

طبيعة علاقات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة
دراسة ميدانية بجامعة المسيلة

**The nature of work relationships and their impact on the
organizational behavior of the employee in the institution - a
field study at Al-Messila University**

د. ميادة خاوي*

جامعة المسيلة - الجزائر

Khmayada702@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/05/08

تاريخ القبول: 2020/05/19

الملخص:

اهتمت هذه الدراسة بالبحث في طبيعة علاقات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة، من باب أن علاقات العمل في المؤسسة هي علاقة تأثير متبادل لثلاث مجموعات من "الفاعلين" العمال و نقباتهم الموظفين ومنظماتهم المهنية و الدولة، من هذا المنطلق سوف نحاول من خلال هذه الدراسة تشخيص واقع علاقات العمل داخل المؤسسة مجال الدراسة انطلاقا من جو العمل و الظروف الاجتماعية والمهنية للعامل، إضافة إلى الكشف عن الطبيعة النزاعية أو التضامنية لعلاقات العمل.

الكلمات المفتاحية: السلوك التنظيمي؛ علاقات العمل؛ العامل؛ المؤسسة؛ الفعل الاجتماعي؛

Abstract:

This study is concerned with researching the nature of work relations and their impact on the organizational behavior of the worker in the institution, in the sense that work relations in the organization are a relationship of mutual influence of three groups of "actors" workers and their employees 'unions and their professional organizations and the state, From this standpoint, we will try, through this study, to diagnose the reality of work relations within the institution, the field of study from the work environment and the social and professional conditions of the worker, in addition to revealing the dispute or solidarity nature of work relations

Keywords: organizational behavior ; labor relations ; worker ; organization ; social action;

* المؤلف المرسل: ميادة خاوي، الإيميل: Khmayada702@mail.com

مقدمة:

لا يبدأ الحديث عن علاقات العمل، إلاّ عندما تبرز مشكلة تنظيم العمل و إعادة تنظيمه ذلك أن علاقات العمل تنمو في حدود ما تواجهه المؤسسة من مشاكل عامة في التنظيم، ودراسة المنظمة ذاتها وأيضاً دراسة التفاعل بين السلوك الإنساني و المنظمة من ناحية وتفاعل المنظمة مع البيئة من ناحية أخرى ، حيث إن فهم السلوك البشري و الفعل الاجتماعي داخل المنظمة أو في إطار الفعل الاجتماعي المنظم و الهادف كان ولا يزال محل تجاذب نظري ومتنوع ، فكل البحوث و الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية، إما تهتم بالبنية أو النسق من أجل الوقوف على الميكانيزمات و الضوابط التي تحكمه أو تهتم بالسلوك أو الفعل سواء كان فردي أو جماعي وذلك لفهم و تفسير أسباب إخفاقاته و نجاحاته و الوقوف على العوامل التي تتحكم فيه من أجل التأثير فيها و توجيهها في الإتجاه الذي يخدم الأهداف المقررة.

1- الإشكالية

إن دراسة علاقات العمل الحديثة تتسم بالتعقيد و التشابك حيث استهدفت هذه الدراسة البحث و النظر في الروابط الاجتماعية و التفاعلات التي تجمع كل من العامل و الهيئة المستخدمة ، هذه الروابط التي تشمل مجموعة من التصورات و القيم و طرق التفكير التي تسمح لنا بتشكيل صورة عن بيئة العمل وما تتضمنه من تضامن و نزاعات العمل، وحتى انساق الاتصالات السائدة داخل المؤسسة مجال الدراسة وعليه جاءت تساؤلات الدراسة كالتالي:

التساؤل الرئيسي:

- هل لعلاقات العمل أثر على سلوك العامل التنظيمي داخل المؤسسة مجال الدراسة؟

التساؤل الجزئي:

- ما طبيعة العلاقات التي تحكم عمال المؤسسة مجال الدراسة هل هي علاقات نزاع أو تضامن؟

2- الفرضية العامة

- لعلاقات العمل أثر في تحديد سلوك العامل داخل المؤسسة مجال الدراسة.

مؤشرات المتغير المستقل علاقات العمل مؤشرات المتغير التابع سلوك صراعي نزاعي

-علاقة العامل بزملائه -درجة الحرية أو الانزعاج في مكان العمل

- علاقة العمل بمروسيه -درجة الرضا عن التجهيزات في مكان العمل

-علاقة العامل بالادارة -التعرض للعراقيل الادارية

3- أهمية وأسباب اختيار موضوع الدراسة:

الأسباب و الدوافع التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره من المواضيع الأخرى نذكر منها:

-الفضول الشخصي لمعرفة طبيعة علاقات العمل و أثرها على سلوك العامل بالمؤسسة.
-الأهمية العلمية لهذا الموضوع في حد ذاته باعتباره من المواضيع التي تتطلب دراسة علمية وعملية جادة ومحاولة توضيح مختلف جوانبه ومتغيراته من أجل تجاوز كل أشكال التوترات و الخلافات أو النزاعات التي يمكن أن تحدث بين الأطراف الفاعلة والمشكلة لهذه العلاقة (العمال, النقابة , أصحاب العمل).

-التركيز على البعد السوسيولوجي لمحوري الدراسة (علاقات العمل و السلوك التنظيمي للعامل), أي ربط تطور علاقات العمل بالجانب السوسيولوجي.

4-أهداف الدراسة :تهدف الدراسة الحالية إلى توجيه نظر الباحثين للاهتمام بدراسة مثل هذه المواضيع , خاصة في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الحاصلة في المجتمع والتي لها انعكاساتها على المؤسسة , كما تظهر الأهمية العلمية لهذا الموضوع من خلال تسليط الضوء على مؤشرات هذه العلاقة داخل المؤسسة , و المتمثلة في التعاون , الرضا الاستقرار, النزاع والتي تؤثر كلها بشكل أو بآخر على سلوك العامل بالمؤسسة.

5-تحديد المفاهيم:

-علاقات العمل: يرى Jean Rivero وآخرون إن علاقات العمل كغيرها من العلاقات الأخرى تنشأ بناء على علاقات إنسانية اجتماعية, حيث كانت في بداية القرن 19 تبرم بكل طلاقة و حرية ويدرج فيها الطرفان ما يرونه ضروريا لإبرامها, حتى ولو أنها في الحقيقة خاضعة لسلطة صاحب العمل ليفرضها على العامل البسيط (Rivero, 1993, p. 193) كما ترى "نينا بوقومولوفا" Bogomolova Nina أن هذه المصطلحات تكون في بعض الأوقات قابلة للتبادل فيما بينها , ثم تحاول عقد نوع من المقارنة بين خصوصيات كل منها على النحو الآتي :إن مفهوم "علاقات العمل " يكون مستعملا بشكل أساسي لتصنيف العلاقات المحددة في العقود الجماعية أو بواسطة تشريع الدولة (Bogomolova, 1973, p. p8) ويعرفها أحمد زكي بدوي في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية , بأنها: "العلاقات التي تنمو و تنشأ بسبب الاستخدام و التي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم بعض , و بينهم وبين رؤسائهم ومديريهم , كما تشمل بمعناها الواسع العلاقة

بين إدارة المنشآت و نقبات العمال وأصحاب العمل و هيئات الحكومة" (بدوي، 1982، صفحة 238)

-**السلوك التنظيمي:** يتميز السلوك الذي يقوم به الفرد أو يؤديه, بكونه ذا مصادر وتأثيرات داخلية وأخرى خارجية فأى سلوك يتمتع بالخصائص الملتنصقة بالإنسان ككائن عاقل ومفكر, حيث يتأثر في حركاته وسلوكاته بأسباب مؤثرة في توازنه في لحظة زمنية معينة, في ظروف بيولوجية وسيكولوجية , ضمن المحيط الذي يعيش فيه و الأسباب المؤدية إلى اضطراب توازنه, كنظام معقد قد تكون داخلية أو خارجية, الأولى شعور بالنقص أو حاجة إلى القيام بتصرف معين لإعادة التوازن الداخلي, أما الثانية فتظهر مع تغير في الظروف الخارجية ولزمن معين. (الغمري، 1980، صفحة 58)

التعريف الإجرائي: هو سلوك العاملين في أماكن العمل والذي يضم سلوك كل من الفرد والجماعة, والتفاعل مع العمليات التنظيمية.

-**مفهوم المؤسسة: لغة:** المؤسسة جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية.

اصطلاحا يعتبر هربرت سيمون, أن المؤسسة أو المنظمة , نظام متوازن يتلقى مساهمات في صورة رأس مال وجهد ويقدم بالمقابل عوائد لهذه المساهمات , ومن بين العائدات و الفوائد , صنف عددا من الحوافز المادية وغير المادية بدءا من الجر إلى المراكز أو المناصب ومنها الترقية وغيرها (عدون، بدون سنة)

- **الجامعة الجزائرية:** تعتبر الجامعة الجزائرية , مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية وهي تخضع لوصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

6-الدراسات السابقة:

-**دراسة (قروي، 2010/2009)** بعنوان علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية: دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصومة ,دراسة ميدانية بمؤسسة نقاوس للمصبرات-باتنة حاولت هذه الدراسة معرفة نوعية العلاقات العمالية في بعدها السوسيولوجي المتمثل في طبيعة الأشكال أو الأنماط الصراعية التي يمارسها العمال في ظل الخصومة, وعليه جاءت إشكالية الدراسة تتمحور حول الإجابة عن التساؤل الرئيسي ما هي طبيعة علاقات العمل التي تتميز المؤسسة في إطار الخصومة؟ حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتشخيص مؤشرات

الدراسة وعليه خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها ، أن العلاقة العمالية في بعدها السوسولوجي متجسدة في الأشكال الصراعية المعبرة عن الفعل العمالي الممارس في مكان العمل ترتبط بعوامل داخلية كما لها امتداد في البنية المجتمعية.

-دراسة (غريب، 2007/2006) بعنوان علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بمركب أسميدال -عنابة، حاولت هذه الدراسة كشف العلاقة بين التعلم الثقافي وعلاقات العمل ، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يتيح له التعرف وبشكل تفصيلي ودقيق ، على وضعية وتطور علاقات العمل و التعلم الثقافي ، كما يسمح بوصف متغيرات الدراسة وصفا كميا وكيفا ، و من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك نوع من الاستقرار الأمن والرضا عن العمل و السياسة التي تنتهجها إدارة المؤسسة إزاء العاملين ويترجم هذا بالتحسن و التطور الملحوظ في علاقات العمل و مضامين التعليم الثقافي لدى العمال، كما خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة العمل و التعلم الثقافي.

-الجانب التطبيقي:

- إجراءات الدراسة:

1- العينة:

تماشيا مع مقتضيات موضوع الدراسة تم اختيار العينة العرضية، والتي نراها تتناسب مع دراستنا : "وهي تلك المعاينة غير الاحتمالية التي تواجه صعوبات أقل أثناء انتقاء العناصر ، حيث يتم سحب عينة من مجتمع البحث حسبما يليق بالباحث". (أنجرس، 2006، صفحة 204)

2- منهج الدراسة لما كان الهدف من موضوع دراستنا الكشف عن طبيعة علاقات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة، ارتأينا أن أنسب منهج يمكن تناول الدراسة من خلاله، هو المنهج الوصفي، الذي يساعد على التوصل إلى معرفة دقيقة لعناصر الظاهرة أو الحالة المدروسة سواء في وصفها الفيزيقي أو خصائصها المادية أو المعنوية.

3- تقنيات الدراسة:

3-1 مصادر جمع المادة العلمية: اعتمدنا على مصدرين أساسيين لجمع المادة العلمية.

3-1-1 مصادر جمع المادة العلمية النظرية: تشمل المناجد، المعاجم، الكتب العلمية المختلفة، والرسائل الجامعية.

3-2 مصادر جمع المادة العلمية الميدانية:

3-2-1 الاستمارة: هي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة. وقد روعي في بناء الاستمارة التسلسل المنطقي للأسئلة وسهولة تحديد الإجابة الملائمة للسؤال، والتقليل من عدد أسئلة البحث لمستوى لا يخل بمتطلبات البحث من جهة ولا يدفع المبحوث للملل والتشتت الذهني من جهة أخرى.

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: لقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية نذكر منها.

- **الجدول التكرارية البسيطة والمزدوجة:** والتي استخدمت في عرض خصائص العينة والعلاقة بين المتغيرات، إضافة إلى استخدام الحزمة الإحصائية spass

5-التعريف بميدان الدراسة: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة عاصمة الحضنة، تأسست عام 1985 وذلك بداية بفتح معهد التعليم العالي في المكنايك بعدها تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضارية عام 1989 بعدها أصبحت مركزاً جامعياً وذلك عام 1992 وفي عام 2001 أصبحت جامعة بأربع كليات - كلية الآداب والعلوم الاجتماعية - كلية الحقوق - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -كلية العلوم وعلوم الهندسة بالإضافة إلى معهد تسيير التقنيات الحضارية الذي أصبح معهداً وطنياً بموجب قرار 274/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 وبعد كل هذا تم فتح القطب الجامعي وذلك في الموسم الجامعي 2008-2009، وقد اقتصرت الدراسة الحالية على العاملين بكل من قسمي علم الاجتماع وقسم الفلسفة من أساتذة و إداريين.

تحليل نتائج الدراسة:

1-1 خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (1)توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	51.51%
أنثى	16	48.48%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على المعطيات الإحصائية

من خلال التحليل الإحصائي للمبحوثين حسب متغير الجنس , يتضح لنا جليا أن عينة البحث تتكون من نسبة 51.5% من الذكور, و إناث بنسبة 48.5%. حيث شملت عينة الدراسة 14 أستاذ من قسم علم الاجتماع بنسبة 42.4% , و 13 أستاذ من قسم علم النفس بنسبة 39.4% و 6 عمال إدارة من كلا القسمين بنسبة 18.2% .

الجدول رقم (2) توزيع مفردات العينة حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
تدريس	24	72.7%
إدارة	6	18.2%
معا	3	9.1%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على المعطيات الإحصائية

توضح النتائج الإحصائية للعينة المدروسة حول طبيعة العمل , أن 6 مفردات وبنسبة 18.2% طبيعة عملها داخل القسم الإداري, و 24 مفردة بنسبة 72.7% تعمل بالتدريس , في حين 3 مفردات وبنسبة 9.1% طبيعة عملها الإدارة والتدريس معا.

الجدول رقم (3) يبين توزيع مفردات العينة حسب الجنس و الأقدمية

الجنس / الأقدمية	5-1	10-5	15-10	20-15	25-20	المجموع
ذكر	6 35.29%	5 29.41%	4 23.52%	1 5.8%	1 5.88%	17 100%
أنثى	5 31.25%	10 62.5%	1 6.25%	0	0	16 100%
المجموع	11 33.33%	15 45.45%	5 15.15%	1 3.03%	1 3.03%	33 100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على المعطيات الإحصائية

توضح لنا البيانات الإحصائية العلاقة بين الجنس و الأقدمية لدى المبحوثين حيث نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول , أن نسبة 54.45% بالنسبة لفئة 01-05 سنوات أقدميه , حيث كانت الصدارة لجنس الإناث بنسبة 55.55% مقابل 44.44% عند الذكور , تليها الفئة 06-11 سنوات أقدميه , بنسبة 33.33% موزعة ب نسبتيان متعادلتان بالتقريب عند الذكور و الإناث

هما على التوالي 9.09% و 9.38%، تليها الفئة 12-29 سنوات أقدميه ، نجد نسبة 100% من جنس الذكور يتجاوزون خمس وعشرون سنة أقدميه بالمؤسسة.

يمكننا تفسير ارتفاع نسبة المبحوثين من ناحية الأقدمية بأكثر من 15 سنة عند الذكور و انخفاضها عند الإناث ، بأن ميادين العمل بصفة عامة كانت تقتصر على العنصر الرجالي أكثر من العنصر النسوي و خروج المرأة للعمل قبل أكثر من 15 سنة كان أمرا غير مقبول إلى حد كبير ، هذا إذا سمح للأنثى آنذاك بتخطي مرحلة الابتدائي و مواصلة الدراسة في الطور المتوسط ، و ارتفاع نسبة الإناث في فئة الاقدمية، من سنة إلى 5 سنوات ، يدل سوسيولوجيا على التحول الذي شهده المجتمع الجزائري في مجالات مختلفة و خاصة عالم الشغل .

-طبيعة علاقات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل:

الجدول رقم (5)يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الجدية في العمل.

الجدية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	48.5%
لا	9	27.3%
أحيانا	8	24.2%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على المعطيات الإحصائية

-مفهوم العمل : تظهر نتائج الدراسة، أنه بالإضافة إلى كون العمل مصدرا لكسب الرزق، فهو يمثل مكانة اجتماعية للعامل، ذلك أن البطالة دليل فشل عند المجتمع، لهذا يعمل كل فرد على تجنب هذه الوضعية البائسة ، وبالتالي فإن أمن الفرد مرتبط بأمنه المهني، ولهذا نجد أن العمل يمثل لدى أغلبية أفراد العينة وسيلة لتحقيق الذات وبالدرجة الأولى وسيلة للحصول على راتب شهري، إلا أن نسبة 48.5% من المبحوثين ترى بأن زملائها في العمل يقومون به بكل جدية و إخلاص ، في حين نجد ما نسبته 27.3% من المبحوثين ترى بأن الآخر لا يقوم بعمله على أكمل وجه ، 24.2% أجابت بأحيانا و في رأي المبحوثين يعود إلى قلة الدافعية ونقص عملية التحفيز ، و منهم من صرح أن ذلك يعود لكثرة الأشغال و الأعمال؟ و هذا ما يفسره التصور النظري الذي وضعه هيزبرغ ، حيث تكلم عن نوعين من عوامل التحفيز المرتبطة بوضعية العمل هي: عوامل مرتبطة بالظروف المحيطة بالعمل أو بمنصب العمل مثل الأجور و المرتبات و أسلوب القيادة

والإشراف و الأمن المهني ,كل هذه العوامل أطلق عليها بالعوامل الصحية أي وجودها لا يؤدي إلى تحقيق الدافعية أو التحفيز ولكن غيابها يؤثر على سلوك العامل وأدائه داخل المؤسسة .

عوامل داخلية مرتبطة بمضمون العمل وشروط أدائه , مثل مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مستوى المسؤولية والسلطة التي توفرها وضعية العمل للعامل, إلى غير ذلك من العوامل الأخرى وهذه العوامل تؤدي إلى إثارة السلوك الإيجابي لدى العامل في علاقته بعمله أو بالمنظمة ككل (بن عيسى, 2004-2005 ص 120) حيث صرحت نسبة 69.7% من المبحوثين أنه "نعم" فارض سلطته في مكان عمله , وذلك يعود إلى الكفاءة المهنية بنسبة 69.56% و بنسبة 13.04% يعود لأهمية المنصب الذي يشغله و 4.34% للعلاقات داخل القسم,مقابل 21.2% إجابة ب "لا".

وعلى هذا الأساس فإن الفرد في المنظمة يقوم بعملية مفاضلة بين العوائد التي يوفرها له منصب العمل أو وضعية العمل , وبين المتاعب و الأعباء التي يمكن أن تسبب له من جراء القيام بالسلوك الذي تتطلبه هذه الوضعية , فالمنظمة بهذا المعنى ما هي إلا وضعيات متعدد يعيشها العمال على مختلف مراكزهم و مستوى تأهيلهم , و عوامل الرضى ليست نفسية كما يرى ماسلو Maslow بقدر ما هي واقعية وملموسة مرتبطة بظروف العمل ومنصب العمل في حد ذاته (بن عيسى, 2004/2005، صفحة 121) في حين نجد كل من ميشال كروزيه E.Feiedberg et M.Crozier يريان أن ما جاءت به هذه المقاربة كان تصور نفعي لسلوك العامل في علاقته التفاوضية بالمؤسسة من منطلق أنني أقدم لها بقدر ما آخذ منها , أو بقدر ما توفره الوضعية المهنية من عوامل ترضيني ,لكن الشواهد الميدانية عند كروزيه تؤكد أن "سلوك العامل ليس اقتصادي محض وإنما هو سلوك إستراتيجي يقوم على تدعيم وتقوية مراكز القوة لاستعمالها في علاقته التفاوضية مع المنطقة من أجل الدفاع عن مكاسبه الحالية أو الحصول على مكاسب أخرى جديدة ,أي أن العامل يتصرف مع المنظمة حسب المكانة الإستراتيجية التي يحتلها داخل المنظمة وحسب قدرته على استغلال واستعمال هذه المكانة الإستراتيجية من أجل تحقيق الأهداف التي يراها هو انطلاقا من هذه المكانة الإستراتيجية" (Crozie, 1977, p. 41)

-الأسس التي يقوم عليها تحديد المهام و تنظيم العمل بالقسم:

الجدول (6) توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي و الأساس الذي يقوم عليه العمل.

المؤهل العلمي	تحديد دقيق للمهام	يحدده رئيس القسم	ليس هناك تحديد	المجموع
---------------	-------------------	------------------	----------------	---------

ليسانس	3	42.85 %	2	28.57 %	2	28.57 %	7	100 %
ماجستير	12	54.54 %	3	13.63 %	7	31.81 %	22	100 %
دكتوراه	3	75 %	0	0 %	1	25 %	4	100 %
	18	54.54 %	5	15.15 %	10	30.30 %	33	100 %

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على المعطيات الإحصائية

من خلال القراءة الإحصائية للأرقام المحصل عليها نجد أن نسبة 54.5% من مجموع مفردات العينة يقوم عملها على التحديد الدقيق للمهام متطلبات منصب العمل، يمكن تفسير ذلك بأن العمل بالجامعة (أستاذ جامعي)، يحتاج لمؤهل علمي مع التخصص، مقابل 15.2% صرحت بأن عملها يقوم على طبيعة المنصب الذي يضعه أو يحدده رئيسها في العمل، وهي فئة عمال الإدارة، في حين نجد نسبة 30.3% أجابت بأنه ليس هناك برنامج أو تحديد دقيق للمهام داخل القسم. أما فيما يخص التوجهات المطلوبة لدى عينة الدراسة على خلفية عدم رضاهم عن بعض الظروف المتعلقة بالوضعية المهنية للمبجوثين، فنجد أن الأغلبية غير راضية عن الآلات و التجهيزات في القسم بنسبة 42.4% ذلك أن معظم أفراد العينة مرتبطون بشكل أو بآخر مع هذه التجهيزات، سواء كانوا إداريين أو أساتذة، في حين نجد 21.2% ليست راضية عن الفئة المسؤولة في القسم، أو ترغب في تغييرها، لكن عندما نقارنها بالمعطيات الإحصائية المتعلقة بطبيعة العلاقة برئيس القسم نجد أن نسبة 78.8% من عينة الدراسة صرحت بأنه تربطها علاقة تضامن وتماسك مع مسئول القسم، مقابل 6.1% من مجموع مفردات عينة الدراسة أنها على علاقة صراع ونزاع مع المسئول ناتج عن حالة عدم الرضى على طريقة توزيع المهام أو سير العمل أو لأسباب أخرى في حين أجابت 15.2% أنها تتحاشى التعامل مع المسئولين في القسم، مقابل 21.2% من مجموع مفردات البحث تصرح بأنها غير راضية عن المنصب الحالي الذي تشغله، وهذا ما تترجمه النتائج الإحصائية بخصوص السؤال حول الذهاب لقاعة الأساتذة حيث نلمس نوع من الإجابات للتساؤلات السابقة، وهو ما توضحه النسب المئوية حيث تمثل نسبة 3% دائمة الذهاب لقاعة الأساتذة في حين 39.4% أجابت أحيانا، مقابل 57.6% أنها لا تذهب أبدا لقاعة الأساتذة بسبب أنه لا توجد قاعة أساتذة بالقسم؟ وعلى هذا الأساس فإن الفرد في المؤسسة يقوم بعملية مفاضلة بين العوائد التي يوفرها له منصب العمل أو وضعية العمل وبين المتاعب و الأعباء التي يمكن أن

تسب له من جزاء القيام بالسلوك الذي تتطلبه هذه الوضعية , فالمنظمة بهذا المعنى ما هي إلا وضعيات متعدد يعيشها العمال على مختلف مراكزهم و مستوى تأهيلهم و عوامل الرضى هما ليست نفسية كما يرى ماسلو Maslow بقدر ما هي واقعية وملموسة مرتبطة بظروف العمل ومنصب العمل في حد ذاته فإذا كان العامل على قناعة تامة بجودة وجمال المهنة التي يزاولها فإنها تشكل له مصدر قناعة واندماج في العمل و انتساب للمؤسسة.

الجدول رقم (7) يبين توزيع مفردات العينة حسب :

العلاقة بزلاء العمل			مجال الحرية في العمل			العلاقة مع الطلبة		
ك	%		ك	%		ك	%	
20	60.60%	تضامن وتماسك						
5	15.2%	تنافس وتسابق	14	42.4%	كلما أرت ذلك	9	27.3%	مقبولة
2	6.1%	نزاع وصراع	16	48.5%	كلما سمحت الظروف	15	45.5%	حسنة
6	18.2%	حسب الظروف	3	9.09%	كلما غابت الرقابة	9	27.3%	ممتازة
33	100%	المجموع	33	100%	المجموع	33	100%	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على المعطيات الإحصائي

-أما فيما يخص العلاقات الأفقية, فإن نسبة 60.6% من مفردات العينة صرحت بأنها على علاقة تضامن وتماسك و تأنس مع زملائها بنسبة 15.2% بينها علاقة تنافس وتسابق لتحقيق مزيد من النجاحات وهي من فئة الأساتذة, في حين 18.2% ترى بأن علاقتها مع زملائها متغيرة حسب الظروف, وعليه يمكن أن نقول أن العمال داخل القسم بصفتهم فاعلين اجتماعيين يتميزون بمستوى من الاستقلالية الذاتية ويسعون إلى تحقيق أهدافهم الخاصة مهما كانت وضعيتهم المهنية والهرمية يستحذون بشكل أو بآخر على درجة معينة من السلطة في علاقتهم بعضهم ببعض أو في علاقتهم بالمنظمة , وبالتالي حتى يتمكن من فهم سلوكياتهم لابد أن نفهم إستراتيجياتهم لفهم هذه الإستراتيجية لابد من تحديد سلطتهم الظاهرة والخفية التي يتمتعون بها داخل المؤسسة, هاته الأخيرة التي تتميز بالخصائص التالية:(Crozier,1977,p153)

-أنها موقفية أي تتغير بتغير الوضعية الرسمية التي تتحكم فيها عوامل عديدة منها ما هو مرتبط بالتنظيم الرسمي ومنها ما هو مرتبط بعلاقة الفاعلين بعضهم ببعض , ومنها ما هو مرتبط بالعوائق و الظروف المحيطة بهم بحيث يشير ميشال كروزيه , أنه ضمن هذه العوائق وفي إطار هذه البيئة التنظيمية والقواعد الرسمية تفرز المنظمة مصادر يستمد منها الفاعلين سلطتهم داخل المنظمة

هي:(Crozier,1977,p71) -الكفاءة والقدرة المهنية العالية :-امتلاك المعلومة والاستحواذ

عليها- العلاقة النوعية بالمحيط الخارجي- استعمال وتطبيق القواعد التنظيمية.

-درجة التعاون مع الطلبة:تراوحت بين مقبولة بنسبة 27.3%لدي الفئة الإدارية و بين حسنة

بنسبة 45.5%لدى فئة الأساتذة.

-درجة الحرية في العمل:هي الأخرى تراوحت بين نسبة48.5% من المبحوثين أجابت بأنه كلما

سمحت الظروف ,في حين 42.4% أجابت أنه كلما أرادت ذلك أي أنه ليست هناك قيود عليها

,و هي ضمن فئة الأساتذة فالتخصيص المهني الدقيق يمنح لصاحبه إمكانية تفاوضية عالية وفي

علاقته بالمنظمة من جهة وفي علاقته بزملائه من جهة.

الجدول رقم (8)يبين توزيع مفردات العينة حسب :

العراقيل الإدارية		في حالة الإجابة ب" نعم"		دافع تقديم الخدمات	
ك	%	24	% 72.7	22	% 66.7
ك	%	24	% 72.7	22	% 66.7
8	%24.24	5	%15.15	9	%27.33
لا	% 75.8	4	% 12.1	2	% 6
المجموع	%100	33	% 100	33	% 100

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المعطيات الإحصائية

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نجد 75.8% صرحت بأنها لا تتعرض لعراقيل إدارية

أثناء عملها مقابل 18.2%صرحت بأنها تواجهها عراقيل إدارية أثناء عملها , و ترجع هاته الأخيرة

ذلك إلى تعقد اللوائح الإدارية بنسبة22.22%,في حين ترجعها أخرى إلى طول الإجراءات القانونية

و التسبب الإداري بنسبة33.33% , ومنها من يرجع ذلك إلى وجود محاباة بين الأساتذة

بنسبة44.44%.

-تقديم خدمات: وفي الإجابة عن سؤال هل سبق وأن طلب منك رئيسك القيام بخدمات خاصة

ليست من مهامك الرسمية في العمل؟ أجابت 27.3% بنادر ما يحدث ذلك, في حين أجابت

نسبة6.1% من مجموع مفردات الدراسة أن ذلك يحدث بصفة متكررة 81.81% بدافع المساعدة

لا غير ,في حين جاءت الإجابات بنسبتين متساويتين تقدر ب9.09% أنها لا تستطيع أن ترفض

ذلك ,و أن ذلك يزيد من إمكانية النجاح وظيفيا (ترقية-توصية), حيث يمكن تفسير هذه النتائج

بما ذهب إليه فكتور فروم Victor Vroom (سالم، 1989، صفحة 51) الذي يرى أن سلوك العامل في المنظمة هو محصلة للعوائد التي سيحصل عليها حيث يمثل الفرد إلى الاختيار بين بدائل عديدة للسلوك .

الخاتمة:

ما يمكن قوله بخصوص تحقق الفرضية من عدمها , فإن الدراسة الحالية تؤكد التصور الذي وضعه وطوره كل من ميشال كروزيه M.Crozier et E.Fridberge (Crozier,1977,p44) سلوك الأفراد داخل المنظمة ليس إجابة آلية و أوتوماتيكية للوضع المهنية داخل المنظمة, وإنما هو واعٍ من اختيارات هؤلاء , فمن منطلق أن السلوك فعل إستراتيجي يترجم اختيارات الفاعل الدفاعية في علاقتها بالبنية التنظيمية و عوائقها, أن النظام الرسمي مهما كانت درجة تشكيله دقيقة وصارمة تبقى به دائماً ثغرات تترك مجالاً للمناورة والتحرك , يستعمله هؤلاء الفاعلين من أجل تحقيق هذه الأهداف الشخصية المترتبة عن ظروف الوضعية المهنية التي يعيشونها داخل المؤسسة, فسلوك الفاعل في هذه الحالة هو إجابة للوضعية التي يواجهها داخل المؤسسة.

-فيما يخص العلاقة بين العمال و الإدارة, تكشف عن مؤشرات للصراع والتوتر في هذه العلاقة , وهو ما عبرت عنه النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية, الناتجة عن حالة عدم رضا عن طريقة توزيع المهام أو تقسيم العمل بنسبة 6.1 % , وفئة أخرى أنها تتحاشى التعامل مع المسؤولين بنسبة 15.2 % .

-أما فيما يخص العلاقات الأفقية, فإن نسبة 60.6% من مفردات العينة صرحت بأنها على علاقة تضامن وتماسك و تأنس مع زملائها بنسبة 15.2% بينها علاقة تنافس وتسابق لتحقيق مزيد من النجاحات وهي من فئة الأساتذة.

-وفي محاولة لتسليط الضوء على بعض مظاهر السلوك التنظيمي مثل الروح المعنوية و تماسك الجماعة وهو ما وقفت عنده نتائج الدراسة الميدانية , من خلال التطرق لعامل الإحساس بروح المسؤولية , اتضح أن العمال على دراية و وعي كبيرين بمسؤوليتهم تجاه عملهم .

-كما اتضح أن العمال على مستوى المؤسسة الجامعية لا يعانون من انسداد القنوات الاتصالية فهم يعتمدون بالدرجة الأولى على احترام السلم الهرمي، ومنه وفقد تحققت فرضية هذه الدراسة.

المراجع

- 1- إبراهيم الغمري. (1980). *السلوك الإنساني و الإدارة الحديثة*. القاهرة : دار الجامعات المصرية.
- 2- أحمد زكي بدوي. (1982). *معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية*. مكتبة لبنان.
- 3- راوية حسن. (2002). *السلوك التنظيمي المعاصر*. الأسكندرية: الدار الجامعية.
- 4- رفيق قروي. (2010/2009). *علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسولوجية لاشكال الصراع في ظل الخصوصية*. عنابة، الجزائر: كلية الآداب والعلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة باجي مختار عنابة، رسالة دكتوراه غير منشورة.
- 5- عمار بوحوش. (1995). *مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 6- فؤاد سالم. (1989). *مفاهيم الإدارة الحديثة*. عمان: المستقبل للنشر و التوزيع.
- 7- محمد المهدي بن عيسى. (2005/2004). *ثقافة المؤسسة*. الجزائر: كلية الآداب والعلوم الإنسانية و الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة.
- 8- منية غريب. (2007/2006). *علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بمركب اسميدال-عنابة*. كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، رسالة دكتوراه غير منشورة.
- 9- مورييس أنجريس. (2006). *منجية البحث العلمي في البحوث الإنسانية ترجمة بوزيدة صحراوي وآخرون*. (صحراوي بوزيدة، المترجمون) الجزائر: دار القصبية للنشر.
- 10- ناصر دادي عدون. (بدون سنة). *إقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين*. دار المحمدية العامة.
- 11- Bogomolova, N. (1973). *humun relation doctione: Ideoloy weapon of Ihe monopolies progress publishers, moscow*.
- 12- Crozie, M. (1977). *L'acteur et le Syst'eme*. Paris: ed, du seuil.
- 13- Rivero, J. (1993). *Droit du travail, presse uni verstaire de france collection*.