

العلاقات الإنسانية وعلاقتها بمستوى أداء المرأة العاملة

دراسة ميدانية بمديرية النشاط الاجتماعي بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس تخصص: علم النفس تنظيم وعمل

اشراف الدكتورة:

د. عاشور علوطي

اعداد الطالبة:

✓ بن صالح عيشة

✓ جنجاب جميلة

كلمة شكر و عرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ { رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَ عَلَى وَالِدَيَّ وَ
أَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَ أَصْلِحْ لِي مِنْ ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَ إِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ } 19

صَلَّى اللَّهُ الْعَظِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و الصلاة و السلام على رسوله الكريم و

من تبعه بإحسان الي يوم الدين اما بعد:

نتقدم بالشكر و التقدير عرفانا بالجميل الي:

الأستاذ المشرف: عاشور علوي على تقبله الاشرافه على هذا العمل. كما لم

يبخل علينا بمساعدته و نصائحه القيمة. و على كل ما خص لنا من جهد و

وقت طوال اشرافه على هذه الدراسة .

كما نتقدم بالشكر الي كل من ساعدنا على اتمام هذا العمل و خاصة

اساتذتنا الكرام.

و الشكر موصول الي عمال مؤسسة النشاط الاجتماعي .

فهرس المحتويات

كلمة شكر

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

01 مقدمة

الفصل الاول: الاطار العام للدراسة

04 1- اشكالية الدراسة

05 2- فرضيات الدراسة

05 3- اسباب اختيار موضوع الدراسة

06 4- اهمية و اهداف الدراسة

06 1-4 اهمية الدراسة

06 2-4 اهداف الدراسة

06 5- مفاهيم و مصطلحات الدراسة

08 6- الدراسات السابقة

10 خلاصة الفصل

الفصل الثاني: العلاقات الانسانية

12 تمهيد

13 1- تعريف العلاقات الانسانية

14 2- الافتراضات الاساسية للعلاقات الانسانية

15 3- نظرية العلاقات الانسانية

16 4- اسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية

19 5- مبادئ نظرية العلاقات الانسانية

20 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

22	تمهيد.....
23	1- تعريف الاداء الوظيفي.....
24	2- انواع و عناصر الاداء الوظيفي.....
24	1-2 انواع الاداء.....
26	2-2 عناصر الاداء.....
27	3- العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي.....
28	4- تقييم الاداء الوظيفي.....
29	5- اهداف تقييم الاداء.....
29	6- وسائل و طرق تقييم الاداء.....
32	خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

34	تمهيد.....
35	1 الدراسة الاستطلاعية.....
35	2 منهج الدراسة.....
36	3 حدود الدراسة الاساسية.....
36	1-3 المجال المكاني.....
38	2-3 المجال الزماني.....
38	3-3 المجال البشري.....
38	4 ادوات الدراسة.....
39	5 الخصائص السيكومترية.....
43	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة

45	تمهيد.....
46	1- عرض نتائج فرضيات الدراسة.....
47	1-1 عرض نتائج الفرضية الرئيسية.....

48 2-1 عرض نتائج الفرضية الاولى
49 3-1 عرض نتائج الفرضية الثانية
50 4-1 عرض نتائج الفرضية الثالثة
51 2- مناقشة نتائج الدراسة
51 1-2 مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة
52 2-2 مناقشة نتائج الفرضية الاولى
53 3-2 مناقشة نتائج الفرضية الثانية
54 4-2 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
55 خلاصة الفصل
56 خاتمة

قائمة المراجع

الملحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح معامل ثبات استبيان العلاقات الانسانية.	40
02	يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ الدرجة الكلية.	41
03	يوضح معامل ثبات استبيان الاداء الوظيفي.	41
04	يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ الدرجة الكلية.	42
05	يوضح الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.	46
06	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين العلاقات الانسانية و مستوى الاداء الوظيفي.	47
07	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون الاتصال و مستوى أداء المرأة العاملة.	48
08	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون الاتصال و مستوى أداء المرأة العاملة.	49
09	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التعاون و مستوى أداء المرأة العاملة.	50

المقدمة:

تسعى اي منظمة الى مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الادارة او سوق العمل وذلك من خلال مراجعة اوضاعها السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية وكل مؤسسة تسعى الى ادخال نظم ادارية حديثة من خلال المشاريع التي معظمها يهدف الى تحسين اداء الافراد داخل المؤسسة وذلك من خلال الهيكل التنظيمي، المناخ التنظيمي، وثقافة البيئة الخارجية ومحاولة تكييفها مع الراس المال البشري كما تسعى الى توفير التدريبات اللازمة سواء تقنيا فيما يخص الآلات و نظم تشغيلها او تأهيل الاشخاص في حد ذاتهم، اما من ناحية الاداء فعبر تحسين هيكل الاجور و نظام الحوافز توفير فرص الترقية و غيرها من الطرق.

وكون الفرد هو اساس اي شركة فالمورد البشري يعتبر العمود الفقري بالنسبة للمؤسسة الذي يوفر لها الليونة و المرونة من اجل تحقيق اهدافها، ونجد ان لكل فرد دور رسمي يقوم به وذلك يتم تحديده بواسطة وصف الوظائف او توصيفها، الا ان الفرد اثناء تواجده بالمنظمة تنتج عنه سلوكيات اخرى غير تأديته لمهامه و في العقود الاخيرة اولي الاهتمام بهاته السلوكيات الغير ملموسة النابعة من ذات الفرد التي تمقل تصرفاته الشخصية (افكاره، شعوره، مبادئه) اتجاه العاملين او رؤسائه او اتجاه المؤسسة. فمن خلال تصرفاته يمكننا معرفة اندماجه في المؤسسة و انتمائه وولائه لها، ومن خلالها يمكن ايضا تحديد مدى انغماسه في المنظمة وذلك من خلال الجهد الذي يبذله لتأدية المهام و الوقت الذي يقضيه داخل المؤسسة وحرصه على انجاح العمل واهتمامه بمدى فاعليته و كفاءته وهذا ما يسمى بالأداء الوظيفي الذي يعتبر من اهم المواضيع المدروسة من قبل الباحثين و المنظرين وهذا لما لهم من تأثير على المنظمة ككل و الافراد داخلها باعتباره محصلة نتاج اي جهد يقوم به الفرد داخل المؤسسة وكون الفرد تحكمه علاقات داخل المنظمة التي تكون عبارة عن ركائز لردود فعله و سلوكياته الناتجة خلال المواقف. فلقد احتل مفهوم العلاقات الإنسانية مساحة كبيرة في مجال الدراسات المعاصرة لأهميتها البالغة بالنسبة للإنسان في مجال الإنتاج والتطوير، إذ يركز هذا المفهوم بشكل أساسي على المفاهيم والاتجاهات الاجتماعية والسلوكية التي توضح أهمية الفهم المتبادل بين المدير والعاملين، ويفتضي هذا الأمر فهم شخصية العاملين، وتحليل سلوكهم، والتعرف على دوافعهم وحاجاتهم، ورغباتهم واتجاهاتهم، وذلك حتى يمكن إيجاد جسر من التفاهم المتبادل، إذ يمكن تحقيق التعاون

المشارك في العمل، وتعزيز روح الفريق المتكامل والمنسجم والقادر على تحقيق أهداف المنظمة.

لذلك تناولنا في هذه الدراسة متغير الاداء و متغير العلاقات الانسانية و لتشعب هذا الاخير تم تحديد مؤشراتته: (الصدقة، الاتصال، التعاون) لدى فئة محددة من المجتمع. ولمعرفة العلاقة بين الاداء الوظيفي و العلاقات الانسانية ايجابية او سلبية "محفة، مثبتة" للاداء, حاولنا في هذه الدراسة التعرف على الروابط بين العلاقات الانسانية و الاداء الوظيفي لدى فئة محدد في المجتمع وهي: فئة النساء العاملات في مؤسسة النشاط الاجتماعي، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الاتصال و التعاون و الصدقة مع مستوى ادائهن، وقد قسمت الدراسة الى جانبين رئيسيين هما الجانب النظري وتلخص في ثلاث فصول الاول تناول الخلفية النظرية للدراسة، بعرض مشكلة الدراسة، ومحاولة الاجابة عن تساؤلاتها مع ذكر اهمية و اهداف الدراسة ، اضافة الى ضبط التعاريف الاجرائية لمصطلحات الدراسة.

و تناول الفصل الثاني تعريف العلاقات الانسانية وكذا الافتراضات الاساسية لها، مع التطرق الى نظرية العلاقات الانسانية، وكذا اسباب الاهتمام بالعنصر البشري داخل المنظمات، دون نسيان مبادئها وتناولنا في الفصل الثالث الاداء الوظيفي، بدءا بالمفهوم و الانواع و كذا العناصر ومشكلات الاداء و اهداف قياس الاداء، اما الفصل الرابع فهو الجانب الميداني للدراسة فكان حوصلة للاجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية مع تجديد المنهج و العينة و التعريف بالاداة المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية مع ذكر الاساليب الاحصائية المستخدمة.

وبالنسبة للفصل الخامس تم التطرق الى عرض النتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة، بالاضافة الى تحليل وتفسير النتائج المتوصل اليها مع الاستشهاد بالدراسات السابقة والجانب النظري، وانتهت الدراسة بقائمة المراجع و الملاحق.

الفصل الاول: الاطار العام للدراسة

- 1- اشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- اسباب اختيار الموضوع
- 4- اهمية و اهداف الدراسة
- 5- مصطلحات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1- الاشكالية:

من اشكال التنظيم الغير رسمي داخل المنظمة العلاقات الانسانية بين الافراد لها امل و طموحات تسعى لتحقيقها و اشباعها داخل هذه المنظمة, فان اكتساب الثقة و الاحترام المتبادل بين الافراد لا يكون الا بنجاح العلاقات الانسانية و من خلال هذا فان مصطلح العلاقات الانسانية ينطبق بصفة عامة في تنظيمات العمل حيث يرتبط الافراد بنوع من البناء او النظام الشكلي في سبيل تحقيق هدف معين. و تتميز هذه العلاقات الانسانية بالحركة و الدينامية فهي لا تكتفي بمجرد دراسة السلوك البشري بل تحاول ان تقوم بدور فعال حيال هذا السلوك حتى يتم الحصول على نتائج مثمرة و مقنعة, لذا يمكن القول ان العلاقات الانسانية علم و فن تطبيقي, كما تتصف بالناحية الاجرائية العلمية انها تعنى بالفعل المؤثر.(عبد المجيد مرسي،1986، ص 11).

و من جهة نظر اصحاب الاعمال و المديرين الذين تتضمن مسؤولياتهم قيادة الجماعات فان العلاقات الانسانية هي ادماج الافراد في موقف العمل الذين يدفعهم سويا كجماعة منتجة متعاونة مع ضمان الحصول على الاشباع الاقتصادي, النفسي, و الاجتماعي.(عبد المجيد مرسي،1986، ص 12).

و هنا نركز اهتمامنا على المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي حيث نجد ان هدف العلاقات الانسانية جعلهن منتجات و متعاونات من خلال الميول المشتركة و عن طريق تنمية العلاقات بعضهن ببعض الاخر و توطيدها.

و عندما يتم تحقيق هذه الاهداف يبرز مستوى الاداء لدى المرأة العاملة داخل المؤسسة, فالعلاقات الوطيدة كالصداقة, الاتصال, و التعاون تؤدي بالضرورة الى اداء افضل حيث تقوم العاملات بتنفيذ الاعمال و المسؤوليات التي تكلفهن بها المؤسسة على اكمل وجه, عكس ما اذا كانت العلاقات بينهن متوترة.

و قد تعددت الدراسات و البحوث الامبريقية التي اجريت حول هذا الموضوع أي موضوع العلاقات الانسانية وعلاقتها بمستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي.

الفصل الأول : الاطار العام للدراسة

و بناءا على ما سبق فان دراستنا هذه تهدف الى التعرف على مدى تأثير العلاقات الانسانية على مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي ولاية المسيلة و ذلك من خلال مجموعة من المتغيرات و عليه يمكننا ان نصوغ اشكالية دراستنا كالتالي:

- هل توجد علاقة بين العلاقات الانسانية و مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي LA DAS - ولاية المسيلة - ؟

الاسئلة الفرعية :

1- هل توجد علاقة بين الصداقة و مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي بولاية المسيلة ؟

2- هل توجد علاقة بين التعاون و مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي بولاية المسيلة ؟

3- هل توجد علاقة بين الاتصال و مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي بولاية المسيلة ؟

2- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين الصداقة و مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي.

- توجد علاقة بين التعاون و مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي.

- توجد علاقة بين الاتصال و مستوى اداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي.

3- اسباب اختيار موضوع الدراسة :

لقد وقع اختيارنا على هذا الموضوع لعدة اسباب منها:

- كون الموضوع جدير بالدراسة و كذا يتداخل مع التخصص.

- محاولة افادة المؤسسة بدراسة واقعية تمس مشاكل خاصة بمستوى اداء المرأة و كذا

العلاقات الانسانية.

- القاء الضوء على اهمية العلاقات الانسانية برفع مستوى اداء المرأة العاملة.

4- اهمية و اهداف الدراسة:

4-1- اهمية الدراسة:

أ- العلمية:

- اثراء المعلومات و توفير المعارف في هذا الموضوع كونه هام في ما يخص مجال علم النفس العمل و التنظيم.
- مكانة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة مما يرفع من مكانة الفرد و هذا يؤدي الى تحسن مستوى الاداء.

- لفت انتباه الباحثين و كذا المسؤولين في مجال تنظيم او تسيير المؤسسات الى هذا الموضوع و كذا تحليل ابعاده و الانطلاق من نتائجه.

ب- العملية:

- تقديم معلومات و كذا اقتراحات و توصيات من اجل الاستفادة في وضع برامج من اجل تطوير و تفعيل دور العلاقات في رفع اداء العاملات.

4-2- اهداف الدراسة:

- التعرف على العلاقة بين العلاقات الانسانية ومستوى اداء المرأة العاملة .
- التعرف على العلاقة بين التعاون و الاداء الوظيفي للمرأة العاملة .
- توضيح العلاقة بين الصداقة و الاداء الوظيفي للمرأة العاملة.
- التعرف على العلاقة بين الاتصال و الاداء الوظيفي للمرأة العاملة.

5- مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

العلاقات الانسانية:

يستخدم مفهوم العلاقات الانسانية في المنظمة ليشير الى تلك العلاقات الانسانية في المنظمة التي تنطوي على خلق جزء من الثقة و الاحترام المتبادل و التعاون بين كل الادارة و الافراد و تهدف هذه العلاقات الى رفع روحهم المعنوية و زيادة الانتاج. (احمد زكي بدوي, 1982, ص 202).

و تعريفها الاجرائي الذي يمكن ان يؤخذ به هو انها العلاقات الرابطة بين العاملات داخل المؤسسة التي يسودها الاحترام و التقدير و الالفة بغية تحقيق الاهداف المشتركة للإدارة.

الفصل الأول : الاطار العام للدراسة

الاداء الوظيفي:

عرف بانه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرفه و الاداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين و مديرين. (وسيلة حمداوي, 2004, ص123).

و تعريفه الاجرائي هو النشاط الذي تقوم به العاملات في الوظيفة لتحقيق الاهداف المرجوة و من اجل الاسهام في تنفيذ الاعمال الموكلة اليهن و يشمل كمية العمل و نوعه و كيفية انجازه و قدرة العاملات على تأدية الاعمال بدون الوقوع في الازطاء و كذا مدى تحمل المسؤولية اثناء اداء المهام و الواجبات.

الصدقة:

هي عبارة عن علاقة تقوم عن الاختيار و التقارب كما انها اجتماعية و دائمة, و يختلف سلوك الاصدقاء باختلاف الجماعات و المواقف و وفقا لاختلافات الشخصية. اما القيم الخاصة بالصدقة فقل اختلافا فهي تتضمن التقارب و التضامن و تبادل المعاملة و الاختيار المشترك على اساس المميزات الاجتماعية كالسن و النوع و الطبقة, و تقوم الصداقة على الالفة و لكن بدرجة اقل من الحب و من بعض الروابط العائلية. (احمد زكي بدوي, 1982, ص 169).

و مفهومها الاجرائي انها العلاقة التي تربط بين العاملات خارج الاطار الرسمي للوظيفة, تبدأ في حدود مكان العمل و تمتد الى خارجه.

الاتصال:

يرى الاداريين ان الاتصال هو الوسيلة التي تتم بواسطتها تبادل او نقل المعلومات و الافكار و الحقائق و المشاعر من جهة الى اخرى حتى يتحقق الفهم الموحد و كذلك توافر نفس المعلومات و الافكار و الحقائق لجميع الاطراف الذين تشملهم عملية الاتصال, و يرى علماء النفس ان الاتصال هو عملية تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات عن طريق الحديث او الكتابة او الاشارات. (محمود عبد الفتاح رضوان, 2012, ص15).

و المفهوم الاجرائي المأخوذ للاتصال هو انه عملية ارسال و استقبال المعلومات بين الموظفين من اجل الفهم الجيد لتأدية الواجبات و المهام الموكلة اليهم.

التعاون:

هو احد مظاهر التفاعل الاجتماعي و نمط من انماط السلوك الانساني و عملية التعاون هي التعبير المشترك لشخصين او اكثر في محاولة لتحقيق هدف مشترك.(احمد زكي بدوي, 1982, ص 86).

اما تعريفه الاجرائي فهو الاشتراك في اداء العمل و تقاسم المجهود لأجل تأدية واجب منظم و شامل بهدف تحقيق الاهداف.

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى:

دراسة بن راف جميلة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر: هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر العلاقات الانسانية على اداء العمال بالمؤسسة, حيث اسفرت النتائج على ان العامل هو اساس نجاح المؤسسة من خلال عمله و جهوده المبذولة, فالاهتمام بالجانب الانساني واعطاء الفرد العامل اهميته تمكن المؤسسة من ان تكون اكثر فاعلية في نشاطها فمن خلال هذا الاهتمام سيكون هناك مرونة في العملية الاتصالية بين العمال و المؤسسة.

الدراسة الثانية:

اطروحة بوقرة علي لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل عام (2015-2016) هدفت الى دراسة العلاقات الانسانية وكيفية تأثيرها على الرضا الوظيفي لدى عمال صندوق الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة.

حيث توصلت النتائج الى وجود تأثير على الرضا الوظيفي من مستوى العلاقات الانسانية بين الرؤساء و المرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة.

الدراسة الثالثة:

دراسة محمد العيفة بجامعة الجزائر3 كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير سنة 2015 , هدفت الى دراسة اثر العلاقات الانسانية على الاداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة, حيث توصلت النتائج الى ان هناك تأثير للعلاقات الانسانية على الاداء الوظيفي للعاملين.

الدراسة الرابعة :

دراسة عز الدين هروم حول واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية سنة (2007- 2008) دراسة ميدانية مركب المجارف و الرافعات CPG بقسنطينة.

اسفرت نتائج هذه الدراسة الى ان المركب لا يتبنى نظام رسمي وشامل لسير الاداء الوظيفي وانما نظام حول تقييم الاداء فقط .

الدراسة الخامسة:

خالد جميل مفتاح بن ولي: هدفت الى دراسة العلاقات الانسانية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات العامة رسالة دكتوراه لبيبا أكاديمية بناء المستقبل الدولية سنة 2016.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من اهمها :

- تركز العلاقات الانسانية على العنصر البشري من خلال تفهم حاجة الفرد و الجماعة اكثر من تركيزها على الجوانب المادية.
- عندما تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوس علاقة طيبة بوجود احترام متبادل يؤدي ذلك الى انتاج مثمر في العمل.

الدراسة السادسة:

دراسة ناصر بن محمد بن عقيل 2006 حيث تناولت العلاقات الانسانية و علاقاتها بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على ضباط قوات الامن الخاصة بمدينة الرياض توصلت الى نتائج اهمها:

عند تطبيق مفهوم العلاقات الانسانية فذلك يشعرهم بالرضا الوظيفي في العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخصهم, وتشجيع المبادرات الفردية والجماعية في العمل.

خلاصة الفصل الاول :

من خلال هذا الفصل تم عرض اشكالية الدراسة ومختلف الاسئلة المتفرعة عنها، ثم تناولنا اهم الاسباب التي ادت الى دراسة موضوع العلاقات الانسانية و الاداء الوظيفي للمرأة العاملة ثم الى اهمية هذا الموضوع من الناحيتين العلمية والعملية والى مختلف اهداف الدراسة. وكذا تحديد المفاهيم و المصطلحات المهمة في الموضوع و الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني: العلاقات الانسانية

- 1- تعريف العلاقات الانسانية
- 2- الافتراضات الاساسية للعلاقات الانسانية
- 3- نظرية العلاقات الانسانية
- 4- اسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية
- 5- مبادئ نظرية العلاقات الانسانية

تمهيد:

لقد نمت اتجاه او حركة العلاقات الانسانية كرد فعل للأسلوب الكلاسيكي في النظر الى التنظيم. ولذلك نجد ان الحركة العلاقات الانسانية كانت بمثابة دعوة الى تصحيح المفاهيم و المبادئ التي رسخت في الازهان و اثرت على التطبيق نتيجة لانتشار النظرية الكلاسيكية حيث ركزت حركة العلاقات الانسانية على بعض العناصر التنظيمية التي لم تلق الا اهتماما جانبيا من النظريات الكلاسيكية. (لوكيا الهاشمي, 2006, ص77).

ويعتبر التون مايو ELTON MAYO اول دعاة الاتجاه السلوكي في مجال التنظيم و الإدارة واول رواد النظرية السلوكية حيث قاد فريقا للبحث والدراسة في شركة "وستون الكتريك" بمصنع الهاوثورن في الوم ا وذلك بهدف تقييم الاتجاهات و الردود النفسية التي يلاحظونها على العمال في مختلف المواقع اثناء العمل, كما اهتمت هذه الحركة بدور العلاقات الانسانية و اهميتها في السلوك التنظيمي. (لوكيا الهاشمي, 2006, ص78).

1- تعريف العلاقات الانسانية :

يقصد بكلمة علاقة والتي هي مفرد "العلاقات" رابطة بين شيئين او ظاهرتين بحيث يستلزم تغير احدهما تغير الاخر وقد تكون علاقة اتفاق او شبه تبعية.(احمد زكي بدوي, 1982, ص 352).

اما كلمة الانسانية فهي تعني مجموع الصفات المشتركة التي يتصف بها افراد المجتمع الانساني وتميزه عن المجتمع الحيواني, كما يقصد بهذا الاصطلاح مجموع الافراد بوصفهم مجتمعا واحدا كذلك يقصد به روح الشفقة و العطف التي يحملها الانسان نحو الاخرين. (احمد زكي بدوي, 1982, 203).

والواقع ان عبارة العلاقات الانسانية هي عبارة تشير الى اية صورة سلبية او ايجابية من صور العلاقات التي تمر بين عنصرين من العناصر التي تنشأ في مكان معين.(حسين علي واخرون, 2004, ص71).

كما نجد الموسوعة الفلسفية تعرفها على انها العلاقات بين الناس التي تقوم خلال نشاطهم العملي والروحي المشترك.(م. روزنتال و ب. يودين, 1981, ص 298).

عرفت ايضا انها ذلك التكامل بين الافراد في محيط العمل بالشكل الذي يحفزهم الى العمل بانتاجية وبتعاون مع حصولهم على اشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية.(رمضان محمد القذافي, 1997, ص 60).

تعريفات العلاقات الانسانية متعددة و مختلفة حيث نجد "سكوت" يعرفها على انها عمليات حفز الافراد في موقف معين بشكل فعال يؤدي الى الوصول الى توازن في الاهداف مما يعطي المزيد من الرضا الإنساني أي تؤدي العلاقات الانسانية الى الارتفاع في الإنتاجية.(صلاح الشواني, 1990, ص5).

ومن جهة اخرى فان "وليام كلياترك" يعرف العلاقات الانسانية بانها اساليب للسلوك الانساني الذي اتفق جميع الناس على انها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الانسانية المرغوب فيها, ولضمان استقرارها.(حسين عبد الحميد احمد رشوان, 2004, ص71).

كما يمكن ان نضيف الى ما سبق ما ذهب اليه "ستيف ديك" بان العلاقات الانسانية تتعدى الى اكثر مما ذكر الى انها تحمل معنى ان يشترك الرؤساء والزملاء في العمل

الفصل الثاني : العلاقات الانسانية

تجاربهم الحياتية, وان يتحدثوا عن مشاعرهم وعن صداقاتهم وحتى عن حياتهم العائلية , بل ويصل الامر الى طلب الراي و النصيحة منهم في بعض الشؤون و العلاقات العائلية.
فهي تتمثل بشكل واسع في اساليب التعامل بين الناس, وتفاعلهم في المجتمع الذي يعيشون فيه بشتى جوانب حياته الاجتماعية والثقافية والسياسية ومرافقه العلمية والتعليمية والاسرية , وينطبق ذلك بطبيعة الحال على أي مؤسسة بغرض تحقيق هدف مشترك. (عبد الشكور محي الدين, 1975, ص14).

2- الافتراضات الاساسية للعلاقات الانسانية:

يمكن القول بان جميع امور الادارة تقع في دائرة العلاقات الانسانية اذا ما كان (العنصر الانساني) هو محل معيار لمفهوم العلاقات الإنسانية، و ينبغي ان تتلاءم العلاقات الانسانية مع الانشطة المختلفة للأعمال بطريقة عملية مفيدة حتى تكون ذات فعالية بالنسبة للإدارة. (عبد المجيد مرسي, 1986, ص28).

ويمكن القول بان الافتراضات الاتية هي التي اوصى بها الكتاب لتكون مقياسا و معيارا لتطور العلاقات الانسانية و تحسينها في مجال الادارة:

1- ان الممارسة الفعالة للعلاقات الانسانية هي نتيجة لما يستخدمه المدير من خبرات و حدس و تكامل في استخدام المعارف الانسانية لتوجيه ما يقوم به من افعال و يشكل هذا الافتراض حجر الزاوية في المدخل المتكامل للعلاقات الانسانية. (عبد المجيد مرسي, 1986, ص29).

2- تؤدي مشاركة العاملين الى رفع الكفاية الانتاجية و الاشباع المهني فاذا ما يختص بشؤونهم فانهم يشعرون بمزيد من السعادة و الانتماء للعمل و للمنظمة.

3- ان افتراض (الدور) ينشأ عن توقعات عديدة يواجهها الفرد في موقف العمل. و هناك يمكن التعرف على فئتين من الادوار هي: (الدور المهتم بالعمل) و (الدور المهتم بالجماعة غير الرسمية). و يتمثل الجانب الوظيفي لمفهوم الدور من وجهة نظر الادارة في فهم سلوك الفرد الناتج عن القوى المتوقعة التي تواجهه في اتجاهات مختلفة من المنظمة.

4- (الاتصال) هو المركز العصبي للمنظمة. ان الاتصال يشكل مشكلة انسانية كبيرة في مجال العمل. و على ذلك اصبح الاتصال الجيد محور اهتمام المسؤولين في مجال العلاقات في الادارة.

الفصل الثاني : العلاقات الانسانية

5- ان مفهوم الفريق عنصر حيوي في ممارسة الادارة من اجل بقاء المنظمة و استمرارها. فالتعاون و التكامل في العمل يسيران جنبا الى جنب مع عمل الفريق team work و كلاهما يدعم الاخر في موقف العمل حيث يكدح العاملون لتحقيق اهداف مشتركة.

6- يمكن اثارة دافعية الفرد بطرق عديدة, فلدى الفرد هرم من الحاجات المختلفة التي يسعى لإشباعها ماديا في كل الحالات فهناك ايضا الاشباع المعنوي كالاقرار و التقدير و تحقيق الذات.(عبد المجيد مرسي, 1986, ص 30)..

3- نظرية العلاقات الانسانية:

تعتبر العلاقات الإنسانية ذلك النوع من علاقات العمل الذي يقوم على أساس النظر، إلى المنظمة أو المصنع، أو الشركة أو المنشأة أو المؤسسة الاجتماعية كمجتمع بشري له أمانيه وطموحاته، ومشكلاته واحتياجاته وقيمه واتجاهاته، فالعلاقات الإنسانية في نموذج الإدارة الحديثة تستهدف تحقيق أفضل إنتاج ممكن للتنظيم، غير أن أسلوبها يبنى على تلبية احتياجات الأفراد النفسية والاجتماعية، إلى جانب الاحتياجات المادية والوصول بهم إلى أفضل حالات التكيف والرخاء.

وترجع أهمية العلاقات الإنسانية في مجالات العمل إلى أهمية علاقات الفرد بزملائه، فالمناخ الاجتماعي لجماعة العمل له دور كبير في توفير الثقة والاطمئنان، وكذلك التكيف النفسي للفرد بما يتضمنه من نواتج، كرضا العامل عن بيئة العمل التي ينتمي إليها، وزيادة كفايته الإنتاجية.(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص65).

كما تمثل العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري، وجانب العلوم السلوكية والتي انبثق منهجها عن مجموعة من الدراسات عرفت بدراسة هاوثورن خلال العشرينات والثلاثينات من القرن 20، فلقد نشأت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للإدارة العلمية لتايلور التي تميل للأسلوب الديكتاتوري في معاملة العمال.

فأصحاب النظريات الكلاسيكية في الإدارة اهتموا بالفرد العامل ولكن بهدف تحقيق الإنتاج وبشكل استغلالي، فمثلا "هنري فايول" من أهم مبادئه: التعاون وأكد على أهمية وجود عنصر التعاون والتنسيق بين الأفراد والعمل بروح الجماعة وزيادة عناصر الاتصال، و"ماكس فيبر"، هو الآخر ذكر التعاون ودوره في تحقيق الإنتاجية، فكلاهما إذن اهتم بالإنتاج وأهمل حق الفرد كعامل وإنسان له حاجات ورغبات معنوية إلى جانب الحاجات

الفصل الثاني : العلاقات الانسانية

المادية، فأصحاب النظريات الكلاسيكية اهتموا معظمهم بتطبيق القواعد التنظيمية بصرامة. (عبد الله محمد عبد الرحمن ، 1999 ، ص ص 93-94).

فأول ما بدأ به مايو في دراسته، الاهتمام بالظروف الفيزيائية للعمل كالإضاءة والضوضاء والتهوية وعلاقتها بالإنتاج، ثم تحول اهتمامه لدراسة العوامل النفسية والاجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي، وخلص إلى نتيجة هي ضرورة البحث عن تفسير اتجاهات العمال وسلوكهم تفسيراً نابعا من طبيعة التنظيم الاجتماعي للمصنع، وأوضح "التون مايو" أن العامل ليس كائننا سيكولوجيا منعزلا، ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها. (السيد الحسيني، 1983، ص 124).

ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية لمدرسة العلاقات الإنسانية في الآتي:

- 1- إن المنظمة بناء اجتماعي.
- 2- للحوافز المعنوية دور في إثارة دوافع الأفراد للعمل.
- 3- تحفيز العاملين في المنظمة من خلال تحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية.
- 4- للجماعة غير الرسمية في المنظمة دور في تحديد اتجاهات الأفراد العاملين وأدائهم.
- 5- إتباع القادة للأسلوب الديمقراطي ومشاركة العاملين.
- 6- رضا الفرد العامل يؤدي إلى رفع إنتاجيته.
- 7- تطوير نظام الاتصال بين مستويات المنظمة لتبادل المعلومات.
- 8- يحتاج مدير المنظمة للمهارات الاجتماعية إلى جانب المهارات الفنية. (رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، ص ص 55-56).

4- أسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل المنشآت والمنظمات:

لا شك ان موضوع العلاقات الانسانية يحظى في هذه الأونة باهتمام كبير و لقد اوضحنا ان هذا الاهتمام لم يظهر فجأة بل سبق ذلك محاولات مختلفة ادت الى اثاره الاهتمام بالعلاقات الانسانية.

و عموما فانه يمكن تصنيف الاسباب التي ادت الى زيادة الاهتمام بموضوع العلاقات الانسانية في المنشآت و منظمات الاعمال الى:

الفصل الثاني : العلاقات الانسانية

1- حركة الإدارة العلمية والتي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية بالنسبة للعاملين عن طريق دراسة الزمن والحركة بالنسبة لمختلف الاعمال ووضع معايير ومستويات لأداء الأعمال، فحركة العلاقات الادارة العلمية ركزت على الجوانب المادية من العمل و العملية الانتاجية, و لم تهتم بالعامل كإنسان كرمه الله سبحانه و تعالى ينبغي ان نكرمه و نرعاه. و انها تبغى استغلال العامل و الحصول منه على اكبر انتاجية و ان الهدف الاساسي للعاملين هو الحصول على اكبر اجر في مقابل جهدهم و تقديمهم اكبر انتاجية. الا أن هذه الحركة ظهر لها رد فعل معاكس، تمثل في مدرسة العلاقات الإنسانية التي تدعوا إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان والتركيز على دراسة حاجاته ليست فقط المادية ولكن النفسية والاجتماعية عن طريق الوظيفة والعمل. (السيد محمد عبد المجيد , 2005, ص105).

2- ظهور النقابات وانضمام أعداد كبيرة من العمال إليها ومحاولتها الدفاع عن مصالح العمال وتحقيق أجور أعلى وشروط عمل أفضل بالنسبة لهم، وقيام هذه النقابات في الكثير من بلدان العالم المتقدم صناعيا، بتقديم مختلف الخدمات التي تخدم العمال, وقد أدى هذا كله إلى تجميع أعداد كبيرة من العمال حول هذه النقابات مما دفع إدارة المنشآت الصناعية الكبرى وغيرها إلى توجيه بعض الاهتمام للعاملين ومشكلاتهم وتحسين ظروفهم وجعل ظروف العمل أكثر إنسانية، الامر الذي اعتبر دعما للعلاقات الانسانية. (السيد محمد عبد المجيد , 2005, ص106).

3- الإنتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الاتجاه إلى التخصص وتقسيم العمل المغالى فيه, أفقد الكثير من العاملين الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل، وأفقد الوظيفة في بعض الأحيان معناها بالنسبة لبعض العاملين. و لم تعد تشبع حاجاتهم النفسية الاجتماعية. وهذا الوضع فرض على قيادة وإدارة المنشآت الكبرى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ومحاولة إشعار العاملين بقيمتهم وقيمة ما يقومون من عمل بمختلف الطرق والأساليب.

4- المنشآت ذات الحجم الكبير التي يعمل فيها آلاف العاملين الذين يختلفون في قدراتهم وخبراتهم ومستواهم الاقتصادي والاجتماعي وأهدافهم ودوافعهم وحاجاتهم و ظروفهم، هذا أدى إلى شعور بعض العاملين بالضياع في مجتمع العمل الكبير, وهذا الوضع فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و تنشيط الاتصالات بين مختلف قطاعات العاملين على اختلاف

الفصل الثاني : العلاقات الانسانية

مستوياتهم الوظيفية ودعم الروابط بين العاملين ومحاولة زيادة شعورهم بالأمن والانتماء للمؤسسة الكبيرة التي يعملون فيها.

5- تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملون وتوجيه قدر من هؤلاء العاملين إلى هذه الجماعات وفرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية، وبتزويد العاملين بالمهارات السلوكية والإنسانية التي تمكنهم من التوفيق بين مطالب كل واحدة من هذه الجماعات حتى لا تتعارض هذه المطالب أو تتصارع. (السيد محمد عبد المجيد, 2005, ص107)

6- التغيير المستمر الذي يشمل عالم الأعمال وفرض زيادة الاهتمام بالجوانب الإنسانية المتصلة ببعض وهذا التغيير يسير بخطوات سريعة متلاحقة، وهذا التغيير قد شمل آلات وأدوات ونظم العمل والإنتاج والعلاقات التي تحكم العاملين في مجال العمل، ومن المعلوم أنه مع كل تغيير يسود قدر من التوتر والقلق صفوف العاملين يحدث اضطراب في العلاقات الإنسانية، وهذا الوضع يفرض الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المنشأة و مداومة الاتصال بالعاملين و تزويدهم بالمعلومات و الخبرات و المهارات التي تمكنهم من تقبل الغير.

7- التأكيد على أن للمنشأة جانبين الجانب المادي الذي يتمثل في رأس المال والأدوات والآلات ونظم العمل، والجانب الإنساني الذي يتمثل في الأفراد العاملين في المنشأة والجمهور المتعامل مع هذه المنشأة. (السيد محمد عبد المجيد, 2005, ص108).

8- ان ارتفاع مستوى العاملين التعليمي والثقافي وزيادة قوة العمال كتجمع في المنشأة، فرض زيادة الاهتمام بالجوانب الإنسانية وتطويرها داخل المنشآت فلم يعد من الممكن تجاهل العاملين أو معاملتهم بطريقة غير إنسانية أو إهمال آرائهم و وجهات نظرهم و مشكلاتهم, لذلك فان الاتجاه السائد الان في المنشآت الكبرى يهدف الى دعم العلاقات الانسانية داخل المنشأة.

9- زيادة تكاليف عنصر العمل في العصر الحديث، دفع الكثير من المنشآت إلى دعم العلاقات الإنسانية ومحاولة تحقيق رضا العاملين و مواجهة الصراعات و المنازعات في مجالات العمل.

10- التحسن الكبير الذي طرأ على دخول العمال المادية في السنوات الأخيرة جعلهم لا يركزون على الجوانب المادية فقط، ولكن تركيزهم أصبح نحو الحصول على عمل يحققون

الفصل الثاني : العلاقات الانسانية

فيه ذاتهم ويشعر هم بالأمن وبالتقدم والنجاح والانتماء. (السيد محمد عبد المجيد, 2005, ص109).

5- مبادئ العلاقات الإنسانية:

تقوم مدرسة العلاقات الإنسانية على مجموعة من المبادئ استمدتها من تجاربها بمصانع هاوثورن وتتلخص في :

- 1- أن التنظيم هو عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين فيما بينهم.
- 2- أن السلوك التنظيمي يتحدد وفق سلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون هم بدورهم بضغوط اجتماعية مستمدة من العرف والتقاليد التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها.
- 3- أن القيادة الإدارية تلعب دوراً أساسياً في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم، وموازية مع ذلك تعمل القيادة الإدارية على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيمين الرسمي وغير رسمي.
- 4- أن السبيل لتحقيق هذا التقارب هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق إشراك العمال في جميع المستويات في عملية الإدارة وتحميلهم مسؤولية العمل على تحقيق أهداف التنظيم.
- 5- أن الاتصال بين أجزاء التنظيم ليست قاصرة على شبكة الاتصالات الرسمية، بل هناك أيضاً شبكة للاتصالات غير الرسمية التي يجب أن تولي العناية اللازمة والتي قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين. (علي غربي و اخرون, 2007, ص37).

خلاصة الفصل الثاني:

يتضح لنا من خلال هذا الفصل مفهوم العلاقات الانسانية و كيف عرفها العلماء مع تبين مدى اهمية هذا الجانب بالنسبة للمنظمة, اضافة الى توضيح اهم الافتراضات التي تقوم عليها نظرية العلاقات الانسانية, كما تم الاشارة الى نظرية العلاقات الانسانية و اسباب ظهورها و التي هدفت الى حل الكثير من المشكلات الواقعية التي تواجه عمليات الانتاج داخل المنظمات , كما تمت الاشارة ايضا الى اسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل هذه المنظمات مع معرفة المبادئ التي قامت عليها للعمل على زيادة الانتاج و حل المشكلات التي هددت نشاط هذه المنشآت.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

- 1- تعريف الاداء الوظيفي
- 2- انواع و عناصر الاداء الوظيفي
- 3- العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي
- 4- تقييم الاداء الوظيفي
- 5- اهداف تقييم الاداء الوظيفي
- 6- وسائل و طرق تقييم الاداء الوظيفي

تمهيد:

إن من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق رغباته وآماله، فبقاء المؤسسات واستمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر. ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طريق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار، وتعتبر سياسة دراسة "الأداء وتقييمه" من أهم السياسات المستعملة من قبل المنظمات العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيد حتما المؤسسات في اتخاذ إجراءات وحلول لبعض المشاكل ولمعرفة هذه المعلومات والإجراءات سوف نتطرق في هذا الفصل إلى معرفة الاداء الوظيفي، مختلف انواعه و كيفية تقييمه.

1- تعريف الاداء الوظيفي:

من المهم في بادئ الأمر، وحتى تكتمل معرفتنا بمفهوم الأداء الوظيفي للمورد البشري، و الكشف عن موقعه ضمن الأداء التنظيمي، التحري عن معنى الأداء الوظيفي باعتباره جزء من اداء المؤسسة.

ا- المفهوم اللغوي:

كلمة "أداء" مشتقة من الفعل "أدى"، و يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى المشي مشيا ليس بالسريرع و لا بالبطيء، و أدى الشيء قام به، و يقال أدى فلان الدين، بمعنى قضاة، و أدى فلان الصلاة، أي قام بها لوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها، وأدى إليه الشيء أوصله إليه. وبهذا فإن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء، أو القيام به. (محمد المبيضين عقلة؛ محمد جرادات أسامة، 2001، ص42).

ب- المفهوم الاصطلاحي:

يستخدم اصطلاح الأداء في عدد من الميادين و المجالات، ما جعل منه مصطلحا متعدد المعاني و الأبعاد، و يرى البعض أن استخدام هذا المصطلح في مجال التسيير مأخوذ عن حقل المالية ويعني تقديم نموذج محكم بمعنى إنجاز العمل وفقا لأسس و قواعد و معايير محددة. (محمد المبيضين عقلة؛ محمد جرادات أسامة، 2001، ص42).

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، حيث عرف (أندروود) الأداء بأنه: تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته. (باجابر، 1412هـ، ص24).

يشير الأداء إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (رواية محمد حسن، 2001، ص 25).

بينما يتميز تعريف " طاهر محمود كلالدة " بالشمولية حيث قال: الأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة ، إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة. (طاهر محمود كلالدة، 1997، ص 242).

ويلقي " توماس جيلبرت " (Thomas Gilbert) الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء ، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها ، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج ، أو النتائج ، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً .

وقدم الباحثان " بورتر ولولر " (Porter & Lawler) نموذجاً نظرياً يقوم على مجموعة من الفروض ، حول محددات الأداء الوظيفي والذي يتحدد بناء على هذا النموذج ثلاثة عوامل أساسية هي: الجهد المبذول ، والقدرات والخصائص الفردية ، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي . فالجهد المبذول يعبر عن درجة حماس الفرد لأداء العمل ، وبمقدار ما يستمر الفرد بجهد بمقدار ما يعبر هذا عن درجة دافعيته لأداء العمل ، أما قدرات الفرد وخصائصه فهي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فهو يعبر عن انطباعات الفرد وتصوراته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المنظمة.

ونستنتج من الدراسات السابقة أن هناك تقارب واضح بين الباحثين في تعريفهم للأداء وعلى الرغم من ذلك يبدو أنه من الصعب الوصول إلى تعريف محدد ومتفق عليه لمفهوم الأداء وأن تعدد التعاريف المتعلقة به يعود إلى تعدد الباحثين الذين تناولوه ورغبة كل واحد منهم في أن يدلي بدلوه في هذا الموضوع من وجهة نظره واهتماماته الخاصة .

2- انواع و عناصر الاداء:

1-2- انواع الاداء:

ان تصنيف الاداء كغيره من التصنيفات المتعلقة الظواهر الاقتصادية يطرح اشكالية المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الانواع . وبما ان الاداء من حيث المفهوم يرتبط الى حد بعيد بالاهداف فانه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف الاداء كمعايير الشمولية و الطبيعة .

ا- حسب معيار الشمولية:

فحسب هذا المعيار، قسم الاهداف الى اهداف كلية و جزئية، يمكن تقسيم الاداء الى:
- الاداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف او
الانظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها ولا يمكن نسب انجازها الى اي عنصر دون مساهمة
باقي العناصر، وفي اطار هذا النوع من الاداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ
المؤسسة اهدافها الشاملة كالاتمرارية و الشمولية، الارباح و النمو.....

- الاداء الجزئي : وهو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره
الى عدة انواع حيث يمكن ان يقسم حسب المعيار الوظيفي الى :اداء وظيفة المالية، اداء
وظيفة الافراد، اداء وظيفة التموين، اداء وظيفة الانتاج واداء وظيفة التسويق.

ونشير الى ان الاداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل اداءات انظمتها
الفرعية كما يؤكد ذلك احد الباحثين الذي يرى ان دراسة الاداء الشامل للمؤسسة يفرص
ايضا دراسة الاداء على مستوى مختلف وظائفها. (عبد الملوك مزهودة، 2001 ص89) .

ب- حسب الطبيعة:

اما حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الاهداف الى اقتصادية، اجتماعية، تقنية،
سياسية.... الخ، فانه يمكن، و ان كان ذلك من باب المقابلة المنطقية بين اهداف وانواع
الاداء، تصنيف الاداء الى اقتصادي، اجتماعي، سياسي، تقني... الخ، و في اشارة الى هذا
التصنيف يقول احد الباحثين: "لا يمكن للمؤسسة ان تحسن صورتها بالاعتماد على الاداء
الاقتصادي او التكنولوجي فحسب، بل ان الاداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة
المؤسسة في الخارج" اذا بناء على هذه المقابلة بين طبيعة الاهداف و انواع الاداء يمكن
القول بان الاهداف الاقتصادية تدل على وجود الاداء الاقتصادي، الذي يعتبر تحقيقه المهمة
الاساسية للمؤسسة، و الذي يتجسد بالفوائض التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها و تدنية
مستويات استخدام مواردها. (عبد الملوك مزهودة، 2001، ص89).

اما الاهداف الاجتماعية، و ان كانت في الحقيقة تمثل قيودا مفروضة على المؤسسة
يلزمها بها كل من مجتمعها الداخلي و الخارجي، فيعبر سعي المؤسسة الى بلوغها على
الاداء الاجتماعي لها. و بغض النظر عن كونها اهدافا ام قيودا، فان تحقيقها يجب ان يكون

بالتزامن مع الاهداف الاقتصادية لان الاجتماع مشروط بالاقتصاد و بذلك يتلازم الاداء الاقتصادي و الاجتماعي.

و الى جانب الاداء الاقتصادي و الاجتماعي يمكن الحديث عن الاداء التقني او الثقافي او السياسي للمؤسسة, و ذلك عندما تسطر لنفسها اهدافا من هذا القبيل كان ترغب في السيطرة على مجال تكنولوجيا معين, او تسعى الى تكوين ثقافة خاصة بها او التأثير على السلوك الثقافي لمحيطها بخلق انماط استهلاكية جديدة.

2-2- عناصر الاداء:

ويبرز " درة عبد الباري" عناصر الأداء من خلال النقاط التالي:

- ا- **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم. وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف.
- ب- **متطلبات العمل الوظيفية:** وهذه تشمل المهام والمسئوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
- ج- **بيئة التنظيم:** وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال : التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي : العوامل الاقتصادية ، والاجتماعية ، والتكنولوجية ، والحضارية ، والسياسية ، والقانونية.(درة عبد الباري, 1998, ص 15).

و حسب تصنيف اخر:

- ا- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتتمثل المعارف العامة، والمهارات الفنية و المهنية و الخلقية العامة والمجالات المرتبطة بها.
- ب- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على تنفيذ للعمل.
- ج- **كمية العمل المنجز:** اي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل.
- د- **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والثقافي في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الاعمال في الاوقات المحددة. (اسعد احمد عكاشة, 2008, ص 34).

3- العوامل المؤثرة على الأداء:

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من المواضيع الحيوية في حياة الأفراد والمنظمات على حد سواء، ذلك لأن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس بأساليب كمية تعكس أولاً الاجتهاد والمثابرة و من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

أ- غياب الأهداف المحددة: فالمؤسسة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

ب- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها وفي الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء , وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

ج- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين، ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.

د- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى أداء الموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة. (توفيق محمد عبد المحسن, 2003/2004، ص 10).

كما نجد مشكلات الاداء والتي تعني وجود اختلاف في معدل اداء الافراد او اداء المؤسسة ككل، و هذا من خلال الانحراف عن التوقعات ويمكن معرفة ذلك من خلال الدراسة السابقة لسلوك اداء الفرد، وتحدث المشكلة عندما يكون هناك انحراف عن توقعات المدي، اي ان هناك تناقص بين الاداء الفعلي و المتوقع. ويمكننا تقسيمها الى قسمين:

أ- مشكلات ترجع الى تصرفات الافراد الشخصية:

- اثاره المتاعب: المزاج الحاد، العتداء و التهجم.
- عدم التعاون مع الزملاء.
- الانشغال بانجاز الاعمال الشخصية اثناء ساعات العمل.
- الغياب، التأخر، مغادرة العمل مبكرا.
- عدم النزاهة. (محمد عبد المجيد، 2005، ص 277).

ب- مشكلات ترجع الى الاداء الوظيفي:

- عدم الكفاءة: الاهمال، ارتفاع نسبة الخطا، الانخفاض في مستوى الانتاج.
- التمرد: رفض العمل الإضافي رفض تنفيذ واجبات الوظيفة.
- عدم اتباع تعليمات المرشد او الرئيس. (محمد عبد المجيد, 2005, ص 278).

4- تقييم الاداء:

توجد عدة مترادفات لتقييم الاداء, و لكنها تؤدي الى نفس المعنى, فهناك من يرى ان تقييم الاداء هو مقارنة الاداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدما, لان الفاعلية الواقعية لمؤسسة معينة تتحدد عن طريق درجة تحقيقها لاهدافها.

كذلك هناك من يرى ان تقييم الاداء هو عملية يتم بموجبها تقدير جهود الموظف, بشكل منصف و عادل لتكون المكافاة بقدر ما يعمل و ينتج.

و هناك من يقصد به مقارنة الاداء الفعلي بالمعايير المستهدفة و تحليل الانحرافات بين الاداء الفعلي و المعايير الموضوعية, و اتخاذ الاجراءات التصحيحية للتقليل من الانحرافات.

و من الملاحظ ان التعريفات السابقة تتفق في تقييم الاداء و هو مقارنة الاهداف بالنتائج.
(السيد محمد عبد المجيد, 2005, ص265).

5- أهداف قياس الأداء:

إن الأداء الوظيفي ليس هدفاً بحد ذاته وإنما هو وسيلة لبلوغ العديد من الاهداف حيث تنحصر هذه الاهداف في:

- المساعدة في تحديد سياسات الترقية او النقل او الفصل او المكافاة, او غير ذلك من الحوافز او العقوبات.

- اكتشاف نقاط الضعف لدى العاملين, كاساس يتم عليه تحديد الاحتياجات التدريبية.

- اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة, و تحديد مجالات او نطاق ابداعها.

- مساعدة المشرفين او الرؤساء المباشرين على تعلم كيفية تقييمهم لمروؤسيهم. (السيد

محمد عبد المجيد, 2005, ص267).

- المساعدة في تحديد الاعمال و المهام, او التوكيلات التي يناط امر انجازها بالموظفين,

في ضوء قدراتهم و امكاناتهم.

- الاستفادة من ذلك في مراقبة و متابعة تصرفات الموظفين بشكل عام.

- المساعدة في تحديد سبل تطور الموظفين, و في دفعهم لتطوير انفسهم.

- الاستفادة من ذلك في تحديد سياسة الاجور و المرتبات, و غيرها من السياسات الاخرى.

- تحديد تكاليف العمل الانساني, و امكانية ترشيد السياسات الانتاجية, و سياسات

التوظيف, عن طريق الربط بين العائد و التكلفة. (السيد محمد عبد المجيد, 2005, ص268).

6- وسائل و طرق تقييم الاداء:

كان الاسلوب المتبع في تقييم اداء العاملين في الماضي يعتمد على ملاحظات الرئيس

المباشر, ورايه الشخصي في بعض الصفات التي يتمتع بها العامل. أي ان التقييم كان ينصب

على صفات الشخص و خصائصه, و لم يكن ينصب على الانتاجية.

حيث نجد عسكر حدد وسائل قياس الاداء كالتالي:

أ- سجلات الاداء: و التي تحتوي على البيانات الخاصة التي تسجل عن الاداء و الإنتاج

الفعلي مثل السجلات العلمية الانتاجية و المخزون, و ارقام المبيعات, اوامر شراء,

واستخراج البيانات من هذه السجلات ومقارنتها بالمعايير الرقابية حيث يمكن وذلك من اكتشاف الانحرافات بالسهولة .

ب- **الملاحظة الشخصية:** يقصد بها مراقبة العمل و الافراد بواسطة المدير او المشرف للتأكد من ان مستوى الاداء يطابق المعايير الموضوعية.

ج- **مستوى الرضا:** يعتبر مستوى الرضا من وسائل قياس الاداء و ذلك من خلال المعلومات التي تأتي من تعليقات المستهلكين او العاملين الذين يتأثرون بالنشاط موضوع القياس فمثلا اذا كثرت شكاوى العملاء حول التصنيع الرديء فيعني ذلك ان جزءا من المنتجات اقل مستوى او المعيار المطلوب (عسكر، 1997، ص 102).

اما القاضي فيرى ان هناك ثلاث طرق لقياس الاداء:

أ- الطريقة الأولى:

- **القياس الكمي:** مقارنة الإنتاج الذي يقوم به العامل لسجلات أداء نموذجية بالنسبة للمنتجات بمستوى معين من الجودة في وقت محدد.

- **الأعمال الذهنية أو التنظيمية:** صعوبة تحديد معايير لقياسها، لذلك تتغير فكرة معدل الأداء في هذه الحالة إلى أهداف أو إنجازات ينبغي تحقيقها , وتتخذ الأهداف أشكالاً مختلفة كمعدل نمو معين أو أن يصل مستوى الخدمة إلى درجة معينة من الجودة .

ب- الطريقة الثانية:

- **اختبارات دورية للعاملين:** و تهدف الى معرفة مكونات الوظيفة.

- **الاختبارات النفسية:** فهي من اجل التعرف على العاملين من حيث: ميوله، واتجاهاته واستعداده، وأبعاد شخصيته.

واختبارات الأداء هذه تهدف إلى تحديد قدرات ومهارات الفرد في أدائه للعمل الذي يكلف به.

ج- الطريقة الثالثة:

- **تقارير الكفاءة:** وهي الطرق الأكثر شيوعاً ويتم إعداد هذه التقارير على نماذج معينة وتختلف نظم تقارير الكفاءة بالنسبة للطريقة التي تتبع في تقديرها فبعضها يأخذ "الطريقة العددية" أي تقدير درجة الكفاءة بالأرقام والدرجات الحسابية ذات النهاية القصوى على مختلف عناصر التقدير والبعض الآخر يأخذ "بطريقة المراتب" حيث يتم التقدير بأوصاف

الأداء وحالاته وبعض النظم تجمع بين الطريقتين ، وتتعدد النماذج تبعًا لتعدد اختلاف الأنشطة بمعنى آخر إن وضع نظام واحد لقياس كفاءة نوعيات الأعمال والوظائف المختلفة لا يؤدي إلى تحقيق الهدف المنشود من تقرير الكفاءة لأنها سوف تفتقر إلى الموضوعية وتغفل متطلبات أساسية في الوظائف والأعمال التي تقيس كفاءة القيام بأعبائها. (القاضي, 1979, ص 122).

خلاصة الفصل الثالث:

نجد في محتوى هذا الفصل انه تم التطرق لبعض المفاهيم حول الاداء الوظيفي و تعريفات بعض العلماء وكذا انواعه وعناصره، ثم تكلمنا عن العوامل المؤثرة في الاداء واهم المشاكل التي تؤدي الى ضعفه وكذا تناولنا طرق واساليب قياس الاداء دون نسيان تحديد مفهومه، واخيرا المعوقات التي يجب اخذها بعين الاعتبار لقياس الاداء.

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

- 1- الدراسة الاستطلاعية
- 2- منهج الدراسة
- 3- حدود الدراسة الاساسية
- 4- ادوات الدراسة
- 5- الخصائص السيكومترية

تمهيد:

إن الدراسة الميدانية هي وسيلة هامة للوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة عن طريق الميدان يصبح بالإمكان جمع البيانات و تحليلها لتدعيم الجانب النظري و تأكيده وفي هذا الفصل أي المنهجي سنحاول إعطاء فكرة حول مجال الدراسة البشري المكاني، و الزمني و يتم التحقق من الفروض باستخدام مجموعة من الأدوات العلمية التي تنسجم مع طبيعة البيانات المستقاة من الوسط الميداني، وقد اشتملت على استبيان يحوي اتجاهين اتجاه العلاقات الانسانية واتجاه الاداء الوظيفي.

وعليه سنتناول دراسة هذا الموضوع انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية الأولى التي حاولنا من خلالها الإلمام بحیثیات الموضوع، كل ذلك تمهيدا للدراسة الأساسية التي انصبت على عينة الدراسة الممثلة في فئة النساء العاملات والهدف من الدراسة الميدانية هو التحقق من صحة الفروض المعتمدة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

بعد الإحاطة بجميع متغيرات الدراسة في الجانب النظري و بعد الإطلاع على مختلف الدراسات السابقة التي تناولت العلاقات الانسانية من جهة و الاداء الوظيفي من جهة أخرى، قمنا بزيارة إلى مقر مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن الكائن بحي العرقوب بالمسيلة، حيث تم استقبالنا أين قاموا بشرح طبيعة موضوع بحثنا و تساؤلاته و الأهداف التي نرمي لتحقيقها و عدد العينات المتواجدة في المديرية، تم الحصول على إذن بالقيام باستطلاع ميدان الدراسة و كان الهدف من الدراسة تحديد أهم الخصائص السيكومترية لكل من إستبيان العلاقات الانسانية من جهة و الاداء الوظيفي من جهة أخرى، حيث تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 10 نساء عاملات من المديرية بولاية المسيلة، تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

2- منهج الدراسة:

"يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه" (رشيد زرواتي, 2000, ص 119).

فإختيار الباحث لمنهج الدراسة يختلف حسب طبيعة الموضوع فليس له الحرية المطلقة في إختيار منهج دون الآخر،بمعني إن طبيعة الموضوع و المشكلة المدروسة هي التي تفرض المنهج المناسب وان الدراسة الناجحة هي تلك الدراسة التي تحترم هذا الشرط،لان ذلك يساعد الباحث في عمله فيوجهه و ينظمه و يوفر له الوقت و الجهد. (محمد الجوهري, 1995, ص 65).

و إستجابة لطبيعة موضوع الدراسة بإعتباره من المواضيع النفسية المرتبطة بالعمل إرتأينا إنتهاج المنهج الوصفي ،حيث يعرف هذا المنهج بأنه: "كل إستقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها و كشف جوانبها و تحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر تعليمية أو نفسية أو إجتماعية أخرى". (تركي رابح, 1984, ص 129).

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

كما يعبر المنهج الوصفي الذي يعتمد على جميع الحقائق و تحليلها و تفسيرها لاستخلاص دلالتها انطلاقا من تحديد مشكلة البحث ووضع الفروض ثم تحليلها و تفسيرها في عبارات واضحة و محددة. (محمود عبد الحليم, 2002, ص 44).

وهو أكثر المناهج ملائمة لموضوع دراستنا الذي ينصب حول الكشف عن العلاقة العلاقات الانسانية و الاداء الوظيفي.

3- حدود الدراسة الأساسية:

يقسم مجال دراسة البحث الى ثلاثة أقسام هي:

3-1- المجال المكاني:

3-1-1- لمحة تاريخية عن ميدان الدراسة :

أنشئت مديرية النشاط الإجتماعي بمرسوم تنفيذي رقم 471/96 المؤرخ في 1996/12/18 المعدل بمرسوم تنفيذي رقم 128/10 المؤرخ في 2010/04/28 تضمن مديرية النشاط الإجتماعي والتضامن .

وتضم مديرية النشاط الإجتماعي والتضامن 05 مصالح تضم كل مصلحة 03 مكاتب كحد أقصى :

- مصلحة الإدارة العامة والوسائل .
- مصلحة المؤسسات المتخصصة
- مصلحة الحماية الإجتماعية للفئات المحرومة .
- مصلحة التضامن والعائلة .
- مصلحة برامج التنمية الإجتماعية والنشاطات ومن مهامها .
- التكفل بتطوير وتنفيذ جميع التدابير التي من شأنها تأطير النشاطات المرتبطة بالنشاط الإجتماعي للدولة والتضامن الوطني وضمان متابعتها ومراقبتها .
- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم في الميادين المرتبطة بنشاطات النشاط الإجتماعي .
- وضع بالإتصال مع السلطات المحلية جهاز إعلامي يتعلق بتقويم الحاجات في مجال النشاط الإجتماعي وإحصاء الفئات المحرومة والأشخاص في حال الإعاقة - تنظيم جهاز تسيير المساعدة الإجتماعية للدولة .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تأطير تطبيق جهاز المساعدة الإجتماعية والدعم المباشرين لصالح الفئات المحرومة أو المعوقة .
- السهر على تطبيق تدابير وبرامج الحماية والتربية والتعليم المتخصص والتكفل بكل فئات الأشخاص المعوقين .
- تنفيذ جميع التدابير التي من شأنها ترقية نشاطات الإدماج والاندماج المدرسي والإجتماعي والمهني للأشخاص المعوقين وتنميتها .
- السهر على متابعة برامج التكوين التي تبادر بها الإدارة المكلفة بالنشاط الإجتماعي والتضامن الوطني .
- تطوير برامج المساعدة وإعانة الأشخاص في وضع صعب وتنفيذها .
- السهر على تنفيذ تدابير الإستعجال الإجتماعي وما بعد الإستعجال الموجهة للفئات الإجتماعية في وضع صعب .
- تنفيذ بالإتصال مع القطاعات المعنية برامج وتدابير المساعدة والدعم الموجهة للعائلات المحرومة .
- إعداد البطاقة الإجتماعية للولاية وتحيينها .
- ضمان بالتنسيق مع المؤسسات المعنية وفي إطار الإجراءات المعمول بها متابعة العمليات المخططة في مجال إنجاز المشاريع والهيكل التابعة لقطاع التضامن الوطني وتهيئتها وتجهيزها .
- وضع على المستوى الولائي نظام إعلام وتسيير البرامج التي طورها الإدارة المكلفة بالنشاط الإجتماعي والتضامن الوطني .
- السهر على توفير الوسائل الضرورية وهيكل التكفل بالأطفال المحرومين من العائلة العمومية والخاصة وضمان متابعتها ومراقبتها والعمل على إعادة إدماجهم الإجتماعي والعائلي .
- السهر على وضع الوسائل الضرورية لإستقبال الأطفال المراهقين في وضع إجتماعي صعب أو في خطر معنوي والتكفل بهم .
- ضمان التنسيق بين القطاعات في إطار تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمكافحة الفقر والإقصاء

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

- تشجيع مشاركة الحركة الجمعوية في النشاطات التي يقوم بها القطاع في المجال الإجتماعي والإنساني .

3-2- المجال الزمني للبحث:

تمت الدراسة الميدانية بين فترتين هما:

أ- فترة الدراسة الاستطلاعية: بدأت هذه الدراسة يوم 24/01/2019، تم القيام بزيارة ميدانية إلى مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة ، و ذلك قصد جمع المعلومات التي تساعد على صياغة أسئلة الاستمارة ، بعدها في 10/02/2019 تم توزيع الإستمارة جمعت يوم 12/02/2019.

ب- فترة التطبيق الميداني: بدأت هذه المرحلة هذه الفترة ما بين 04 مارس إلى 10 مارس 2019.

3-3- المجال البشري:

هن النساء العاملات الموظفات على مستوى مقر مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة المقدر عددهن ب 38 موظفة.

4- أدوات الدراسة :

الأداة المناسبة للدراسة هي الاستبيان الذي يعرف على أنه: وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد. (الرفاعي، 1998، ص 181).

يتكون الاستبيان من اتجاهين هما:

4-1- اتجاه العلاقات الانسانية:

تم بناء اتجاه العلاقات الانسانية من 03 أبعاد هي :

- **البعد الأول: الصداقة:** و يتضمن هذا البعد معرفة كيف هي العلاقة بين الموظفات داخل المؤسسة، وما إذا كان هناك صداقة في تعاملهم مع بعض، و يتكون من 07 عبارات, بنوده من 01 إلى 07.

- **البعد الثاني: الاتصال:** و يتضمن معرفة ما إذا كانت الاتصال من العوامل المساعدة العلاقات داخل المؤسسة، و يتكون من 07 عبارات, بنوده من 08 إلى 14.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- **البعد الثالث: التعاون:** و يتضمن معرفة ما إذا كان التعاون سائد بين العاملات في اثناء ادائهم للأعمال داخل المؤسسة، و يتكون من 07 عبارات. بنوده من 15 إلى 21.

2-4- إتجاه الاداء الوظيفي :

تم بناء اتجاه الاداء الوظيفي من بعد واحد هو:

- **البعد: الاداء الوظيفي:** و يتضمن هذا البعد معرفة العلاقة بين الاداء و العلاقات الانسانية، و يتكون من 11 عبارات, بنوده من 01 إلى 11.

- مفتاح التصحيح:

إشتمل المقياس علي تدرج ثلاثي "منخفض, متوسط, مرتفع" حيث أخذت البدائل الدرجات 1 أو 2 أو 3 بترتيب لى الإتجاهين.

5 - الخصائص السيكو مترية:

1- صدق المقياس:

للتأكد من صدق المقياس إتمدت المجموعة البحث علي طريقة صدق المحتوي و ذلك برض المقياس على المحكمين وهم مجموعة من أعضاء هيئة التدريس لقسم علم للتأكد من مدى تمثيل البنود لجميع مجالات الموضوع وهم: ضياف زين الدين، مكفس عبد المالك، شادي فاطمة، مجاهدي الطاهر، نقبيل بوجمعة.

و بناءا على توصيات المحكمين و ملاحظاتهم التي سنعرض جزء منها:

فيما يخص لغة العبارات أو البنود: تغيير لغة بعض البنود مثل: زميلاتي، تغييرها إلى: زملائي. وكذا طول عبارة: احاول انجاز المهام التي كلفت بها في عمل جماعي ليكون على اكمل وجه و في الوقت المطلوب، تغييرها إلى: في العمل الجماعي احرص على انهاء المهام في الوقت.

ومن ثم قمنا بتعديل صياغة بعض البنود و ليصبح المقياس في صورته النهائية حسب ملاحظات الأساتذة الكرام.

2- ثبات استبيان العلاقات الانسانية:

1-2 التجزئة النصفية:

تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية حيث تم تقسيم الاستبيان من حيث عباراته الزوجية والفردية إلى قسمين، وطبق مرة واحدة على العينة الاستطلاعية، وبعد تفريغ إجاباتهم وتحويلها إلى درجات بالاعتماد على مفتاح التصحيح الذي يعطي الدرجات (1, 2, 3) لكل عبارات الاستبيان (اتجاه واحد) للبدائل (منخفض ، متوسط، مرتفع) تم حساب العلاقة بين جزئي الاستبيان بمعامل الارتباط لبيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(01): يبين معامل ثبات استبيان العلاقات الانسانية

معامل الارتباط	العبارات الزوجية	العبارات الفردية	
0.655	2.45	3.94	المتوسط الحسابي
	4.34	5.76	الانحراف المعياري

ثم حولت درجة الارتباط هذه في معاملة سبيرمان براون لإيجاد معامل الارتباط نصف الاستبيان وكانت النتيجة $R = \frac{1}{2} = 0.655$ و تم الحصول على معامل الارتباط بيرسون و صارت النتيجة تساوي $R = 0.743$ هذا يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مناسبة يمكن الاعتماد عليه.

صدق استبيان العلاقات الانسانية: تم استخدام طريقة الصدق الذاتي، التي تعتمد على العلاقة بين الصدق و الثبات، والذي يساوي:

$$\sqrt{\text{معامل الثبات}} = \text{معامل الصدق الذاتي}$$

ومنه حصلنا على نتيجة تساوي:

$$\text{معامل الصدق الذاتي} = 0.861$$

معامل ثبات ألفا لكرونباخ:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ عبارة عن متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة المقياس بطرق مختلفة, حيث جاءت نتائج هذا الثبات كالتالي :

الجدول رقم (02): معامل ثبات ألفا لكرونباخ الدرجة الكلية

مقياس	قيمة معامل ألفا لكرونباخ
العلاقات الانسانية	0.55

ومنه و من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس العلاقات الانسانية جاءت نتائجها (0.55) و هي مقبولة للحكم على أن مقياس على درجة مناسبة من الثبات.

3- ثبات استبيان الاداء الوظيفي:

تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية حيث تم تقسيم الإستبيان من حيث عباراته الزوجية والفردية إلى قسمين، تم حساب العلاقة بين جزئي الإستبيان بمعامل الارتباط لبيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (03): يبين معامل ثبات استبيان الاداء الوظيفي

معامل الارتباط	العبارات الزوجية	العبارات الفردية	
0.517	1.30	2.72	المتوسط الحسابي
	0.98	0.34	الانحراف المعياري

ثم حولت درجة الارتباط هذه في معاملة سبيرمان براون لإيجاد معامل الارتباط نصف الإستبيان وكانت النتيجة $R = \frac{1}{2} = 0.517$ و تم الحصول على معامل الارتباط لبيرسون و صارت النتيجة تساوي $R = 0.630$ هذا يعني أن الإستبيان يتمتع بدرجة ثبات متوسطة يمكن الإعتماد عليه.

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

صدق إستبيان الاداء الوظيفي: تم إستخدام طريقة الصدق الذاتي, التي تعتمد على العلاقة بين الصدق و الثبات، والذي يساوي:

$$\sqrt{\text{معامل الثبات}} = \text{معامل الصدق الذاتي}$$

ومنه حصلنا على نتيجة تساوي:

$$0,793 = \text{معامل الصدق الذاتي}$$

معامل ثبات ألفا لكرونباخ :

أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ عبارة عن متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة المقياس بطرق مختلفة، حيث جاءت نتائج هذا الثبات كالتالي :

الجدول رقم (04) : معامل ثبات ألفا لكرونباخ الدرجة الكلية

مقياس	قيمة معامل ألفا لكرونباخ
الاداء الوظيفي	0.482

ومنه و من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس الاداء الوظيفي جاءت نتائجها (0.482) و هي مقبولة للحكم على أن مقياس على درجة مناسبة من الثبات.

خلاصة الفصل الرابع:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل قد تم إيضاح الإجراءات الميدانية من اجل التحقق من الفروض، كما تم التأكد من شروط صحة الاستبيان, وكذا كيفية التعامل مع نتائج ليتم بعد ذلك تفسيرها و ربطها بالفروض المطروحة في الجانب النظري.

الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة

- 1- عرض نتائج فرضيات الدراسة
- 2- مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

تكتسي عملية عرض وتوضيح النتائج المتوصل إليها من خلال المناقشة والتحليل أهمية بالغة في الحكم على مدى صحة أو خطأ الفرضيات، ومن كل ما تقدم في الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية، والتي سنحاول فيما يلي من هذا الفصل إثباتها أو نفيها ميدانياً بتحليل ومناقشة البيانات على ضوء الفرضيات، وبالتالي الخروج ببعض الاقتراحات من خلال نتائج الدراسة.

1- عرض نتائج الفرضيات :

أ- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة :

من أجل معرفة الخصائص الوصفية الإحصائية لمتغيرات الدراسة الحالية تم إيجاد المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتباين، وذلك للعينة الكلية و الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (05): يمثل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.

العينة الكلية N=38		النتائج
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
3.67	8.56	العلاقات الانسانية
2.23	7.98	الاداء الوظيفي
3.12	10.34	الكلية

ومنه نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن المتوسطين الحسابيين للاتجاهين متقاربين حيث المتوسط الحسابي للعلاقات الانسانية جاء يساوي 8.56 بينما متوسط الاداء الوظيفي جاء يساوي 7.98.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1-1 عرض نتائج الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة بين العلاقات الانسانية و مستوى الاداء الوظيفي لدي موظفات مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بالمسيلة.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين العلاقات الانسانية و مستوى الاداء الوظيفي والنتائج الخاصة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(06): يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين العلاقات الانسانية و مستوى الاداء الوظيفي.

النتائج المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العينة
العلاقات الانسانية	0.42	0.05	38
مستوى الاداء الوظيفي			

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه بين العلاقات الانسانية و مستوى n الاداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.42) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، وهي علاقة موجبة وتعني أنه كلما زادت العلاقات الانسانية كلما زاد مستوى الاداء الوظيفي و العكس صحيح .

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت والتي تنص على وجود علاقة ارتباطيه بين درجات العلاقات الانسانية كلما زاد مستوى الاداء الوظيفي لعينة الدراسة.

2-1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

توجد علاقة بين الصداقة و مستوى أداء المرأة العاملة .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة

بين بعد الصداقة و بعد مستوى أداء المرأة العاملة و الجدول التالي يوضح هذه النتائج :

جدول رقم (07): يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين علاقة الصداقة و مستوى أداء

المرأة العاملة.

النتائج المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العينة
مستوى أداء المرأة العاملة			

يتضح من الجدول رقم (7) وجود علاقة ارتباطيه تبين العلاقة بين الصداقة و مستوى

أداء المرأة العاملة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.23) وهي قيمة دالة إحصائيا عند

مستوى دلالة (0.05)، وهي علاقة موجبة وتعني انه كلما زادت الصداقة كلما مستوى أداء

المرأة العاملة.

و بناء على ما تقدم يمكن القول أن الفرضية الثانية تحققت والتي تنص على وجود

علاقة ارتباطيه بين الصداقة و مستوى أداء المرأة العاملة.

2-1 عرض نتائج الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين الاتصال و مستوى أداء المرأة العاملة. وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين أبعاد الاتصال و مستوى أداء المرأة العاملة و الجدول التالي يوضح هذه النتائج :

جدول رقم (08): يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الاتصال و مستوى أداء المرأة العاملة.

النتائج المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العينة
مستوى الاداء الوظيفي			

يتضح من الجدول رقم (8) وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال و مستوى أداء المرأة العاملة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.30) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وهي علاقة موجبة وتعني أنه كلما زاد الاتصال كلما زاد مستوى أداء المرأة العاملة.

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن الفرضية الثالثة تحققت والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال و مستوى أداء المرأة العاملة.

4-1 عرض نتائج الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين التعاون و مستوى أداء المرأة العاملة. وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين التعاون و مستوى أداء المرأة العاملة و الجدول التالي يوضح هذه النتائج:
جدول رقم (09): يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التعاون و مستوى أداء المرأة العاملة.

النتائج المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العينة
مستوى الاداء الوظيفي			

يتضح من الجدول رقم (9) وجود علاقة ارتباطية بين التعاون و مستوى أداء المرأة العاملة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.23) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وهي علاقة موجبة وتعني أنه كلما زاد التعاون كلما مستوي أداء المرأة العاملة. وبناء على ما تقدم يمكن القول أن الفرضية الثالثة تحققت والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين التعاون و مستوى أداء المرأة العاملة.

2 - مناقشة نتائج الدراسة:

1-2- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

يتضح من عرض نتائج الفرض الأول _ كما في الجدول رقم (6) أنه قد ثبتت صحته، حيث أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة بين العلاقات الانسانية و مستوى اداء المرأة، وكانت هذه العلاقة إيجابية أي كلما زادت العلاقات الانسانية كلما زاد مستوى الاداء، وكلما قلت العلاقات الانسانية كلما قل مستوى الاداء.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة بن راف جميلة التي وجدت أن الاهتمام بالجانب الاجتماعي للفرد يحسسه بمدى اهميته داخل المؤسسة، و تدعمها ما جاء في دراسة محمد العيفة حيث توصل الى ان هناك تأثير واضح للعلاقات الانسانية على اداء العمال، و كان هذا ما توصلنا اليه في بحثنا.

و يتم تفسير هذه النتيجة على أنه كلما سادت العلاقات الانسانية في وسط العمل ادى لزيادة في الاداء الوظيفي في المؤسسة، فالمنظمة التي تهتم بتوفير الجو الذي تسيطر عليه علاقات حسنة يكون لدى العاملين سلوكيات ايجابية مع بعضهم البعض حيث ان الاداء الوظيفي من صور العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، من خلال الاداء يمكن ارساء رسالة المنظمة و تدعيم القيم التي يمكن ملاحظتها و العمل بها عند تحقيق هذه الرسالة، و توضيح قيمة المنظمة بالنسبة للفرد و توصيل تلك القيمة الى المجتمع.

2-2 - مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

يتضح من نتائج الفرضية الجزئية الأولى _ كما في الجدول رقم (7) أنه قد ثبتت صحته، حيث أسفرت النتائج على وجود علاقة إرتباطيه ذات دلالة بين الصداقة و مستوى أداء المرأة العاملة ، وكانت العلاقة إيجابية متزايدة أي كلما زادت الصداقة كلما زادت دلائل على تحسن الاداء الوظيفي، و العكس صحيح.

وتتفق هذه النتيجة مع ما يراه خالد جميل مفتاح بن ولي " أن وجود علاقة الصداقة بين الرئيس و مرؤوسيه و كذا الاحترام يؤدي الى انتاج مستمر في العمل"، كما أشارت دراسة ناصر بن محمد بن عقيل إلى " أنه عند تطبيق مفهوم العلاقات الانسانية في العمل يسود شعور بالرضا الوظيفي لدى العمال".

ويتم تفسير هذه النتيجة على انه كلما سادت الصداقة في وسط العمل سواء على صعيد العاملين فيما بينهم او مع رؤسائهم زيادة في الانتاج واستمراره وكذا خلق جو من الاحترام في المؤسسة، فالمنظمة التي تحتوي على هذا الجو الذي يتخلله نوع من الصداقات و الاحترام مما يكون لدى العاملين خبرات سارة مما يؤثر على سلوكياتهم مع بعضهم البعض حيث أن الاداء الوظيفي يرتبط بصورة تكاملية مع نوع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة فهي تعد بمثابة المحرك و الدافع لهذا النوع من السلوكات الذي تكون في الغالب نوع من ردود الفعل او التعبير عن شعورهم بالرضا نحو ادائهم.

ان هذا النوع من الصداقة الذي يولد الاحترام بين العمال فيما بينهم وكذا مع رؤسائهم يصبح ثقافة مرسخة مع الوقت بحيث يقومون بممارستها مع الاخرين "الجدد" من اجل الحفاظ على هذا المناخ في المؤسسة.

2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

يتضح من نتائج الفرضية الجزئية الثانية كما في الجدول رقم (8) أنه قد ثبتت صحته، حيث أسفرت النتائج على وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة بين الاتصال و مستوى اداء المرأة، وكانت العلاقة موجبة متزايد أي كلما زاد الاتصال بين العاملات و العمال كلما زاد مستوى اداء المرأة و العكس صحيح.

وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء في دراسة محمد العيفة التي أجريت في المركب المنجمي للفسفات على أنه " كلما كان هناك اتصال قوي بين العمال بنوعيه سواء الرسمي او الغير الرسمي كان له تأثير ايجابي على مستوى الاداء " نجد ان هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت اليه بن راف جميلة في دراستها حيث اوجدت ان " الاهتمام بالجانب الانساني و اعطاء الفرد اهمية يكون اكثر فاعلية في المؤسسة وتكون هناك مرونة في عملية الاتصال بين عمال المؤسسة".

وتفسير هذه النتيجة ان الاتصال الرسمي يوفر تدفق معلومات جيد مما يؤدي الى فهم المهام من قبل العمال مما ينعكس على مستوى ادائهم داخل المؤسسة اما الاتصال الغير الرسمي فيوفر بناء العلاقات الاجتماعية و الشخصية مما يشعرهم بأهميتهم داخل هذه المنظمة اي تلبية الحاجات الاجتماعية والتي تعتبر من اهم العوامل.

2-4- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

يتضح من نتائج الفرضية الجزئية الثالثة كما في الجدول رقم (9) أنه قد ثبتت صحته، حيث أسفرت النتائج على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة بين التعاون ومستوى أداء المرأة، وكانت العلاقة موجبة متزايدة أي كلما زاد التعاون بين العمال كلما زاد مستوى أداء المرأة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة بوقرة علي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الذي وجد " أن هناك تأثير على الرضا الوظيفي من خلال العلاقات الانسانية، و التعاون يلعب دورا هاما في الاداء " وتدعمها دراسة ناصر بن محمد بن عقيل في " أن المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخصهم فمن خلال التعاون يتم التشجيع المبادرات الجماعية في العمل و الاهتمام بالتعرف على اراء و مقترحات الزملاء".

و تفسير هذه النتيجة أنه كلما كان هناك تعاون بين العمال في المنظمة، ادى الى وجود التفاهم على مستوى الافراد وزيادة روح المبادرة الابداع، وكذا الالتزام بالوقت المحدد لانجاز المهام في الوقت المحدد والعمل يكون افضل مما يرفع كفاءات و يحسن من مستوى الاداء العام للمؤسسة .

3- خلاصة الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم استخلاص النتائج التالية :

أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصداقة مستوى أداء المرأة العاملة.

أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال ومستوى أداء المرأة العاملة.

أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون ومستوى أداء المرأة العاملة.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

خلاصة الفصل الخامس:

من خلال عرض نتائج هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من الأحكام تمثلت في قبول بعض الفرضيات ورفض أخرى، كما تم تفسير تلك النتائج ومناقشتها في ضوء ما أتيح للطالب الباحث من تراث نظري ودراسات سابقة متعلقة بالموضوع، وفي الختام حاولنا تقديم بعض الاقتراحات لمن لهم علاقة بموضوع الدراسة.

الخاتمة:

يعد العامل اساس نجاح اي مؤسسة، من خلال العمل الذي يؤديه و المقدار الذي يعطيه من جهده وعمله ومهارته باعتباره العنصر الوحيد الذي يدير الموارد الاخرى للمؤسسة، الامر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة تطوير العلاقات الانسانية التي تؤدي الى رفع الروح المعنوية للعاملين وبالتالي الى زيادة فاعليتهم، ومنه تستطيع المؤسسة ان تحقق مجموعة الاهداف المسطرة والتي انشئت من اجلها، وعليه استعرضت هذه الدراسة "انعكاس العلاقات الانسانية على فعالية الاداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة" في فصلين مع الاعتماد على مؤسسة التضامن الاجتماعي بولاية المسيلة كموقع للدراسة.

فان الاهتمام بالجانب الانساني داخل المؤسسات وإعطاء الفرد العامل اهمية واعتبار تمكن المؤسسات من ان تكون اكثر فعالية في نشاطها مع المحيط الخارجي، فمن خلال هذا الاهتمام سيكون هناك مرونة في عملية الاتصال الغير الرسمي بين العمال وكذلك بين الادارة بالإضافة الى نشر روح التعاون و العمل الجماعي ومشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار الذي له انعكاس كبير على فعالية اداء العمال والمضي به قدما نحو الأفضل دون ان ننسى ان العلاقات الانسانية دور كبير وهام تنعكس انعكاس كبيرا على فعالية أداء العمال بالمؤسسة.

ملخص الدراسة :

تعرضت هذه الدراسة لموضوع مهم استحوذ على اهتمام العديد من المتخصصين فيه، ألا وهو العلاقات الانسانية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العلاقات الإنسانية ومستوى أداء المرأة العاملة، وذلك من خلال مجموعة من المتغيرات حيث انطلقنا من الإشكالية التالية :

هل توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية و مستوى أداء المرأة العاملة في مديرية النشاط الاجتماعي - ولاية المسيلة-؟

مع اقتراح مجموعة من الفرضيات المتمثلة في :

- توجد علاقة بين الصداقة ومستوى أداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي.

- توجد علاقة بين التعاون ومستوى أداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي.

- توجد علاقة بين الاتصال ومستوى أداء المرأة العاملة في مؤسسة النشاط الاجتماعي.

لتحقيق أهداف الدراسة، تم إجراء دراسة ميدانية على العاملات الموظفات في مقر مديرية النشاط الاجتماعي بولاية المسيلة المقدر عددهن ب 38 موظفة. شملت استخدام أداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، اشتمل المقياس علي تدرج ثلاثي " منخفض، متوسط، مرتفع " حيث أخذت البدائل الدرجات 1 أو 2 أو 3 بترتيب لكلي الإتجاهين. حيث يحتوي على 32 عبارة.

كما تم اختيار المنهج الوصفي لدراسة الأوضاع الراهنة وهو أكثر المناهج ملائمة لموضوع دراستنا الذي ينصب حول الكشف عن العلاقة بين العلاقات الانسانية ومستوى الأداء الوظيفي.

و أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة هي :

وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين العلاقات الانسانية و مستوى أداء المرأة العاملة.

أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصداقة ومستوى أداء المرأة العاملة.

أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال ومستوى أداء المرأة العاملة.

أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون ومستوى أداء المرأة العاملة.

Study Summary:

This study dealt with an important subject that has attracted the attention of many specialists, which is the human relations and their relation to the level of functional performance. This study aims to identify the relationship between human relations and the performance level of working women through a set of variables. Where we started from the following problematic:

Is there a relationship between the human relations and the performance level of working women in the Direction of Social Activity - Province of M'sila?

With the proposal of a set of hypotheses represented in:

- There is a relationship between friendship and the performance level of working women in the institution of social activity.
- There is a relationship between the cooperation and the performance level of working women in the institution of social activity.
- There is a relationship between communication and the performance level of working women in the institution of social activity.

To achieve the objectives of the study, a field study was conducted on female employees at the headquarters of the Direction of Social Activity in the Province of M'sila estimated at 38 employees. Which included the use of questionnaire to collect the data of the study. The scale included a three-step measure " low, medium, high ", where the alternatives took grades 1, 2 or 3 in order for both directions. Where it contains 32 clauses.

The descriptive approach was chosen to study the current situation, which is the most appropriate approach to the subject of our study, which focuses on revealing the relationship between human relations and the level of functional performance.

The most important results reached through this study are:

- The existence of a relationship of statistical significance between human relations and the performance level of working women.
- That there is a statistically significant relationship between friendship and the performance level of working women.
- There is a statistically significant relationship between communication and the performance level of working women.

- There is a statistically significant relationship between cooperation and the performance level of working women.

قائمة المراجع و المصادر:

- بدوي احمد زكي, 1982, معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية, الاسكندرية.
- بدوي احمد زكي, 1984, معجم مصطلحات العلوم الادارية, بيروت: دار الكتاب اللبناني.
- جوهرى محمد, 1995, دراسة في علم الاجتماع, ط2, بيروت: دار المعارف.
- درة عبد البارى, 1998, تكنولوجيا الاداء البشري, مهارة اساسية من مهارات القيادات في مؤسسات الشرطة العربية, ورقة عمل مقدمة للحلقة العلمية للمهارات الادارية للقيادة العليا, الرياض, معهد التدريب بأكاديمية نايف للعلوم الامنية.
- زرواتي رشيد, 2000, تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية, ط1, الجزائر: دار هومة.
- حمداي وسيلة, 2004, ادارة الموارد البشرية, الجزائر: مديرية النشر الجامعية.
- حسين عبد الحميد احمد رشوان, 2004, علم اجتماع التنظيم, الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- حسين علي و اخرون, 2004, الادارة الحديثة لمنظمات الاعمال, البيئة و الوظائف و الاستراتيجيات, عمان: دار مكتبة الحامد.
- حوامدة نضال صالح, 2004, العلاقة بين مستوى الادراك و الفاعلية و عدالة تقويم الاداء و كل من الاداء الوظيفي و الرضى الوظيفي و الولاء الوظيفي و الثقافة التنظيمية في وزارة الخدمات الاردنية, مجلة الجامعة, ملك سعود العلوم الادارية.
- طاهر محمود كлада, 1997, الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية, الاردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- لوكيا الهاشمي, 2006, السلوك التنظيمي, عين مليلة (الجزائر): دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع.
- مزهودة عبد الملوك, 2001, الاداء بين الكفاءة و الفعالية - مفهوم و تقييم- العدد الاول, بسكرة (الجزائر): مجلة العلوم الانسانية جامعة محمد خيضر.
- مرسي عبد المجيد, 1986, العلاقات الانسانية, ط1, القاهرة: دار التوفيق النموذجية للطباعة و الجمع الالى.
- سيد الحسيني, 1983, النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم, ط4, سلسلة علم الاجتماع المعاصر, عدد 18: دار المعارف.
- سيد محمد عبد المجيد, 2005, السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية, الطبعة الاولى, عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- عاشور احمد صقر, 2008, ادارة الموارد البشرية المدخل السلوكي, بيروت: دار النهضة.

عبد الحليم محمود, سهير كامل احمد, 2002, اسس البحث العلمي في المجالات النفسية و الاجتماعية و التربوية, ط1, مصر: مركز الاسكندرية للكتاب.

عكاشة اسعد احمد, 2008, اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي, رسالة ماجستير في ادارة الاعمال, فلسطين: الجامعة الاسلامية بغزة.

عكاشة محمود فتحى, 1999, علم النفس الصناعي, الاسكندرية: مطبعة الجمهورية.

عبد الله محمد عبد الرحمن, 1999, علم الاجتماع الصناعي, بيروت: دار النهضة العربية.

عقلة محمد المبيضين, محمد جرادات أسامة, 2001, التدريب الإداري الموجه بالأداء, القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

عبد الشكور محي الدين, 1975, نحو مدخل إسلامي لتطوير تنظيم العلاقات الإنسانية, مكة المكرمة: منظمة الندوة العالمية للشباب الإسلامي.

علي غربي وآخرون, 2007, تنمية الموارد البشرية, مصر: دار الفجر.

قاضي فؤاد محمد, نظام قياس كفاءة الاداء في الاجهزة و هيئات الحكومة, مجلة التنمية الادارية, العدد 10, بغداد: المركز القومي للاستشارة و التطوير الاداري.

قذافي رمضان محمد, 1997, العلوم السلوكية في مجال الادارة و الانتاج, بيروت: المكتب الجامعي الحديث.

راوية محمد حسن, 2001, إدارة الموارد البشرية, رؤية مستقبلية, الاسكندرية: الدار الجامعية.

رضا صاحب أبو حمد آل علي, الموسوي سنان كاظم, وظائف المنظمة المعاصرة-نظرة بانورامية عامة, عمان: مؤسسة الوراق.

رضوان محمود عبد الفتاح, 2012, الاتصال اللفظي و الغير لفظي, القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر.

رونثال.م. وبودين.ب, 1981, الموسوعة الفلسفية, ط4, ترجمة سمير كرم, بيروت: دار الطليعة.

شنواني صلاح, 1990, ادارة الافراد و العلاقات الانسانية, مصر: مؤسسة شباب الجامعة.

تركي رابح, 1984, مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس, الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.

توفيق محمد عبد المحسن, 2004/2003, تقييم الأداء, الاردن: دار الفكر العربي.

الرقم	العبارات	منخفض	متوسط	مرتفع
1	تعتبر علاقتك بزملائك علاقة صداقة اكثر منها علاقة عمل			
2	افضل ان تكون لي لقاءات بزملائي خارج العمل			
3	افضل تكوين صداقات مع زملاء يشاركونني نفس الاهتمام			
4	تعتبر علاقتك برئيسك علاقة صداقة اكثر منها علاقة عمل			
5	العلاقات بيني و بين زملائي لا تتعدى مجال العمل			
6	يشعر الزملائي بارتياح تجاهي			
7	انعاطف كثيرا مع مشاكل زملائي			
8	اتعاون مع زملائي لإنجاز عمل افضل في المؤسسة			
9	يقدم العاملون يد المساعدة لزملائهم عند الحاجة			
10	عندما يساعدني الاخرون فاني اشكرهم			
11	افضل ان اشارك زملائي في اعمالهم في المؤسسة			
12	افضل العمل في جماعات متعاونة			
13	احرص على تقديم المساعدة لزملائي			
14	في وحدات عمل احرص على اتمام المهام في وقتها			
15	لقائي بزملائي خارج اوقات الدوام يسهل لي التقاهم معهم داخل المؤسسة			
16	التواصل الدائم بزملائي يسهل لي انجاز الاعمال المطلوبة في المؤسسة			
17	يسهل التعامل مع زملاء من نفس البيئة الاجتماعية			
18	يسهل التعامل مع زملاء من نفس المنطقة			
19	عدم توافق الافكار بيننا يصعب لنا العمل			
20	كثرة المراسلات بيني و بين زملائي تزيد من رغبتني في العمل معهن			
21	احرص على الاتصال بزملائي في العمل			
22	العلاقات الشخصية تؤدي الى تحسين مستوى الاداء الوظيفي			
23	توتر العلاقة بيني و بين زملاء العمل يؤثر على ادائي الوظيفي			
24	الاشاعات المتداولة حول علاقات العاملين تؤثر بشكل كبير على الاداء			
25	اشعر بالارتياح و السعادة عندما يقل مستوى ادائي في المؤسسة			
26	العلاقات الايجابية بين العاملات في المؤسسة تؤدي الى تحسين الاداء الوظيفي			
27	وجود العلاقات الانسانية داخل المؤسسة يؤدي الى زيادة ادائنا			
28	توتر العلاقة بيني و بين الادارة يؤدي الى ضعف الاداء			
29	لا يوجد الدعم الكافي لتحسين الاداء			
30	استشيري زملائي في العمل لأداء العمل بكفاءة			
31	اواجه مشكلات تعيق ادائي في المؤسسة			
32	احرص على تحسين مستوى ادائي			

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم النفس

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس العمل و التنظيم، تحت عنوان
"العلاقات الانسانية وعلاقتها بالمستوى اداء المرأة العاملة، مؤسسة النشاط الاجتماعي
LA DAS –المسيلة-" نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة على الأسئلة، كما
نحيطكم علما بأن إجاباتكم ستستخدم لغرض بحث علمي فقط.

ملاحظة: المطلوب منكم وضع علامة (x) في المربع المناسب وعدم ترك عبارات بدون إجابة.

السنة الجامعية: 2019/2018