz sottise d'information décembre 2004 Alger. Tébessa .
- 6-Source (12) jean longotte et autres économie d'entrepris édition dumod paris .2004.
- 7-Yves Frédéric livrai , organisation théorie et pratique dunod saris .1998.

3- المواقع الالكترونية

- 1-[https : // maurdoo3.com /](https://maurdoo3.com/)11 :00/27/02/2019
- 2-<https://arabric . bayynat . org ;>10 :30/27/02/2019/
- 3-<https://hrdiscussion .com./hr 126713.html> :16/01/2019 ..

الملاحق



الأطروحة: الروح الجماعية و تأثيرها على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية.

- دراسة ميدانية: مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - المسيلة-

- اللقب: بن عطية الاسم : معمر

اشراف الاستاذ:

جفلولي يوسف

ملخص:

للروح الجماعية تأثير كبير وفعال في جميع القطاعات والنواحي وخاصة المؤسسات لذا أضحي الاهتمام بها من خلال تطويرها أمر جد ضروري وبالأخص في المؤسسات الاقتصادية وذلك بتتويج نشاطها عبر كافة مستوياتها لضمان استمرارية وتطوير ديناميكية العلاقات الانسانية أكثر والحفاظ على جودة وانتاجية العمل، وبالرغم من أننا في عصر السرعة والتكنولوجيا إلا أنه يبقى المورد البشري الأهم وهذا ما يجب أن تسعى إليه أي مؤسسة إقتصادية والاهتمام الفعلي بتطوير الروح الجماعية لدى العمال الجزائريين داخل المؤسسة وهذا حسب نتائج الدراسة المتحصل عليها والتي قمنا بها في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز المسيلة

الكلمات المفتاحية: الروح الجماعية، العلاقات الانسانية، المؤسسة الجزائرية.

Résumé:

L'esprit collectif ayant un impact fort et efficace dans tous les secteurs et domaines, en particulier les institutions, il est devenu indispensable de s'intéresser au développement, en particulier aux institutions économiques, en diversifiant ses activités à tous les niveaux pour assurer la continuité et le développement de la dynamique des relations humaines et en maintenant la qualité et la productivité du travail. La technologie est la ressource humaine la plus importante et c'est ce que toute institution économique devrait viser et l'intérêt réel de développer l'esprit collectif des travailleurs algériens au sein de l'institution. Selon les résultats de l'étude obtenue, Électricité et du gaz msila.

Mots-clés: esprit collectif, relations humaines, fondation algérienne.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): بن عطية محمد
الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 201550159
الصادرة بتاريخ: 2017/05/29 عن دائرة: أولاد سيدك إيم احمد
المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع
تخصص: تنظيم عمل تحت رقم التسجيل: 75120548
والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).
عنوانها: الروح الجماعية وتأثيرها على العلاقات الإنسانية
داخل المؤسسة الجزائرية

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة
الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2021/07/07

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

الروح الحياوية وتأثيرها على العادات الإنسانية
داخل المؤسسة التعليمية

إعداد الطلبة:

1- بن عطيّة محمد رقم التسجيل: 75120548

2- رقم التسجيل:

القسم: علم الاجتماع الشعبة: التخصص: تربية وعمل
إشراف: د. غلوب يونس الرتبة: أستاذة التعليم العالي

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء المشرف(ة):



Handwritten signature of the supervisor.