

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الإجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع عمل وتنظيم

التفاعل الإجتماعي ودوره في رفع مستوى أداء العمال داخل
المؤسسة
دراسة ميدانية بمصنع الفاخورة المغاربية بلدية المالح

من إعداد الطلبة:

بولغيتي حنان.

إروان حنان.

تحت لجنة المناقشة المكونة من:

الصفة	الرتبة	اللقب والاسم
رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	سعدي عربية
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر - أ -	بن مهرة ليندة لطيفة
مناقشا	أستاذ مساعد - ب -	قوراري أسماء

السنة الجامعية: 2023 - 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرهان

الحمد لله الذي الهمننا الصحة و العافية و العزيمة و ووفقنا في إتمام هذه المذكرة نتقدم بخالص

الشكر و التقدير إلى أستاذتنا الدكتورة "بن مهرة ليندة لطيفة" على ما قدمته لنا من

جهد و توجيهات و معلومات قيمة ساهمت في إنجاز موضوع دراستنا.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى الإدارية أسيا بمصنع الفاخورة المغاربية حيث ساعدتنا في

جمع المعلومات الخاصة بالجانب الميداني .

كما لا أنسى فضل الدكتور ملال الطيب الذي ساندني طوال مسيرتي الدراسية

و دعمني عند كل محطة بكل ما عنده من جهد و معلومات والذي كان جزء في إنجاز هذا

العمل .

و شكر خاص إلى الطالبة فرح بقسم الإقتصاد و التي ساعدتنا في إنجاز برنامج الحزم

الإحصائي و spss.

و أخيرا نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساندنا بمعلوماته القيمة في دراستنا من قريب

و بعيد و الوصول إلى هذه المرحلة .

إهداء

الحمد لله عزو جل على منه و عونہ لإتمام هذا البحث

أهدي هذا العمل إلى من كانا السبب في وجودي إلى من ساندتني طوال مشواري الدراسي و دعمتني بكل ما عندها من حب و معرفة، و وهبتني كل العطاء والحنان، التي صبرت على كل شيء والتي رعنتني حق رعاية و كانت دعواتها لي بالتوفيق، تبعتني خطوة بخطوة في عملي، نبع الحنان أمي الحبيبة، جزاها الله عني خير الجزاء و أطال بعمرک و حفظك لنا إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى صاحب السيرة العطرة و الفكر المستنير إلى من كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي، والذي الحبيب أطال الله في عمرک و حفظك لنا .

إلى إخوتي و أحبتي أحمد ياسين و محمد قادة اللذان يساهمان دائما في دعمي بكل حب و حنان أدعوا الله أن يحميكم و يرفعكم و يوفقكم في حياتكم .

إلى خالي العزيز ملال الطيب الذي هو بمثابة الأخ والأب والصدیق الذي كان على الدوام ناصحا أميناً و قدم لي الكثير في صور صبر و أمل و محبة إلى خالتي القريبة على قلبي و ملهمتي أمينة الأخت الغالية.

إلى نصفي الآخر و من جمعني بها هذا العمل، صديقتي و حبيبتي إلى من وهبني الله بها، إلى من لاقتني بها صدفة الجامعة إلى الأخت إروان حنان أدعوا المولى عز و جل أن يلهمك الصحة و العافية و يفتح لك أبواب الخير و العطاء .

بولغيتي حنان

إهداء

إلى مصدر الحب والعطاء، إلى من فتحت عيناى على بسمتها، إلى من عودتني طاعة الله ورسوله ، إلى نور عيني والدتي الحبيبة الغالية رحمونة حليلة ، أهدي إليك هذا الإنجاز ، شكرا على دعمك المادي والمعنوي الذي لا ينقطع، شكرا على إيمانك وعلى كل كلمة تشجيع ودعاء خرج من قلبك الطيب .

إلى أختي الحبيبة ورفيقة دربي سلمية و أخي العزيز واسيني أسأل الله أن ينير دربكما ويحفظكما لي دائما وأن يرزقكما سعادة لا تنتهي والتوفيق في حياتكم .

إلى من ينبض قلبي بحبهم إلى أعلى وأحلى براعم في الدنيا، خير الدين، أماني وإسلام، وفقكم الله ورعاكم يا من تقدمون لي الحب الصادق والبريء .

إلى من تقاسمت معها هذا العمل، صديقتي ورفيقة دربي حنان، شكرا لك على كل ما شاركناه معا في إنجاز هذه المذكرة ، أسأل الله أن يرزقني سعادة لا تنتهي وأن يبعد عنكي كل ما يحزنكي .

إلى جميع صديقاتي أطال الله في عمرهن بالصحة والعافية .

إلى كل من ساهم في تقديم يد العون من قريب وبعيد .

إروان حنان

مقدمة

يعد التفاعل الاجتماعي النواة الأساسية في حياة الفرد والجماعة، وهو جوهر وجود المجتمع واستمراره لما له من دور محوري في تطوير العلاقات الاجتماعية وتماسك المجتمع وكذلك اندماج الفرد، فالمجتمعات تتكون من تفاعلات مستمرة بين أفرادها لتأثيره الإيجابي في تلبية احتياجات الإنسان الأساسية وتشكل الهوية الاجتماعية، فمن خلاله يتم تحديد الأدوار الاجتماعية واكتساب الخصائص الإنسانية المتمثلة في القيم والعادات والتقاليد وكذا لغة المجتمع والثقافة المحلية، بحيث يعد شرطاً أساسياً لتكوين الجماعات وبقاء المجتمع، كما أنه أساس التنشئة الاجتماعية بإعتباره عملية إجتماعية متبادلة يتم فيها تبادل الأفكار والسلوكيات والمشاعر والتصرفات، والتي تؤدي بدورها إلى تقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع من خلال التماسك والترابط والاندماج بين أفرادها وتقوية روح العمل الجماعي.

يشمل التفاعل الاجتماعي مختلف جوانب الحياة الاجتماعية وعليه فإنه يؤثر بشكل كبير على مختلف جوانب عمل المنظمات والمؤسسات، فلا يمكن تصور أي منظمة أو مؤسسة بدون تفاعل إجتماعي بإعتباره من أهم العوامل المساهمة في إزدهارها وتحقيق أهدافها فهو يشكل أساس التواصل والتعاون بين أعضائها وتطوير مهاراتهم عن طريق العمل الجماعي، كما يعد التفاعل الاجتماعي مسؤولاً رئيسياً في خلق بيئة عمل إيجابية تتسم بروح المبادرة والجودة المطلوبة وكذا تنمية الأداء بين عمالها.

وفي ظل التحولات التي يشهدها العالم اليوم، تواجه المنظمات والمؤسسات تحديات جديدة، فإنها تسعى جاهدة للحفاظ على بقائها ومكانتها في السوق كما أنها تبذل قصارى جهدها لتطوير إستراتيجيتها ورفع مستوى ثقافتها التنظيمية وتحفيز موظفيها لتحقيق أفضل النتائج على المدى الطويل، وبشكل عام فإن جميع المنظمات والمؤسسات المتميزة تسعى إلى تبني أساليب إدارة فعالة لتحقيق النجاح والتميز.

وبالتالي فإن التفاعل أداة قوية لجميع المنظمات، بحيث يلعب دورا هاما لتجسيد أهدافها على أرض الواقع وتنمية أداء العاملين، فإن هذا الأخير يساعد على تحسين التواصل بين أفرادها كما يساهم في تبادل الأفكار والمعلومات وأيضا تعزيز الإبداع والإبتكار، مما يؤدي لإيجاد حلول للتحديات التي تواجهها وخلق أفكار وفرص جديدة لتطوير المهارات ومختلف القدرات والخبرات لدى العاملين.

وهذا يؤكد لنا بلا شك مساهمته القيمة في تمكين كل من العاملين والمؤسسة على حد سواء في تحقيق التفوق عبر تعزيز الكفاءة والجودة والإنتاجية ومن ثم التميز في الأداء.

فأداء العاملين ليس مرتبط بقدراتهم وكفاءتهم فقط وإنما بطبيعة المعاملات داخل بيئة عملهم، وعليه لا يعد الإعتماد على مهاراتهم كافيا لتحقيق أفضل أداء منهم، بحيث لا يمكن إغفال التأثير الإيجابي للعلاقات الإنسانية على تحفيز العاملين و تعزيز دافعيتهم وإنتاجيتهم داخل بيئة

العمل، فالإنسان كائن إجتماعي بطبعه، لا يكتفي بالعيش بمفرده، وإنما يسعى إلى التواصل والتفاعل مع الآخرين لمشاركة تجاربه وإحتياجاته وأفكاره وبناء علاقات إيجابية قوية ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال التفاعل الإجتماعي الفعال، ونفس الشيء ينطبق على العامل داخل المنظمة، فهو يسعى بشكل طبيعي لخلق فرص للتفاعل مع زملائه ومنظمته أيضا لتلبية إحتياجاته الإجتماعية وتحسين أداءه الوظيفي وتحقيق التطور المهني.

وبناء على هذا الأساس، إزدادت رغبتنا في معالجة موضوع التفاعل الاجتماعي ودوره في رفع مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة، ومعرفة العلاقة بين هذه المتغيرات وكذا تحليل مدى تأثير أهم العوامل التي تؤثر على مستوى أدائهم بإعتبار العاملين من أهم الموارد الرئيسية ومصدر النجاح وإزدهار أي منظمة، وخاصة أنه يعتبر من أهم المواضيع في تخصصنا علم اجتماع تنظيم وعمل الذي يهتم بدراسة العلاقات الإجتماعية وفهم طبيعة الممارسات و سلوك الأفراد داخل المنظمات.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

يعد التفاعل الإجتماعي عنصرا أساسيا في بيئة العمل فهو يساهم في بناء علاقات إيجابية بين الموظفين وتوفير فرص للتوسع والنمو فيما بينهم، كما يلعب دورا حيويا في تعزيز الابتكار والإنجاز وتحقيق الأداء المتميز بين الموظفين بإعتباره مؤشرا هاما على مدى قدرة العامل في تحقيق الفعالية وتطوير أداءه مما يساهم في تحقيق إستراتيجيات المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها الأساسية، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الفصل من خلال تحديد الجانب المنهجي وأهم المفاهيم الإجرائية والفرضيات لإبراز أهمية موضوعنا.

أولاً: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: بدوي زهية، بعنوان العنف الأسري وعلاقته بعملية التفاعل الإجتماعي عند المراهق، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الإجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية تخصص علم النفس دراسة الجماعات و المؤسسات 2009-2010.

تناولت هذه الدراسة العنف الأسري وما يترتب عنه من تأثيرات سلبية لدى المراهق نتيجة ما يسببه من خلل على مستوى عملية التفاعل الإجتماعي ، فالأسرة تعتبر الركيزة و الدعامة الأساسية التي يبني عليها المجتمع وهي المسؤولة عن إعداد أفراد صالحين قادرين على أخذ روح المبادرة، فالطفل ومنذ اللحظة الأولى يجد نفسه وسط أسرة يأخذ منها معايير وقيمه ولغته وأساليب تواصل مع الآخرين وجميع أنماط التفكير والسلوك لما لها من دور فعال في تنشئته الإجتماعية خصوصا بمرحلة المراهقة نظرا لأهمية التغيرات في هذه المرحلة وما تتركه من آثار نفسية في شخصية الفرد، خاصة إذا كانت الأسرة تمارس العنف وسلوك عنيف تجاه الأبناء ما يؤدي إلى إختلال التفاعل الإجتماعي له في سلوكياتهم العدوانية والكثير من المعاناة النفسية من خوف وقلق وإنحراف، وبالتالي فهي سبب في ضياع الفرد والمجتمع هذا ما دفع بالباحثة إلى القيام بدراسة حول هذا الموضوع الفعال والمتمثل في العنف الأسري حيث تمحورت هذه الدراسة حول التساؤل التالي:

ما مدى تأثير العنف الأسري على عملية التفاعل الإجتماعي؟

و تم صياغة الفرضية العامة للدراسة :

- يؤثر العنف الأسري سلبا على عملية التفاعل الإجتماعي عند المراهق.

أما الفرضيات الفرعية:

- يؤثر العنف الأسري سلبا على مفهوم الذات للمراهق فيقل تقديره لذاته ويشعر بالعجز

والعدوانية ولا يتمكن من إقامة علاقات إجتماعية عميقة مع الآخر.

- يتقمص المراهق السلوكيات العدوانية من النماذج الأبوية المقدمة من الأسرة والعدوانية هذه

تنفره من الارتباط فتضطرب علاقته به.

- يؤثر العنف الأسري سلبا على حاجة الإنتماء عند المراهق سواء الانتماء الأسري فيشعر بعدم

الرغبة في البقاء مع أسرته ومحاولة الهروب منها أو الإجتماعي بالحد من جماعات الأقران.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة يمكن ذكرها فيما يلي:

- التعرف على واقع المراهق في ظل الأسلوب التربوي المستعمل معه (العنف والقسوة)

ومحاولة معرفة مدى تأثيره عليه لاحقا في تكوين علاقاته سواء في المدرسة أو الشارع .

-إنتشار ظاهرة العنف الأسري والرغبة في إلتماس الحقائق عن قرب من خلال الاطلاع المباشر على هذه الأسر.

-تبيان أهمية العلاقات الأسرية السليمة في نجاح المراهق في تحقيق هويته.

- محاولة تصحيح العلاقات الداخلية والتفاعلات الخاطئة التي تتسم بالعنف داخل الأسرة من خلال إظهار مدى خطورة انعكاساتها على بناء شخصية المراهق.

كذلك من بين النتائج التي توصلت إليها الباحثة ما يلي :

-هناك علاقة بين العنف الأسري والتفاعل الإجتماعي إذ أن العنف الأسري يؤدي إلى تكوين تفاعل سلبي قوامه العنف والإنسحابية وعدم الرغبة في الانتماء.

- العنف يساهم في تكوين مفهوم ذات سلبي يؤثر على التفاعل.

-شعور المراهق المعنف بالعزلة الإجتماعية والمعاناة من مشاكل واسعة في بناء علاقات إجتماعية مع الآخرين من حوله.

- الإساءة الأسرية للطفل تؤدي إلى مشكلات سلوكية وإنفعالية خطيرة كفقدان الثقة في النفس،

نقص التعلق والإرتباط العاطفي بالوالدين ونقص التعاطف مع الآخرين وإنخفاض التوافق الإنفعالي والنفسي والقدرة المعرفية.

تقييم الدراسة:

لقد كانت هذه الدراسة مهمة من أجل معرفة أثر العنف الأسري على عملية التفاعل الاجتماعي عند المراهق وساهمت في تسليط الضوء على أهم العوامل الأسرية التي تؤثر على المراهق من تفاعلات اجتماعية، وتوصلت في الأخير إلى إثبات فرضيتها المتمثلة في تأثير العنف الأسري السلبي على عملية التفاعل حيث ركزت على دراسة هذه الظاهرة بمختلف جوانبها ومآلها من تأثيرات على مستوى التفاعل الاجتماعي للمراهق، وإستقباله للعالم الخارجي من خلال تبيان النتائج الاجتماعية السلبية الذي يسببه العنف الأسري له من فقدان الثقة بالذات وضعف القدرة على التركيز الإنسحاب والعزلة وتوتر العلاقات الاجتماعية مع الآخرين ونقص التعلق والإرتباط العاطفي بالوالدين، مما يؤدي إلى تنشئة اجتماعية خاطئة للمراهق نتيجة العلاقات الداخلية والتفاعلات الخاطئة التي تتم بالعنف داخل الأسرة وبالتالي فلقد حاولت الباحثة من خلال دراستها إظهار مدى خطورة انعكاسات الأسرة على بناء شخصية المراهق ومحاولة توعية الآباء تجاه أبناءهم بإنتهاج أسلوب الحوار والتواصل للتقليل والحد من هذه الظاهرة المنتشرة والخطيرة خاصة والمتمثلة في ظاهرة العنف الأسري وتأثيره على مستوى المراهق والمجتمع عامة.

الدراسة الثانية: طبيش ميلود، بعنوان الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم

الإجتماع جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية قسم علم الإجتماع تخصص علم الإجتماع الإتصال في المنظمات 2010-2011.

تناولت هذه الدراسة كل ما يتعلق بالإتصال التنظيمي داخل المؤسسة وأثره على العاملين، بإعتباره أحد أهم عمليات التفاعل الإجتماعي الذي يهدف إلى تقوية العلاقات الإنسانية من أفراد وجماعات ومؤسسات إجتماعية، وبالتالي فإن جوهر هذه الدراسة هي محاولة الكشف عن العلاقة بين الإتصال التنظيمي والتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة، وتضمنت الدراسة التساؤل التالي:

- هل هناك علاقة بين الإتصال التنظيمي والتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة؟

وتم صياغة الفرضيات التالية:

- يعمل الإتصال في المؤسسات على تنمية العلاقات الإجتماعية بين العاملين.

- الإتصال التنظيمي ينمي المهارات الإجتماعية بين العاملين.

- للإتصال التنظيمي علاقة وطيدة بديناميكية جماعة العمل داخل التنظيم.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مكانة الإتصال داخل المؤسسة ودوره في تطوير اتجاهات العاملين وسلوكياتهم قصد تفعيل عملية التفاعل الإجتماعي ومحاولة تشخيص وتحليل الإتصال داخل المؤسسة وعلاقته بتنمية المهارات الإجتماعية للعاملين إضافة إلى التعرف على

عملية الإتصال داخل المؤسسة وعلاقتها بالتفاعل الإجتماعي من خلال الروح المعنوية للعاملين وما ينتج عنها من التعاون والترابط والإنسجام بين جماعة العمل.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث يمكن ذكرها فيما يلي:

- يعمل الإتصال في المؤسسة على تنمية العلاقات الإجتماعية بين العاملين.

- للإتصال التنظيمي علاقة وطيدة بديناميكية جماعة العمل داخل التنظيم.

- الإتصال التنظيمي ينمي المهارات الإجتماعية داخل التنظيم.

- وجود علاقة إيجابية عالية بين الإتصال والتفاعل بين العاملين ولهذا يدل على وجود تفاعل بأشكال مختلفة.

-الإتصال داخل المؤسسة يعمل على تكثيف اللقاءات بين الزملاء ومن خلال تلك اللقاءات داخل محيط العمل يمكن نقل مجموعة من الرسائل وكذا تبادل المعلومات والآراء.

- يعمل الإتصال التنظيمي على تمثين الروابط المهنية وكذا تحمل المسؤوليات داخل المؤسسات.

- الإتصال يسمح بتكوين علاقات صداقة قوية بين جماعة العمل وبالتالي وجود علاقة عالية بين الإتصال والتفاعل.

- يساهم الإتصال التنظيمي في تنفيذ مخططات العمل.

تقييم الدراسة :

ركزت الدراسة على عامل أساسي يساهم في نجاح أي مؤسسة أولاً هو الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة، حيث أكدت صحة الفرضيات المتعلقة بالدور الأساسي الذي يلعبه على مستوى الفرد والجماعة داخل المؤسسات والمنظمات، والتأكيد على وجود علاقة قوية جدا بين الإتصال التنظيمي والتفاعل الإجتماعي بحيث يؤدي إلى شرح التعاون والعمل الجماعي وإعطاء الفرد أكثر فعالية في نشاطه مع المحيط الداخلي، بحيث عالجت الدراسة جميع الأبعاد لتحقيق هدفها الرئيسي لما يتوافق مع جميع خطوات البحث العلمي من منهج وأدوات التحليل ودراسة جميع بيانات الدراسة، وإثراء الرصيد المعرفي وتبسيط الضوء على أبرز العوامل المؤثرة في العاملين داخل المؤسسة والمتمثل في الإتصال والتفاعل الإجتماعي.

الدراسة الثالثة: بوبرطخ عبد الكريم، بعنوان "دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الجرارات الفلاحية، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر في علوم التسيير بجامعة منثوري قسنطينة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير
شعبة تسيير الموارد البشرية 2011-2012.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظام تقييم أداء العاملين المطبق في المؤسسة الجزائرية، وتحليل هذا النظام والتعرف على نقاط القوة والضعف فيه، وفهم مكوناته وتحديد أفضل الطرق لتقييم أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية، وكيفية الاستفادة من تطبيقاته من أجل تعظيم مكاسبه سواء بالنسبة للمؤسسة أو العاملين وتوضيح أهمية تطبيق هذا النظام خاصة بالنسبة للعاملين، ووضع نظرة إيجابية نحوه وتبديد تخوفهم منه ذلك أنهم يظنون في غالب الأحيان أن هذا النظام يعد موجه لكشف أخطائهم وإنزال العقوبات بهم، حيث توصل الباحث إلى طرح الإشكال التالي: ما هو دور نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية وما هي فعاليته؟

أما التساؤلات الفرعية:

- ما هي مكونات نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟
- هل يتسم نظام التقييم المطبق في المؤسسة الموضوعية والدقة وهل يحقق أهداف المؤسسة والعمال على حد سواء؟

ما مدى علاقة نتائج تقييم أداء العاملين باتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة الجزائرية؟

هل يشكو نظام التقييم الحالي من مشاكل وصعوبات تحول دون فعاليته؟

ومن أهم النتائج إلي توصل إليها الباحث يمكن ذكرها فيما يلي:

- أن نظام تقييم أداء العاملين المطبق في المؤسسة كان في بداية تطبيقه نابع عن مرسوم قانوني وليس نابع من إحتياجات المؤسسة، لتطوير والحفاظ على مكانتها في إطار السوق والمنافسة العالمية، فكانت تخضع هذه المؤسسة لحماية الدولة في إطار إعادة الهيكلة والصناعات النائية، ولكن بعد مرور الوقت وتمتع المؤسسة بالإستقلالية في التسيير ظهرت الحاجة لتطبيق هذا النظام لما له من دور في تفعيل وتحقيق أهداف المؤسسة.

- إعداد التقييم يكون من طرف المدير العام ذلك بإشتراك رؤساء مراكز المنفعة ثم يتم التنقيط من طرف إدارة الموارد البشرية.

- الهدف من التقييم يحدد بعد القيام بالتقييم وفي الغالب يكون الهدف من أجل صرف الحوافز والمكافأة.

- يرى العاملون أن نظام تقييم الأداء له أهمية ذلك لتحسين إنتاجيتهم وما ينتج من تغذية عكسية من أجل إستمرار وتحقيق النمو لإنتاجية العامل مما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة من أجل تحقيق إستراتيجيتها.

- يزيد من هذه الأهمية أن التقييم وعرض النتائج يكون بطريقة مباشرة بين الرؤساء المباشرين والمستخدمين حيث يخبرهم بنواحي الضعف والخطأ لتفاديها في المستقبل.

الدراسة الرابعة: هناء قطوشة، بعنوان التفاعل الإجتماعي ضمن الأنشطة الثقافية والرياضية المدرسية في مرحلة التعليم المتوسط، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه بجامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، تخصص علم إجتماع التربية .2016-2015

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقديم الأنشطة الثقافية والرياضية من خلال التأصيل النظري لها وتوضيح أهمية التفاعل الإجتماعي وعملياته التي يجب على التلميذ المراهق أن يمر بها، كذلك إبراز دور النشاطات الثقافية والرياضية المدرسية خاصة منها النشاطات الجماعية لبناء وتنمية شخصية المراهق حيث توصلت الباحثة إلى طرح الإشكال التالي:

-هل تساهم الجمعية الثقافية والرياضية المدرسية في تنمية التفاعل الإجتماعي للتلميذ المراهق في مرحلة التعليم المتوسط؟

أما التساؤلات الفرعية:

-هل تساهم الجمعية الثقافية والرياضية المدرسية في تنمية قيمة التعاون للتلميذ المراهق الممارس للأنشطة في مرحلة التعليم المتوسط؟

-هل تساهم الجمعية الثقافية والرياضية المدرسية في تنمية قيمة التكيف للتلميذ المراهق الممارس للأنشطة في مرحلة التعليم المتوسط؟

-هل تساهم الجمعية الثقافية والرياضية المدرسية في زيادة العلاقات الإجتماعية للتلميذ المراهق الممارس للأنشطة في مرحلة التعليم المتوسط ؟

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة يمكن ذكرها فيما يلي:

من خلال الأنشطة الثقافية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط يحدث التفاعل بين التلاميذ، ومن ضمن هذه الأنشطة هناك تفاعل بين التلاميذ ولهذا نرى من خلال النتائج المتحصل عليها من الإستبيان ومن إختبار القياس السوسيومتري نجد أن الفرضيات المتحصل عليها بعد تطبيق الأسلوب الإجتماعي أن الأنشطة الثقافية والرياضية المدرسية الإجتماعية لها علاقة كبيرة ووطيدة بينها وبين التفاعل الإجتماعي وظهر ذلك خلال الإحتكاك بين التلاميذ وإندماجهم مع بعضهم، إذ نجد أن المشاركة فيما بينهم والتعاون إضافة إلى تنمية روح الجماعة فأتثناء ممارستهم للنشاط مع بعضهم نجد هناك نوعان من التنظيم، أي أن كل تلميذ على دراية بدوره داخل الجماعة مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الإجتماعي ولهذا فالنشاط الثقافي والرياضي المدرسي يتيح للتلميذ فرصا عديدة من التفاعل الإجتماعي والذي يجعل التلميذ يحاول إظهار أقصى ما عنده من إمكانيات وقدرات حتى تسهم في إثراء شخصيه التلميذ الإجتماعي، وتخلصه من دائرة التمركز حول ذاته وبالتالي تقل حدة مشاعر العدوانية والضيق عنده وهذا من خلال مظاهر الرضا والسعادة التي يشعر بها وهو يتعاون مع الآخرين أثناء ممارستهم للأنشطة.

تقييم الدراسة :

إن النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة تتوافق مع فرضياتها، حيث تبين أن هناك علاقة وطيدة بين التفاعل الاجتماعي والأنشطة الثقافية والرياضية كذلك رسم وتوضيح العلاقة الاجتماعية بين التلاميذ ودمجهم مع بعضهم من خلال التعاون والمشاركة فيما بينهم وذلك يرجع إلى دور النشاط الممارس، إضافة إلى الدور الذي تلعبه النشاطات الثقافية والرياضية في تخليص التلميذ من دائرة التمركز ودمجه مع بقية التلاميذ حيث يخلق ذلك مظاهر الرضا والسعادة، أما النقطة التي لاحظتها في هذه الدراسة أن الباحثة قامت بتوظيف النظريات الفرضيات في الجانب الميداني.

الدراسة الخامسة: سعيد سمير أبو جليلة، بعنوان أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الإستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز تقييم الأداء) في شركات الإتصال مما يلفت نظر المدراء إلى أهمية تطويره وتحديثه، كذلك التعرف على مستوى أداء العاملين في شركات الإتصال الليبية وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية لأدائهم إضافة إلى تحليل أثر إستراتيجيات

إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية وإيجاد حلول وتوصيات للمشكلات والمعوقات التي تعاني منها إدارة الموارد البشرية في شركات الإتصالات الليبية، حيث توصل الباحث إلى طرح الإشكال التالي:

-هل يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (الإستقطاب والتعيين التدريب والتطوير التحفيز تقييم الأداء) على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية؟

التساؤلات الفرعية:

ما مستوى تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على جودة العمل المنجز لدى العاملين في شركات الإتصالات الليبية؟

-ما مستوى تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الإلتزام لدى العاملين في شركات الإتصالات الليبية؟

-ما مستوى تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على كمية العمل المنجز لدى العاملين في شركات الإتصالات الليبية؟

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث يمكن ذكرها فيما يلي:

أولا : إستراتيجية الإستقطاب والتعيين:

أظهرت النتائج أن مستوى المتوسطات الحسابية لمجال الإستقطاب والتعيين كان مرتفع وحصلت إستراتيجية الإستقطاب والتعيين على الدرجة الرابعة من حيث أهميتها في إستراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر أفراد العينة العاملين في شركات الإتصالات الليبية وهذا يدل على أن شركات الإتصالات الليبية ليست تعمل على الإهتمام بإستراتيجية الإستقطاب والتعيين للحصول على أفضل ما متوافر في سوق العمل الليبي من موارد بشرية للعمل في شركات الإتصالات الليبية.

ثانيا: إستراتيجية التدريب والتطوير:

أظهرت النتائج أن مستوى المتوسطات لمجال التدريب والتطوير كان مرتفع وحصلت إستراتيجية التدريب والتطوير على الدرجة الثانية من حيث أهميتها في إستراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر أفراد العينة العاملين في شركات الإتصالات الليبية، وهذا يدل على محاولات الشركات في مجالات التدريب والتطوير ضمن إستراتيجياتها العامة للموارد البشرية تشكل حضورا مؤثرا لدى العاملين لغرض إعادة تأهيلهم وتمكينهم في الإستمرار في العمل في تلك الشركات، ومما ينسجم مع حاجاتها في الإستخدامات التكنولوجية الحديثة المتغيرة والمتجددة في مجال عمل الإتصالات.

ثالثا: إستراتيجية التحفيز:

أظهرت النتائج أن مستوى المتوسطات الحسابية لمجال التحفيز كان مرتفع وحصلت إستراتيجية التحفيز على الدرجة الثالثة من حيث أهميتها في إستراتيجية الموارد البشرية من نظر أفراد العينة العاملين في شركات الإتصالات الليبية، وهذا يدل على أن إستراتيجية التحفيز لها أهمية لدى العاملين في شركات الإتصالات الليبية إلا أنه لا ترتقي بمستوى تطبيقاتها إلى مستوى طموحهم الشخصي خاصة بما يتعلق بمستويات المضمون والمقارنة مع البيئة التنافسية لشركات الإتصالات العالمية حيث كان للتفاوت في الحوافز من شخص لأخر داخل الشركة أثر على اختلاف آرائهم تجاه هذه الإستراتيجيات.

رابعا : إستراتيجية تقييم الأداء:

أظهرت النتائج أن مستوى المتوسطات الحسابية لمجال تقييم الأداء كان مرتفع وحصلت إستراتيجيات تقييم الأداء على الدرجة الأولى من حيث أهميتها في إستراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر أفراد العينة العاملين في شركات الإتصالات الليبية، وهذا يدل على الأهمية الكبيرة التي يوليها العاملون في شركات الإتصالات الليبية إلى هذه الجزئية من إستراتيجية إدارة الموارد البشرية باعتبارها المحور والأساس الذي تستند عليه في بناء ووضع الإستراتيجيات الأخرى، حيث كان للمعايير الواضحة والمعتمدة من قبل شركات الإتصالات في

عمليات التقييم وشمول جميع العاملين بإختلاف مسمياتهم الوظيفية بهذه العملية الأثر الكبير على ثقتهم بما هو معتمد حاليا من هذه الإستراتيجية ضمن الموارد البشرية وأبعاد تأثيرها الإيجابي على أداءهم الوظيفي.

تقييم الدراسة :

توصل الباحث إلى نتائج عديدة والتي كانت تتوافق مع فرضيات دراسته، حيث أوضح النقاط المتعلقة بإستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية وتمثلت هذه الإستراتيجيات في الاستقطاب والتعيين التدريب والتطوير التحفيز وتقييم الأداء، حيث توصل إلى أن هذه الإستراتيجيات كانت مرتفعة وكانت شركات الإتصالات محل استقطاب الموارد البشرية والعمل على تدريبها وتحفيزها، وبالتالي هذه الدراسة أبرزت أهم النقاط الأساسية في موضوع البحث إضافة إلى الشرح المفصل دون تقادي أي شيء.

-الدراسة السادسة: هنوءة علي، بعنوان التفاعل الإجتماعي الصفي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي دراسة ميدانية بثانوية بوجمعة محمد بوطالبة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الإجتماعية تخصص علم النفس الإجتماعي 2020-2021.

تناولت هذه الدراسة كل ما يتعلق بالتفاعل الإجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي، باعتبار المدرسة مؤسسة إجتماعية تربوية رسمية أوجدها المجتمع لتحقيق أهدافه وإعداد الإنسان للحياة فهي المسؤولة عن نقل الثقافة وتساهم في عملية التماسك الإجتماعي الذي يضمن وحدة المجتمع نحو البناء والتطوير وتزويد المتعلم بالمعارف، حيث تتميز المؤسسة التربوية بوجود تفاعل بين العناصر المكونة لها والذي يولد علاقات إجتماعية تؤثر بدورها على المردود التربوي والتحصيل الدراسي للمتعلم، فمن خلال التفاعل الإجتماعي تسعى كل منظومة إلى تفعيل وتحسين عملية التحصيل الدراسي لما يتميز من دور أساسي من شأنه إمداد المجتمع بأعضاء ومؤهلين وفاعلين في الحياة، حيث أجريت الباحثة دراستها الميدانية بثانوية بوجمعة محمد لوطابه بولاية بسكرة لتوضيح العلاقة التفاعلية اللفظية بين المعلم والمتعلم داخل الصف الدراسي، وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لتلاميذ مرحلة التعليم الثانوي تضمنت الدراسة التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة دالة بين التفاعل الإجتماعي الصفي اللفظي والتحصيل الدراسي لدى مرحلة التعليم الثانوي؟

أما التساؤلات الفرعية تمثلت في:

-هل توجد علاقة دالة بين التفاعل الصفي اللفظي والتحصيل الدراسي لدى تلاميذ شعبة العلوم

التجريبية في مادة الرياضيات؟

-هل توجد علاقة دالة بين التفاعل الصفي اللفظي والتحصيل الدراسي لدى تلاميذ شعبة الآداب

والفلسفة في مادة الإجتماعيات؟

وهدفت الباحثة من خلال دراستها إلى:

-معرفة طبيعة العلاقة بين التفاعل الإجتماعي الصفي واللفظي والتحصيل الدراسي لدى تلاميذ

مرحلة التعليم الثانوي

-المساهمة في عملية التغيير والتطوير من خلال خلق مناخ تعليمي وتحصيلي أفضل.

- الوصول إلى الطرق الكفيلة إلى الإرتقاء بمستوى التحصيل الدراسي بإعتبار ذلك يؤثر على

التلميذ والمجتمع.

-التعرف على أنماط التفاعل اللفظي وعلاقتها بتحصيل طلاب الشعب العلمية في مادة

الرياضيات وطلاب الشعب الأدبية في مادة الإجتماعيات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة يمكن ذكرها فيما يلي:

-توجد علاقة بين التفاعل الإجتماعي اللفظي والتحصيل الدراسي.

-التباين والإختلاف في نسب مجالات التفاعل الصفي اللفظي يؤثر على الجو العام لحجرة الصف أثناء المواقف التعليمية، وبالتالي فهو يؤثر في التحصيل الدراسي لمادة الرياضيات لتلاميذ شعبة العلوم التجريبية و لمادة الإجتماعيات بالنسبة لتلاميذ شعبة آداب وفلسفة.

-توجد علاقة إرتباط عكسي بين التفاعل الإجتماعي اللفظي الصفي والتحصيل الدراسي لدى تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي.

-التوجيه في الصف يرتبط بالتحصيل الدراسي للتلميذ.

-يوجد علاقة إرتباطية بين درجة التفاعل الصفي وبين الإتصال المرغوب فيه.

تقييم الدراسة :

من خلال هذه الدراسة حاولت الباحثة الكشف عن وجود علاقة بين التفاعل الإجتماعي الصفي اللفظي والتحصيل الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي، حيث ركزت على مدى درجة تأثير أنماط التفاعل اللفظي على التحصيل الدراسي للشعب العلمية في مادة الرياضيات والشعب الأدبية في مادة الإجتماعيات، وتوصلت الباحثة إلى إثبات صحة الفرضيات المتعلقة بوجود علاقة دالة بين التفاعل الإجتماعي الصفي والتحصيل الدراسي وبالتالي فالباحثة قد ساهمت في تسليط الضوء على التأثير الكبير والفعال الذي يلعبه التفاعل الإجتماعي الصفي من نتائج الدراسة للتلاميذ، وأكدت بأهمية الدراسة لهذا التفاعل في رفع مستوى تحصيلهم الدراسي من خلال البيئة

الإجتماعية المدرسية وضرورة إدراج آليات بجانب العلاقات الداخلية والتفاعلات الإجتماعية المدرسية التي تتم بين عناصر البيئة المدرسية، وبالتالي فهي نجحت في دراسة مختلف جوانب التفاعل الإجتماعي وما له من تأثيرات على مختلف عناصر البيئة المدرسية عموما ومن علاقات إجتماعية وتفاعلات صفية وغير لفظية، والأثر الكبير والمباشر سلبا وإيجابا على عملية التعليم والتعلم أثناء مختلف المواقف التعليمية وتحديدًا على مستوى أداء المعلم وللتحصيل الدراسي للمتعلم وما يؤدي في زيادة دافعية المتعلم وتحسين إتجاهاته نحو المعلم.

ثانيا: إشكالية الدراسة

لا شك أن العنصر البشري هو الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات والمؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة، فبدون موظفون أكفاء لا يمكن لأي منظمة أو مؤسسة تحقيق أهدافها لما لهم من دور فعال لتحقيق التطور والإبداع وكذا خلق بيئة عمل فعالة ومنتظمة، بحيث تولي المنظمات إهتماما كبيرا بأفرادها العاملين والعمل على تلبية إحتياجاتهم وتهيئة الظروف الملائمة لهم، فلا يكفيها الأداء العادي لمواجهة التغيرات التي تحدث على عاتقها وإنما تسعى لتحقيق الأداء العالي الذي يمكن إعتباره إستثمارا إستراتيجيا يجسد جميع أهدافها ويعزز قدرتها على المنافسة ويحقق لها الأرباح المستدامة، ومن المؤكد أن الأداء الوظيفي العالي يعد هدفا أساسيا تسعى إليه جميع المنظمات لبلوغ التحسن المستمر بالقيادة الراشدة باعتبارها دورا محوريا في تحفيز الموظفين، وخاصة في عصرنا الحالي لا يمكن للمؤسسات أن تحافظ على مكانتها التنافسية

وبلوغ أهدافها لما له من تغيرات متسارعة تؤثر بشكل مباشر على أدائها وتلزمها بإتباع أساليب فعالة للتكيف مع هذه المتغيرات بغرض توسيع أنشطتها ورفع الإنتاجية باعتبارها كيان اجتماعي منظم فهي تتكون من مجموعة أفراد فاعلين يجمع بينهم عمل مشترك لتحقيق أهداف محددة، بحيث تتكون هذه الأخيرة من عدة عناصر تساهم في بناءها أهمها الموارد البشرية الذين ينفذون الأنشطة والمهام ويساهمون في تحقيق الأهداف، وعليه فإنها تسعى جاهدة لخلق بيئة عمل محفزة وأمنة، وبالتالي فإن التفاعل الاجتماعي هو الحل الأنسب والضروري بإعتباره البنية الأساسية لأي منظمة أو مؤسسة، فهو عملية تأثير تبادلية بين الأفراد وهو أيضا عملية إجتماعية يتفاعل من خلالها جماعات العمل سواء داخل المؤسسة أو خارجها ويؤثر بشكل إيجابي على طبيعة علاقات الزملاء ومع إداراتهم لمساهمته الجوهرية والجيدة عليهم بغرض تحقيق الهدف المطلوب وخلق فرص التواصل وتعزيز التعاون، فبوجود التفاعل يمكن للعمال مشاركة الأفراد وتبادل المعلومات وتنمية روح العمل الجماعي مما يولد لديهم الشعور بالرضا وإكتساب مهارات جديدة وتبادل المنفعة العامة ومن ثم مواجهة الصعوبات وتنمية الروح المعنوية فيما بينهم، وبالتالي فإنهم يصبحون أكثر التزاما بعملهم وأكثر رغبة في تقديم أفضل ما لديهم، فالأداء مرتبط بطبيعة البيئة المتواجد فيها وبطبيعة التنظيم والعلاقات السائدة والمعاملات بحيث تعتبر كلها من العوامل التي تؤثر على مستواه، فهو النشاط الذي يبذله العامل لإنجاز عمل معين كما عرفه أحمد صقر العاشور بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها

عمله خلال فترة محددة،¹ له إرتباط وثيقا بمجموعة العوامل الداخلية كالإتجاهات والدوافع، ومن الضروري فهم العوامل المؤثرة على مستوى أداء العاملين باعتباره أمرا ضروريا للتحسين المستمر والوصول لأفضل النتائج فهو حصيلة لجميع ما يحدث داخل العمل، كما أن التفاعل الإجتماعي يساهم في تشكل أنماط داخل النسق الإجتماعي والمؤسسة ككل بتوضيح مختلف القيم والمعتقدات التنظيمية لها، فهو شرطا أساسيا لجميع المنظمات والعاملين له تأثير كبير على طبيعة إنتاجيتهم وكفاءتهم كما له مساهمة هامة في ظهور القيادات وبروز القدرات لهم ولإدارتهم على حد سواء.

وقد إعتدنا النظرية التفاعلية الرمزية لهيربرت ميد لتوافقها مع طبيعة موضوعنا ومتغيرات الدراسة، فهي واحدة من أهم التصورات النظرية والمحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الإجتماعية في تحليل النسق الإجتماعي وتعرف على أنها عملية تفاعل إجتماعي التي يكون فيها الفرد على علاقة واتصال بعقول الآخرين وحاجاتهم ورغباتهم الكامنة في تحقيق أهدافهم²، وحسب ميد التفاعل الإجتماعي لا ينحصر على السلوك فقط إنما يضم أيضا ضرورة توقع الفرد الآخرين حيث يشمل العلاقات اليومية للأفراد ويقوم ذلك على عنصر الفهم المتبادل لدور الأفراد مع بعضهم وبالخير معنى التعاون المشترك حيث يعتقد المتفاعلون الرمزيون ومن بينهم تشارلز

¹ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، (د.ط)، 1983، ص 113.

² أسماء مختار، نظرية التفاعلية الرمزية في الإعلام، موقع سندك، 2023.

كولي، هيربرت بلومير وليام إسحاق توماس أن الواقع المادي موجود من خلال التعريفات الإجتماعية للفرد، وأن التعاريف الإجتماعية تتطور بشكل جزئي لذلك لا يستجيب الناس لهذا الواقع بشكل مباشر بل يستجيبون للفهم الإجتماعي للواقع¹ كذلك تقف هذه النظرية على نقطة أساسية وهي أنه لا يمكن فهم المجتمع والأفراد إلا من خلال علاقتهم مع بعضهم البعض، وبهذا تعتبر نظرية التفاعل الرمزي واحدة من أهم النظريات في علم الاجتماع، توفي أساسا نظريا للكثير من الأبحاث التي أجراها رواد وعلماء الاجتماع وعلى أساسها فإن التفاعل الإجتماعي بين العاملين يمكن أن يؤثر بشكل كبير على أدائهم من خلال العديد من الآليات، وبناء على ما سبق نطرح الإشكال التالي:

- ما هي طبيعة العلاقة بين التفاعل الإجتماعي ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة؟

التساؤلات الفرعية :

- هل توجد علاقة وطيدة بين التفاعل الإجتماعي ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة؟

- هل تساهم عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين؟

¹مومن بكوش، أحمد جلول، التفاعل الإجتماعي ومختلف صورته مجلة الباح في العلوم الإنسانية ، جامعة الوادي، الجزائر، 2021، ص 317 .

ثانياً: فرضية الدراسة

ومن هنا نطرح الفرضية الرئيسية التالية:

- يوجد علاقة تأثيرية بين التفاعل الإجتماعي ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة.

وتتفرع إلى فرضيات فرعية المتمثلة كالتالي:

- يوجد علاقة وطيدة بين التفاعل الإجتماعي ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة.
- يلعب التفاعل الإجتماعي دوراً في تنمية مهارات وكفاءة العاملين داخل المؤسسة.

رابعاً: مفاهيم الدراسة

1/المفاهيم النظرية:

1/التفاعل: يعرف التفاعل بأنه نشاط متبادل يتضمن شخصين أو عدة أشخاص ومجموعات، بحيث تكون أفعال كل فريق حافز لردود فعل الفريق الآخر والفرق الأخرى، قد تكون الحوافز وردود الفعل متواصلة فتألف عندئذ نمط من التفاعل.

- كل تفاعل يتضمن نوع من الاحتكاك إن كان مباشر كالمخاطبة والأعمال الجسدية والاستمتاع، أو غير مباشر من خلال الأعمال المكتوبة أو أنواع أخرى من الاتصال البعيد، والتفاعل حقيقة أساسية لكل حياة إجتماعية.¹

- يعرف إرفينغ قوفمان التفاعل هو ذلك الالتقاء بين شخصين أو أكثر وجها لوجه، والذي يقوم على التأثير المتبادل الذي يمارسه الفاعلون عبر أفعالهم خاصة عندما يكونون حاضرين جسديا ببعضهم البعض وفي آن واحد.²

- يعرف سعد جلال التفاعل على أنه علاقة متبادلة بين فردين أو أكثر، يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر أو يتوقف سلوك كل منها على سلوك الآخر.³

- يعرف جورج هيربرت ميد التفاعل على أنه عملية يتم فيها تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر بين الأفراد والجماعات.

2/التفاعل الإجتماعي: يشير التفاعل الإجتماعي إلى تلك العلاقات التي تنشأ بين الناس عندما يتصلون ببعضهم البعض، وما نتيجة هذه العلاقات من عمليات التأثير.

¹إبن منظور جمال الدين محمد بن مكرم ، لسان العرب ، ط1 ، المجلد الخامس، دار حادر، بيروت .لبنان، 1997 ، ص143.

² Ervinggofman, la mise en science de la vie quotidienne ,la presentation dz soi , paris ,editions d menuit, 1992 , p23.

³ إبراهيم ياسين وآخرون ، التنشئة الاجتماعية للطفل ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2003 ، ص8 .

وتأثير الأفراد ببعضهم البعض من خلال التبادل المشترك للأفكار والمشاعر وكيفية التصرف

الإجتماعي مع الآخرين وما يكون عليه من سلوك في المواقف الإجتماعية .¹

- ورد في معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية أن التفاعل الإجتماعي ظاهرة إجتماعية يحد

فيها تأثير متبادل بين طرفين أو جماعتين، يتم هذا التفاعل عن طريق الاتصال المادي المباشر

وغير المباشر.²

- يعرف هيربرت ميد التفاعل الإجتماعي بأنه العملية التي يتم فيها التبادل والتفاوض وحتى

الصراع بواسطة الرموز التي تنتج من خلالها الحقيقة.³

- هو ذلك السلوك الارتباطي الذي يقوم بين فرد أو آخر أو بين مجموعة من الأفراد في مواقف

إجتماعية مختلفة.⁴

3/ الأداء: يعرفه محمد حسن على أنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة

الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث

¹وليم ولامبرت وولاس، علم النفس الاجتماعي، ترجمة سلوى الملا، دار الشروق، ط2، بيروت، 1995، ص183.

²إبراهيم منكور، معجم علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 1975، ص167

³عبد الرحمان عزي، الفكر الاجتماعي المعاصر والظاهرة الإعلامية الاتصالية، دار الأمة، الجزائر، 1955، ص31.

⁴أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ص389.

تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.¹

يعرفه أحمد صقر عاشور على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا التمييز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد، ونمط الأداء.²

-هو النشاط الذي من خلاله يتم الحكم على فاعلة الأفراد والجماعات والمنظمات، ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز أهداف المؤسسة.³

4/ أداء العاملين : هو النتيجة المتحصل عليها جراء القيام بعمل.⁴

- كما يعبر كذلك على المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بعمله من حيث الكمية وجودة العمل المقدمة من طرفه.

- هو درجة تحقيق إتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها العامل.⁵

¹رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 2005، ص216.

²أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص25-26.

³كامل بربر، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات والممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، ص211.

⁴سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية ومدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، 2003، ص71.

⁵علي غربي واخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص192.

- عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل لتحقيق هدف أو أهداف محددة.

- هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.¹

2/ المفاهيم الإجرائية:

1- التفاعل :

هو عملية أساسية في المجتمع تلعب دورا مهما في تشكيله وتنظيمه بإعتباره عملية ديناميكية معقدة تشمل مختلف التفاعلات التي تتم بين شخصين أو أكثر بين جماعة أو مجموعات، ويتم فيها تبادل نشاط أو سلوكيات أو انطباع معين والتأثير فيما بينهم عن طريق الرموز أو الاتصال أو الالتقاء، وهي عملية تلقائية ليس لها وقت أو مكان معين إذا حدث تغيير في الأشخاص أو حتى الأشياء.

2- التفاعل الإجتماعي :

هو ظاهرة إجتماعية تتم بين الأفراد والجماعات عن طريق الاتصال وتفاعلهم فيما بينهم مما يؤدي إلى تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بينهم، وهو وسيلة أساسية للمجتمع تتم عن

¹ Abraham,1977, p.350.

طريق علاقات إجتماعية وله عدة مظاهر، كالتعاون والتفاهم والهيمنة والصراع وما ينتج من خلالهم من عمليات تأثر وتأثير.

3- الأداء :

هو نشاط أو مهارة أو جهد مبذول من طرف الفرد لإتمام مهام الوظيفة الموكلة له وقدرته على تحقيق النتائج المرجوة بطريقة فعالة وكفؤة، ما يساهم في تحقيق السيطرة للمنظمة ويلعب دورا في النجاح الفردي والجماعي والتنظيمي.

4- أداء العاملين :

هو عملية أساسية في جميع المنظمات وهو قدرة العاملين على تحقيق النتائج المرجوة من خلال مجموعة من السمات الفكرية والخبرة والكفاءة ومعلومات ومعارف ومهارات، ما يؤدي ذلك إلى تحسين أدائهم وأهدافهم وتحسين الإنتاجية والرضا الوظيفي وبالتالي فهو يلعب دورا مهما في نجاح الأفراد والمنظمات.

خامسا : منهج وأدوات الدراسة

1/ المنهج:

- المنهج هو الطريق والمسار الذي يسلكه الباحث لاختيار المعلومات التي يجمعها، هي الطريقة المحددة والتي توصل الإنسان الباحث من نقطة إلى نقطة أخرى، أي هو عبارة عن عدد من الخطوات المنظمة التي تسهم في تنفيذ البحث بالأسلوب الصحيح وترتبط مناهج البحث بمشكلة الدراسة أو أهدافها .¹

وإعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي كونه يتلاءم مع طبيعة موضوعنا، ويستخدم المنهج الوصفي في العلوم الطبيعية والاجتماعية كما يعرف بأنه يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع و تطويره.²

وبالتالي فإن المنهج الوصفي أنسب منهج لدراستنا والمتمثلة في التفاعل الاجتماعي ودوره في رفع مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة، حيث يسمح لنا بوصف الظاهرة وصفا كميا دقيقا كما

¹Morrice angles, unitation pratique a la methodologie des sciences humaines , CEC, 1996, p58.

²ربحي مصطفى عليان ، وعثمان محمد غنيم ، أساليب البحث العلمي دار الهناء ، ط2 ، عمان 2008 ، ص52.

هي في الواقع من خلال جمع البيانات الكافية وتحليلها وتفسيرها بموضوعية وصولاً إلى نتائج أكثر مصداقية .

2/ أدوات جمع البيانات

تتعدد وسائل جمع البيانات في البحث العلمي وتختلف باختلاف نوع البحث وسؤاله وطبيعة البيانات المطلوبة وبما أننا نسعى للحصول على المعلومات اللازمة واعتمدنا على المنهج الوصفي قمنا باستخدام أداة الاستمارة والملاحظة باعتبارها من أصدق وأدق الأدوات البحثية وذلك للتعرف على مختلف جوانب دراستنا وضمان دقة بياناتها والوصول إلى الحقائق التي نسعى إليها.

أ/ الإستمارة: ويقصد بالإستمارة أو الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بهدف الحصول على المعلومات وآراء حول ظاهرة أو مشكلة أو موقف معين.¹

وبالتالي فإن الإستمارة من الأدوات المهمة في جمع البيانات وتحصيلها على المبحوثين، تعد بشكل جيد للتعرف على آراءهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم نحو موضوع أو ظاهرة معينة وقد تضمنت إستمارتنا مجموعة من الأسئلة المبسطة وإحتوت على 25 سؤال باستخدام الأسئلة

المغلقة (نعم ولا) وموزع على ثلاثة محاور وهي كالآتي:

¹محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط2، الأردن ، 1999 ، ص63.

- المحور الأول: ويشتمل على البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين ويتضمن هذا المحور خمسة أسئلة.

- المحور الثاني: والذي يتضمن متغير التفاعل الإجتماعي ويحتوي هذا المحور على 10 أسئلة.

- المحور الثالث: يشتمل البيانات المتعلقة بمتغير أداء العاملين ويحتوي هذا المحور على 10 أسئلة .

ب/ الملاحظة : هي أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات من خلال مراقبة سلوك أو ظاهرة معينة ويتم الاعتماد عليها خاصة في البحوث الميدانية، وتعرف على أنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الإستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة¹، كما إعتدنا على الملاحظة في دراستنا الاستطلاعية وكانت كأداة مرفقة للاستمارة.

سادسا: أهمية الدراسة

- إبراز أهمية العلاقة التأثيرية بين التفاعل الإجتماعي ومستوى أداء العاملين.
- تسليط الضوء أكثر لفهم طبيعة التفاعل الإجتماعي والتحكم الإيجابي له خاصة للعاملين داخل المؤسسات.

¹ محمد سيد أحمد غريب ، تصميم البحث الإجتماعي، دار المعرفة الإجتماعية، مصر، 1986.

- تحليل تأثير التفاعل الإجتماعي على الإنتاجية والأداء ومدى كيفية توطيد علاقات العمل من خلاله.

- تطوير أساليب أكثر لتحسين التفاعل الإجتماعي.

- معرفة مدى انعكاس عملية التفاعل الإجتماعي على العاملين والمؤسسة.

- توضيح دور التفاعل الإجتماعي في رفع مستوى أداء العمال داخل المؤسسة.

سابعاً: أهداف الدراسة

- تختبر الدراسة مدى تكامل وترابط التفاعل الإجتماعي بمستوى أداء العمال.

- إظهار أهمية عملية التفاعل الإجتماعي على المجتمع عامة والمؤسسات خاصة.

- إثراء تخصص علم اجتماع عمل وتنظيم بموضوع التفاعل الإجتماعي.

- الاستفادة من النتائج التي سنحاول إبرازها من دراسة هذا الموضوع.

ثامناً: أسباب الدراسة

- الميول الشخصي والمعرفي لدراسة التفاعل الإجتماعي ومحاولة البحث فيه بعمق.

- الأهمية البارزة التي يتميز بها موضوع التفاعل الإجتماعي خاصة في دراسة السلوك وتفسير

العلاقات داخل المؤسسات.

- موضوع أساسي يصب في تخصصنا علم اجتماع عمل وتنظيم.
- دراسة كيفية تأثير عملية التفاعل الاجتماعي على الإنتاجية وأداء العمال داخل العمل والتعرف على أهم الجوانب التي تؤثر على أدائهم.
- تقييم درجة التفاعل الاجتماعي للعمال.

تاسعا: صعوبات الدراسة

لا بد من تواجد صعوبات في أي دراسة سواء في الجانب النظري أو الميداني، ومن خلال بحثنا واجهنا صعوبات من كلا الجانبين:

- الجانب النظري:
- قلة توفر المراجع بحيث واجهنا صعوبة في جمع المراجع وقلة الكتب المتعلقة بموضوع بحثنا في المكتبة الجامعية.
- الجانب الميداني:
- إهمال المسؤولين، لم نحصل على الدعم الكافي بحيث لم يبدل المسؤولين أي جهد لتزويدنا بالمعلومات الضرورية حول الميدان مما استغرق وقتا إضافيا.

- كان موقع الدراسة بعيدا عن أماكن سكننا حيث واجهنا صعوبة في العثور على وسائل النقل بسبب خطورة الطريق، هذا أدى إلى وجود صعوبة في النقل وعدم الوصول إليه بسهولة.

- صعوبة التفاعل مع المبحوثين نظرا لإنخفاض المستوى التعليمي لمعظم العمال فأغلبهم ذو ثقافة محدودة حيث قمنا بشرح الإستبيان بطريقة مبسطة لسهولة الفهم والحصول على معلومات أكثر دقة.

عاشرا: مجالات الدراسة

1/المجال المكاني: وهو المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية والذي يتم فيه جمع البيانات المعالجة للظاهرة والوصول إلى النتائج ولقد أجرينا دراستنا بمصنع الفاخورة المغاربية والذي يقع في الطريق الوطني رقم 02 ببلدية المالح ولاية عين تموشنت حيث تبلغ مساحته 13.145 m^2 وهي شركة ذات مسؤولية محدودة مجال نشاطها صناعي.

2/المجال الزمني: يشير المجال الزمني إلى الفترة في دراستنا الميدانية وقد بدأت في 2024/01/25 إلى غاية 2024/04/03 ويمكن تقسيم هذه الفترة إلى أربعة مراحل أساسية تتمحور كالآتي:

المرحلة الأولى: لقد تم في هذه المرحلة القيام بزيارة استطلاعية للمؤسسة لأول مرة وذلك بهدف التعرف على مكان إجراء الدراسة وأخذ فكرة حول طريقة سير العمل فيها والتعرف على عدد العمال وكان ذلك في يوم 2024/01/25 إلى غاية 2024/01/30.

المرحلة الثانية: كانت هذه المرحلة يوم 2024/02/26 حيث قمنا بإجراء مقابلة مع المدير وجها لوجه بهدف توضيح الخطوط العريضة ومن الأمور التي تحقق لنا إنجاز عملنا وموافقة المدير على دراستنا الميدانية وقد تم فيها تحديد فترة التدريب لمدة شهر.

المرحلة الثالثة: كانت هذه المرحلة بتاريخ 2024/03/14 إلى غاية 2024/03/20 وتم فيها النزول الرسمي للميدان من أجل توزيع الاستمارة على المبحوثين والاحتكاك بهم وإجراء مناقشات معهم لتوضيح جميع أسئلة الاستمارة والحصول على ملاحظات أكثر للتعرف على طريقة العمل بشكل دقيق داخل المصنع لتبويب البيانات وصولاً إلى النتائج العامة.

المرحلة الرابعة: لقد تم في هذه المرحلة جمع المعلومات حول الميدان والذي وجدنا فيه صعوبات نظراً لقلّة المعلومات الأساسية الخاصة بالمصنع حيث إمتدت هذه المرحلة من 2024/03/24 إلى غاية 2024/04/03.

3/المجال البشري(مجتمع البحث): يضم مصنع الفاخورة المغاربية 187 عامل من بينهم 12 عاملة أما عدد المستخدمين نهارة بلغ عددهم 158 عامل من بينهم 2 عاملات وعدد

المستخدمين ليلا من العمال الرجال بلغ عددهم 31 عامل وهذا من أجل السير الحسن للإنتاج، حيث تم إجراء الدراسة على 50 عامل منهم 40 عامل و10 عاملات.

حادي عشر : العينة

تعتبر العينة عنصرا أساسيا في أي بحث علمي وهي مأخوذة من المجتمع الأصلي المعني بالبحث، والممثل له حيث تحمل صفات مشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل الوحدات ومفردات المجتمع الأصلي لأن دراسته تشكل صعوبة تتعلق أساسا بعدد الوحدات التي تعد ضرورية لهذا النوع من الدراسة¹، وتكون ممثلة له تمثيلا صادق حيث شملت الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مصنع الفاخورة المغاربية 50 عاملا من مجموع العمال البالغ عددهم 187 عامل وتم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان دقة النتائج التي تعكس مجتمع البحث ككل دون أي تحيز، وهذا بسبب إختلاف وتفاوت المستوى التعليمي للعمال للكشف عن وجهة نظرهم.

¹سمير محمد حسين، تحليل المضمون، القاهرة، عالم الكتب، ص 13 .

إثنا عشر: تفريغ وتحليل البيانات الشخصية

جدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
80 %	40	ذكر
20 %	10	أنثى
100 %	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن غالبية موظفي المؤسسة هم ذكور وذلك بنسبة 80 %، أما النسبة المتبقية متعلقة بنسبة الإناث المقدرة 20%، وذلك راجع إلى طبيعة المؤسسة ذات الطابع الصناعي الذي يستقطب عدد كبير من الرجال بدل الإناث.

جدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
42 %	21	أقل من 30 سنة
38 %	19	من 31 إلى 45 سنة
16 %	8	من 46 إلى 55 سنة
4 %	2	من 56 إلى 65 سنة
100 %	50	المجموع

يتضح لنا من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، أن الفئة الأقل من 30 أخذت أعلى نسبة قدرت ب 42 % ، وتليها الفئة العمرية ما بين (31 - 45) سنة بنسبة 38%، إذ تمثلان هاتين الفئتين إستراتيجية المؤسسة وحدثتها في المنطقة باستقطاب فئة الشباب باعتبارهم أكثر قدرة على التعامل مع متطلبات العمل الجسدية في المؤسسات الصناعية وضمان وجود قوى عاملة قوية لاستثمارها في تطوير منتجاتها وخدماتها، تليها الفئتين العمريتين ما بين (46-55) و (56-65) والمقدرة نسبتهم 16% و 4% ، وهذه الفئة الأكبر سنا تلعب دورا هاما في المؤسسة الصناعية لما تملكه من خبرات ومعارف ومهارات تساهم في تطوير واستثمار المؤسسة وكذا تقديم مختلف النصائح والتوجيهات للعمال الجدد ، حيث يسعى الموظفون الأكبر

سنا لتحقيق أهداف المؤسسة ورغبتهم في العمل بشكل فعال مع زملاءهم لتعزيز العمل الجماعي.

جدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
30 %	15	متوسط
30 %	15	ثانوي
32 %	16	جامعي
8 %	4	مستوى آخر
100 %	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن عمال المؤسسة ذو مستوى جامعي قدرت نسبتهم ب 32 %، باعتبارهم الفئة المثقفة والأكثر قدرة على تحقيق الجودة والأداء المتميز، تليها العمال ذو مستوى تعليمي متوسط و ثانوي المقدره نسبتهم 30%، باعتبارهم الفئة القادرين على إنجاز المهام الموكلة إليهم، وأخيرا العمال من دون المتوسط و ذلك بنسبة 8%، وإذا أردنا أن نقف وراء اختلاف المستوى التعليمي للعمال ذلك راجع إلى طبيعة المؤسسة بتوظيف عمال بمستويات تعليمية متفاوتة نظرا

لتنوع المهام والوظائف من مهام بسيطة يدوية إلى مهام معقدة تتطلب مهارات و خبرات عالية و لاستمرارية العمل مع تحفيز الإبداع و الابتكار لدى جميع العمال .

جدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئات المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات المهنية
6 %	3	إداري
18 %	9	مسؤول
76 %	38	موظف
100 %	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية موظفي المؤسسة هم عمال بنسبة 76% ، حيث يقومون بتنفيذ المهام الإنتاجية، تشغيل الآلات والمعدات، فحص المنتجات وتغليفها وكذا تجهيزها للشحن، يليها المسؤولون والمشرفين على العمال، التوجيه والإرشاد والتقييم وكذا ضمان إمتثال للقوانين واللوائح بنسبة 18%، وأخيرا الإداريون بنسبة ضئيلة جدا قدرت ب 6% فقط والمشرفين على التخطيط والتنظيم لأنشطة المؤسسة الصناعية، التواصل والتنسيق واتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات اليومية.

جدول رقم 05: يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية

النسبة المئوية %	التكرار	الأقدمية
28 %	14	أقل من سنة
34 %	17	من سنتين إلى 3 سنوات
36 %	18	أكثر من 4 سنوات
100 %	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب عمال المؤسسة ذات أقدمية تفوق 4 سنوات والتي مثلت أعلى نسبة مقدرة ب 36% باعتباره مؤشرا إيجابيا يعكس وفاء العمال لمؤسستهم وشعورهم بالانتماء وانسجامهم القوي مع زملاءهم والرؤساء داخل المؤسسة، وتليها أقدمية ذات سنتين إلى ثلاث سنوات بنسبة 34 %، وأخيرا أقدمية أقل من سنة بنسبة 28%، إذ أن هؤلاء العمال لا يملكون أقدمية كبيرة نظرا للمؤسسة حديثة النشأة حيث بدأت عملها عام 2019.

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل إلى معرفة الإطار المنهجي لدراستنا حيث قمنا بطرح الإشكالية باعتبارها الركن الأساسي التي يبنى عليها الموضوع إلى جانب تحديد أهم الفرضيات الجزئية والرئيسية واستخدمنا المنهج الوصفي كونه يتلاءم مع موضوعنا إضافة إلى ذلك تطرقنا أيضا إلى إبراز المفاهيم الأساسية لدراستنا، أسباب اختيار الموضوع، أهداف وأهمية الدراسة.

الفصل الثاني
التفاعل الإجتماعي وعلاقته
بمستوى أداء العمال داخل
المؤسسة

تمهيد :

يعد موضوع التفاعل الإجتماعي من أهم وأبرز المواضيع في علم الإجتماع، بإعتباره أساس الحياة الإجتماعية فهو العملية التي يتفاعل من خلالها الفرد والجماعات في المجتمع، وينشأ من خلال هذا التفاعل علاقات إجتماعية قائمة على التواصل والمشاركة والإنسجام لتحقيق منفعة عامة، فالإنسان كائن اجتماعي يسعى لتكوين علاقات متبادلة وقوية مع أفراد مجتمعه والشعور بالانتماء، والتفاعل الإجتماعي يعتبر النواة الأساسية لتفاعلات الإنسان داخل المجتمع وتأسيس حياة إجتماعية يسودها الاستقرار والنظام وعلاقات متوازنة بين الأفراد والجماعات، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الفصل.

(1) التفاعل الإجتماعي

1-1 / مفهوم التفاعل الإجتماعي:

إن علاقات الإنسان الأولى تتجسد في علاقته بذاته، حيث أنه يتقبلها ويعمل جادا لبنائها وتطويرها أو يرفضها ويعمل بسلبية شديدة اتجاهها فيحاول إبعادها عن الحركة الفعالة في أحداث حياته، و يرفض مشاعره ورغباته مما يجعل من حوله يعاملونه بالسلبية نفسها التي يعامل بها ذاته الأمر الذي يؤثر على حياته الشخصية والإجتماعية.

يمكن القول أن التفاعل الإجتماعي هو إحدى المهارات التي على الفرد إتقانها من أجل التعايش مع أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه، فالمجتمع يسند إليه أدوارا متعددة ومتباينة قد ينجح أو يفشل بدرجات متفاوتة في أدائها، وذلك حسب عدد المتغيرات مثل جنس الفرد، مكانته الإجتماعية، قدراته الذاتية، والمهارات الإجتماعية التي يمتلكها، كذلك حسب طبيعة المواقف.

حيث تتمثل الأنماط السلوكية التي تدل على التفاعل الإجتماعي داخل الجماعة في ردود الفعل الإيجابية التي تظهر من خلال التكافل والتماسك والتعاون مع أعضاء المجموعة، وفي ردود الفعل السلبية من خلال الإختلاف ورفض آراء الأفراد، والإنسحاب من المواقف والتفاعلات الإيجابية أو الخصومة والصراع مع الأخرى ، يعد التفاعل الإجتماعي بشكل عام نوعا من المؤثرات والإستجابات، وفي العلوم الإجتماعية يشير إلى سلسلة من المؤثرات

والإستجابات التي ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلية فيما كانت عليه عند البداية، والتفاعل الإجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للإستجابات التي يستجيب لها الأفراد¹، ومن بين تعاريف التفاعل الإجتماعي نذكر:

- يعرف أوتاي التفاعل الإجتماعي بأنه : الإسم الذي يطلق على أي علاقة تحدث بين الأشخاص في مجموعات أو بين المجموعات بعضها ببعض باعتبارها وحدات إجتماعية².

- كما يعرفه "أوبنك" أنه: "قوة العمل الجماعي الداخلية كما يراها الذين يساهمون فيها"³.

- "كولب ولسن" يعرف التفاعل الإجتماعي في معنيين أولهما: إنه ما يحدث عندما يوضع شخصان أو جماعتان على اتصال فيما بينهما، و يحدث تغيير في سلوكهما وثانيهما: "هو التأثير المتبادل بين الأفراد، أو القوى الإجتماعية، ففي الوسط الإجتماعي يحدث التأثير المتبادل، وهذا يعد تفاعلاً اجتماعياً .

- إضافة إلى "النجيحي" يعرفه بأنه: عبارة عن العلاقات الإجتماعية بجميع أنواعها التي تكون قائمة بوظيفتها، أي العلاقات الإجتماعية الديناميكية بجميع أنواعها سواء أكانت هذه

¹ أحمد الشناوي وآخرون، التنشئة الاجتماعية للطفل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2001ص 65.

² اتاوي، ترجمة وهيب سمعان، التربية والمجتمع، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1976، ص 69

³ مينرونوف جان، ترجمة فريد انطونيوس، دينامكية الجماعات، منشورات عويدات، بيروت، لبنان، 1974، ص 69.

العلاقات بين فرد وآخر، أم جماعة وأخرى، أو بين فرد و جماعة¹.

1-2/ أهمية التفاعل الإجتماعي :

* التفاعل الهادف المنظم هو الذي يوحد الظاهرة الإجتماعية، ومن ثم كان محل إهتمام الباحثين وعلماء الاجتماع لأن معرفة طبيعته وعملياته واتجاهاته ضروري لفهم أسس العلاقات الإجتماعية و تحديد طبيعة الفعل الإنساني، ويمكن تلخيص أهمية التفاعل الإجتماعي من خلال وجهة نظر سوروكين فيما يلي :

- من التفاعل بين الكائنات الإنسانية لا يمكن إدراك التجربة الثقافية .
- من دون استخدام الرموز في العالم الثقافي الإجتماعي المتغير دائماً لا يمكن نمو الوعي في الحياة العقلية .
- من دون التجربة الجماعية المتمثلة في التفاعل لا يمكن التمييز بين الصواب و الخطأ أو المقبول و غير المقبول .
- من وجود إطار عمل للتفاعل لا يمكن إدراك المقولات العقلية المتمثلة في السببية،الزمان، العدد.
- من دون التفاعل لا يمكن إدراك اللغة .

¹النجحي محمد لبيب، الأسس الاجتماعية للتربية، مكتبة الأنجلوا المصرية، القاهرة، مصر، 1976، ص246.

- من دون التفاعل نمو الأنساق المعرفية مستحيل¹.

1-3/ نتائج التفاعل الإجتماعي :

ينجم عن التفاعل الإجتماعي الناجح مجموعة من النتائج هي :

- نمو الشخصية: تنمو شخصية الفرد وترتفع إلى مستوى ثقافة الجماعة التي تتفاعل معها، ساعية إلى الوصول والإقتراب من الشخصية القومية المطلوبة .

- التعلم: باحتكاك الفرد مع الجماعة التي يعيش بينها يكتسب الأنماط السلوكية المختلفة والمهارات التي يحتاج إليها في حياته ضمن المجتمع.

- الإلتناء: يتوصل الفرد من خلال معاشته المستمرة للجماعة التي يعيش بينها إلى حب الأرض والوطن الذي يسكنه، والإعتزاز بقيم الجماعة والإلتناء إليه.

- صقل الثقافة: يحتك الفرد بأفراد جماعته وأفراد الثقافات الأخرى مؤثرا فيها ومتأثرا بها، وبذلك تصقل ثقافته ويتحسن كثيرا من عناصرها.

- التكيف: عندما يحتك الفرد مع أفراد مجتمعه خلال حياته، يتعرف على عاداتهم وتقاليدهم وقيمهم وأنشطتهم الحياتية ويتشرب هذه الأنماط، فتصبح جزءا من شخصيته ويصل إلى حالة التكيف والتلاؤم معهم دون أن يشعر بالغرابة .

¹محمود عبير مختار شاكر، التعليم عن بعد والتفاعل الاجتماعي دراسات عربية في التربية و علم النفس، السعودية ، 2012 ، ص 572.

- الإنتاج: عندما يصل الفرد إلى الراحة والطمأنينة مع أفراد مجتمعه، فإنه يبذل قصارى جهده في سبيل رفع مجتمعه وتقدمه وزيادة إنتاجه و إسعاد مواطنيه ردا لبعض الجميل.

الراحة النفسية: يتفاعل الفرد مع أفراد المجتمع الذي يعيش فيه يأخذ منهم ما يحتاجه من أسباب العيش، ويقدم لهم كل ما يقدر عليه من خدمات، فيشعر بحبهم له والراحة النفسية في تعامله معهم¹.

(3) دور التفاعل الإجتماعي في خلق بيئة عمل إيجابية

2-1/ التعاون:

يعتبر التعاون من أهم مظاهر التفاعل الإجتماعي، فهو عملية إجتماعية تبادلية بين شخصين أو أكثر لتحقيق أهداف مشتركة، بحيث يتم فيه تقاسم المهام والأنشطة والعمل معا بجهد متساوي بتقصير الوقت وبلوغ المنفعة العامة بشكل أسرع، مما يعزز شعور و تحمل المسؤولية ومبدأ المبادرة الجماعية عن طريق العمل الجماعي، بحيث نستطيع القول أن التعاون هو " إتحاد موارد كل فرد ومقدراته مع موارد الآخرين وقدراتهم² "، و عليه فإن التعاون له دور بارز في التنسيق بين مختلف جهود العاملين ، فمن خلاله يتحول العمل

¹نقلا عن سلاطينة كريمة ، التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات جائحة كورونا انموذجا ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 ، قالة 2021/2020 ص 49 .

²نقلا عن سلاطينة كريمة ، نفس المرجع السابق ، ص42.

الفردى إلى العمل الجماعى كما يساهم فى التخفيف من أعبائهم لتشاركهم كلهم مع بعضهم البعض مما يؤدي إلى تقوية جماعات العمل و العلاقات الجماعية أكثر فأكثر ، كما يمكن اعتباره من أهم العوامل التى تساهم فى الكشف عن قدرات العاملين التى قد لا تظهر فى العمل الفردى، وهذا ما يؤكد غالبية الباحثين على أهمية التعاون فى العمل، فمن خلال ملاحظتنا الميدانية ولطبيعة علاقتهم داخل المؤسسة نرى بأن التعاون مؤشرا هاما لنجاحهم وتقدم المؤسسة على حد سواء، لمساهمته الفعالة على خلق قدرة تنظيمية فعالة وبيئة عمل إيجابية و محفزة من خلال بناء فرق عمل متماسكة و تنمية روحهم المعنوية، بحيث جميع العاملين أكدوا على أهمية التعاون باعتباره الحل الأنسب لإنجاز مهامهم خاصة فى بيئة عملهم الصناعية، كما أن المؤسسة تلعب دورا هاما فى تعزيز الترابط بين العاملين بتشجيعهم على العمل الجماعى بحيث تسعى دائما لتوفير الموارد اللازمة لهم و إشراكهم فى مشاريع تتطلب العمل الجماعى و إنشاء فرق عمل منظمة تضم موظفين من مختلف الأقسام لإنجاز مهامهم بفعالية دون الوقوع فى الأخطاء نظرا لمجالها الصناعى المعقد الذى يتطلب إنجاز مهام صعبة و معقدة يتطلب التركيز والأداء العالى، وبالتالي فإن العاملين يرغبون دائما فى تبادل المهارات ومشاركة شتى المعارف والمعلومات لتجنب هذه الأخطاء وتوفير المراقبة المتبادلة لبعضهم البعض لسلامتهم من المخاطر التى قد يتعرضون لها أثناء العمل، وهذا يتطلب تحقيقه إلا بمبدأ التعاون، كما أن العمل الجماعى بينهم يساعد على توفير جو الابتكار خاصة مع وجود الآلات والمهام المعقدة التى لا يمكن إنجازها بشكل فردى وإنما

تتطلب تعاون وجهد جماعي، وهذا ما يوضح لنا أهميته الكبيرة باعتباره عنصر أساسي لجميع العاملين بصفة خاصة في تنمية مهاراتهم وتطوير أداءهم، كما أن التعاون داخل المؤسسة بشكل متكرر يساهم في تفاهمهم و تماسكهم أكثر نظرا لالتزامهم على قاعدة التأزر والتشارك والبقاء، وحسب آراء العمال فإن هذا الأخير يعزز شعورهم بالراحة والتقليل من الصراعات و كذا الحفاظ على علاقاتهم فهم يحترمون ويستمعون لبعضهم البعض باهتمام لإتخاذ قرارات أفضل بشأن عملهم وظهور أفكار جديدة تمكنهم من تحقيق أهداف أكبر مما يستطيعون تحقيقها بمفردهم، وبالتالي تحقيق النجاح الجماعي، كما يلعب دورا هاما في تمكين المؤسسة من تحقيق التنافس وضمان الجودة العالية للمنتجات والخدمات وذلك من خلال مشاركة جميع أفراد الفريق في عملية الإنتاج و التحسين .

جدول رقم 06 : يشجع التفاعل الإجتماعي على تعزيز العمل الجماعي و التعاون بين

أفراد الفريق

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	49	98 %
لا	1	2 %
المجموع	50	100 %

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن غالبية عينة الدراسة أكدوا على أن التفاعل الإجتماعي يشجع على تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق و ذلك بأعلى نسبة قدرت بـ 98 % ، وهذا ما يدل أن التفاعل الإجتماعي عنصر أساسي في أي مؤسسة بما في ذلك بيئة العمل والعاملين خاصة مما يخلق روابط إجتماعية تشجع روح العمل الجماعي و بناء الثقة و التعاون بين أفراد الفريق بحيث يفضلون العمال العمل معا بشكل تعاوني لتحقيق أهداف مشتركة "باعتبار التعاون إرتباط مجموعة من الأشخاص على مبدأ المساواة في الحقوق والالتزامات لمواجهة المشاكل والتحديات المختلفة و التغلب عليها"¹، فهم يرغبون بمشاركة المعرفة والمهارات مع بعضهم البعض مما يساعدهم على حل

¹مجد فراجة ، موضوع عن التعاون ، 2018 mawdoo3.com.

المشكلات بشكل أسرع بفعالية " فالعمل الجماعي يسعى لتحقيق مبدأ التعاون والجماعة والتكامل في العمل بين عمل الفرد وعمل المؤسسة ودفع العمل نحو الوسطية و التوازن إذ اجتماع الأفراد المختلفين في الأفكار والاتجاهات والقدرات يدفع عجلة العمل نحو الوسط¹، فالتعاون من أهم العوامل التي تساهم على خلق قدرة تنظيمية فعالة فلا يمكن للمنظمة أو العمال بلوغ أهدافهم المرجوة إلا بوجود تعاون يعزز مهارات التواصل والتنسيق بينهم والشعور بحالة التوازن من أجل الوصول إلى حلول ترضي جميع أعضاء المؤسسة من خلال تبادل الأفكار والآراء المختلفة وتكامل المهارات والقدرات بحيث يعد التوازن ضروري للنجاح في مختلف مجالات العمل "كما يساهم في توظيف كافة الجهود البشرية والإستفادة من شتى القدرات الإنتاجية وذلك لأن العمل الجماعي يوفر جو الابتكار والعمل والإسهام في صنع القرار"²، وبالتالي فالتفاعل الإجتماعي يساهم في تفاعل العمال عن طريق العلاقات الإجتماعية والتي تتجسد في بيئة العمل على عدة مظاهر أهمها التعاون والتفاهم وما يحدث بينهما من عملية تأثر وتأثير كما أنهم يلتزمون على مبدأ التفاعل الإيجابي عن طريق المشاركة في العمل الجماعي وتفاهم الأعمال رغبة تحقيق الإنسجام والتفاهم فيما بينهم لتحسين جودة عملهم وإنتاجيتهم إلى مستوى أفضل لشعورهم بالراحة والثقة في العمل معا

¹ محمد العبد، الخواطر في الدعوة ، نص 165 .

² نقلا عن بلخير دهيمي، العمل الجماعي ودوره تحسين المردود الدراسي، دراسة ميدانية أجريت بمجموعة من الثانويات بولاية المسيلة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015-2016، ص 97 .

مما يعكس مستوى الأداء وكلما كان العمل الجماعي كلما زاد شعورهم بالرضا عن عملهم وعلاقات تعاونية أساسها تفاعل اجتماعي قوي وتليه نسبة 2 % فقط من عدد عينة الدراسة الذين يرون أن التفاعل الإجتماعي لا يشجع على تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق، ويمكن تفسير ذلك إلى التفاعل السلبي فيما بينهم مما يعيق ذلك العمل الجماعي والتعاون سبب الخلافات والمشاحنات التي تعدت بينهم داخل بيئة العمل والتي تؤثر سلبا على أفراد الفريق كما أن بعضهم لا يشعرون بالراحة عند التفاعل مع زملائهم بشكل متكرر خاصة إذا كانت بيئة العمل غير داعمة ولا تشجع التفاعل الإجتماعي.

جدول رقم 07 : مشاركة المؤسسة و العمال في اتخاذ القرارات و تسوية النزاعات يساهم

في بناء تفاعل اجتماعي قوي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	45	90 %
لا	5	10 %
المجموع	50	100 %

يتبين لنا من خلال الجدول أن أكبر نسبة قدرت ب 90 % للمبحوثين الذين أكدوا بأن مشاركة العمال والمؤسسة في إتخاذ القرارات وتسوية النزاعات يساهم في بناء تفاعل

إجتماعي قوي، وهذا ما يفسر أهمية إستراتيجية المؤسسة على تحقيق الأداء المتميز لدى العمال باعتبارها مبدأ أساسيا لبناء تفاعل اجتماعي قوي داخل المنظمة يؤدي إلى بيئة عمل إيجابية وأكثر إنتاجية ، وهذا ما أكدته " نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو حيث إعتبرت الإدارة الفعالة هي التي تتفهم علاقات الأفراد مع بعضهم و تتيح لهم فرص تبادل الرأي وإقامة الروابط و العلاقات و التركيز على تشجيع تدريب الجماعات في موقع العمل و توفير القيادة الديمقراطية من أجل إعطاء فرصة المشاركة وتنمية الإتصالات بين الادارة والجماعات وكذا إتاحة مشاركة العمال في اتخاذ القرارات وأيضا فتح أبواب التفاعل بين الأفراد في العمل أي تكوين روح الفريق مما يخلق زيادة الرضا لدى العاملين وبالتالي تحسين الأداء"¹، وهذا ما يعكس لنا ضرورة الإتصال والمشاركة بالمعلومات و إتخاذ القرارات لما لها من أثر كبير على أداءهم فعندما يتشاركون العمال في إتخاذ القرارات يشعرون أنهم أكثر مسؤولية وانتماء إلتجاه بيئة عملهم وبالتالي تعزيز شعور الرضا لديهم وزيادة إلتزامهم بتنفيذ هذه القرارات وتحقيق أهداف المؤسسة فهم يشتغلون في بيئة متكاملة تقدر مهاراتهم الفكرية والجسدية، ويشعر العمال بأنهم محترمون ومقدرون لما يقدمونه من إمكانيات ومجهودات باعتبارهم المورد الأساسي لنجاح المؤسسة والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم

¹نقلا عن شيباني سميحة ، عيش سامية ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بأداء العاملين ، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بميلة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص عمل وتنظيم ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بين يحيى ، جيجل ، 2014-2014 ص 40-41.

يضيف عليهم شعورا بالراحة والإيجابية وبناء ثقة متبادلة مما يشجع على المزيد من الإبداع ،
 " فالثقة بين العاملين والإدارة تساعد على تحقيق أكبر قدر من الفاعلية في الأداء"¹،
 باعتبارها دور جوهري تساهم في توفير ظروف عمل مثالية تحفز على الجودة والفاعلية على
 المدى الطويل فبدون ثقة لا يمكن تحقيق التفاعل الإجتماعي المطلوب " كما يعزز من قيم
 الولاء و الإخلاص للمؤسسة وتزيد من رغبتهم للعمل وهو ما يدفعهم إلى أداء مهامهم بروح
 معنوية مرتفعة"² والكشف عن قدراتهم الكامنة للإرتقاء لأدائها، " كما أن مشاركة المرؤوسين
 في إتخاذ القرارات هذا من شأنه أن يشجعهم على تكوين علاقات شخصية ويحقق التفاهم
 بين أفراد الجماعة، كما يحاول كسب ودهم وتعاونهم ويعمل لإتاحة الفرصة للمرؤوسين
 للمناقشة عن طريق الاجتماعات واللقاءات الرسمية والغير رسمية مما تساعد تلك المشاركة
 على تحقيق الثقة المتبادلة³ " فأشراك المسؤولين في صنع القرار يزيد من مسؤولياتهم
 وتحفيزهم على بدل الجهد لتحقيق أعلى مستوى من الإنتاج وهذا يعكس مدى التأثير
 الإيجابي للقيادة الديمقراطية، فالمؤسسة التي تشجع على مشاركة عمالها في تسوية النزاعات
 تساهم في خلق بيئة عمل آمنة ومستقرة فالعمال يستطيعون مشاركة مشاكلهم والتعبير عن

¹بولشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، دار الأيتام للنشر والتوزيع ،
 عمان، ط1، 2001، ص9.

²عتيقة حرايرية ، خالد تيطراوي، تأثير الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة
 الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة الأقمشة الصناعية TIDAL بالمسيلة، مجلة دراسات في علم اجتماع
 المنظمات، مجلد 1، العدد 20، ص 210.

³عبد الرحمان سيار، القيادة الفعالة، دار الوفاء، مصر، ط1 ، 2014، ص52.

شكواهم وذلك يمنع من تفاقم المشكلات وتحسين التواصل والتفاهم فيما بينهم وتسوية العلاقات الشخصية التي تجري داخل المنظمة ويعكس أداء جيد نتيجة تحفيزهم على إبداء آراءهم إتجاه مشكلاتهم فإستراتيجية المؤسسة التي تعتمدها في حل النزاعات لها تأثير كبير لمدى نجاحها و تطوير كفاءة مواردها البشرية " وهذا ما وضعه **anothony** و **hodage** لإدارة النزاعات بين الأفراد في المؤسسة من خلال تلطيف وتسكين الصراع بغية تهدئتهم وذلك من خلال لغة مؤثرة لإعادة العلاقات السليمة بين أطراف الصراع¹ وعليه فالمشاركة الفعالة بين المؤسسة والعمال في إتخاذ القرارات وتسوية النزاعات يؤدي بدورها إلى تحقيق التكيف ويؤدي هذا التكيف على القضاء على المشاحنات في الجماعة عن طريق تغيير سلوكه نحو الأفضل لينتفق مع غيره داخل بيئة العمل، بينما بلغت نسبة العمال الذين يرون أن مشاركة المؤسسة والعمال في إتخاذ القرارات لا يساهم في بناء تفاعل اجتماعي قوي 10%، وهذا راجع ربما إلى عدم مبالاتهم بضرورة مشاركتهم مع الإدارة في صنع القرار أو رغبة في التركيز على إنجاز المهام المكلفة إليهم فقط .

2-2/التواصل :

يشكل الإتصال الفعال وسيلة ترابط بين الأفراد والعاملين، فمن خلاله يتم توحيد أهدافهم وتقوية التفاعل والتعاون فيما بينهم فهو ضروري للحياة الإجتماعية وعنصرا أساسيا في حياة

¹د محمد عزوز ، دور إدارة النزاعات في رفع الكفاءة الأداء التنظيمي بالمؤسسة الرياضية ، أستاذ محاضر بمعهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، د ط ، ص301.

كل إنسان لبناء علاقات قوية والتعبير عن مشاعرنا وأفكارنا وإحتياجاتنا بشكل واضح و فهم الآخرين، كما أنه يساعد على بناء الثقة والإحترام وتحقيق التقدم في جميع مجالات الحياة خاصة بيئة العمل فهو عنصرا هاما لبقاء الموظفين وأداءهم بإعتباره "شبكة مصممة من أجل نقل المعلومات داخل البناء التنظيمي على مختلف مستوياته و بدونه يتعذر أن يوجد تنظيميا سليما، لأن الإتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد ببعضهم داخل جماعة والعمل وهو الممر الذي تعبر عليه كل أنواع المعلومات الفنية والعلاقات الإنسانية¹ ، بحيث يلعب الإتصال دورا هاما في ربط أعضاء المنظمة ببعضهم البعض و يتيح التعرف على قدراتهم وإمكانيتهم وتجسيد الأهداف الإستراتيجية، وهذا ما صرح به غالبية المبحوثين والإدارة بدون استثناء، بحيث تعتمد الفاخورة المغاربية على التواصل المستمر بين جميع مستويات العمل بتبني هيكل تنظيمي يجمع بين التنظيم الرسمي والغير رسمي، باعتبارهما من أهم أنواع الإتصال لدى جميع المؤسسات والمنظمات وعلى هذا الأساس تعتمد المؤسسة على الإتصال الرسمي داخل هيكلها من خلال الاجتماعات المنظمة الرسمية بين مختلف المستويات والإدارات والمبادرات المشتركة لمناقشة العمل واتخاذ القرارات لضمان وضوح المعلومات لجميع العاملين ولتحسين التنسيق بين مختلف الأقسام والإدارات ولاحترام القوانين والإجراءات خاصة لكونها ذات مجال صناعي، ولكنها في نفس الوقت تسعى لتحقيق التوازن بينه وبين الإتصال غير الرسمي لتفادي وقوع عمالها في الضغوط أو سوء الفهم نظرا

¹محمد علي محمد وعبد القادر شليحي ، واقع الاتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة ، رسالة ماجستير في علم اجتماع اتصال ، جامعة قسنطينة ، 1995 ، ص51.

لنشاطها الصناعي لإنتاج السيراميك لبلدية المالح الذي يتطلب العديد من المراحل والعمليات الصعبة والمتراطة بدقة للحصول على منتج نهائي بجودة عالية، فمن الواضح أنها تسعى بقدر المستطاع على تشجيع وتحسين التواصل بين العمال خاصة لتتنوع المهام والوظائف فيها من مهام بسيطة إلى مهام معقدة تتطلب تبادل المعلومات و المهارات لإنجاز العمل بالطريقة الصحيحة، وذلك باستخدام لغة بسيطة وسهلة الفهم وتجنب إستخدام المصطلحات الفنية المعقدة لكون العمال ذو ثقافة محدودة فصناعة تحويل السيراميك تتطلب تقوية الإتصال بين مستويات العمل المختلفة من مسؤولين ومشرفين، الإداريون والعاملين بصفة خاصة بحيث جميعها تلعب دورا هاما في تحقيق أهداف الإنتاج وضمان سير العمل بسلاسة، وإذا أردنا الكشف عن طبيعة الإتصال بين زملاء العمل فهم يفضلون دائما تواصلهم الغير رسمي مع بعضهم البعض لما له من دور فعال في تقوية اتصالاتهم وحل المشكلات بشكل جماعي مما يعزز شعورهم بالانتماء وخلق التعاون والدعم فيما بينهم، فكما ذكرنا سابقا فإن المبحوثين يرغبون دائما في تقديم التعاون والمساعدة لبعضهم البعض للإستفادة من فوائده بقدر المستطاع إذ يتطلب هذا الأخير تواصل فعال يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات ويتمكن العاملين من خلاله التعاون والعمل معا فلا يمكن تحقيق التعاون دون وجود قنوات اتصال فعالة، كما أن التواصل يساعدهم على تبادل الآراء بكل الحرية والمشاركة في الأنشطة الإجتماعية والمناقشات غير رسمية فيما بينهم مما يعزز شعورهم بالراحة، وبالتالي تحسين جودة العمل، فمن الواضح ومن خلال إجاباتهم أن التواصل الغير

رسمي عاملا رئيسيا في تحسين أداءهم وهذا بالتأكيد يشير لنا على دوره في تعزيز الإنتاجية وخلق بيئة عمل داعمة وبالتالي تحقيق أهدافها مع وجود الآلات المعقدة واختلاف المستويات والمهارات بين الموظفين بحيث يساعد الإتصال في إتباع معايير الجودة المطلوبة التعليمية لضمان جودة السيراميك خاصة بالنسبة للعاملين ذو المستوى المتوسط، والجدد الذين قد يواجهون صعوبات في فهم متطلبات العمل مما يساهم في بناء علاقات قوية بين زملاء العمل وسهولة إيصال الفكرة، وبناءا على ما سبق نستخلص أن مؤشر التواصل أداة قوية لنجاح العاملين و مؤسسة الفاخورة المغاربية خاصة مع تعقد الوظائف والآلات الصعبة بحيث يساعد على توفير الجو الأمن والصحي والإستغلال الأمثل لهذه المعدات، فبطبيعة الحال وبالرغم من إختلاف العاملين في إنجاز المهام بطرق مختلفة إلا أنه يساهم بشكل جوهري على إنجازها بالشكل الصحيح و توفير فرص للنمو والتعلم وكذا ضمان تحقيق نجاح المؤسسة في منتجها .

جدول رقم 08 : تفاعل الموظفين الجدد داخل المؤسسة مع زملائهم حافز لأداء جيد

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	4	86 %
لا	7	14 %
المجموع	50	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العينة الذين أكدوا بأن تفاعل الموظفين الجدد داخل المؤسسة مع زملائهم من أول يوم لهم حافز لأداء جيد قدرت نسبتهم ب 86%، و هذا يدل على الدور الإيجابي لتفاعل الموظفين الجدد مع زملائهم من خلال التواصل الفعال لتبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر داخل المنظمة لتوجيههم في تحقيق الأهداف المطلوبة والمحافظة على إستمرارية وفعالية المؤسسة " كما يورد صالح بن النوار جملة من الأهداف التي يسعى الإتصال إلى تحقيقها أهمها تحقيق التنسيق بين التصرفات كما أنه يساعد في تبادل المعلومات العامة لتحقيق أهداف التنظيم والتي تساعد بدورها في توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف وتوجيههم في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم كما يساعد الإتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وثقتهم بالآخرين بحيث يستطيع العامل إبداء رأيه دون حرج أو خوف¹، وبالتالي فإن الإتصال عملية تفاعل إجتماعية تساهم في بناء علاقات إنسانية طيبة داخل المنظمة يساعد على تبادل مختلف المهارات والقدرات والخبرات الفكرية مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءة الأداء لدى العاملين، " كما يرى كيث ديفينز أن الإتصال الجيد يؤدي إلى إنجاز جيد للعمل مع وجود الإشباع المهني اللازم فهو العمل على الإمداد بالمعلومات الضرورية الخاصة بإنجاز العمل والتعاون

¹ جلال الدين بوعطيط،الاتصل التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطفونيا، 2008-2009 ، ص 57.

الفعال ومنه تتضح أهمية وجوده في المنظمة¹ نظرا لمشاركته الفعالة في تحقيق النسق بين الأفعال والتصرفات لإرشادهم وتوجيههم نحو إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليهم بكفاءة، كما أنه يساهم في الحفاظ على المناخ الملائم للعمل المتقن بتدعيم التفاعلات بين الفاعلين وتقوية القيم التنظيمية عندهم التي تؤثر عليهم كثيرا وعلى سير المنشأة ومدى تكيفها مع البيئة²، كذلك يعد التفاعل الإجتماعي وسيلة إتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة " فمن غير المعقول أن يتبادل الأفراد مجموعة من الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها"³، فهو إحدى العمليات الأساسية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين بها وهذا ما يعكس لنا إجابات أفراد عينة التفاعل الايجابي الذي يحدث بين الموظفين الجدد وزملائهم داخل بيئة العمل يعكس لنا العلاقة الجيدة التي حدثت نتيجة تفاعلهم الجيد، بحيث يلعب الموظفون القداماء دورا هاما في مساعدة الموظفين الجدد وذلك من خلال مساعدتهم في إنجاز أعمالهم ومشاركتهم لخبراتهم ومعارفهم بهدف توجيههم على فهم ثقافة المؤسسة ومتطلباتها دلالة على مساندتهم وتقديم يد العون لهم رغبة منهم في تحسين أدائهم، مما يعزز شعور الموظفين الجدد

¹نقلا عن طبيش ميلود ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، دراسة ميدانية بأذاعة سطيف الجهوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2010-2011 ، ص62.

² جمال بن زرو ، مجلة جامعة دمشق ، مجلة 26 ، العدد الأول + الثاني ، 2010 ، ص 404

³نقلا عن ياسمين بويدر ، نظرية التفاعل الاجتماعي في المؤسسات الخدمائية ، دراسة ميدانية ببلدية الفلعة بوضبع ، ولاية القالمة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 ، 2021-2022 ، ص 48 .

بالانتماء والتقدير داخل بيئة العمل وقدرتهم على التكيف بسرعة بفضل صداقات العمل الجيدة بحيث لعبت دورا هاما في زيادة دافعية الموظفين الجدد ورغبتهم في العمل بجد وكفاءة كما ساعدهم في التقليل من التوتر والقلق وشعورهم بالرضا عن وظائفهم وزملائهم القدماء داخل المؤسسة وهذا مؤشر إيجابي يعكس لنا عدم احتمالية مغادرة الموظفين الجدد للمؤسسة بل سيكون حافزا لهم يدفعهم إلى تقديم أداء أفضل وتبادل المنفعة مع زملائهم القدامى وبالتالي فإنهم يساهمون بشكل فعال في بيئة عمل إيجابية ومحفزة لعدم شعورهم بالملل أو الإحباط فهم يشتغلون مع فريق متعاون و متماسك وزملائهم يساعدونهم على التكيف مع بيئة العمل الجديدة مما يولد لهم تفاعل إجتماعي قوي يحفزهم لتقديم أفضل ما لديهم في سبيل تحقيق أهداف فريقهم ومؤسستهم، ويتجسد هذا الأداء الجيد في إنجاز المهام والواجبات بشكل فعال وسعيهم إلى الإبتكار والتميز والحفاظ على السلوك الإيجابي داخل منظماتهم وتوليد الشعور بالمسؤولية والروح المعنوية مع العمال والرؤساء و كذا إستقرارهم الوظيفي وإكتساب المهارات اللازمة للعمل بكفاءة و إنتاجية عالية، في حين أن نسبة 14%، من أفراد العينة تعتقد أن تفاعل الموظفين الجدد داخل المؤسسة مع زملائهم ليس حافز لأداء جيد، وهذا يدل ربما على شعورهم بالملل أو عدم الإرتياح أثناء التفاعل معهم أو لعدم شعورهم بالراحة في بيئة عملهم مما يولد لديهم الشعور بالعزلة، وأيضا قد لا تكون ثقافة العمل في المؤسسة داعمة للتفاعل بين الموظفين مما يقلل رغبتهم في التعرف على الزملاء الجدد.

جدول رقم 09: تعزيز عملية الإتصال في المؤسسة بين مستويات العمل يخلق ثقافة عمل

محفة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	44	88 %
لا	6	12 %
المجموع	50	100 %

يتوضح لنا من خلال الجدول أعلاه، أن أكبر نسبة والمقدرة ب 88% من عينة البحث يؤكدون بأن تعزيز عمليات الإتصال في المؤسسة بين مستويات العمل يخلق ثقافة عمل محفة، هذا يدل على قدرة العاملين على تحقيق الأهداف تعتمد على فاعلية الإتصال في المنظمة " فهو الوسيلة الأساسية التي تؤدي إلى توحيد الجهود المختلفة في التنظيم وهو الوسيلة لإحداث التغيير في السلوك والتغيير في فلسفة المنظمة وسياستها، كما أن الإتصال الداخلي هو الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياته ويهتم بالمعلومات و الحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف¹، وبالتالي فإن طبيعة المؤسسة وإستراتيجيتها تعتبر عاملا رئيسيا في مدى تحقيق الإتصال بين مختلف مستويات العمل فالمؤسسة الناجحة تسعى بشكل دائم إلى فهم ظروف العمل وتحسينها بشكل مستمر ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بوجود قائد جيد

¹نقلا عن بونداري عبد القادر ، دور الاتصالات الداخلية في تعزيز أداء العاملين داخل المنظمة ، دراسة حالة من وجهة نظر عينة من أساتذة و أعوان إدارة بكلية العلوم، الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص إدارة اعمال ، قسم علوم التسيير ، جامعة العقيد أحمد دارية، أدرار ، 2020-2021، ص 62.

يملك مهارات تواصل فعالة تسمح له بالتواصل مع جميع أعضاء فريقه لحل المشكلات وتعزيز التعاون وروح الفريق، فعمليات الإتصال التي تحدث بين مستويات العمل تشجع على التعلم والتطور وتزداد المسؤولية مما يحفزهم على بدل المزيد من الجهد لتحسين أداءهم لمستوى أفضل، كما أن المؤسسة التي تشجع على التواصل الفعال بين مستوياتها تساهم في زيادة الإنتاجية وتوفير فرص للتواصل الجماعي لإطاراتها وهي بذلك تساعد في خلق بيئة عمل محفزة لعمالها " بحيث تتضمن فعاليات الإتصال داخل المنظمة أنواعا متعددة تعكس طبيعة الإتصالات الرسمية، وهي عمليات الإتصال التي تتم في إطار بناء تنظيمي يحدد خطوات الإتصالات الرسمية في المؤسسة بحيث تكون هذه الإتصالات نظاما مرتبا بين أساليب وإجراءات نقل المعلومات والقرارات من أعلى قمة في المؤسسة حتى أدنى المستويات الوظيفية منها أو بالعكس، أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدات التنظيمية في المؤسسة¹"، أما الإتصال الغير رسمي فهو اتصال غير مباشر يتواجد مع الإتصال الرسمي داخل المنظمة ويتم خاصة بين الفاعلين والأصدقاء حيث تتصف العلاقات بينهم بالاستقلالية عن الوظيفة والسلطة الرسمية²، "أو يطلق عليه تسمية الإتصال المائل والذي يتمثل في أنه انتساب بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة ليس بينهم علاقات رسمية في

¹معن محمود عياصرة ، و مروان محمد بن احمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار الحامد للنشر، ط 1 ، عمان ، 2008-2009 ، ص 174-176.

²عبد الغفار الحنفي ، السلوك التنظيمي و إدارة الفاعلين ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 1990 ، ص 559.

المنظمة كأن يتصل مدير الإنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق¹، فمن الضروري تعزيز عملية الإتصال لتفادي المعوقات الإجتماعية التي تهدد سلامة بيئة العمل كانهزاله الإدارة العليا مما يسبب خلق في عدم الفهم الصحيح لعملية الإتصالات، فمشاركة جميع مستويات العمل في الإتصال تساهم في تحقيق التوافق والانسجام بينهم ووجود بيئة عمل تتسم بالإبداع والإبتكار فالمبجوثين يحبذون على تشجيع التواصل بين مستويات العمل من عمال ومشرفين، مهندسين وإداريين وكذا الإدارة العليا لما لها من إيجابيات عديدة، فالتواصل يشجع على فهم هذه المستويات بمختلف وظائفها ومسؤولياتها وخبراتها وبالتالي معرفة هيكل المنظمة وطريقة عملها كما يساعدهم على فهم دورهم ومهمتهم داخل المنظمة ويؤدي ذلك إلى خلق بيئة عمل محفزة، فالمنظمة التي تسعى لتقوية الإتصالات بين مخنف مستوياتها تهدف لتحقيق التعاون والتفاهم بين موظفيها ولتحسين آداءهم والقدرة على جودة المنتج كما يساهم ذلك على الولاء والرضا وكذا تحفيزهم لتبادل الأفكار فهم يشعرون بأن آراءهم تأخذ بعين الإعتبار، وتليه نسبة 14% من عينة البحث الذين يرون أن تعزيز عمليات الإتصال بين مستويات العمل لا تخلق ثقافة عمل محفزة، وقد يشير ذلك لضعف التواصل في المنظمة وضعف التفاعل الإجتماعي بين زملاءهم أو يعود ربما أيضا إلى طبيعة المؤسسة وإستراتيجيتها من خلال القواعد والإجراءات الرسمية وإنجاز العمل فقط بدلا من تركيزها على بناء العلاقات بين مستويات العمل .

¹محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر، ط 3 ، عمان ، 2005 ، ص 244.

2-3/ الولاء :

يعد المورد البشري من أهم ركائز أي منظمة ناجحة، ذلك لأنه المحرك الأساسي لجميع الأنشطة والعمليات الإستراتيجية ولا يمكن لأي منظمة بلوغ أهدافها دون وجود موظفين مؤهلين وملتزمين لمهامهم، كما لهم دور محوري في تحقيق المنتجات المطلوبة وزيادة الكفاءة، وبالتالي فإنهم يساهمون في تحسين القدرة التنافسية للمنظمة وضمان إستمراريتها على المدى البعيد، ومن أهم صفات الموظفين الذين يساهمون في تحقيق النجاح وأهداف منظماتهم هو شعورهم بالإنتماء والولاء ويعد شرطاً أساسياً لا غنى عنه لإستمرار وبقاء الموظف داخل عمله، فشعور العامل بالإنتماء إلى منظمة ما من أهم العوامل التي تؤثر على أدائه ورضاه عن عمله، وغياب هذا الشعور قد يؤدي إلى التوقف عن العمل أو ضعف الأداء وعليه التأثير على فاعلية المنظمة، فهو أحد أهم المؤشرات التي يمكن من خلاله التنبؤ ببقاء العاملين في منظماتهم أو تركهم لها، وعلى هذا الأساس فإن الولاء "هو شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء للمنظمة وأن الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقق أهداف المنظمة ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل المزيد من الجهد لتحقيق النجاح للمنظمة"¹، وعليه فإن الولاء هو رغبة الموظف في الإستمرار بالعمل داخل منظمته والبقاء والإخلاص لها والتزامه بتحقيق أهدافها وإندماجه

¹نقلا عن شريف دريس، الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الصحية الجوارية بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع عمل وتنظيم ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021-2022 ص 17.

القوي وأيضا تفاعله مع العاملين بها، وهذا بلا شك ما أكدته لنا العاملين في الميدان من خلال إستجوابهم وملاحظة طريقة تفاعلهم مع زملائهم وعملهم، بحيث أثار إنتباهنا طريقة ولأئهم الجيد من خلال أسلوب أدائهم بشغف وانضباط والمسؤولية تجاه عملهم وزملائهم والمؤسسة ككل، إذ أنهم يحرصون على إنجاز المهام في الوقت المحدد دون تأخير كما أنهم ينظمون عملهم بدقة، كما انهم يخططون لكيفية إنجازه بحيث يبادرون العمال بتقديم المساعدة لزملائهم دائما وهذا ما لاحظناه طوال دراستنا الميدانية ويتواصلون بشكل فعال معهم والتزامهم بواجباتهم، وهذا يبين لنا مدى احترامهم والتزامهم الكبير مع رؤسائهم وإتباع جميع الأنظمة و الإجراءات مما يساهم في الحفاظ على بيئة عمل منظمة ومرتبطة خاصة في بيئتهم الصناعية لتفادي الوقوع في الأخطاء أو الحوادث الخطيرة وهذا دليل واضح على وجود علاقات إيجابية بين زملائهم ومؤسستهم على حد سواء، إذ أن العمال يربطهم تفاعل إيجابي قوي يتميز بروح التعاون والتواصل فيما بينهم كما لهم صداقات وطيدة وثقة متبادلة ، حيث أشار جميعهم إلى أن المؤسسة وزملائهم بمثابة عائلة ثانية لهم فهم يشعرون بالدعم ويتعاملون باحترام خاصة مع بعضهم البعض وهذا يساهم في الحفاظ كذلك على بيئة عمل داعمة ومريحة حيث يقضي الموظفون غالب أوقاتهم في العمل وشعورهم بالأمان والاستقرار حفزهم على الإلتزام والبقاء في عملهم، كما أن المؤسسة تتعامل معهم بشكل عادل فهم على تطلعات دائمة معهم، وتحاول إطلاعهم على الخطط والمهام المطلوبة عبر مستويات العمل وتوفير التأمين الصحي لهم والرواتب المناسبة، ففي الأخير نرى أن الولاء فعلا موجود

داخل المؤسسة وهو حصيلة مجموعة من العوامل الإيجابية أهمها إحترام قيم الموظفين، تواصل وتعاون العاملين فيما بينهم، قلة المشاحنات وضمان حقوقهم بتوفير راتب عادل والتأمينات الإجتماعية وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحفيزهم نحو بدل المزيد من الجهد والانضباط و تحقيق الأداء العالي.

جدول رقم 10 : الشعور بالانتماء والدعم بين زملاء العمل يوفر بيئة عمل إيجابية وداعمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	46	92 %
لا	4	8 %
المجموع	50	100 %

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أغلبية العمال يرون أن الشعور بالانتماء والدعم بين زملاء العمل يوفر بيئة عمل إيجابية وداعمة وذلك بنسبة 92%، وهذا يرجع إلى نوعية البيئة التي يفضلها العمال وضرورة توفر ظروف تنظيمية تتسم بالهدوء والإستقرار التي تساهم بدورها في تقوية الروح المعنوية ورفع الكفاءة الإنتاجية، فهم يحبذون الشعور بالدعم والانتماء مع زملاء عملهم وهذا مؤشر واضح على رغبتهم في إقامة شبكات إتصال لتحقيق الأداء المتميز ويمكن تعريفه " بقدرة الفرد على تحقيق نتائج غير مسبوقه يتفوق بها على نفسه

وعلى الآخرين وأن يتحاشى قدر الإمكان التعرض للخطأ أو الانحراف ويقصد به أيضا الإجراءات المتمثلة بعمليات التحسين والتحفيز واحتواء العاملين فالأداء المتميز هو ذلك الأداء الكفؤ والفعال الذي يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية ومواجهة المتغيرات العالمية واستغلال الفرص الحاسمة فهو تلك الممارسة المتأصلة في إدارة المؤسسة والمؤشر على تفرداها في أدائها مقارنة بالمنافسين الآخرين¹، وبناءا على هذا فإن أداء العاملين له دور فعال من خلال المساهمة في نمو المؤسسة وازدهارها فهي تتفاعل مع محيطها الخارجي " المتمثل في الفرص التي توفرها البيئة الخارجية للمنظمة والتي من خلال استغلالها تحقق المؤسسة أداءا أما داخليا فيشير إلى الأداء الداخلي ويخص مختلف الأداءات الجزئية للمؤسسة كالأداء البشري والذي يعبر عن أداء الفرد في المؤسسة ويعتبر بمثابة المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية²، فالمنظمة تسعى لتكوين أداء فعال وتنافسي بتشجيع عملية التفاعل بين مواردها البشرية " والتفاعل يشمل على ثلاث عمليات أساسية مؤثرة وهي الإتصال وتدفق التأثير وتدفق الكفاءة³، ومن ثم فإن التعاون يتأثر ببعديته في المجموعة لمجموعة من العوامل والتأثير الفعال يتجسد من خلال التقاهم والإنسجام بين زملاء عمله، مما يحفز شعور المجموعة بالإرتباط ببعضها البعض أكثر

¹دكتوراه نوال الشنافي ، الأداء البشري بين التقييم و الأسس ، عمان ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، ط1 ، 2020، ص، 109-111.

²دكتوراه نوال الشنافي ، نفس المرجع السابق ، ص 19-20.

³نبيل عبد الهادي ، السلوك الاجتماعي ، الأردن ، عمان ، دار اليازوري ، العلمية للنشر و التوزيع ، ط 1 ، 2011 ، ص 102.

فأكثر، فالدعم والانتماء الناتج داخل بيئة العمل يعتبر من أهم الروابط التي تعزز شعور العمال بالاندماج داخل بيئة عملهم وزيادة رغبتهم في كسب معارف ومهارات جديدة وتجسيد إستراتيجية بتنفيذ الأعمال بمهارة عالية وبالتالي تحقيق النجاح، فالظروف السائدة داخل المنظمة التي توفر الدعم والانتماء وثقافة قوية تشجع على العمل " فلا بد من توفير بيئة تنظيمية مناسبة التي تمكن من العمل بفاعلية والرغبة في العمل التي تكون وليدة القدرة التحفيزية للمؤسسة¹، ويعد الدعم أحد أهم العوامل التنظيمية الذي يلعب دورا مهما في تحقيق التوازن النفسي في الحياة المهنية للعاملين بحيث يساعدهم على مواجهة الصعوبات وإيجاد حلا للمشكلات التي تواجههم كما يساهم في تقديم حوافز معنوية لهم، ويمكن تعريف الانتماء بشعور الفرد بانتمائه لبيئة عمله والإفتخار والإعتزاز به ورغبته في المساهمة على تحقيق أهدافها والإيمان بها " كما يرى الشرفاوي أن الانتماء يعني الارتباط الوثيق لجماعة مع تفضلها من غيرها من الجماعات والشعور بالمسؤولية تجاهها و الدفاع عنها²، وهذا دليل هام لدوره البارز في توجيه سلوك الفرد نحو الوجهة الصحيحة بإعتباره من أهم الحاجات الإنسانية الأساسية فهو يؤثر على مختلف جوانب حياته فلا حياة للفرد دون إنتماءه لمجتمعه فهو يمثل الرابطة القوية التي تربطه ببيئته و مجتمعه و يجعل لحياته معنى و توازنا نفسيا، إجتماعيا وكذا ثقافيا مهنيا، "كما ترى عبلة محمود إبراهيم أن الإنتماء شعور إيجابي

¹نبيل عبد الهادي ، نفس المرجع السابق ، ص 51.

²الشرفاوي فتحي ، دراسة في سيكولوجية التعصب ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، 1984 ، ص 32.

في أقصى شدته يصل إلى درجة التوحد مع الجماعة و التمسك بها¹ ، حيث نستخلص من التعريفين السابقين أن الانتماء عبارة عن سلوك، شعور أو اتجاه الموظف نحو المنظمة وارتباط فعال بين الأفراد ينشأ من خلالها سلوكيات إيجابية تتمثل في العمل بجد والإلتزام بالمهام والقواعد بغية تحقيق الأهداف واستمرارية تطورها باعتبارها البيئة الثانية التي ينتمي إليها بعد أسرته، فالدعم المتبادل بين العمال يساعدهم على الشعور بالتقدير والإهتمام مما يشجع على تقوية الولاء التنظيمي اتجاه منظماتهم ومجموعتهم خاصة نتيجة للمشاعر الإيجابية والعلاقات الطيبة التي يشعرون بها من خلال التواجد مع زملائهم تؤثر بشكل إيجابي على سلوكهم وولائهم للحصول على مستويات متميزة من الإنتاجية والجودة، وتحقيق التفوق والتميز بدقة وكفاءة لإمتلاكهم بيئة تنافسية تعزز التزامهم وانضباطهم وتحقيق أفضل النتائج وبالتالي فإن " الولاء التنظيمي هو حصيلة لتفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم"²، يعتبر مؤشرا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة وتقوية علاقات العمل والربط بين المنظمة وأفراد العاملين بها لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز، في حين نجد نسبة 8% فقط من إجابات العمال لا يرون بأن الشعور بالانتماء والدعم يوفر بيئة عمل إيجابية وداعمة، وهذا راجع ربما إلى وجود مشكلات بينهم مما يعيق

¹كينا عبد الله محمد ، عبد المؤمن مختار ، ظروف العمل و تأثيرها على الانتماء الوظيفي داخل المؤسسة الصحية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أحمد دراية ، ادرار ، 2019-2020 ، ص 52 .

² شريف ادريس ، نفس المرجع السابق ، ص 22.

الانسجام و الدعم فيما بينهم أو انخفاض الروح المعنوية وزيادة التوتر مما يسبب في تواجده بيئة عمل تسيطر عليها المشاعر السلبية والعدوانية تبعدهم عن بعضهم البعض .

جدول رقم 11 : التفاعل الإيجابي والأمان الوظيفي يساهمان في بقاء وإستقرار الموظف

وتحسين أداءه الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
90 %	45	نعم
10 %	5	لا
100 %	50	المجموع

يشير الجدول أن معظم المبحوثين صرحوا بأن التفاعل الإيجابي والأمان الوظيفي يساهمان في بقاء واستقرار الموظف بنسبة 90%، وهذا ما يشير لنا بلا شك أن الأمان الوظيفي والتفاعل الإيجابي عاملان رئيسيان يساهمان بشكل كبير في بقاء واستقرار الموظف في عمله، فالتفاعل الإيجابي هو نوع من التفاعل بين أفراد يتميز بمشاعر إيجابية تنعكس على سلوك الفرد، فهو يتيح فرصة التواصل مع الآخرين وبناء علاقات قوية ودائمة كما يساهم في تبادل الأفكار والمشاعر باعتباره عنصرا هاما في حياة الإنسان والمجتمع فالتفاعل الإجتماعي القوي يفتح فرصا أكبر للتفاعل الإيجابي و الذي بدوره أيضا يتيح فرصا جيدة في

بناء علاقات وإحداث التوازن بين الأفراد داخل المجتمع بحيث يمكن القول بأن التفاعل الإجتماعي الإيجابي هو إحدى المهارات التي يجب على الفرد إتقانها للتعايش بفعالية مع أفراد مجتمعه فهو مهارة أساسية لا يمكن الإستغناء عنها في الحياة الإجتماعية وهذا ما يؤدي لفتح أفاقا واسعة لنجاح وتقدم الفرد بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة، كما أن التفاعل الإيجابي يساعد على خلق الشعور بالاستقرار وولاء العمال داخل بيئة عملهم، فهم يرغبون دائما في تقوية علاقاتهم الإجتماعية مع زملائهم وبناء الثقة والاحترام بينهم وتطوير مهاراتهم في التواصل والتعاون فيما بينهم في مختلف الأنشطة والمهام الموكلة إليهم مما يخلق بيئة عمل إجتماعية أكثر إيجابية والتي بدورها تشجع على المزيد من التفاعلات الإجتماعية بين عمالها، " فالتفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية كما يعد شرطا أساسيا لتكوين الجماعة إذ ترى نظرية التفاعل أنها نسق من الأشخاص يتفاعل بعضهم مع بعض، مما يجعلهم يرتبطون معا في علاقات معينة ويكون كل واحد منهم على وعي بعضويته في الجماعة ومعرفة بعض أعضائها ويكونون تصورا مشتركا لمجموعتهم، كذلك يمثل تفاعل المرء مع الجماعة درجة انتمائه إليها فالجماعة التي تشعر أعضائها بالاحترام والهيبة والنجاح وتتيح فرص المشاركة الملائمة لكل منهم يزداد انجذاب الأعضاء نحوها¹، كما أن المؤسسة التي توفر ثقافة تنظيمية جيدة تساهم في بناء تفاعل اجتماعي قوي بين أعضائها فالمؤسسات التي لديها ثقافة قوية

¹طبيش ميلود ، نفس المرجع السابق ، ص 84-85

وصحيحة يمكنها زيادة المبيعات عن المؤسسات التي لا توجد فيها ثقافة سليمة وأن إشباع حاجات العاملين في المنظمة والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ أداء متميز لأفرادها و تعمل على توفير درجة كبيرة من الإحترام المتبادل بين الإدارة وأفراد العاملين وأعضائهم دورا كبيرا في المشاركة في إتخاذ القرارات كل ذلك ستترتب عليه زيادة قوة تماسك المنظمة وزيادة الولاء لها " وهذا ما تميزت به الإدارة في اليابان التي استطاعت أن تشكل قوة هائلة نتيجة للتماسك والإحترام والثقة المتبادلة¹، وعليه فإن المؤسسة التي تشجع على التفاعل بين عمالها هي مؤسسة هادفة تسعى إلى تحقيق التميز وإحداث التغيير فكلما اتسمت ظروف العمل بالإستقرار والأمان كلما ساهم ذلك بشكل عام إلى زيادة كفاءة العاملين وبناءا على ما سبق يمكن تعريف الإستقرار والأمان الوظيفي بذلك الشعور ينتاب الموظف بالأمان والاستقرار في وظيفته، فبيئة العمل وعناصرها الإدارية لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي ومن هنا نستنتج الأهمية الكبيرة للإستقرار الوظيفي بالنسبة للعامل فإستقرار العمال في المؤسسة يعمل على تماسك جماعة العمل كما يوفر لهم الشعور بالأمان النفسي لتكون لهم مصدر سعادتهم ورضاهم وحافز لأداء جيد وتوفير فرص أفضل للتطوير المهني، فالعمال يرغبون في الإستقرار والأمان الوظيفي بغية بقائهم في مؤسستهم ولتقديم أداء أفضل ولكن بتوفر ظروف عمل ملائمة لهم أيضا تساعدهم على التقليل من التوتر والقلق وتحسين صحتهم النفسية والجسدية مما يعزز ولائهم وتنمية شخصيتهم ومهاراتهم الإجتماعية والفنية

¹موسى اللوزي ، التطوير التنظيمي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2003 ، ص 131-

والتقنية على حد سواء مما يتيح القدرة على التكيف مع المتغيرات، والأمان يعزز لهم الشعور بالراحة والسعادة فالمناخ التنظيمي لديهم بمثابة بيئة مثالية يشجع على الإبداع والإنتاجية لما له من تأثير مرتفع على فعالية أدائهم الوظيفي، في حين نسبة 10% فقط للعمال الذين لا يعتبرون الأمان والاستقرار الوظيفي يساهمان في بقاء واستقرار الموظف، وهذا يشير ربما إلى سعيهم وراء رواتب أفضل أو رغبة لامتلاكهم أعمالهم الخاصة للتمتع بالحرية التامة لإدارة أعمالهم ولتحقيق دخل أكبر مقارنة بالوظيفة التقليدية التي يشغلها.

جدول رقم 12 : القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل تشجع روح الانتماء وخدمة المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	38	76 %
لا	12	24 %
المجموع	50	100 %

يتبين لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه، بأن أكبر نسبة قدرت ب 76% تعود للعمال الذين أجابوا بأن القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل تشجع روح الانتماء وخدمة المؤسسة، وهذا ما يؤكد لنا على أن التكيف يلعب دورا محوريا لكل مؤسسة في تحقيق كفاءتها وفعاليتها وقدرة العامل على التأقلم في بيئة العمل الداخلية باعتبارها " تلك

العلاقات التبادلية التي تربط المنظمة بالفرد وتؤثر على سلوكه من عوامل تنظيمية وإدارية وظروف سائدة في المنظمة الواحدة، كما أنها مجموعة من الخصائص الداخلية للمنظمة التي يعمل بها الموظف مثل الأنظمة وإجراءات العمل، الرواتب والإنجازات والحوافز المادية المعنوية والعلاقات السائدة في بيئة العمل ونوع العمل وظروف العمل¹، وعليه فإن العامل يتأثر بمختلف الظروف والعوامل السائدة في عمله كما تؤثر بشكل مباشر على سلوكه وأدائه فبيئة العمل الإيجابية تحفزه على العمل بفاعلية بينما تعيقه البيئة السلبية فهي تلعب دورا هاما في تحقيق الإبداع والابتكار فمن خلال إجابات المبحوثين نرى مدى التأثير الإيجابي في قدرته على التكيف مع تغيرات بيئة عملهم و ينعكس ذلك بزيادة روح الانتماء و حماسهم في خدمة مؤسستهم، وهذا مؤشر واضح بأن العامل الجيد و المتميز هو من يواجه متغيرات في بيئة العمل بمرونة وإيجابية، كما يواجه التحديات للتغيب عليها ليدع في الأداء الفردي ويساهم في إيجاد الحلول التي قد تواجهه من تلك التغيرات، وبالتالي فهو يساعد على خدمة مؤسسته والحفاظ على سمعتها وزيادة إنتاجيتها فالتكيف التنظيمي يعزز شعور العامل بالانتماء للمنظمة وزيادة ولاءها ورضاه عن العمل ويعرف " بدرجة إندماج الفرد بالمنظمة وإهتمامه بالاستمرار في العمل فيها واعتقاد قوي وقبول من جانب الفرد بأهداف وقيم المنظمة التي يعمل فيها كما أنه عملية ديناميكية مستمرة يهدف بها الشخص إلى أن يغير

¹نقلا عن عمر الرايس ، وليد توينية، أثر بيئة العمل على الابتكار في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة لشركة ستارلايت ، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي ، قسم علوم التسيير ، تخصص إدارة اعمال ، جامعة العمري تبسي ، باتنة ، 2019-2020 ، ص 205.

سلوكه ليحدث علاقة أكثر توافقاً بينه وبين البيئة¹، ومنه نستنتج بأنه عملية أساسية هادفة تسعى لتحقيق قدرة الفرد في التأقلم مع مختلف التغيرات الإيجابية أو السلبية في بيئة عمله لأداء الدور الوظيفي المطلوب وتعزيز التوافق مع زملاء عمله ومنظمته، كما أن العاملون الذين يتكيفون بفاعلية مع المتغيرات يمكنهم التركيز على إنجاز مهامهم بدلاً من القلق بشأن التغيرات وزيادة شعورهم بالانتماء وتلبية متطلبات المنظمة فالانتماء هو أساس الأداء الفعال والتزامهم بولاءهم " فهو الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف المتاح في منظمته الإدارية والإخلاص لأهدافها والارتباط معها والحرص المستمر على البقاء فيها من خلال بدل الجهد والإفتخار بمآثرها وخلق التوافق بين قيمه وقيمها²، ومن هنا نستنتج بأن التكيف والولاء من أهم العوامل التي تساهم في نجاح العمال والمنظمات فبدون امتلاك مهارات التكيف والولاء لا يمكن تحقيق النجاح الفردي والجماعي وهذا ما تم توضيحه من خلال الجدول أعلاه، فالعامل المتكيف والمخلص هو الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة و استقرارها كما أن بيئة العمل الإيجابية تحفز بشكل كبير شعور العامل بالانتماء والولاء وكذا التكيف الصحيح مع التغيرات الحالية والمستقبلية كما أن المؤسسة التي تسعى لتطوير مواردها البشرية وتوفير الدعم اللازم لموظفيها تساهم في تطوير مهاراتهم من أجل مواكبة التطورات التي قد تحدث،

¹نقلا عن بوسليم عبد الفتاح ، باشا جبرائيل ، القيادة التنظيمية و علاقتها بالعمال الجدد ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، جامعة احمد دراية ، ادرار ، 2021 ، ص 40.

²مدحت محمد أبو النصر ، تنمية مهارات البناء و تدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة ، ايتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ط 1 ، 2005 .

في حين نجد نسبة 24% ترى بأن القدرة على التكيف مع المتغيرات في بيئة العمل لا تشجع روح الانتماء وخدمة المؤسسة، وهذا يشير ربما إلى صعوبة العمال في التكيف داخل بيئة عملهم مما يثير قلقهم يقلل من شعورهم بالاهتمامات، أو عدم شعورهم بالدعم الكافي من قبل المنظمة لمساعدتهم على التكيف مع المتغيرات الجديدة مما يسبب في التقليل من دافعيتهم للعمل .

2-4/ الرضا الوظيفي:

لا شك أن الرضا الوظيفي من أهم الوسائل المؤثرة على أداء الموظفين والأداء العام للمنظمة، باعتباره أحد ظواهر السلوك التنظيمي إذ يمثل انعكاسا مباشرا لنتيجة العامل الكامنة بحيث تؤثر على نفسيته مجموعة من العوامل أهمها العوامل الشخصية كقيم العامل ولما له من اهتمامات واحتياجات يرغب بها، العوامل الوظيفية وتعكس طبيعة العمل، المسؤوليات والمهام وكذا الأجور وفرص التطوير والترفيه وأيضا العوامل التنظيمية كبنية العمل والعلاقات مع الزملاء والرؤساء وثقافة المؤسسة لما له من "بالغ الأهمية في إيجاد الإلتزام والولاء بين العاملين و تغلب المصلحة على المصلحة الشخصية"¹، كما لها دورا بارزا في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بحيث تشير إلى المعتقدات والقيم والسلوكيات المشتركة التي تسود داخل المنظمة، والتي تشكل بدورها بيئة العمل وكيفية

¹ حرايرية عتيقة وتيطراوي خالد، تأثير الثقافة لتنظيمية في تحسين أداء العاملين، مجلة علم الاجتماع المنظمات، العدد1، 2013 ص188.

تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض ومع الإدارة، والقائد القوي الذي أوجد القيم والمبادئ والتطبيقات التي تنسجم وتتلاءم مع حاجات ومع متطلبات الإستراتيجية¹، وتساهم ثقافة المؤسسة القوية في تقوية الرضا الوظيفي لعمالها بحيث أظهر لنا الموظفون رضاهم عن علاقاتهم مع زملائهم في العمل، وهذا ما يؤكد لنا على دور جماعات العمل في التأثير إيجابيا على رضا العامل فالعلاقات المتبادلة بينهم تعتبر عاملا مهما في مدى استقراره ومواظبته للعمل كما أن تقاسم المهام و المسؤوليات فيما بينهم ساهم في قدرتهم على التكيف مع ظروفهم الصعبة خاصة، فهم يشجعون بعضهم البعض ومتفقين على جميع الأدوار التي سيتحملها كل فرد منهم، وإذ أردنا الكشف عن طبيعة الإتصال في هذه المؤسسة فنسجد أنها مبنية على مبدأ التواصل الفعال خاصة مع العاملين فهم يتبادلون الأفكار والمعلومات بطريقة سهلة وواضحة لتعم الفائدة بينهم، ويساهمون في خلق جو من التفاهم و التوافق مما ساهم ذلك في ارتفاع درجة رضاهم الوظيفي أيضا كما أن المؤسسة الصناعية تتميز بنظام قيادي فعال، إذ أن هذه الأخيرة تهتم بتوفير الأمن والاستقرار الوظيفي حيث تهتم بتوفير الرواتب المناسبة لتلبية احتياجاتهم، وكذا تهيئة ظروف العمل الملائمة لهم و المعدات اللازمة لأداء مهامهم، الإضاءة الجيدة ووجود وسائل النقل من الحافلات مخصصة لنقل الموظفين وذلك لوصولهم في الوقت المحدد خاصة لكون المؤسسة تقع في منطقة يصعب فيها إيجاد الحافلات وهذا يساعد على حفظ التكاليف للموظفين وشعورهم باهتمام المؤسسة، كما أنها

¹ نفس المرجع ، ص188.

تسعى لتوفير فرص التطوير من برامج التدريب لتنمية مهاراتهم ومعارفهم نحو مستوى أفضل خاصة مع وجود أعمار ومستويات تعليمية مقابلة تحتاج دائما التوجيه والإرشاد من قبل مختصين من أعلى الهيكل التنظيمي وهذا يساهم أيضا على وضوح وفهم مهامهم ومساعدتهم على النجاح في عملهم مع المراقبة المستمرة لهم أثناء العمل، وكذا تميزها بنظام تقديم عادل لساعات العمل مع توفير فترات راحة مناسبة لعمالها وهذا ما يساعد في تحسين معنوياتهم و دافعيتهم للرضا والعمل فمن الواضح المناخ الوظيفي الملائم مع الإدارة وزملاء العمل دون استثناء له دورا فعالا في زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين نظرا لتمييزه بالتنظيم والترتيب داخل بيئة العمل، والرضا الوظيفي بدوره ساهم بتعزيز شعورهم بالراحة والاطمئنان وتحقيق التكيف مع بيئة العمل المتغيرة، فالموظفين الذين يتميز بقدرة عالية على التكيف هم الأكثر قدرة على التعامل مع التغييرات ومواجهة التحديات والمواقف الصعبة خاصة مع تعقد مهامهم وهذا كله له مساهمة كبيرة في شعورهم بالإيجابية والرضا وبالتالي تحقيق أهدافهم المهنية و تجسيد أهداف المؤسسة.

جدول رقم 13 :يساهم التفاعل الإجتماعي في التقليل من التوتر والقلق لدى العمال

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	39	78 %
لا	11	22 %
المجموع	50	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة المقدرة بـ 78 % من عينة البحث أقرروا بأن التفاعل الإجتماعي يمكن أن يساعد في التقليل من التوتر والقلق لديهم، وهذا ما يدل على عملية التفاعل الإجتماعي ودورها في تحسين الصحة النفسية للعاملين باعتبارها " عملية تؤدي إلى زيادة الروابط الإجتماعية وتقوية العلاقات بين الأفراد والجماعات وتضمن عمليات جزئية بالتعاون والتكيف والتنشئة الإجتماعية، كما أن التعاون من أحد العمليات الإيجابية وهو مظهر إجتماعي يعكس التأثير المتبادل للأفراد في أداء معين أو السعي للحصول على هدف مشترك¹ فهو وسيلة اتصال يتم فيها تبادل السلوكيات والآراء والقيم بين أفراد المجموعة ويأخذ عدة أشكال منها التواصل المباشر وغير مباشر وكذا المشاركة في الأنشطة الإجتماعية وهو يلعب دورا هاما في تعزيز التفاهم بين العاملين مما يساهم بشكل كبير في بروز قدرات والمهارات الفكرية ويساعدهم على فهم وجهة نظر بعضهم البعض بشكل أفضل، كما أنه يتيح فرص أكبر للتقليل من الشعور بالتوتر والقلق وتحسين الحالة المزاجية وهذا ما يعكس لنا إجابات المبحوثين بحيث يرون بأن التفاعل الإجتماعي يساعدهم على التخلص من المشاعر السلبية فتواصلهم الدائم مع زمائهم وتعاونهم مع بعضهم البعض يساعدهم ذلك في التقليل من الخلافات التي قد تحدث بينهم وزيادة القدرة على حل المشكلات داخل بيئة عملهم مما يعزز شعورهم بالراحة والسعادة، كما أن التفاعل الإجتماعي يشمل العاملين والإدارة على حد سواء فالمؤسسة التي تشجع على تقوية التفاعل الإجتماعي

¹نبيل عبد الهادي ، نفس المرجع السابق ، ص 160.

بين موظفيها هي الأكثر قدرة على تحقيق أهدافها لتمييزها بيئة سليمة مبنية على مبدأ التماسك والإنسجام بين أعضائها لدعم شعورهم بالإيجابية والثقة بالنفس وهذا ما يساهم أيضا في التقليل من التوتر والقلق لهم و كذلك " العلاقات الإجتماعية التي تنشأ بين الأفراد في المجتمع نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض من أهم ضروريات الحياة ولا يمكن تصور أي هيئة أو مؤسسة أن تسير في طريقها بنجاح ما لم تسعى جاهدة في تكوين علاقاتها الإجتماعية¹، فالعامل بطبعه كائن اجتماعي يسعى لتكوين علاقات وبناء صداقات مع زملائه لتحقيق أهداف مشتركة معهم نظرا لكون بيئة العمل التي يقضي فيها معظم وقته بمثابة أسرته الثانية، فإنهم يسعون لتكوين علاقات وثيقة وتقديم الدعم لبعضهم وهذا يلعب دورا جوهريا في خلق بيئة عمل أكثر إبداعا وابتكارا وتحسين جودة العمل، وعليه فإن التفاعل الإجتماعي يساهم في تنمية المهارات التي يحتاجها العامل للتخفيف من عنائه وهذا يساعده على تحسين مزاجه و التعامل بشكل أفضل مع مختلف المواقف التي قد تواجهه و بالتالي فإنه يخفف شعور العمال بالوحدة والعزلة وتحقيق التوازن النفسي للتعامل بإيجابية مع مختلف الضغوطات مما يضيف شعورا إلى الميل بالمثابرة ويعادل من حدة التوتر والقلق " فالنتقال الانفعالي الإيجابي يضم الإجابات الإيجابية وتقديم المساعدة وتشجيع الآخرين وإدخال روح المرح لتقضي على التوتر²، فإن التفاهم والتواصل بين زملائهم تساهم في إدخال روح السعادة والقضاء على الملل والمشاعر السلبية كالضغط أو الخوف وهذا ما أكدته

¹ نفس المرجع السابق ، ص 151.

² نفس المرجع السابق ، ص 146.

نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو حيث أشار في هذه النظرية على أن "هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد وتعمل كمحرك ودافع السلوك وهذه الحاجات تتمثل في الحاجات الفيزيولوجية ، حاجات الأمن السلامة، الحاجات الإجتماعية، وكذا حاجات التقدير والإحترام وأخيرا حاجات تحقيق الذات¹ و من خلال هذه النظرية يتبين لنا ضرورة شعور العامل باحتياجاته الأساسية للتقليل من حدة التوتر والقلق وتحسين الصحة النفسية فالبيئة الداعمة للصحة النفسية هي التي تلتزم بتوفير هذه الاحتياجات الأساسية للعامل فكلما شعر العاملون بشكل خاص بالتقدير والإحترام، تفاهم وتواصلهم مع زملائهم وإدارتهم ساهم ذلك بالأمن والسلامة وبالتالي حماية أنفسهم من الأخطار النفسية التي قد تصيبهم مما يجعلهم أكثر استقرارا فبدون الصحة النفسية لا يستطيع العمال التركيز والإبداع مما يسبب ذلك في ارتكاب الأخطاء وتدهور علاقاتهم، فالتفاعل الإجتماعي وتواصل وتفاهم العمال يعد شرطا ضروريا لخلق بيئة عمل صحية تقلل من التوتر والقلق مما يؤدي بدوره إلى تطوير أدائهم بشكل أفضل، في حين نجد نسبة 22 % من عينة البحث الذين يرون بأن التفاعل الإجتماعي لا يقلل من التوتر والقلق، وهذا إما من المشكلات العائلية التي تسبب في التقليل من تفاعلهم الإجتماعي وعدم الإستفادة من فوائده، أو لأسباب متعلقة ببيئة عملهم كالضغوطات و كثرة أعمالهم و نظرا للمسؤوليات الكبيرة التي تقع على عاتقهم.

¹نقلا عن بكاري إسماعيل ، محجوبي مراد ، مخصص الصديق ، الحوفز و دورها في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة ، قسم العلوم الاجتماعية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس ، جامعة ادرار ، 2014-2015 ، ص 20.

جدول رقم 14 : تواصل وتفاهم العمال فيما بينهم يخلق الرضا الوظيفي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	46	92 %
لا	4	8 %
المجموع	50	100 %

نرى من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة يرون بأن تواصل و تفاهم العمال فيما بينهم يخلق الرضا الوظيفي وذلك بنسبة 92%، وهذا ما يشير لنا على الأهمية الكبيرة التي يحظى بها الرضا الوظيفي لكل من المؤسسة والعاملين خاصة فهو من أهم العوامل التي تؤثر على صحة الفرد النفسية والجسدية كما أن له تأثيرا إيجابيا على أداء الموظفين لما له من دور بارز في تحقيق الإنتاجية والفاعلية المطلوبة، كما يساهم الرضا الوظيفي في تحسين جودة العمل ويفضل العاملون الراضون عن وظائفهم البقاء فيها لفترة أطول فهو شعور إيجابي لدى الموظف تجاه ظروف عمله مما يخلق له رغبة في الاستمرار به وتقديم أفضل ما لديه وهو " رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به و يتوقف ذلك على مدى ما يجده في العمل من إشباع

لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه¹، فمن خلال إجابات المبحوثين يتبين أن رضاهم الوظيفي حصيلة عملهم وخصائصه بحيث تتعدد العوامل التي تؤثر علاقاتهم بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي، كما أن جماعة العمل من أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي فهي تساهم بشكل كبير في توفير الدعم الإجتماعي وتشجيع على تنمية مهاراتهم وقدراتهم والكشف عن طاقاتهم الكامنة في العمل وزيادة دافع العمال للعمل بجدية، وعليه فهي تلعب دورا هاما في تحديد رضا العاملين فالعلاقات المتبادلة بين العاملين وزملائهم تعتبر عاملا رئيسيا في تحديد سلوكهم وقدرتهم على إنجاز الأعمال بكفاءة كما أنها تتيح لهم فرص الإتصال والتفاهم مع بعضهم وبالتالي فإن رضاهم سيرتفع فكلما كان الإتصال متكررا وسهلا ساهم ذلك في خلق بيئة داعمة للتعاون والمشاركة الفعالة من أجل التحسين المستمر لأدائهم والحصول على إنتاجية مرتفعة بحيث يساعد التواصل الجيد بين العمال على بناء الثقة والتقدير بينهم وكلما ازداد التفاعل بينهم ساهم على تحسين التواصل مما يقلل من سوء الفهم بينهم ويؤدي إلى فهم احتياجاتهم ووجهاتهم كما أنهم يستطيعون تبادل الآراء والأعمال الجماعية مما يحفزهم على الإبتكارات الجديدة كما يمكن من خلال التفاهم الشعور بالراحة والرضا عن العمل وتنمية الروح المعنوية فالعمال الذين يشجعون على التواصل والتفاهم فيما بينهم هم الأكثر كفاءة في إنجاز المهام واستمرار العمل باعتبارهم عاملان رئيسيان أكثر ملائمة لتحفيزهم على أداء المهام المطلوبة ومن ثم نجاح المنظمة،

¹ إبراهيم رمضان الديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للنشر والتوزيع ، ط 2 ، مصر ،

وبالتالي يساهمان بشكل كبير في تماسك وانسجام جماعة العمل وتحقيق أكبر قدر من رضا العاملين كما يساعد الرضا و"زيادة الثقة والطموح لدى العامل في المنظمة والتقليل من الضغوطات المتراكمة عليه والقدرة على التكيف مع بيئة العمل مما يؤدي إلى ارتفاع الرغبة في الإبداع والابتكار والشعور باحترام الذات أما بالنسبة للمنظمة فهو يساهم في ارتفاع مستوى الولاء فكلما شعر العامل بأن الوظيفة أشبعت حاجاته المادية والمعنوية يزيد تعلقه في المؤسسة، تحسين وتطوير منتجاتها و كذا إنخفاض معدلات التغيب عن العمل وأيضا تعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها ومعالجة التحديات التي تواجهها"¹، فمن خلال ما سبق يمكن إستنتاج الدور الجوهري للرضا الوظيفي وضرورة التواصل والتفاهم بين العمال باعتبارهم عاملان هامان يحددان كمية الرضا الوظيفي، وتليه نسبة 8 % لعينة لبحث الذين يرون بان تفاهم وتواصل العمال فيما بينهم لا يخلق الرضا الوظيفي، وهذا ربما نتيجة لعدم شعورهم بالانتماء فقد لا يشعرون بالرضا حتى لو كان هناك تفاهم وتواصل أو اختلافهم مع ثقافة المنظمة و عدم شعورهم بالتقدير من قبل زملائهم و من قبل الإدارة.

¹ نقلا عن بن يوب دلال، لبيض خيرة، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر، بوعتاني محمود، قسم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018-2019، ص 24.

جدول رقم 15 : ينجح الموظفون المتفاعلون في بيئة تعزز قيمهم و معتقداتهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال معطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية العاملين يؤكدون بأن الموظفين المتفاعلين ينجحون في بيئة تعزز قيمهم و معتقداتهم قدرت نسبتهم 96%، وهذا دليل على أهمية القيم والمعتقدات لما لها من دور أساسي في تشكيل الهوية الأساسية وتوجيه السلوكيات والتصرفات، كما أنها تساهم في تعزيز العلاقات الإجتماعية وبناء مجتمعات قوية ومتماسكة، بحيث ترتبط القيم والمعتقدات ارتباطا وثيقا فالمعتقدات تشكل الأساس للقيم بينما تجسد القيم المعتقدات في سلوكيات ملموسة و بالتالي لها دور حيوي في الحياة الفردية والمجتمعية فهي المبادئ والأفكار الأساسية التي تكتسب من خلال التربية والتجارب الشخصية والثقافة وكذا المجتمع تمثل ما يتم اعتباره مهما وصائبا في الحياة ويعرف الباحث حلیم بركات القيم " بأنها المعتقدات حول الأمور والغايات وأشكال سلو المفضلة لدى الناس، توجه مشاعرهم وتفكيرهم، مواقفهم وتصرفاتهم واختياراتهم وتنظم علاقاتهم بالواقع والمؤسسات

والآخرين كما تحدد هويتهم ومعنى وجودهم¹، بحيث يتبين لنا من خلال هذا التعريف أن القيم مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالفرد وهي التي تحدد نوعية سلوكه وغاياته كما أنها تنظم العلاقات في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية من أفراد ومجتمعات ومنظمات و ينشأ من خلالها تفاعل في المواقف والسلوكيات واتجاهات الأفراد باعتبارها إحدى عناصر الثقافة في المجتمع الذي تميزه عن بقية المجتمعات الأخرى وهي ما يمكن تسميتها بالقيم الاجتماعية كما أنها مكتسبة " فالفرد يتعلم القيمة ويكتسبها من المجتمع من خلال عملية التنشئة الاجتماعية عن طريق التفاعل الاجتماعي² فالقيم تعد من أهم العناصر التي تشكل سلوك الأفراد واتجاهاتهم وعلاقاتهم داخل المنظمات وهي أساس أي ثقافة تنظيمية لما لها من أهمية في فهم السلوك التنظيمي للعاملين بحيث يتبين لنا من خلال معظم إجابات العمال أن البيئة التي تعزز قيمهم تعتبر من أهم العوامل المحفزة على أداءهم و نجاحهم فمن سمات المؤسسات المميزة هي مدى اقترابها من العامل وسعيها لتحديد ومعرفة أولوياته وحاجاته الأساسية باعتباره المحرك الأساسي لها والبيئة التي تشجع عمالها وتحترم قيمهم ومعتقداتهم تساعدهم على التعلم والإبداع حيث يشعر العمال بالحرية للتعبير عن أفكارهم ويدركون قيمتهم و بأنهم جزء مهم من فريق المنظمة فالعاملون يفتخرون بعملهم في بيئة العمل التي تتفهم ثقافتهم ومعتقداتهم مما يؤدي إلى توطيد التوافق والترابط بين العاملين بحيث يعد فهم

¹ حلیم بركات ، مجتمع العربي المعاصر ، بحث استطلاعي اجتماعي ، ط 2 ، مركز الدراسات الوحدة العربية ، بيروت ، 1985 ، ص 324.

² أحمد همشيري عمر ، التنشئة الاجتماعية للطفل ، دار صفاء ، ط 2 ، 2013 ، ص 309.

واحترام ثقافات العاملين واجب أخلاقي في المنظمات فكل عامل داخل المؤسسة و مهما كان يشغل منصبا مهنيا رفيعا لا يستطيع أن يتخلى عن قيمه ومعتقداته وعاداته الموروثة من بيئته المحلية حتى لو حاول التأقلم مع ثقافة المؤسسة باعتبارها جزءا أساسيا من هويته الشخصية كما أنها تؤثر على طريقة تفاعله مع بيئة عمله و عليه فإن المؤسسات يجب أن تدرك أن القيم و العادات المحلية لعمالها تؤثر بشكل كبير على سلوكهم كما احترام هذه القيم والعادات تساهم في تعزيز رضاهم وولائهم لها" مما يساعد على تطوير عنصر الأداء لكل عامل وتحقيق النتائج والأهداف والمهارات والطاقات الكامنة التي تمتلكها المؤسسة¹ كما أن المعتقدات الصحية تعزز التماسك الإجتماعي وتشكل دافعا قويا يحفزه على السعي نحو طموحاته وبالتالي تعزيز فرصا أكبر للتفاعل الإجتماعي" كما أنه يتوقف معه ومساره إلى حد كبير على الاتجاهات التي يحملها الأفراد المتفاعلين نحو بعضهم ، فالفرد يميل إلى الانجذاب لأولئك الذين لديهم اتجاهات تمثل اتجاهاته و كذلك الأمر عندما يكون هناك تآلف وتماسك بين أفراد الجماعة² ومن ثم فإن هذه القيم وعادات الجماعة تؤثر على طريقة تواصلهم مع بعضهم البعض ومدى تفاعلهم مع محيطهم وبيئة عملهم خاصة، والقيادة الديمقراطية هي التي تتيح للعامل حرية التعبير عن رأيه ومعتقداته وتهيئة جو أفضل للتفاعل الإيجابي بين أفرادها، فالعامل يشكل مزيجا من العادات والقيم المحلية التي نشأ عليها وقيم

¹ ابن مهرة ليندة لطيفة ، ثقافة الأجير الشاب و استراتيجيات تحقيق حاجاته ، رسالة لنيل شهادة الكتوراه ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2014-2015 ، ص 167.

² نبيل عبد الهادي ، نفس المرجع السابق ، ص 142-143.

العمل التي اكتسبها داخل بيئة عمله مما يساهم ذلك في تكيفه مع الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة واندماجه معها كما أن العاملين الذين يحترمون بعضهم البعض ويتشاركون في نفس الاتجاهات والآراء يساهمون في ضبط القيم والمعتقدات الإيجابية وتحقيق الأمن والانسجام فيما بينهم وهذا ما أكدته نظرية نيوكمب أو نظرية التجاذب فبحسب هذه النظرية، يفسر "نيوكمب التفاعل الإجتماعي بالإستثناء على مبادئ التشابه والتوازن بحيث يسود نمط بين العلاقة المتوازنة بين شخصين متفاعلين عندما تتشابه اتجاهاتهم و ميولهم وآراءهم نحو شيء أو شخص أو موقف أو موضوع معين، ويكون الأمر كذلك إذا توقع أحد الطرفين المتفاعلين وجود مثل هذا التشابه لدى الطرف الآخر إذ نلاحظ أن تجاذب عنصر أساسي في هذه النظرية فكلما ازداد التجاذب بين الطرفين المتفاعلين إزداد التفاعل قوة و إيجابية ويقوى التجاذب بوجود اتجاهات وأفكار وميول وآراء متشابهة لدى طرفين متفاعلين نحو الأشخاص أو الموضوعات أو الأشياء ذات الاهتمام المشترك¹ بحيث تشير هذه النظرية إلى أن الأفراد يميلون إلى تكوين علاقات إيجابية مع أشخاص آخرين يتشاركون معهم نفس القيم والمعتقدات بينما يميلون إلى تجنب أو حتى معاداة أولئك الذين يختلفون معهم، وبالتالي فإن الموظفون المتفاعلون يفضلون البيئة التي تعزز قيمهم ومعتقداتهم لأنهم يميلون إلى تكوين روابط بالوسط لتحقيق التوازن في علاقاتهم الإجتماعية مع زملاء العمل ومنظمتهم وبالتالي يحققون نتائج أفضل وتليه نسبة 4% للعاملين الذين يرون بأن الموظفون المتفاعلون

¹نبيل عبد الهادي ، نفس المرجع السابق ، ص 150.

لا ينجحون في البيئة التي تعزز قيمهم و معتقداتهم وهي نسبة ضئيلة جداً، وهذا ربما بسبب طبيعة بيئتهم التي تعارض قيمه ومعتقداته الأساسية وهذا يؤثر على عدم نجاحهم أو لعدم توافق قيمهم ومعتقداتهم مع القيم والمعتقدات التنظيمية لمؤسستهم مما يجدون صعوبة في عدم قدرتهم في التعبير عنها.

خلاصة :

من خلال ما سبق، ومن خلال إجابات المبحوثين على استبياننا حول متغير التفاعل الإجتماعي، استخلصنا فعلا أنه يوجد علاقة وطيدة بين التفاعل الإجتماعي ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة، إذ أنه يلعب دورا أساسيا في تحسين مستوى أداء العاملين و يؤدي إلى تعزيز العمل الجماعي، تحسين الإتصال والتفاهم ويساهم في تحقيق الأمان والاستقرار الوظيفي و بالتالي فإنه يؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين وعلى أداء المؤسسة ككل.

الفصل الثالث

مساهمة عملية التفاعل

الإجتماعي في تنمية مهارات

وكفاءة العاملين

تمهيد :

يعتبر الأداء المتحكم الرئيسي في نجاح المؤسسات ووصولها لأهدافها المرجوة باستغلاله الأمثل لمواردها المتاحة بكفاءة وفعالية، وهذا يعكس الدور الذي يحظى به الأداء في تجسيد استراتيجيات المؤسسة ومواجهة القوى التنافسية وتطوير الموارد البشرية بشكل خاص لزيادة الإبداع والابتكار، وكذا تنمية القدرات والمهارات بشكل فعال وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الفصل من أهمية الأداء عناصره وأهم العوامل المؤثرة عليه و مؤشراتته .

1) أداء العاملين

1-1/ تعريف الأداء :

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد فمثلا الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الإستعداد للإمتحان و لكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي هذه الحالة يكون الجهد المبذول عال بينما الأداء منخفض¹.

عرف الأداء البشري على أنه سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل إدارة المنظمة و ما يضمن النوعية و الجودة من خلال التدريب².

2-1/- عناصر الأداء الوظيفي :

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون صعوبات في تحديد

¹مكاوي غوراشي، إدارة التغيير وأثرها في أداء العاملين، السودان ، 2019 ، ص59 .

²د.نوال شنافي، الأداء البشري بين التقييم والأسس، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1 ، نبلاء ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2020، ص43.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها، ويمكن القول أن محددات الأداء الوظيفي تستند على أربعة متغيرات هي:

-**المعرفة بالمتطلبات الوظيفية:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

-**نوعية العمل:** وتتمثل فيما يدرکه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله¹.

¹بوخلوة باديس وقمو سهيلة ، أثار أنماط القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن جديع بنقرت ولاية ورقلة، مجلد الدراسات الاقتصادية الكمية، عدد 1، 2015، ص 2015.

3-1/ العوامل المؤثرة في الأداء :

تعمل أي منظمة كانت عمومية أو خاصة على تحسين أدائها سواء على المستوى الكلي أو على مستوى أنظمتها الفرعية وعملية تحسين الأداء لا تتحقق إلا من خلال التعرف على العوامل المؤثرة فيها سلبا أو إيجابيا.

وقد تعددت أساليب تصنيف العوامل المؤثرة في الأداء ، فقد قسمها الدكتور عبدالعزيز هيكل إلى ثلاث مجموعات وهي: مجموعة العوامل العامة، مجموعة العوامل التقنية والتنظيمية، ومجموعة العوامل الإنسانية .

أما الدكتور علي السلمي فصنفها إلى مجموعتين هما: مجموعة العوامل التكنولوجية، ومجموعة العوامل البشرية المتمثلة في التعلم، والمعرفة، والخبرة، والتدريب، والتكوين النفسي والقدرة الشخصية .

بينما البروفيسور **Kukokera.S** يصنف العوامل المؤثرة في الأداء إلى مجموعتين تتمثلان في مجموعة العوامل الذاتية المتمثلة في العوامل التنظيمية ،ومجموعة العوامل الموضوعية وتشمل العوامل الإجتماعية والعوامل الفنية.

وفي ما يلي نعرض هذه العوامل بالتفصيل المختصر المفيد لعملائنا.



1-العوامل الداخلية (العوامل التنظيمية):

تهدف عملية التنظيم إلى تجميع موارد المنظمة لتحقيق أهدافها بفعالية حيث يشمل التنظيم كل الترتيبات المتعلقة بالعمل كتحديد واجبات العمال ومسؤولياتهم وإعطائهم السلطة اللازمة بتحديد التقسيمات الإدارية و العلاقات فيما بينها .

ونجد أن إنتماء الأفراد إلى مجموعة منظمة تكون مهام كل الأفراد فيها معرفة و تشجع على التعاون بين الأفراد مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الفردي ومنه أداء المؤسسة ككل ومن بين العناصر التي تدخل في العوامل التنظيمية ما يلي:

أ- الهيكل التنظيمي:

الهيكل التنظيمي هو الذي يحدد الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية فيها بالإضافة إلى ذلك فإن الهيكل التنظيمي يعتبر عاملاً أساسياً يساعد على خلق التعاون بين مجموعات العمل وفتح الأبواب لإبداع الأفراد مما يساعد في بلوغ أهداف المؤسسة.

ويمكن القول أن وجود بناء تنظيمي في المنظمة ضروري حيث تستطيع المنظمة أن تحقق من خلاله العديد من الفوائد منها:

* تجنب التضارب والاحتكاك بين العمال في المؤسسة نظراً لأنه يحدد لكل فرد في المنظمة واجباته وسلطاته .

* العمل على الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة سواء كانت مادية أو بشرية من خلال تحقيق التنسيق والتكامل بينها مما يدفع المنظمة إلى تحقيق أهدافها المرجوة.

* المساعدة في إنتظام العمل وانسيابه بسهولة، كما يساعد على إنجاز هذه الأعمال بأسلوب يتفق مع السياسات المرسومة، الأمر الذي يمكن معه تحقيق الأهداف المرجوة في أسرع وقت ممكن.

ب - الثقافة التنظيمية:

وتعبر عن النمط العام للمعتقدات والمبادئ المشتركة لأفراد المؤسسة والتي تبلورت خلال

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

تاريخ المؤسسة لتشكيل الأساس والمنطق لكثير من السلوك والأعراف الرسمية وغير الرسمية¹.

فالثقافة التنظيمية تمثل المحرك الأساسي للطاقت والقدرات، فهي تؤثر بالدرجة الأولى على الأداء وتحقيق الإنتاجية المرتفعة، كما تعتبر معيار التمييز مابين المؤسسات فلقد بينت الكثير من الدراسات أن المؤسسة المبدعة تسودها لضرورة ثقافة مبدعة.

فالثقافة القوية هي التي تنتشر عبر المؤسسة وتحظى بالثقة والقبول من جميع الأفراد العاملين فيها الذين يشتركون في مجموعة متجانسة من القيم والمعتقدات والتقاليد والمعايير التي تحكم سلوكهم داخل المنظمة وعندما تتجح المنظمة في نشر قيمها بشكل متسع فإنها تكون قد نجحت في خلق ثقافة قوية .

ج - البشرية:

إن الحديث عن أداء المنظمة يقودنا إلى معرفة البعد الإنساني فالإنسان هو العنصر الفعال لأي منظمة في نموها وتطورها، لأنه رأس الرأسمال الأكثر قيمة بالنسبة لكل منظمة لأنه يتميز بالقدرة على التفكير والإبداع والتطور بالرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي يحاول تقليص دوره.

¹نقلا عن الدكتور زرنوح أحمد ، الأداء في المنظمة ، جامعة الجلفة ، دون طبعة ، دون تاريخ ، ص38.

سنحاول التطرق لبعض العوامل التي لها صلة مباشرة بالعنصر البشري في المنظمة وتؤثر بصورة واضحة على أدائه ومن ثم أداء المنظمة.

2- عوامل لها صلة بالعنصر البشري:

أ - التحفيز:

إن التحفيز وأنظمة المكافآت يعتبر من أهم أساليب تأمين إلتزام العاملين بأهداف المؤسسة، فقد أثبتت الكثير من الدراسات أن فشل المؤسسة في استخدام هذه الأنظمة بصورة حكيمة ومناسبة يؤدي إلى تعثر الأداء وإخفاق المؤسسة في الوصول إلى أهدافها، لذلك فإن ربط المكافآت بالأداء يؤدي إلى مردودية أكبر ويؤثر بوضوح في نوعية العمل المنجز.

ويهدف التحفيز إلى جعل الأفراد يتصرفون بطريقة معينة تستجيب لأهداف المنظمة من خلال وضع نظام الحوافز إلى تغيير سلوك وتصرف العامل من خلال ما يلي:

* استقطاب الأفراد الذين تحتاجهم المؤسسة والإحتفاظ بهم و تقليل الإستقلالات.

* تحسين الأداء العامل الكمي والنوعي وتقريبه مما هو محدد في توصيف الوظيفة¹.

* الإلتزام بقيم المنظمة أي إحترام قيم وتوجيهات المنظمة .

* تنمية روح التعاون وكذلك الولاء والإنتماء للمنظمة.

¹الدكتور أحمد زرنوح ، نفس المرجع السابق، ص39.

ب - التكوين:

هو نقل المعارف والمهارات اللازمة من أجل أداء جيد، وقد أعتبر أولوية في السياسة العامة للمنظمة لأهميته البالغة في تنمية الموارد البشرية وتثمينها حتى تكون للمؤسسة قدرات ومؤهلات ومهارات تستطيع بها مواكبة التطور التقني والتكنولوجي وإدارة التغيرات التي تحدث داخلها وحولها بذكاء عال، بما يضمن المحافظة على بقاء المنظمة وإستمراريتها ونموها وتوسعها.

ويمكن تلخيص أثار التكوين على الأداء في النقاط الآتية:

• تنمية المعارف والكفاءات والمهارات.

• رفع مستوى إنتاجية ومردودية المؤسسة.

• رفع مستوى جودة منتجات وخدمات.

ت - القيادة:

هي القدرة على القيام بالعملية الإدارية وتطبيقها بكفاءة ويؤكد البعض على ضرورة إمتلاك المدير القوة التأثيرية في الأفراد العاملين، باعتبارها ذلك الجهد الذي يؤثر في الأفراد ويجعلهم يتعاونون لتحقيق هدف يجدونه صالحا لهم جميعا ويرغبون في تحقيقه وهم مرتبطون معا في جماعة واحدة متعاونة .

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

وقد بينت بعض الأبحاث أن الأفراد الذين يعملون في ظل قيادة ملهمة يتميزون بدرجة عالية من الرضا والأداء العالي والإنتاجية .

فالقيادة هي القوة أو القدرة على الإسهام والتحفيز، والقدرة على إشراك العاملين في تغيير المؤسسة نحو الأفضل، أي أن هناك علاقة وثيقة بين محيط القيادة والأداء حيث أن إصدار التعليمات والأوامر إلى المرؤوسين لا يضمن تحقيق الأداء المطلوب، وإنما يعتمد ذلك على قوة تأثير القيادة والتفاعل بينهم وبين مرؤوسيهم وخلق الدافع لهم على المشاركة والتعاون لتحقيق أهداف المؤسسة.

ث - الإدارة :

فللإدارة مسؤولية كبيرة في الاستخدام الفعال لجميع الموارد التي تقع تحت سيطرة المنظمة، ويقال أن أكثر من 75% من زيادة معدلات الأداء تعتمد أساسا على أساليب الإدارة، حيث تؤثر على جميع الأنشطة الخاصة بالتخطيط والتسويق والتنسيق والقيادة والرقابة، لذلك فإن ضعف أو تقصير أي دعامة إدارية سيكون سببا في عجز وتقوية كفاءة وفعالية الإدارة ككل.

ج - بيئة وطبيعة العمل :

توجد عناصر عديدة تحيط بالفرد أثناء تأديته لوظيفته وهو ما يعرف بمكونات البيئة الداخلية من علاقات اجتماعية وتنظيمية ونظام حوافز.. الخ كل هذا له تأثير بالغ الأهمية على السلوك الأدائي للمورد البشري ومنه على أداء المنظمة ككل.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

أما طبيعة العمل فتشير إلى أهمية الوظيفة التي يؤديها الفرد ومقدار العمل وفرص النمو والترقية المتاحة لشاغلها ومستوى الإشباع المترتبة على الوظيفة، حيث كلما زادت درجة التوافق بين الفرد والعمل الذي يؤديه زادت دافعيته وولائه للمنظمة وبالتالي للإنتاجية والأداء.

ح - العوامل الفنية :

فالآلات والمعدات لها دورا مركزيا في التأثير على الأداء، كذلك مجالات الصيانة وطرق التشغيل هذه الآلات ومدى توافر قطع الغيار والمعرفة الأدائية للأفراد، كلها محددة لحجم ومستوى الطاقة الإنتاجية المستخدمة، ومن ثم مستويات الأداء التنظيمي وبهذا تتأثر مستويات أداء المنظمة بمجمل هذه العوامل الداخلية والخارجية وهي في الوقت نفسه ترتبط ارتباطا وثيقا بنظام القيم التي تبنته المنظمة لنفسها ليكون دافعا لأفرادها لتحقيق أهدافها بكفاءة ما يجعل قوة تمسك الأفراد بتلك القيم يظهر كمتغير جديد وهام من متغيرات الأداء التنظيمي .

3- العوامل الخارجية:

العوامل الخارجية هي كل ما هو خارج المنظمة، وباعتبارها في علاقة دائمة مع المحيط الخارجي تؤثر فيه وتتأثر به ويمكن ذكر بعض هذه العوامل الخارجية المؤثرة في أداء المؤسسة فيما يلي:

أ (العوامل السياسية والقانونية:

إن إضفاء صفة العمومية والشخصية القانونية يمكن المنظمات العمومية من الإستفادة من كافة الوسائل التي يوفرها القانون الإداري ومنها.

- أن أموالها أموال عامة تخضع لقواعد القانون العام مالم يرد نص صريح خلاف ذلك.

- أن نشاطاتها وخدماتها ذات صفة عامة.

- أن المنظمة العمومية تخضع لرقابة من قبل السلطة المركزية لضمان ربطها بالإدارة العامة و ضمان إحترامها للمصالح العامة.

ب (العوامل الإقتصادية :

وتشير إلى خصائص وتوجيهات النظام الإقتصادي الذي تعمل فيه المنظمة وتشمل وضع ميزان مدفوعات الدولة، طريقة توزيع الدخل على السكان والسياسات النقدية والمالية التي تتخذها الدولة لعلاج حالات التضخم توافر رؤوس الأموال والأيادي العاملة¹.

ت (العوامل الإجتماعية والثقافية:

وتتضمن التقاليد ونمط معيشة الأفراد ومستواها، القيم والأطر الأخلاقية للأفراد الذين ينتمون للمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة، وتؤثر هذه المتغيرات على القدرة التسويقية لها وعلى

¹كاظم نزار الركابي، الإدارة الإستراتيجية (العولمة والمنافسة)، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2004، الأردن، ص 136.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

الوظائف التي تؤديها للمجتمع بالإضافة لذلك هناك بعض الجوانب التي تؤثر على أداء المنظمة والتي تنتمي إلى البيئة الإجتماعية ومن أهمها:

التغيرات السكانية ومستوى التعليم لدى الأفراد في المجتمع والقيم والسلوك الاجتماعي المرتبط بالعمل في المنظمة والمسؤولية الاجتماعية والأطر الأخلاقية¹، فهذه العوامل تتعكس مباشرة على أداء المنظمة وتؤثر في فعاليتها فهي تستمد قيمتها السلوكية من مجموع القيم السائدة في المجتمع الذي توجد فيه لذا فإن قدرتها على تحقيق أهدافها تستند إلى نوعية القيم التاريخية والأخلاقية التي يسير عليه أفراد المجتمع وهناك من يضيف العوامل الثقافية حيث كلما ارتفع مستوى التعليم والثقافة والخبرات نتج عنه عناصر بشرية مؤهلة تتولى الوظائف العامة ومن ثم يتولد لدينا مؤسسة عمومية تتميز بالقدرة على إنجاز المهام الموكلة لها بكفاءة و إمكانية مبدعة لإستخدام التكنولوجيا المتطورة واتخاذ القرارات المبدعة².

ث (العوامل التكنولوجية:

وتتمثل في التغيرات التي تحدث في البيئة التقنية مثل زيادة الإعتماد على الأنترنت والحاسبات الآلية والتي تحقق فوائد عديدة في مجال رفع مستوى الأداء من خلال:

*توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم إتخاذ القرار.

*توفير خدمات أفضل للموظفين مما ينعكس إيجابيا على المنظمة.

¹ نفس مرجع،ص 136 .

² محمد الصيرفي ، مرجع سابق ، ص 22-23 .

* القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد .

*تقديم الخدمات بشكل أسرع وبتكلفة أقل.

فالتكنولوجيا من ميزاتنا تعمل على تقليل نسبة التدخل البشري في المعلومات المذكورة وتحسي صورة مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات وتساعد كذلك في إتخاذ القرار المناسب والسريع .

ج (الزبائن:

باعتبار المؤسسات العمومية مسؤولة على تقديم خدمات يطلبها المواطنين كالأمن والتعليم والصحة وغيرها ،فهي خدمات تشبع حاجة جماعية لا يستطيع القطاع الخاص إشباعها،لذا فإن المواطن هو الرقيب على أداء هذه المؤسسات لأنه يستطيع إستخدام وسائل الإعلام والمحاكم لتصحيح أي إنحراف في أدائها و بهذه الطريقة يكون تأثير المواطن على أداء المؤسسات العمومية مشابه لتأثير السوق مدى إقبال الزبائن بالنسبة لأداء القطاع الخاص . والنظر إلى مستعمل الخدمة العمومية أو المستفيد منها إلى أنه زبون يجعل المؤسسة العمومية تسعى إلى تقديم الخدمات المنتظرة من طرف الزبائن في الوقت المناسب وبأعلى جودة ممكنة مما يجعل كذلك أداءها يرتبط أساسا بالزبون .

كما أنه يمكن البحث عن فعالية المنظمة مع التركيز على الإطار الشامل أي المجتمع الذي يعتبر المنظمة جزءا منه و تقاس فعالية المنظمة في هذه الحالة بمدى مساهمتها في تحقيق

الكفاءة والقدرة على البقاء والتعامل مع بيئة النظام الاجتماعي بكامله أي مواطني الدولة وفي هذه الحالة نحكم على فعالية المؤسسة من خلال تحقيقها لأقصى قدر من العوائد والمنافع للمجتمع¹.

(2) تأثيرات التفاعل الاجتماعي على أداء العاملين داخل المؤسسة

2-1/ الكفاءة:

"نقصد بالكفاءة القدرة التي يظهرها الفرد في وضع معارفه حيز التنفيذ، فهي لا تظهر إلا أثناء ممارسة العمل ويكون بطريقة تنظيم العمل المعتمدة من قبل المؤسسة دور كبير في إكتشاف و تنمية هذه القدرة، وبشكل عام يمكن القول أن للبيئة المباشرة التي يعيشها الفرد تأثير على خصوصيات الكفاءة التي يكتسبها"²، حيث تعمل على تنمية القدرات الفردية والجماعية للعامل، كما تتميز بمجموعة من المتطلبات التي من بينها أنها مفيدة ولها قيمة على المهني والاقتصادي، فهي مرتبطة بإنجاز نشاط يمارس في حالات واقعية وجدية، كما تلعب دورا هاما في تنمية العمل الجماعي وتحسين أداء العمل وتحقيق أهداف المنظمة وإنتاجيتها، حيث تتميز جل المنظمات الاقتصادية بإحتوائها على موارد بشرية ذو كفاءة والتي من بينها مؤسسة الفاخورة المغربية لصناعة السيراميك، والتي أجرينا فيها دراسة بحثنا،

¹الدكتور أحمد زرنوح ، نفس المرجع السابق ، ص43.

²نقلا عن، د. كشاط أنيس وبرباش توفيق، التحول من الكفاءة الفردية إلى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لإدارة لموارد البشرية، وحدة البحث وتنمية الموارد البشرية، سطيف ، د.س ، ص300.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

إحتوت على موارد بشرية ذو كفاءة عالية انقسمت على مختلف نشاطات المؤسسة حيث لاحظنا من خلال نشاط العمال واستجوابهم معنا أنهم ذو مهارات و قدرات جيدة، وذلك يرجع إلى مجموعة من الأسباب ومن بينها، دور المؤسسة في توفير المتطلبات التي يحتاجها أفرادها والمتمثلة في توفير الأنترنت والمعلومات التي يحتاجها العمال في عملهم، كذلك توفير آلات من أجل تقليل الجهد والسرعة في العمل والحفاظ على الطاقة، إضافة إلى تشجيع العمل الجماعي حيث تعمل المؤسسة على تحفيز عمالها على العمل الجماعي وتكوين فرق عمل من أجل تحسين أداءهم وزيادة الإنتاج وهذا يعمل على تطوير المهارات وكذا اكتساب مهارات جديدة، إضافة إلى دور المؤسسة نذكر أنواع الكفاءة ومن بينها الكفاءة الفردية والكفاءة الجماعية، حيث توفرت كلاهما في المؤسسة، تمثلت الأولى في نشاطات الأفراد المنفردين والذين يعتمد عملهم في الغالب على النشاط الذهني، نجد أغلبهم ذو مهارات عالية جدا يعتمدون على إستخدام الحواسيب والإعتماد كذلك على التصميم، حيث لا يتطلب تصميم المنتج عمل جماعي، إنما يتطلب عمل فردي يكون صاحبه ذو كفاءة عالية و أداء جيد ، إضافة إلى مهام أخرى كالتوجيه والذي يكون من طرف فرد يوجه جماعة عمله، ويكون أكثر كفاءة وقدرة على تلك الجماعة التي ينتمي إليها، في حين نجد الكفاءة الجماعية و التي تكون عكس الأولى ، وهي تتطلب العمل الجماعي الذي يتطلب بدل جهد أكبر، فكلما كان العمل بين فرق العمل تكون الكفاءة عالية والأداء جيد مما يؤدي إلى تضاعف الإنتاجية في المؤسسة، حيث يكون هناك تعاون العمال فيما بينهم على الأعمال الأكثر

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

تعقيدا والتي تتطلب أكثر جهد ونشاط ، ومن هنا نستنتج أن الكفاءة ليس لها علاقة بالبيانات المتعلقة بالفرد، والتي تشمل الجنس والسن والمستوى التعليمي حيث نجد أن المصنع يضم ذكورا وإناثا، كذلك السن حيث نجد أن العمال صغار السن لهم مهارات وقدرات يكتسبونها من العمال القدماء وكبار السن والذين لهم كفاءة مسبقة، إضافة إلى المستوى التعليمي حيث وجدنا أن معظم العمال ذو مستوى تعليمي محدود لكن كفاءتهم جيدة وذلك يرجع إلى قدرتهم على الاندماج والتفاعل الجيد والإيجابي مع زملاء هم .

الجدول رقم 16 :التفاعل مع الزملاء داخل بيئة العمل يؤدي الى تحقيق كفاءة

عالية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	41	% 82
لا	9	% 18
المجموع	50	% 100

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

حسب ما تبين لنا في معطيات الجدول أعلاه المتعلق بالتفاعل مع الزملاء داخل بيئة العمل والذي يؤدي إلى تحقيق كفاءة عالية فإن مجمل أفراد العينة أكدوا على أن التفاعل مع الزملاء يؤدي إلى تحقيق كفاءة عالية وتمثل نسبة 82%، وهذا ما يدل على أن التفاعل يعمل بإيجابية في صنع بيئة عمل مشجعة ومحفزة، " فهو إحدى المهارات التي على الفرد إتقانها من أجل التعايش مع أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه وذلك حسب عدد المتغيرات مثل الجنس ومكانته الإجتماعية وقدراته الذاتية والمهارات الإجتماعية التي يمتلكها¹، حيث يساهم في تبادل الأفكار وبناء علاقات قوية ويساعد في تحسين التعاون بين الزملاء ويمكن إتقان التفاعل عن طريق عدة أسس وأساليب التي من بينها التواصل والذي يكون عبارة عن تبادل المعلومات والمشاعر والأفكار بين الأفراد كذلك التعاون وهو العمل الجماعي بين أفراد الفريق لتحقيق أهداف مشتركة، المشاركة والتي تكون عبارة عن مشاركة العمال لأفكارهم حيث يقدم كل واحد أفكاره لتعم الفائدة بينهم ، إضافة إلى التواصل الجماعي و بناء علاقات قوية وودية بين الأفراد،" حيث أن تفاعل المجموعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة² ، حيث يلعب التفاعل الاجتماعي دورا في بناء و تقوية العلاقات بين الأفراد وبناء المجتمعات وذلك من خلال حل النزاعات بين الأفراد بشكل رسمي كذلك تبادل الخبرة والمعرفة و يتيح للأفراد تبادل المعارف مع بعضهم البعض مما يساعد على إتخاذ القرارات بشكل أفضل وتقديم ما هو أحسن، تعزيز القيم الجماعية

¹ أحمد الشناوي وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 65 .

² سامي مهدي العزاوي و كريم فارق ، مرجع سبق ، ذكره ص 54.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

بإيجابية و التي تتمثل في التسامح والتعاون والإحترام، "إضافة إلى أن الكفاءة تكون عالية كلما كان التفاعل أكثر بين العمال وذلك عبر تبادل الأفكار والمعلومات بسهولة مما يساهم في حل المشكلات بأكثر كفاءة، رفع الروح المعنوية حيث تساهم العلاقات الجيدة بين العمال في خلق بيئة عمل إيجابية مما يعزز لهم الشعور بالرضا والسعادة فالكفاءة عبارة عن نظام يقوم بدمج المهارات والتطورات¹، كما يلعب التفاعل دورا هاما في تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والذي تنتج عنه الكفاءة والتي تتمثل هي أيضا في إنجاز المهام بأقل جهد فكلما كان التفاعل بين الزملاء وسط بيئة العمل تحققت الكفاءة بنسبة عالية، وبالتالي فالتفاعل يساهم في تحقيق الكفاءة وذلك عن طريق التواصل الفعال والذي يكون بين شخصين أو أكثر، "إضافة إلى أن الكفاءة عبارة عن بناء ناتج عن نسق ملائم يكون على الفرد أو الجماعة أو المؤسسة كل، حيث تساهم في إحداث الهدوء والأمن النفسي وتعمل على تنمية العمل الجماعي في سبيل تحقيق أهداف المنظمة وهي تعتبر بمثابة أساس العمل في عصر المعلومات كما أن الإعتماد على الكفاءة في المنظمة يسهل لإدارة الموارد البشرية من عملية تخطيط لهذا المورد²، وهنا يمكن أن نقول أن الكفاءة تعد عنصرا أساسيا لنجاح المؤسسات وذلك من خلال زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات والخدمات كذلك إحداث الإستقرار والأمن بين الأفراد وتنمية العمل الجماعي. ونجد أن نسبة 12 % من أفراد العينة يرون أن التفاعل

¹Chenu flaveot, vers une definetion operationnelle de la notion de competens revenu edioication permanente, pares 2005, N162, p201 .

²Shimon Idolan et autre, la gestion desressources humaine TENDANCE enjeux et pratiques actuelles, edition canada 3eme , 2002 , p 308.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

مع الزملاء لا يؤدي إلى تحقيق كفاءة عالية ويمكن إرجاع ذلك إلى التفاعل السلبي المتمثل في العدوانية والإحتقار المتواجد بين أفراد الفريق والتي تعيق سير العمل وتراجع الكفاءة، كما يرى معظم أفراد العينة أن العمل الفردي يؤدي إلى تحقيق كفاءة عالية أكثر من التفاعل الجماعي

جدول رقم 17 : تشجيع و تحفيز القائد للعمال يدفعهم الى تحسين أداءهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

يبين لنا الجدول التالي أن معظم أفراد العينة يرون أن تشجيع وتحفيز القائد للعمال يدفعهم إلى تحسين أداءهم حيث قدرت نسبتهم ب 96 %، "القيادة الناجحة تقاس بمدى كفاءة أداء الفريق فيخلق القادة الفعالون بيئة قوامها الإحترام المتبادل، ويقومون بتحديد الإتجاهات التي سيسلكها موظفهم في تحقيق الأهداف، وذلك من خلال إستخدام أنماط إدارية تتسم بالفعالية وتتلاءم مع الظروف الفعلية للعمل¹، حيث يعد تحفيز وتشجيع القائد للعمال من أهم

¹بوخلوة باديس وقمو سهيلة، آثار أنماط القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن جديع بنقرت ، ولاية ورقلة ، جامعة ورقلة ، 2015 ، ص208

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

الأساليب التي تساهم في تحسين أداءهم ورفع كفاءتهم الإنتاجية، ويظهر ذلك من خلال عدة نقاط حيث يعمل القائد الفعال على خلق بيئة عمل يسودها التقدير والإحترام بين جميع أعضاء الفريق، مما يعزز شعورهم بالإنتماء والولاء و بدل جهد أكبر، " حيث تمثل القيادة القدرة على تنسيق جهود الأفراد وتوجيههم جميعا وتحفيزهم على العمل لتحقيق أهداف المنظمة كذلك تأثير القائد على الآخرين حيث يجعلهم يقبلون قيادتهم طواعية دون إلزام قانوني¹، فنلاحظ ذلك من خلال الدعم والتوجيه الذي يقدمه القائد للعمال والذي يساعدهم على تطوير وتحسين مهاراتهم و قدراتهم ويعزز شعورهم بالإنجاز ، إضافة إلى مشاركته في وضع الخطط مما يساعدهم في تحسين أداءهم و إحساسهم بالإنتماء إلى تلك المؤسسة، ومكافئة القائد للعمال يعد جزءا من التشجيع، فإذا كفى العمال على إنجازاتهم يحفزهم ذلك على بدل المزيد من الجهد ويعزز شعورهم بالقيمة والتقدير، "ومن النظريات المفسرة للقيادة نجد نظرية قيادة الفريق، فالقيادة الفاعلة لم تعد مختصرة على تشجيع وتحفيز الأفراد لجني الأداء المرغوب به بل إمتدت لتقود مجموعة وفرق العمل على إنتاج الأداء الجماعي المميز جودة و تكلفة ومنافسة لدى بعض المؤسسات، وبما أن عدد المؤسسات التي تستخدم فرق العمل قد إزداد بشكل ملحوظ مؤخرا فإن الحاجة إلى قيادة الفرق أصبحت ملحة، من هنا ظهور مفهوم قيادة الفرق والتي من أبرز مهامها تنسيق مهام ونشاطات الفريق وفاعليات

¹ محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات

الإدارية ، عمان ، الأردن ، 1997 ، ص136

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

المؤسسات الخارجية وحل مشكلات عمل الفريق بكفاءة وفعالية¹، " حيث تبين لنا من خلال نظرية قيادة الفريق أن التشجيع والتحفيز يدفعون العمال الى تحسين أداءهم و لكن إمتد هذا التشجيع إلى أكثر ما هو عليه من أجل جني أداء مرغوب به أكثر كذلك يلعب النمط القيادي الفعال دورا كبيرا في سير عمل العمال، فكلما كان القائد ذو موقف أمام العمال وسط بيئة العمل كانت علاقته معهم حسنة، ودفعهم ذلك للعمل وتحسين أداء عملهم ، " من أكثر الأمور التي تشعر الموظفين بالإندفاع والحماس لإنجاز المهام المطلوبة على أكمل وجه وبإتقان، ويزيد من إنتاجيتهم هو أن يكون مديرهم قدوة حسنة لهم ومثالا يحتدى به² يكون تحسين أداء العمال عبارة عن تحديد الأهداف حيث يقوم الفرد بتحديد أهدافه التي يكون مقبلا على العمل عليها وسط عمله فيكون قابلا للتنفيذ ذلك التحفيز الذاتي والجماعي، حيث يعمل القائد وفرقة العمل بتحفيز الفرد على العمل مما يدفعه إلى تحسين أدائه كذلك التواصل الفعال والذي يلعب هو كذلك دورا فعالا في تحسين أداء الأفراد، إضافة إلى التعاون وحل المشاكل حيث يشجع أعضاء الفريق على مشاركة الأفكار والمهارات وتقديم الدعم المتبادل في إيجاد الحلول للمواجهات التي تواجه أفراد الفرق، في حين نجد أن نسبة 4% فقط يرون أن تشجيع وتحفيز القائد لا يؤثر على أدائهم سواء بالإيجاب أو السلب فالقائد لا يعمل على تشجيعهم إنما يندفعون إلى العمل بتحفيز أنفسهم من أجل تحسين أداءهم .

¹حسين إبراهيم بلوط ، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات ، 2005 ، ص447.

²طرق تحفيز الموظفين على العمل /Annajah.net.

الجدول رقم 18 : الجو الملائم في المؤسسة ينتج عنه أداء ناجح

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	49	98 %
لا	1	2 %
المجموع	50	100 %

من خلال أجوبة المبحوثين وما تبين في الجدول اتضح لنا أن جل أفراد العينة أكدوا على أن الجو الملائم في المؤسسة ينتج عنه أداء ناجح حيث قدر ذلك بنسبة 98 %، ويرجع ذلك إلى كل ما هو إيجابي من تفاهم وتعاون بين العمال وتشجيع تحفيز القائد لأعضاء الفريق و توفير كل المتطلبات التي يحتاج إليها العامل وسط بيئة عمله من أكل وأمن ومسؤولية، كما تلعب دورا في توفير الجو الملائم والذي يكون سبب في الأداء الناجح، "فالتحفيز وأنظمة المكافأة تعتبر من أهم أساليب تأمين إلتزام العاملين بأهداف المؤسسة ، ففقد أثبتت الكثير من الدراسات أن فشل المؤسسة في إستخدام الأنظمة بصورة حكيمة ومناسبة يؤدي إلى تعثر الأداء وإخفاق المؤسسة في الوصول إلى أهدافها، لذلك فإن ربط المكافآت بالأداء يؤدي إلى مردودية أكبر ويؤثر بوضوح في نوعية العمل المنجز¹ ،" كذلك التكوين والذي يكون عبارة

¹د.زرنوح احمد، نفس المرجع السابق ، ص39.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

عن نقل المعارف والمهارات اللازمة من أجل أداء جيد حيث اعتبر أولوية في السياسة العامة للمنظمة لأهميته البالغة في تنمية الموارد البشرية حتى تكون للمؤسسة قدرات ومؤهلات تستطيع بها مواكبة التطور، توجد أيضا عناصر عديدة تحيط بالفرد أثناء تأديته لوظيفته وهو ما يعرف بمكونات البنية الداخلية من علاقات إجتماعية وتنظيمية ونظام حوافز، كل هذا له تأثير بالغ لأهميته على السلوك الأدائي للمورد البشري، ومنه كل أداء المنظمة ككل، كذلك توفير المعلومات الدقيقة لدعم إتخاذ القرار وتوفير خدمة أفضل للموظفين¹، حيث يمكن أن يساهم الجو الملائم في المؤسسة في تحسين الأداء من خلال تعزيز العمل الجماعي كذلك بناء العلاقات الجماعية وتقويتها بين العمال وأفراد الفريق مما يساعد على التعاون والتفاهم وتنمية روح الجماعة، زيادة الإنتاجية فكلما يشعر العامل بالإنتماء والراحة في العمل كلما كان أكثر تركيز لمهامه وإتقانه بكفاءة، خفض التغيب عن العمل حيث يقلل الجو الملائم من درجات التغيب عن العمل وبالتالي يقل شعور العمال بالنفور ويصبحون أكثر حيوية ونشاطا، إضافة إلى تحسين الإحتفاظ بالموظفين حيث يفضل الموظفون العمل في بيئة تشجعهم وتحفزهم عبر المكافآت والشكر وتقدير عملهم بينما نرى نسبة قليلة جدا والتي قدرت ب 2% أكدوا أن الجو الملائم في المؤسسة لا يؤثر على نجاح العمل فمعظمهم يعملون على إنفراد ولا يشجعون العمل الجماعي وبعضهم لا يتأثرون بالجو وجماعة العمل إنما يحاولون إنهاء وقت عملهم والرجوع إلى أهلهم .

¹محمد الصيرفي، نفس المرجع السابق، ص23.

2-2/ الإنتاجية:

تعتبر الإنتاجية عنصرا هاما من أجل نجاح المؤسسة وقدرتها على الإستمرارية، كما أنها تعد عنصرا هاما في تحقيق الأرباح، حيث تساعد على تنمية الإقتصاد الداخلي للمؤسسة بإستخدام عناصر إنتاج دون زيادة، تساهم في حصول القوى العاملة على نصيب عالي في الدخل لإشباع حاجاته ماديا، وبالتالي تحقيق الرفاهية الإقتصادية للمجتمع وعلى مستوى الدولة، كما للعوامل الإقتصادية أيضا أثر كبير على الإنتاجية والناجم عن التغييرات المصاحبة في طبيعة الأسواق المنافسة وغيرها من العوامل كالعرض والطلب، حيث تعرف الإنتاجية بأنها " قدرة المنظمة على تحقيق أكبر قدر ممكن من المطلوبة بإستخدام أول موارد ممكنة، فالمنظمة التي تحقق أهدافها هي فاعلة والمنظمة التي تستخدم أقل موارد ممكنة هي منظمة كفلة وإذا تحقق الإنتاج معا أي الفعالية و الكفاءة فإنها تعتبر منتجة¹، فمن خلال التعريف نتوصل إلى أن الإنتاجية تعد عنصرا هاما لنجاح أي مؤسسة إقتصادية ويرتبط تحسين الإنتاجية بالعديد من الفوائد والتي لاحظنا وجودها في المؤسسة الاقتصادية الخاصة بدراستنا، حيث لاحظنا أنها تعمل على تحسين جودة منتجها وذلك من خلال التركيز على العمليات الفاعلة المتمثلة في الموارد المادية عامة والبشرية خاصة، والتحكم في الجودة كذلك تعزيز القدرة التنافسية فيما أنها مؤسسة تتميز بإنتاجها لمنتج ذو جودة عالية و طراز تقليدي لا يتوفر كثيرا في المؤسسات الأخرى، فنرى أنها تتميز بقدرتها على التنافس وإنتاجها الكبير،

¹ احمد ماهر ، اقتصاد الإدارة ، الدار الجامعية ، مصر ، ص 46

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

إضافة إلى أن المؤسسة تتبع نهج يحسن إنتاجها والمتمثل في وضع هيكل لنشاط العمل حسب المدة والتوقيت من أجل أن يكون الإنتاج منظم ينتج عن ذلك زيادة في الإنتاج وتحسين في جودة المنتج والتقليل من وقت الإنجاز، كما تساهم في استثمار موارده البشرية عن طريق تدريبهم وتكوينهم من أجل تعزيز مهاراتهم وزيادة كفاءتهم مما يؤدي ذلك إلى إنتاجية أكثر، كما تلعب بيئة العمل دورا هاما في تحفيز الموظفين وزيادة إنتاجهم، فكما لاحظنا أن بيئة العمل الخاصة بمؤسسة الفاخورة المغربية تعمل على تعزيز العمل الجماعي وتوفير الجو المرح والإجتماعي، مما يدفع عمالها إلى العمل بنشاط وحيوية مما يدفع إلى الإنتاج المضاعف في اليوم الواحد، كما أن إدارة المؤسسة تعمل على قياس نتائج جهودها وذلك من خلال إقامة ندوات أسبوعية من أجل معرفة نتائجها إذا كانت جيدة وعالية أو قليلة وتعمل على تحسينها.

الجدول رقم 19 : مستوى الرضا عن العمل والشعور بالتقدير والتحفيز يشجع على

الإنتاجية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	47	94 %
لا	3	6 %
المجموع	50	100 %

يظهر لنا من خلال البيانات الواردة في الجدول أن نسبة 94 % من أفراد العينة يرون أن مستوى الرضا عن العمل والشعور بالتقدير و التحفيز يشجع على الإنتاجية " حيث يشمل الرضا عدة مواقف فهو يعبر عن مدى قبول و قناعة العاملين بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل ومدى إشباع حاجاتهم من خلال العمل الذي يشتغلونه¹ فكلما ارتفع مستوى الرضا عن العاملين إرتفع مستوى الأداء الوظيفي ويشجع ذلك على الإنتاجية وكلما كان مستوى الأداء جيد شعر العامل بالرضا عن العمل فالأداء الجيد وما معه من مكافآت وتقديرات يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضا العامل عن

¹منير لكحل ، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي، دار المثقف للنشر والتوزيع، ط 1، الجزائر ، ، 1439، 2018 ، ص58.

العمل، " كذلك هو الشعور الإيجابي للفرد إتجاه جميع جوانب وظيفته وينتج هذا الشعور عن تلبية حاجات الموظف ورغباته وإثبات شخصيته مع زملائه ورؤساءه كما يعمل على تحقيق الإستقرار والأمن، وزيادة الثقة بالنفس والشعور بالإنتماء والروح المعنوية ، فالموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل، ويؤدي هذا الرضا إلى إنتاجية أكبر حيث ترتبط الإنتاجية بالرضا إرتباطا وثيقا والتي تتمثل هي أيضا في الإستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج، مما يحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بمستوى الجودة وبشكلية معينة وفي وقت محدد وبأقل تكلفة ممكنة وبها يعطي أعلى فائض ممكن من الربحية¹ ، فشعور العامل بالتقدير والتحفيز يعمل على زيادة الإنتاجية ومن بين ذلك الإحتفاظ بالموظفين حيث تساهم بيئة العمل الإيجابية على الموظفين الموهوبين مما يدفعهم ذلك إلى تقديم أفضل ما لديهم من معرفة وإنجاز وزيادة أدائهم ويرجع كل هذا بالربح على المؤسسة وزيادة إنتاجها، كذلك التعبير عن الشكر والتقدير والتي تعد من أبسط الطرق وأكثرها فعالية، " ومن النظريات المفسرة للرضا عن العمل نظرية العاملين لهرزبرغ والتي عملت على توضيح العلاقة القائمة بين الرضا والإنتاجية، وتضمنت تقسيم عوامل الرضا إلى قسمين، عوامل دفاعية والتي تتعلق ببيئة العمل والتي تشمل نظام المؤسسة وسياستها، والعلاقة مع الرؤساء والزملاء والراتب وظروف العمل الإجتماعية والمادية والإنجاز والقيم والترقية والتقدير والعوامل الوقائية

¹نقلا عن جلال شروف ، دور الحوافز في رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية بالمؤسسة الرياضية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي ، قسم الإدارة و التسيير الرياضي ، كلية علوم و تقنيات النشاطات الرياضية والبدنية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، ص24 ، 2019.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

والتي تتعلق بمحتوى العمل تشمل على حاجات سلم ماسلو هي الأمن والاندماج الإجتماعي ويؤدي توفرها بشكل ملائم إلى إشباع حاجات تجنب الألم لدى العاملين وقد بين هرزبرغ أن عوامل الدافعية إن وجدت تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها ذات دوافع ذاتية وتوفر شعورا إيجابيا للأفراد¹، ومن خلال نظرية هيرزبرغ تبين لنا أن مستوى الرضا عن العمل يشجع على الإنتاجية حيث تتحقق الإنتاجية في كل المؤسسات إذا كان مستوى الرضا عن العمل من قبل العاملين و شعورهم بالتقدير أكثر، فكلما كان للعامل مكانة وسط عمله ومن قبل قائده ومسؤوله زاده ذلك من أداءه الوظيفي وأدى إلى زيادة الإنتاجية، " فالإعتراف بالتحفيز والتقدير من المواقف القوية للموظفين، يشعر الفرد بالرضا عندما يتم تقدير جهوده والإعتراف بها علنا مما يؤدي إلى زيادة الولاء والإنتاجية، تقديم جوائز للموظف المتميز سلوكيا كل شهر، مكافآت مالية أو غيرها من المزايا² بالإضافة إلى خلق بيئة عمل فكلما كانت بيئة العمل إيجابية كلما تحفز على العمل بجد و أبداع و تحقق الإنتاج و الابتكار ، ذلك عندما يشعر الموظفون بالتقدير و الثقة من قبل مديرهم يزداد شعورهم بالأمان ويصبحون أكثر ميلا ويقدمون أفكار جديدة، بينما نسبة 6% لا يوافقون على ذلك حيث يرون أن بيئة العمل لا تكون دائما عاملا أساسيا في تشجيع عمالها على الأداء الجيد والإنتاجية في غالب الأحيان

¹محمد قاسم القريوني ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة ، ط1 ، دار الشروق ، عمان ، 2000 ، ص24.

²طرق التحفيز المناسب لكل موظف [al - linkedin.com/puls](https://www.linkedin.com/puls)

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

لا توفر لهم جو العمل و النشاط كذلك لا توفر لهم المؤسسة دائما مكافآت حيث نجد العامل ينحدر دائما إلى التقدير والتحفيز عن طريق المكافآت والشكر وذلك يردي إلى العمل الجيد و ينتج عنه تضاعف في الإنتاج .

الجدول رقم 20 : تفاهم وتفاعل العمال مع بعضهم يؤدي إلى زيادة و تضاعف الأرباح

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	38	76 %
لا	12	24 %
المجموع	50	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تفاهم وتفاعل العمال مع بعضهم يؤدي إلى زيادة وتضاعف الأرباح حيث قدر ذلك بنسبة 76%، حيث يمكن أن يعمل التفاعل والتفاهم على بناء علاقات إجتماعية بين العمال والتي نقصد بها " وجود إتصال مباشر وغير مباشر يؤدي إلى إقامة علاقات والعلاقات تعني كذا التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل إيجابية تكون حصيلة علاقات إجتماعية تعاونية¹"، بحيث نستخلص من هذا التعريف أن التفاهم والتفاعل يندرجان إلى العلاقات

¹إسام عبد الرحمان ، المسابقة ، معجم مصطلحات العلاقات العامة ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان ، الأردن ، 2014 ، ص230.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

الإجتماعية ومن بين هذه العلاقات نذكر التواصل، فكلما كان هناك تواصل بين العمال وأفراد الفريق داخل بيئة العمل كان هناك تفاعل بينهم وأدى ذلك إلى تضاعف في الإنتاج والأرباح، كذلك يعمل التفاعل بين العمال إلى زيادة الإنتاجية نتيجة لشعورهم بالراحة والالهام والتحفيز للعمل بشكل أفضل وأيضا التقليل من الأخطاء فتواصلهم مع بعضهم يساهم ذلك في زيادة مستوى الفعالية وتحسين صورة المؤسسة وسمعتها كما أن المؤسسة التي تقدم مكافآت ورواتب جيدة تعد حافزا جيدا لهم ويحسن قدرتهم على الإنتاج ويقدمون خدمة عملاء أفضل مع توفير فرص مربحة، كما يساهم التواصل والتفاهم الجيد بين زملاء العمل إلى رفع مستوى أدائهم وهذا دافع هام لزيادة قدرة المؤسسة على زيادة القدرة التنافسية مع المؤسسات الأخرى والتي بدورها تعمل على استقطاب المستثمرين والعملاء وزيادة المبيعات، فكلما كانت طبيعة العلاقات وطيدة داخل بيئة العمل عكس ذلك نظرة المجتمع لها، كما أن المؤسسة التي تعمل على إنشاء فرق العمل وتقوية العلاقات بين عمالها يكون لها دورا فعالا في بناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة وبالتالي تبادل المنفعة العامة، فعندما يقدم العمال خدمة ممتازة فإنهم يقللون من الوقوع في الأخطاء مما يساهم ذلك أيضا في خفض التكاليف وتوفير منتجات وخدمات خالية من الأخطاء والحفاظ على أموال المؤسسة، في حين نرى أن نسبة 24 % يرون أن ليس دائما التفاهم بين العمال يؤدي إلى تضاعف الأرباح ففي غالب الأوقات العمل الفردي يكون أحسن من العمل الجماعي وذلك يرجع إلى قدرة وكفاءة الفرد التي تكون أكثر من كفاءة الجماعة كذلك العمل الفردي يكون أكثر تحفيزا وهدوءا عكس

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

العمل الجماعي الذي تكثر فيه النزاعات والمناوشات مما يؤدي إلى نقص في العمل وتراجع الإنتاجية وعدم تحقيق أرباح كثيرة .

الجدول رقم 21 : المؤسسة التي تتميز بظروف عمل آمنة ومستقرة تساهم في زيادة الإنتاجية و تطوير أداء العمال نحو مستوى أعلى

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	45	90%
لا	5	10%
المجموع	50	100%

يبين لنا الجدول التالي أن معظم أفراد العينة يرون أن المؤسسة التي تتميز بظروف عمل آمنة ومستقرة تساهم في زيادة الإنتاجية وتطوير أداء العمال نحو مستوى أعلى حيث قدر ذلك بنسبة 90% ويعرف الأمن بأنه شعور الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى إستقراره في العمل وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل، بشكل عام هو حصول الموظف على الوظيفة التي تضمن على العيش الكريم والمنصب الذي يلائم مستواه ومهارته والشعور بالطمأنينة والراحة أثناء أداء مهامه في ضمن بيئة عمل ملائمة تضمن له الإستقرار الوظيفي، وعدم شعوره بالخوف والتهديد من فقدان وظيفته أو

التوتر والقلق حول مستقبله الوظيفي بالمؤسسة¹، حيث تعمل كل المؤسسات على توفير الأمن والإستقرار لأفرادها، ويتمثل ذلك في توفير الإستقرار الوظيفي فعندما يشعر الموظف بالإستقلالية أثناء أداء مهامه الوظيفية وكانت له ثقة وثيقة بالإدارة، زاد لديه شعور الإستقرار وعدم الخوف من فقدان وظيفته كذلك علاقة العمل، فكلما كانت بيئة العمل عبارة عن جو عائلي كان هناك تفاهم بين الموظفين والمشرفين وبين الموظفين فيما بينهم إرتفعت روح التعاون والتآزر، فالمنظمة تسعى جاهدة إلى تعزيز العلاقات بين موظفيها حتى لا تقع نزاعات داخلية وتهدد إستقرارها، هذا بالإضافة إلى الحوافز والتعويضات وهي ما يتلقاه الموظف من مزايا مادية أو معنوية مقابل عمله الذي يقوم به و الجهد الذي يبذله ، فالحديث عن الأمن والإستقرار الذي توفره المؤسسة ينتج عن تطوير أداء العمال نحو مستوى أعلى وزيادة في الإنتاجية حيث يتيح إهتمام المؤسسة بالفرد إلى زيادة الإنتاج والذي يعود بالنفع إلى المؤسسة عامة وكسب ثقة و ولاء العمال خاصة الذي يعود كذلك بهم بالنفع المادي والمعنوي، يحسن الأمن المؤسسي والإستقرار من أداء العاملين و زيادة الإنتاجية و ذلك عن طريق " الحفاظ على التواصل المستمر مع الفريق فالتواصل هو المفتاح من أجل فهم أهداف الموظف بشكل أفضل، كما يعتبر أمراً حيوياً في أي علاقة عمل بناءة إذ تعتبر مشاركة أهداف الشركة جزءاً رئيسياً من عملية التواصل، كذلك التقدير الجاد و الأفكار الجديدة حيث

¹انقلا عن بوقليمينة فاتح و بلقاسم عبد القادر ، الامن الوظيفي و علاقته بأداء العاملين ، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان البويرة ، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي ، الميدان علوم اقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية ، تخصص إدارة تسيير الموارد البشرية ، 2019-2020 ص22.

يعمل الموظف بجد من أجل إنجاز المهام المحددة أو لا شك في أن هذا العمل يستحق التقدير وهذا بدوره سيلهم الموظفين الآخرين على بذل جهد مماثل مما يساهم في تطوير أداءهم و يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، إضافة إلى إنشاء مكان عمل جذاب، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن الإنتاجية تزداد بشكل ملحوظ في مكان العمل الترحيبي والجذاب كما يجب تزويد الموظفين باللوازم والمعدات الأساسية والسماح لهم بتخصيص مساحة عملهم¹، وهنا نقف على أهم نقطة والتي تتمثل في أن أي مؤسسة توفر الجو الملائم والأمن والاستقرار الداخلي لموظفيها تساهم في تطوير أداء العاملين وزيادة الإنتاجية ويتضح ذلك من خلال تقليل التوتر، فالمؤسسات الغير آمنة يمكن أن تسبب التوتر والقلق لموظفيها مما يؤثر سلبا على أداءهم وإنتاجيتهم كذلك تحسين الصحة وتوفير المعدات اللازمة من أمن وأكل وأوقات راحة، فبيئة العمل الآمنة تساهم في تحسين الصحة الجسدية والنفسية للموظفين وذلك يقلل معدلات الغيابات عن العمل، في حين نجد نسب 10% يرون أن ليست كل المؤسسات التي تتميز بظروف عمل آمنة ومستقرة تساهم في زيادة الإنتاجية وتطوير أداء العمال نحو مستوى أعلى فالمؤسسات التي توفر الأمن وإمكانيات تطوير العمال تعمل في الغالب على استقطاب العمال ذو مستوى دراسي عالي و مهارات متطورة من أجل العمل على الإنتاج المستمر والجيد.

¹alarabiya.net/last-page 2019.

2-3/ الجودة:

تعتبر جودة المؤسسات الإقتصادية والصناعية عنصراً أساسياً لضمان ازدهارها واستمراريتها في ظل بيئة الأعمال المتغيرة والمنافسة، كما تشمل جودة المؤسسة مختلف جوانب عملها من المنتجات والخدمات المقدمة إلى العمليات الداخلية وكفاءة الموظف حيث يمكن تعريف الجودة على أنها " أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل من الحصول على متطلباته¹"، ومن خلال ما قدمناه يمكن أن نرى أنها تعمل على التركيز على حاجات الزبائن والأسواق لما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن و تحقيق أداء عالي، كما تعمل على وضع إجراءات بسيطة وتلعب دوراً هاماً في تحسين بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية ومواردها البشرية والمادية بما فيه التكنولوجيا المستخدمة والآلات وغيرها من خلال الأداء الجيد للعمال والمؤسسة ككل ومن خلال أهمية الجودة نتوصل إلى أنها كانت تلعب دوراً هاماً وإيجابياً في مؤسسة بحثنا، حيث لاحظنا ذلك أثناء إجراء دراستنا وذلك يعود إلى دور المؤسسة الصناعية والتي تقوم بتحديد إحتياجات العمال، حيث تقوم المؤسسة بتحديد حاجات عمالها و موظفيها وتوقعاتهم، وذلك من خلال التطلع على متطلباتهم ومحاولة معرفة رغباتهم فإذا توفرت المؤسسة على كل ما يحتاجه موردها البشري أدى ذلك إلى تحفيزهم على الأداء الجيد مما ينتج عنه جودة عالية للمنتج، إضافة إلى مبدأ المشاركة الذي توفر داخل المؤسسة حيث تقوم المؤسسة بمشاركة موظفيها بما فيهم الرجال والنساء في الأنشطة

¹مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع ، مصر، ص63، 2008.

المهنية من أجل أن تكون جودة المنتج جيدة، كما تعمل المؤسسة على التركيز على عملياتها الداخلية من قبل مختلف المستويات منها الإدارة والعمال والمسؤولين من أجل ضمان جودة منتجها وخدماتها، حيث تم التقرير من عمال المؤسسة الفاخورة المغاربية أن جودة المنتج جيدة وعملية الإنتاج تسير بطريقة مستمرة، كما تعمل على تحليل نقاط قوتها وضعفها من حيث الجودة و ذلك من خلال مراجعة عملياتها الداخلية وتقييم أداءها ما إذا كان جيد أو ضعيف، تعمل على التحسين المستمر دون توقف حيث صرح جل الموظفون على أن المؤسسة أصبحت تنتج بطريقة مضاعفة أكثر من السنوات الماضية وذلك يرجع إلى التحسين المستمر لها، تصميم منتج ذو جودة عالية وتمكين العمال من العمل بطريقة جماعية بتكوين فرق وجماعات بدلا من العمل الفردي، تعمل المؤسسة على إستخدام البيانات والمعلومات من أجل التحسين من جودة منتجها و ذلك من خلال تشجيع و تحفيز عمالها من أجل تطوير أداءهم وذلك يدفعهم إلى العمل بحيوية ونشاط وهنا تزداد جودة العمل و تتضاعف الإنتاجية وإما كذلك من خلال المراقبة المستمرة للإنتاج والبيع و الطلب على المنتج ونوعيته وجودته.

جدول رقم 22 : المشاركة في الأنشطة المهنية لها أهمية كبيرة في زيادة الابداع والابتكار

لدى العمال

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	36	72 %
لا	14	28 %
المجموع	50	100 %

تبين لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة 72% من أفراد العينة يرون أن المشاركة في الأنشطة المهنية لها أهمية كبيرة في زيادة الإبداع والابتكار لدى العمال، حيث تعرف المشاركة " بتفاعل الفرد عقليا وإنفعاليا مع الجماعة التي يعمل معها من أجل تعبئة كافة جهوداتهم وقدراتهم لتحقيق أهدافها المرسومة وتحمل مسؤوليته نحوها بوعي وبحماس ذاتي¹ " كما تعتبر المشاركة في الأنشطة المهنية " بمشاركة الموظف في سير المسار المهني من خلال مجموعة من القنوات والهيئات التي تسمح له وللإدارة على حد سواء، ليكون هذا السير

¹عمر عوابدي، مبدأ الديمقراطية الإدارية و تطبيقاتها في النظام الإداري الجزائري، ديوان المطبوعات الجزائرية .

عادلا ومنتظما دون توترات تشوب هذه العلاقة التي تربطهما¹، حيث تكون المشاركة في الأنشطة المهنية عن طريق إكتساب مهارات جديدة فالمؤسسة تتيح للموظفين للمشاركة في الأنشطة التابعة لها مثل المؤتمرات، ورشات العمل وإتاحة فرص التعلم وإكتساب مهارات جديدة في مجالاتهم مثل التقديم والعمل الجماعي دافع قوي لزيادة إبداعهم، كذلك البقاء على إضطلاع على آخر التطورات وذلك ما تقدمه المؤسسات من فرص للعمال من خلال حضور المؤتمرات وقراءة المجالات العلمية حيث يساعدهم ذلك على تحسين أدائهم ومن الأمور التي تساهم بشكل كبير في زيادة الإبداع لدى العمال هي إشراكهم في وضع الخطط وبرامج العمل وذلك من خلال القيام بإجتماعات دورية لمناقشة أهم الأمور المتعلقة بالعمل والإستماع لإقتراحاتهم وأفكارهم والعمل على تنفيذها وتحقيقها عن طريق قيام كالموظف بالمهام الموكلة إليه، إضافة إلى تعزيز الإبتكار حيث تحفز المشاركة الموظفين في الأنشطة المهنية على الإبداع والإبتكار من خلال تبادل الأفكار والتعاون مع الزملاء، ونذكر كذلك توزيع شبكات الإتصال بحيث تلعب دورا هاما لسماع الأفراد في المشاركة في الأنشطة المهنية والتي تتيح العمال فرصة التواصل مع كافة المستويات مما قد يؤدي إلى تعزيز مكانته و ولائه في المؤسسة و يمكن أن تلعب المشاركة في الأنشطة المهنية كذلك دورا في تخصيص مكانة للعامل داخل بيئة عمله " فعندما تحصل المؤسسة على مشاركة الموظفين

¹نقلا عن ميلود عربي مشاركة الموظف العام في سير مساره المهني، لجان الإدارية المشاوية الأعضاء، انموذجا دراسة حالة مديرية التربية لولاية ورقلة ، شعبة العلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي اداري ، مذكرة لشهادة الماستر لميدان الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة ورقلة ، 2018/2017 ، ص 07.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

بشكل صحيح يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي وتوفير الرفاهية وزيادة الإنتاجية التي تبرز أصحاب الأداء العالي والتي تساعد في المقابل تحقيق أهداف العمل¹، و ينتج عن المشاركة تحسين جودة العمل حيث يساهمون الموظفون والمشاركون في تحسين جودة العمل من خلال تقديم الأفكار الجديدة وحلول إبداعية للمشكلات كذلك زيادة الإنتاجية إضافة إلى زيادة الولاء للمؤسسة فالموظفون المشاركون يشعرون بمزيد من التقدير والإحترام من قبل المؤسسة، مما يعزز ولائهم بها ومن هنا نستنتج أن المشاركة في الأنشطة المهنية لها دورا محوريا في تحقيق الأداء المتميز لدى العمال وزيادة تنمية مواردها البشرية وكسب ولاء وثقة عمالها والحفاظ عليهم وإستقطاب عمال جدد كذلك زيادة و تضاعف إنتاجها وكفاءتها، في حين نسبة 28% من أفراد العينة يرون أن المشاركة في الأنشطة المهنية ليس لها أهمية في زيادة الإبداع والإبتكار لدى العمال فالمؤسسة لا تسمح للعمال بالمشاركة في أنشطتها المهنية نظرا لأن أكثرهم ذو مهارات موحدة حيث تعطي الأولوية والمشاركة فقط لأصحاب الكفاءات والإدارات بالمشاركة في الأنشطة وإبداء آراءهم و تقديم أفكارهم حول طريقة سير العمل.

¹زهر يوسف ، اراء الخبراء في رفع مستوى مشاركة الموظفين لتحقيق الأداء ،

الجدول رقم 23: الانسجام القوي بين زملاء العمل يساهم في رفع أداءهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	44	88 %
لا	6	12 %
المجموع	50	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 76 % من أفراد العينة يرون أن الانسجام القوي بين زملاء العمل يساهم في رفع أداءهم، " فبناء فريق عمل منسجم و ناجح يعد أمرا حاسما في سعي الفرد لتحقيق النجاح في مشروعه أو عمله فالعمل الجماعي يمكنه أن يكون العامل الرئيسي في تحقيق الأهداف وتجاوز التحديات¹، حيث يعمل هذا الانسجام على تقوية العلاقات بين أفراد الفريق وتصفية بيئة العمل من أي نزاعات أو صراعات مما يؤدي ذلك إلى رفع أدائهم و من بين عوامل هذا الانسجام ، زيادة التواصل و التعاون و اللذان يعدان عاملان قويان في تقارب الأفراد من بعضهم البعض، فعندما يعمل الزملاء معا بانسجام يكونون أكثر عرضة للتواصل وتبادل المعلومات والأفكار كذلك تحسين و حل المشكلات فعندما يثق الزملاء ببعضهم البعض يكونون أكثر عرضة وتقارب للعمل معا إلى حل المشكلات ، و هنا يمكن أن يؤدي إلى حلول أكثر ،إضافة إلى هذا تقليل التوتر والصراع

¹أهمية العمل الجماعي في بناء عمل منسجم و ناجح2024 [ae.linkedin.com/puls](https://www.linkedin.com/puls)

عندما يكون هناك إنسجام بين الزملاء يكون عدد قليل من الخلافات والتوتر ويمكن أن يؤدي إلى إنعدامه وخلق الإستقرار وهذا يخلق بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية، كل هذه العوامل المتعلقة بالإنسجام بين الأفراد دافع قوي في زيادة ورفع أداءهم، فكلما كان التفاهم والتواصل بين العمال كان هناك إنسجام قوي وتكون نتيجة هذا زيادة أداءهم، كما يمكن النظر إلى الإنسجام القوي بين العمال باعتباره سعادة وظيفية وهنا نرى أن " سعادة الفرد لا تنعكس فقط على نفسه، بل يتأثر بها من حوله فالسعيد هو فرد مطمئن قادر على العطاء تتسم علاقته بالود والتسامح، يتعاون مع الآخرين وهذه الخصائص التي يتميز بها عامة الأفراد السعداء يتميز بها أيضا العمال والموظفون، فالسعادة الوظيفية ينتج عنها نتائج تنظيمية إيجابية مختلفة، حيث يكون العمال أكثر إبداعا وأكثر قدرة على إحداث تغييرات إيجابية، كما يبذل العمال قصارى جهدهم ليس فقط في حل المشكلات ويشاركون في العمل الجماعي ويشجعونه، فزيادة السعادة تؤدي واقعا إلى مزيد من الإنتاجية ومزيد من الدخل ومزيد من التقدير من قبل المشرفين¹، حيث يوجد ترابط بين السعادة الوظيفية والتي تتمثل في الإنسجام القوي للعمال ورفع و تحسين الأداء، فهناك العديد من الإتجاهات الدراسات التي تؤكد على أن العمال السعداء يتمتعون بمجموعة من المزايا التي تساهم في رفع أداءهم وإنتاجاتهم والتي تشمل تحسين جودة العمل الذي يتضمن إهتمام أكبر حيث يؤدي الموظفون المنسجمون إهتمام أكبر بجودة عملهم مما يقلل من الأخطاء، كذلك التعاون الفعال يساهم

¹مانع فاطمة وبهراوة وزرة، السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية ، مجلد 11 عدد 2 ، جامعة شلف ، جامعة خميس مليانة ، 2021 ، ص394.

شعور الموظفون بالسعادة في تعزيز روح التعاون فيما بينهم مما يدفعهم إلى بذل جهد أكبر في أداءهم، إنخفاض معدلات التغيب يشجع شعور الموظفون بالإنسجام والانتماء إلى بيئتهم و مجموعة عملهم من معدلات التغيب عن العمل مما يحسن من إستمرارية سير العمل ويزيد من الإنتاجية، كل هذه العوامل تساعد في إنسجام العمال وتقوية رابط علاقتهم يؤدي إلى الرفع في أداءهم، بينما نجد أن نسبة 12% يرفضون ذلك ويشجعون العمل الفردي حيث يرون أن العمل الجماعي تكثر فيه المشاحنات والنزاعات والعمال لا يتفاهمون مع بعضهم فكل فرد يحاول فرض فكرته ورأيه و ذلك ما يؤدي إلى عدم التفاهم ونشوب نزاعات وتراجع في الأداء والجودة.

2-4/ التنمية:

يمكننا الولوج إلى التعريف العام والمتفق عليه على التنمية بأنها " زيادة عملية المعرفة والقدرات والمهارات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات والتي يتم إنتقاؤها وإختيارها في قوة ما يجري من إختيارات مختلفة¹ " فهي تشير إلى عملية التطوير والتغيير المستمر في مختلف جوانب الحياة بهدف تحسين الوضع الإنساني وتحقيق الوفاء والإستمرار، ومن الجوانب التي تركز سنركز عليها الجانب الإقتصادي والذي يهدف على تحقيق النمو الإقتصادي ورفع مستوى المعيشة من خلال زيادة الإنتاجية وخلق فرص العمل

¹إبارك نعيمة، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحسين الميزة التنافسية ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد السابع ، جامعة شلف الجزائر ، ص275.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

وتحسين البيئة التحتية، تتميز التنمية بعدة خصائص فهي عملية إستراتيجية تعمل على تشكل قاعدة من المهارات البشرية التي تحتاجها المؤسسات من أجل العمل على إزدهارها وتضاعف إنتاجها كما تعتبر نشاط يشمل جميع موظفين المؤسسة كما تعمل على زيادة مقدرتهم على الأداء المتميز ومساعدتهم على التخطيط السليم، ولاحظنا من خلال دراستنا بالمصنع الخاص بالسيراميك أن المؤسسة تعمل على تنمية مواردها البشرية عن طريق تحسين مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم من أجل تحسين أداءهم حيث لاحظنا أن أكثر الموظفين بالمصنع ذو مستوى دراسي محدود و صرحوا أن معارفهم كانت محدودة وقليلة والمؤسسة عملت على تنمية كفاءتهم وتزويد معارفهم مما حسن أداءهم، وذلك من خلال تحفيز العمال والموظفين وخلق بيئة عمل إيجابية وتشجيعهم على العمل الجماعي، مما يعمل هذا الأخير على تنمية قدراتهم حيث يعمل العمل الجماعي على تبادل المعلومات والخبرات وهذا يؤدي إلى تنمية الكفاءات الخاصة بالموظفين ذو الخبرات المحدودة ، كما تعمل على التخطيط الوظيفي وذلك من خلال وضع خطط لتطوير الموظفين وإعدادهم للتقدم في مناصبهم من مختلف المستويات، كما تهدف التنمية التي تخطط لها المؤسسة الصناعية إلى تحسين أداء الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية الكفاءة والفعالية فبما أنها مؤسسة صناعية تعمل على الإنتاج المستمر وتعمل دائما على تنمية مواردها من خلال تحسين أداءهم والعمل على زيادة إنتاجيتها كذلك الإحتفاظ بالكفاءات والتقليل من معدلات التغيب وترك العمل وجذب المواهب والعمال ذو القدرات العالية إلى المؤسسة.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

جدول رقم 24 : يعمل التفاعل الاجتماعي بين العمال على تنمية المهارات والعلاقات

الاجتماعية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	47	94 %
لا	3	6 %
المجموع	50	100 %

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أغلبية العمال يرون بأن التفاعل الإجتماعي بين العمال يعمل على تنمية المهارات والعلاقات الإجتماعية وقدر ذلك بنسبة 94%، فكما هو متفق عليه وموضح يعمل التفاعل الإجتماعي على تنمية قدرات ومهارات العمال من خلال مشاركة المعرفة والخبرات وذلك من خلال التفاعل مع زملاء العمل من ذي الخبرات المختلفة حيث يمكن للعمال تعلم مهارات جديدة و توسيع قاعدة معرفتهم بالملاحظة و التعلم من الآخرين كذلك يمكن للعمال ملاحظة كيفية أداء زملاء العمل لمهامهم و تعلم أفضل الممارسات عن طريق الملاحظات إضافة إلى التعاون في المشاريع حيث يتيح العمل الجماعي فرصة تعامل العمال مع زملائهم من ذوي المهارات المختلفة مما يساعدهم على تعلم مهارات جديدة لتطوير مهاراتهم الموجودة، التواصل الذي ينقسم إلى أقسام منها التواصل

اللفظي والغير لفظي والكتابي فيتطلب التفاعل الإجتماعي مع الزملاء مهارات التواصل بمختلف أنواعه كذلك التعلم من الأخطاء حيث يمكن للعمال تعلم طرق حل المشكلات بشكل فعال من خلال مشاركة تجاربهم مع زملاء العمل و التعلم من أخطائهم، ومن هنا نتوصل إلى أن التفاعل الإجتماعي يعمل على تنمية المهارات لدى العمال وليس هذا فقط بل كذلك يعمل على شخصية العلاقات الإجتماعية " فالشبكة الإجتماعية للفرد تتكون من الأشخاص الذين له معهم تواصل وأربطة إجتماعية بينه وبينهم تفاعل إجتماعي وتشير نظريات التفاعل الإجتماعي إلى أهمية المودة والتعاطف والوفاق في التفاعل وهذا يعني ضرورة المشاركة في القيم والميول والإتجاهات وأن الفرد يميل إلى الإنجذاب لأولئك الذين لديهم إتجاهات تماثل إتجاهه، فالعامل في المؤسسة الخدمائية ينجذب إلى زملائه الموافقين لميوله وإتجاهاته والعكس ينفر من المتعارضين معه¹، يتضح ذلك من خلال التعاون في حل المشكلات حيث يمكن للعمال العمل معا لمشاركة وجهات نظرهم المختلفة و تطوير حلول مشكلات العمل معا لتحقيق هدف مشترك حيث يتطلب العمل الجماعي مهارات التنسيق والتعاون والتواصل الفعال، تقليل التوتر وزيادة السعادة بحيث يساعد التفاعل الإجتماعي على تقليل التوتر وتحسين الصحة العقلية كما يعمل على زيادة مستويات السعادة والرضا عن الحياة المهنية والإجتماعية، كما يعزز التسامح والقبول ويساعد على حل النزاعات والحفاظ على العلاقات وتقويتها إضافة إلى الشعور بالإنتماء حيث يعزز للعمال والموظفين الشعور

¹نقلا عن ياسمين بويندر، نفس المرجع السابق ، ص48.

الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الإجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين

بالإنتماء إلى المجموعة مما يساعد على تقليل الشعور بالوحدة والعزلة، في حين نجد أن نسبة 6% فقط يرفضون ذلك حيث أكدوا أن تنمية مهارات الموارد البشرية لا تتحقق إلا عن طريق العمل الفردي فقط أو التكوين الذي توفره المؤسسة لهم فالتفاعل لا يعمل على تنمية المهارات إنما يعمل على خلق جو المرح والتسلية فقط.

الجدول رقم 25 : قدرة العمال على تطوير مهاراتهم و اكتساب مهارات جديدة يؤدي إلى تحسين أداءهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	47	94%
لا	3	6%
المجموع	50	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 94 % من أفراد العينة يرون أن قدرة العمال على تطوير مهاراتهم وإكتساب مهارات جديدة يؤدي إلى تحسين أدائهم حيث يرتب تطوير المهارات بالتنمية والتي تعرف بأنها " زيادة عملية القدرات والمهارات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات والتي يتم إنتقائها وإختيارها في قوة ما يجري من إختيارات

مختلفة¹، ويمكن توضيح تطوير مهارات العمال في النقاط التالية زيادة الثقة بالنفس فشعور الموظف بالقدرة على التطور والتعلم يعزز إمكانيته وثقته بنفسه وذلك يحفز على بذل المزيد من الجهد وتحقيق أفضل النتائج وتحسين أدائه إلى ما هو أفضل، إضافة إلى شعور الموظف بالرضا الوظيفي وذلك من خلال شعوره أنه يتعلم و يتطور بإستمرار يدفعه إلى شعوره بالرضا عن عمله وبيئة عمله، وذلك يقلل من معدلات التغيب ويزيد من تحسين أدائه وتطوره، كما يؤدي تطوير المهارات إلى زيادة التقدم المهني حيث يصبح العامل أو الموظف مؤهلاً أكثر ليشغل مناصب عليا و يتحمل مسؤولية أكبر، فكلما تحسنت مهارات العامل تحسن أدائه وإرتقى إلى منصب أعلى كذلك تحديد الأهداف كما يجب على الموظفين معرفة الأهداف التي عليهم العمل عليها لزيادة أدائهم وإنتاجيتهم ومن هنا نستخلص أن التنمية عملية سلوكية تهدف إلى تحسين المهارات والقدرات ومعارف العاملين و ذلك لتمكينهم على الأداء بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ورفع مستوى الجودة و زيادة الإبتكار وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، إضافة إلى ما ذكرناه إكتساب العامل مهارات جديدة فكلما عمل العامل على إكتساب مهارات جديدة لتنمية قدراته و تطويره إلى الأحسن زاد أداءه وكانت له مكانة داخل المؤسسة حيث يمكن تعريف المهارات بأنها " كل عمل قائم على الدقة والتكرار والسرعة في الأداء وهي كل أمر إكتسبه الفرد وأصبح قادرا على تنفيذه في

¹بارك نعيمة ، مرجع سابق ذكره ص 275

حياته اليومية¹، حيث يعمل الموظف الواعي على بذل جهد في إكتساب معارف جديدة وذلك عن طريق التعلم المتاح عبر دورات تدريبية التي تقدمها المؤسسات التدريبية والجهات الحكومية والجامعات، كذلك البرامج التعليمية عبر الأنترنت والتي تقدمها المنصات التعليمية التي تتميز بمرونتها وقلة تكلفتها وتوفرها على متسع من المعلومات، إعتقاد العامل على الكتب والمقالات والتي تعد مصدرا غنيا بالمعرفة والمعلومات إضافة إلى مشاهدة فيديوهات تعليمية على اليوتيوب والتي توفر شرحا عمليا للمهارات الجديدة، كذلك طلب المساعدة والمعرفة من زملاء العمل، يعد إكتساب الخبرة والمهارات من الولاء أعلى رتبة ومنصب من الأمور الأكثر مساعدة على تطوير مهارات العامل الجديد والأقل خبرة، إضافة إلى الممارسة والتطبيق حيث لا يكفي تعلم مهارات جديدة فقط بل يجب ممارستها وتطبيقها، كما يعد إكتساب العامل لمهارات جديدة عامل داعم لتطوير وتحسين أداءه داخل المؤسسة، بينما نجد نسبة 6% فقط لهم نفس جواب عينة السؤال السابق حيث أكدوا أن المهارات لا تكتسب بل تعمل المؤسسة على تخصيص برامج تكوينية للعمال من أجل تحسين مهاراتهم خاصة إذا كان العامل جديد أو ضعيف المستوى سيتلقى صعوبة في اكتساب المهارات.

¹نقلا عن سميرة إسماعيل، دور مهارة التحدث في تنمية القدرات اللغوية لدى ثانوية الطور الابتدائي ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، تخصص تعليم اللغة العربية، كلية الآداب واللغات الأجنبية، قسم اللغة والآداب العربي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011، ص 11.

خلاصة :

من خلال ما سبق ومن خلال إجابات المبحوثين على استبياننا حول متغير أداء العاملين، استخلصنا أن الأداء يتحقق من خلال تكوين العلاقات بين العمال و إنشاء فرق عمل من أجل تحسين أداء عملهم، كذلك تشجيع المؤسسة على العمل الجماعي والذي يلعب هو كذلك دورا هاما في تطوير مهارات العمال وتنمية كفاءتهم، وهنا يمكن القول أن عملية التفاعل الاجتماعي لها أهمية شاسعة في تنمية مهارات العمال وتحسين و تطوير أداءهم وجودة عملهم و بالتالي زيادة إنتاجية المؤسسة .

الفصل الرابع

مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

تعد مناقشة النتائج خطوة أساسية في أي بحث علمي حيث تتيح تقييم صحة الفرضيات وفهم النتائج بشكل أفضل، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الفصل، من مناقشة نتائج الدراسة على ضوء فروضها والوصول إلى أهم الاستنتاجات للتحقق من صحة وصدق الفرضيات التي تم طرحها في بداية البحث.

1/ مناقشة نتائج الدراسة على ضوء فروضها

مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

من خلال تحليلنا لمؤشرات المحاور للفرضية الأولى، توصلنا إلى النتائج التالية:

-معظم أفراد العينة أكدوا على دور التفاعل الاجتماعي في تعزيز عملهم الجماعي وتعاونهم حيث قدرت نسبتهم ب 98 %، وهذا ما يؤكد على وجود تفاعل اجتماعي داخل المؤسسة وإلتزامهم بمبدأ التعاون وتميزهم بثقافة العمل الجماعي لما له من أهمية قصوى في إنجاز المهام بشكل أسرع و توفير فرص للعمل معا، وهذا يعد عنصرا ضروريا خاصة في بيئة عملهم الصناعية التي تتطلب جهدا جماعيا ودقة عالية لإنجاز مهامهم المعقدة، كما أن تعاونهم الجماعي يساهم في تطوير مهاراتهم والقضاء على الصراعات وبالتالي تحقيق الأمان الوظيفي والأداء المطلوب.

- مشاركة المؤسسة والعمال في اتخاذ القرارات وتسوية النزاعات يساهم في بناء تفاعل اجتماعي قوي، وهذا ما يظهر لنا أهمية القيادة الإدارية لنجاح أي مؤسسة خاصة المؤسسة الصناعية التي تتطلب بيئة عمل المنظمة ودقيقة، لما لها من مساهمة جوهرية في تنمية الروح المعنوية وهذا ما أشار إليه أغلب العمال بأعلى نسبة قدرت ب 90 %، وهذا دليل على رغبتهم الشديدة بتقوية عمليات الإتصال مع إدارتهم والمشاركة بالمعلومات لضمان وضوح مهامهم وتحديد مسؤولياتهم، مما يساهم في بروز مهاراتهم الفكرية ورفع معنوياتهم فهم

محترمون ومقدرون من قبل إدارتهم وذلك يساهم في العمل بجدية كما يعزز انتمائهم وخدمة المؤسسة.

-كما نجد أن جل المبحوثين صرحوا بأن تفاعلهم مع الموظفين الجدد داخل المؤسسة حافز لأداء جيد والمقدرة نسبتهم ب 86%، وهذا ما يشير إلى وجود علاقات قوية بين زملاء العمل داخل المؤسسة ومساعدة بعضهم البعض خاصة مع الموظفين الجدد من خلال التفاعل والتواصل الجيد، حيث هذا الأخير له دورا بارز في التقليل من شعورهم بالوحدة أو التوتر وزيادة رغبتهم في الإستقرار داخل المؤسسة والتعرف على ثقافتها وطريقة عملها، وبالتالي انخفاض معدلات التغيب لتواجههم مع العاملين المناسبين وإكتساب مهارات جديدة، وهذه سمة إيجابية لها أهمية محورية في زيادة النمو والتعلم وتحقيق الأداء العالي للجميع.

-كذلك يتبين لنا أن غالبية المبحوثين أكدوا بأن تحسين عملية الاتصال بين مختلف مستويات العمل داخل مؤسستهم يساعد بشكل ملحوظ لخلق ثقافة عمل إيجابية ومحفزة بنسبة 88%، وهذا يبين لنا مدى تأثير عمليات الاتصال على أداء العاملين والمؤسسة، كما يشير لنا أيضا على طبيعة المؤسسة وتميزها بالجو الملائم الذي يشجع على تقوية الاتصالات عبر المستويات وتحقيق التعاون والتنسيق حيث يتبادلون المعلومات والأفكار والتعرف على إستراتيجية ومهام وأهداف المؤسسة مما يساعد على التقليل من الأخطاء أثناء عملية التصنيع و تحسين جودة المنتج.

-في حين نرى أن معظم أفراد البحث أقرروا على أن تفاعلهم الإيجابي داخل المؤسسة وشعورهم بالأمان الوظيفي يعدان من أهم العوامل التي تساهم في بقائهم على المدى الطويل وتحسين أدائهم بشكل ملحوظ وذلك بنسبة مرتفعة قدرت ب 90 %، وهذا ما يوضح لنا مدى تمسك وإستقرار العامل داخل المؤسسة له ارتباطا وثيقا بالتفاعل والأمان الذي يشعر به، بحيث يتميزون ببيئة عمل إيجابية ومحفزة قائمة على مبدأ التعاون وكذا التواصل الفعال بين الزملاء والإدارة أيضا، مما يولد الإحساس بالمشاعر الإيجابية والتوازن بين علاقات العمل والإدارة للعدل في المعاملة وضمان الحقوق والحماية أيضا.

-كما نلاحظ قدرة العينة على التكيف مع متغيرات بيئة العمل تشجع روح انتمائهم و خدمة المؤسسة من خلال معظم إجاباتهم المقدرة بنسبة 76%، وهذا ما يشير على وجود عمال بمهارات عالية بإعتباره أمر إيجابي للغاية، فالعامل الحقيقي هو الذي يتميز بقدرته العالية مع التكيف مع المتغيرات في مكان العمل، بحيث يساعد التكيف على التأقلم مع التحديات ومواجهة المواقف الصعبة خاصة مع تعقد المهام، وهذا له مساهمة جوهرية في الكشف عن الطاقات الكامنة للعامل، وعدم التأثير بشكل سلبي على أداءه وإنما اكتساب خبرات جديدة والنمو في بيئة عمله.

-كما صرح المبحوثين بالفعل على أن التواصل والتفاهم الجيد بين الزملاء يساهم في تحقيق رضا وظيفي عالي بنسبة 92 %، وهذا يؤكد لنا على وجود علاقات إيجابية متبادلة تحدد سلوكهم وطريقة معاملتهم لبعضهم، فمن المستحيل أن يحس العامل بالرضا عن عمله دون

وجود تفاهم وتواصل مع زملاءه يستطيع التعبير من خلاله عن أفكاره بوضوح، والقدرة على إنجاز المهام والإستمرار في العمل وهذا بدوره يساعد على تقوية الرضا الوظيفي وإطمئنانهم الوظيفي فإنهما عنصران أساسيان لتحقيق بيئة مرضية وتنمية قدراتهم وتطوير مجالات العمل.

-معظم المبحوثين أكدوا على نجاحهم بشكل أفضل في بيئة تحترم وتعزز قيمهم ومعتقداتهم، وهذا ما يؤكد لنا على أهمية الثقافة التنظيمية التي تحترم وقيم ومعتقدات عمالها تكون أكثر أداء وإنتاجية، وهذا ما أشار إليه أغلب العمال بنسبة 96 %، فمن سمات المؤسسة الناجحة هي مدى اقترابها وإهتمامها بعمالها وإحترامها لقيمه ومعتقداته، بحيث يسعى العامل دمج قيمه ومعتقداته مع ثقافة المؤسسة كما أن العاملين الذين يحترمون ثقافة بعضهم البعض ولهم نفس الإتجاهات والآراء الإيجابية الصحيحة يساهمون في زيادة التفاعل الاجتماعي وعليه فإحترام المعتقدات والقيم من قبل الزملاء والمؤسسة خاصة يساهم في فهم الأولويات وإنضباطهم لتحقيق أهدافهم وأهدافها بالأداء المتميز.

-مما سبق ومن خلال النتائج المتوصل إليها في دراستنا يمكننا تأكيد صحة الفرضية التي تقترض وجود علاقة وطيدة بين التفاعل الاجتماعي ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة.

مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية:

-من خلال ما تبين لنا أن جل المبحوثين أكدوا أن التفاعل مع الزملاء داخل بيئة العمل يؤدي إلى تحقيق كفاءة عالية بنسبة مرتفعة 82%، و هذا ما يؤكد أن الكفاءة لا تتحقق إلا من خلال تكوين فرق عمل داخل أي مؤسسة، حيث يقوم العمل الجماعي على تطوير وإكتساب المهارات والقدرات بين العمال ونقل الخبرات والمعلومات، حيث يقوم الموظف ذو المستوى الضعيف باكتساب مهارات جديدة و تطوير كفاءته من الموظف الأكثر خبرة، كما تلعب بيئة العمل الإيجابية دورا هاما في تحقيق الكفاءة العالية وذلك من خلال تحفيز العمال وشعورهم بالتقدير ومنحهم فرص التطوير وكذا تحسيسهم بالأمان والإستقرار.

-أما فيما يخص تشجيع وتحفيز القائد للعمال يدفعهم إلى تحسين آداءهم قدرت بنسبة مرتفعة جدا 96%، وهذا ما يؤدي أن الأداء الجيد للعمال يرتبط في الغالب بالقائد الإيجابي والمحفز، فكلما كان القائد أو المسؤول يقف على أداء عماله ويراقبهم ويعمل على تشجيعهم وتوجيههم إلى الأحسن كلما كان أداءهم جيد، وكلما تحسن أداء العمال توصلت المؤسسة إلى نتائج مرضية سواء للعامل أو المنتج، كما يلعب التقارب الكبير بين القائد وموظفيه على زيادة ثقتهم بنفسهم وعملهم مما يدفعهم إلى العمل بجد ومثابرة وبذل الجهد الكبير.

-- كما تبين أن أكثر المبحوثين أكدوا أن مستوى الرضا عن العمل والشعور بالتقدير والتحفيز يشجع على الإنتاجية وذلك بنسبة 94 %، وهذا ما يظهر لنا أن الإنتاجية تتحقق بفضل العامل، فكلما أحس العامل بمكانته داخل المؤسسة عمل بجهد وكان أداءه جيد مما

يؤدي إلى تضاعف الإنتاجية، كذلك شعور الموظف بالانتماء ورضاه عن العمل الذي يكون بسبب القائد وزملاء العمل والبيئة الإيجابية يدفع الموظف إلى بذل جهد أكبر في تحسين أداءه من أجل إنتاجية أفضل.

-أما فيما يخص المؤسسة التي تتميز بظروف عمل آمنة ومستقرة تساهم في زيادة الإنتاجية وتطور أداء العمال نحو مستوى أعلى قدرت بنسبة عالية 90 % وهذا ما يؤكد أن الموظف دائما يميل إلى المؤسسة التي توفر له الأمن والاستقرار وتعمل على حمايته وتلبية رغباته، حيث نجد أن كل المؤسسات التي توفر ظروف العمل الآمنة إنتاجيتها جيدة وأداء عمالها دائما في تطور وتحسن مستمر، كذلك تعمل تلك الظروف على استقطاب العمال ذو الكفاءات العالية والمهارات الجيدة وهذا يعمل على زيادة الإنتاجية.

-كما تبين أن المشاركة في الأنشطة لها أهمية كبيرة في زيادة الإبداع والابتكار لدى العمال بنسبة مرتفعة 72%، و هذا ما يظهر لنا أن المؤسسة التي تسمح لموظفيها بالمشاركة في الأنشطة الخاصة بها يدفعهم إلى زيادة ابتكارهم، ففي بعض الأحيان يكون للموظف أفكار غير معروفة حول عمله وتلك الأنشطة التي يشارك فيها تكون سببا في معرفة تلك الأفكار، كما تعد المشاركة دافع لتحسين جودة العمل.

- تبين أنه يعمل التفاعل الاجتماعي بين العمال على تنمية المهارات والعلاقات الاجتماعية قدر بنسبة 94%، وهذا يؤكد لنا أن العلاقات الإجتماعية بين العمال داخل بيئة عملهم تعمل على تنمية مهاراتهم وتحسين جودة أداءهم، كذلك تطوير وتحسين قدراتهم، فالعمل

الجماعي المتمثل في التفاهم والتواصل والتفاعل وتبادل المعلومات عامل جيد ومحفز على تنمية المهارات وكذا تنمية الموارد البشرية ككل.

-حيث يؤكدون أفراد العينة أن قدرة العمال على تطوير مهاراتهم واكتساب مهارات جديدة يؤدي إلى تحسين أداءهم حيث قدر ذلك بنسبة 94% ، هذا يؤكد لنا أن الموظفين هنا كان لهم تقريبا نفس الجواب ونفس الرأي، فكلما عمل الموظف على تطوير مهاراته خاصة إذا كانت محدودة كلما زاد ذلك في تحسين أداءه مما يؤدي إلى تحسين جودة عمله.

وفي الأخير يمكننا القول أن الفرضية الثانية التي مفادها يلعب التفاعل الإجتماعي دورا في تنمية مهارات وكفاءة العاملين قد تحققت فعلا بنسبة كبيرة .

2/ الإستنتاجات العامة:

من خلال الدراسة الميدانية وأهم النتائج التي توصلنا إليها إستخلصنا مجموعة من الإستنتاجات والمتمثلة فيما يلي:

- تأكيد العاملين على أن تفاعلهم الإيجابي داخل المؤسسة يعد عنصرا أساسيا لتحقيق التنمية والإنتاجية العالية، كما أن إحترام المؤسسة لقيم ومعتقدات العاملين واهتمامها بتوفير احتياجاتهم المادية سبب رئيسيا في تحسين أداءهم وجودة عملهم.

- تتحقق الإنتاجية في المؤسسة إذا كان الموظف راض عن عمله بنسبة كبيرة كذلك تقديره وتحفيزه على عمله يدفعه إلى بذل جهد كبير في الإنتاج، وهذا يتطلب توفير بيئة عمل عادلة وقائد جيد.

- تنمية العنصر البشري، تكثيف الإجتماعات، توفير البرامج التدريبية والأنشطة الإجتماعية وكذا المراقبة المستمرة وتصحيح الأخطاء التي يرتكبونها عنصر أساسي لزيادة الجودة والمنافسة.

- قدرة العاملين على التكيف من أهم أسباب شعورهم بالرضا والتوافق داخل المؤسسة كما أن للتفاعل الإجتماعي دورا هاما في التقليل من القلق والتوتر وتحسين الصحة النفسية للعاملين.

- التحفيز والتشجيع على تكوين فرق عمل وعلاقات جماعية بين العاملين عاملا رئيسيا في تحديد سلوكياتهم وقدراتهم ومدى قدرتهم على شعورهم بالرضا وخدمة المؤسسة.

- الثقافة التنظيمية الجيدة تساهم في شعور العاملين بالأمان والثقة وبالتالي زيادة الإلتزام والولاء والشعور بالرضا لهم، كذلك إعتداد المؤسسة على تشجيع قنوات الإتصال بين مستويات العمل يساعد على تبادل الخبرات والمعارف والمهارات، كما أن إعتدادها على طريقة واضحة لشرح المهام عاملا رئيسيا في رفع آدائهم وإنجازه بالشكل المطلوب.

- تتميز المؤسسة ببيئة عمل آمنة ومرضية تساهم في تقوية الانتماء الوظيفي والإخلاص للمؤسسة.

-وجود المشاركة الفعالة بين زملاء العمل، التعاون الدائم والتواصل المفتوح تتيح فرصا للتفاعل الإجتماعي وتساهم في تسوية النزاعات وإتخاذ القرارات الصحيحة، فجماعات العمل داخل المؤسسة هي بمثابة أسرتهم الثانية فهم يحبون ويقدررون بعضهم البعض.

-إهتمام العاملين بعلاقتهم مع زملائهم في العمل أكثر من علاقتهم مع الإدارة، مما يدل على أن طريقة التفاعل مع الزملاء هي التي تؤثر على الأداء بشكل أكبر من طريقة التفاعل مع الإدارة داخل مؤسسة الفاخورة المغربية .

إنطلاقا من النتائج المتوصل إليها وإثبات صحة الفرضيات الجزئية، يمكننا تأكيد صحة الفرضية الرئيسية التي مفادها " توجد علاقة تأثيرية بين التفاعل الاجتماعي ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة " وقد تحققت فعلا بشكل كبير وإيجابي، فإن التفاعل الاجتماعي يؤثر بدرجة كبيرة في رفع مستوى أداء العاملين داخل مؤسسة الفاخورة المغربية.

الخاصة

استخلصنا من خلال دراستنا أن التفاعل الاجتماعي يلعب دورا هاما في الوسط الاجتماعي وبالأخص مواقع العمل كالمؤسسات لما له من أهمية، حيث يعتبر التفاعل من أهم الركائز التي يعتمد عليها الفرد أو العامل داخل بيئة عمله لما فيه من رموز وتواصل وتعاون من أجل تبادل الأفكار والمعلومات، وبفضله يصبح الفرد قادرا على تنمية قدراته وتطوير مهاراته ولا تبقى محدودة، فمن دون التفاعل لا يمكن إدراك اللغة ولا يمكن نمو الأنساق المعرفية، حيث تبقى محدودة إضافة إلى الخصائص، والتي تتمثل في بروز العلاقات الاجتماعية بين فرق العمل والتقليل من النزاعات كذلك حل المشكلات.

كما تبين لنا بأن التفاعل الاجتماعي يلعب كذلك دورا في رفع مستوى أداء العمال وهذا ما وضحناه في كون الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوضعية الفرد حيث أبرزنا أهمية الأداء وعناصره إضافة إلى العوامل المؤثرة فيه حيث تعمل المؤسسات على تحسين أداء عمالها، ولا يتحسن الأداء إلا من خلال التفاعل الاجتماعي والتعرف على العوامل المؤثرة فيه، حيث توصلنا إلى أن الأداء داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق الكفاءة العالية كذلك زيادة وتضاعف أرباح وإنتاجية المؤسسة ويرجع ذلك إلى شعور العمال بالتحفيز والتقدير مما يدفعهم إلى تحسين أدائهم، إضافة إلى تحسين جودة العمال الناتج عن التفاعل الإيجابي والأداء الجيد، بالإضافة إلى تنمية مهارات وقدرات العمال وفريق العمل والذي يؤدي بدوره كذلك إلى رفع مستوى أداءهم، كما استخلصنا أن مؤشرات التفاعل الاجتماعي

والمتمثلة في التعاون، التواصل، الولاء والرضا الوظيفي لهم دورا رئيسيا في تطوير جهود العمال نحو مستوى أعلى.

وفي الأخير نأمل أن تكون دراستنا منطلقا لعرض المزيد من المناقشات ووجهات نظر جديدة كما أنها تثير بمجموعة من القضايا والمواضيع البحثية لعلها تكون إنطلاقا لمزيد من الدراسات القادمة وتتمثل في:

- كيف يؤثر التنوع بين الموظفين على التفاعل الاجتماعي والأداء الوظيفي داخل المؤسسة؟

- كيف يؤثر استخدام التكنولوجيا على تفاعل العاملين في بيئة العمل؟

- إلى أي مدى تؤثر الثقافة التنظيمية على التفاعل الاجتماعي؟

- هل حقا التفاعل الاجتماعي بين زملاء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي أم هي الرواتب؟

- الشعور بالدعم بين زملاء العمل أم الاستقرار المالي الذي يؤثر على طريقة تفاعلهم داخل المؤسسة الجزائرية؟

قائمة المصادر

والمراجع

1- باللغة العربية:

الكتب:

- ✚ الديب إبراهيم رمضان ، دليل إدارة الموارد البشرية ، مؤسسة أم القرى للنشر والتوزيع ، ط 2 ، مصر ، 2007 .
- ✚ إبراهيم مذكور ، معجم علم الاجتماع ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مصر ، 1975 .
- ✚ إبراهيم ياسين وآخرون ، التنشئة الاجتماعية للطفل ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2003 .
- ✚ اتاوي ، ترجمة وهيب سمعان ، التربية والمجتمع ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، مصر .
- ✚ الشناوي أحمد وآخرون ، التنشئة الاجتماعية للطفل ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2001 .
- ✚ عاشور أحمد صقر ، إدارة القوى العاملة ، دار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، (د.ط) ، 1983 .
- ✚ عاشور أحمد صقر ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 .
- ✚ ماهر أحمد ، اقتصاد الإدارة ، الدار الجامعية ، مصر .
- ✚ همشيري أحمد عمر ، التنشئة الاجتماعية للطفل ، دار صفاء ، ط 2 ، 2013 .
- ✚ أسماء مختار ، نظرية التفاعلية الرمزية في الإعلام ، موقع سندك ، 2023 .
- ✚ بسام عبد الرحمان ، المسابقة ، معجم مصطلحات العلاقات العامة ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، الأردن ، 2014 .
- ✚ بوخلوة باديس و قمو سهيلة ، آثار أنماط القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن جديع بتقرت ولاية ورقلة ، مجلد الدراسات الاقتصادية الكمية ، عدد 1 ، 2015 .
- ✚ بولشرش كمال ، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية ، دار الأيتام للنشر والتوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2001 .
- ✚ بن زرو جمال ، مجلة جامعة دمشق ، مجلة 26 ، العدد الأول + الثاني ، 2010 .
- ✚ حرارية عتيقة و تبطراوي خالد ، تأثير الثقافة لتنظيمية في تحسين أداء العاملين ، مجلة علم الاجتماع المنظمات ، العدد 1 ، 2013 .
- ✚ بلوط حسين إبراهيم ، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات ، 2005 .
- ✚ بركات حليم ، مجتمع العربي المعاصر ، بحث استطلاعي اجتماعي ، ط 2 ، مركز الدراسات الوحدة العربية ، بيروت ، 1985 .
- ✚ د عزوز محمد ، دور إدارة النزاعات في رفع الكفاءة الأداء التنظيمي بالمؤسسة الرياضية ، أستاذ محاضر بمعهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، د ط .

- ✚ د. شنافي نوال ، الأداء البشري بين التقييم و الأسس، دار أسامة للنشر و التوزيع ، ط1 ، نبلء ناشرون وموزعون ، الأردن ، عمان ، 2020 .
- ✚ عليان ربحي مصطفى ، وعثمان محمد غنيم ، أساليب البحث العلمي دار الهناء ، ط2 ، عمان 2008.
- ✚ رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 2005.
- ✚ حسين سمير محمد ، تحليل المضمون، القاهرة، عالم الكتب.
- ✚ عباس سهيلة محمد ، إدارة الموارد البشرية ومدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، 2003، ص71.
- ✚ سيار عبد الرحمان ، القيادة الفعالة، دار الوفاء، مصر، ط1 ، 2014.
- ✚ عزي عبد الرحمان ، الفكر الإجتماعي المعاصر والظاهرة الإعلامية الاتصالية ، دار الأمة ، الجزائر، 1955.
- ✚ الحنفي عبد الغفار ، السلوك التنظيمي و إدارة الفاعلين ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 1990 .
- ✚ حرايرية عتيقة ، خالد تيطراوي، تأثير الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة الأقمشة الصناعية TIDAL بالمسيلة، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 1، العدد 20.
- ✚ علي غربي واخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- ✚ عوابدي عمر ، مبدأ الديمقراطية الإدارية و تطبيقاتها في النظام الإداري الجزائري، ديوان المطبوعات الجزائرية .
- ✚ غريب محمد سيد أحمد، تصميم البحث الإجتماعي، دار المعرفة الإجتماعية، مصر، 1986.
- ✚ كاظم نزار الركابي، الإدارة الإستراتيجية (العولمة والمنافسة) ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2004الأردن.
- ✚ كامل بربير، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات والممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت.
- ✚ لكحل منير، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي، دار المنثقف للنشر و التوزيع ط1، الجزائر ، 1439، 2018.
- ✚ العبدة محمد ، الخواطر في الدعوة .
- ✚ عبيدات محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط2 ، الأردن ، 1999.
- ✚ القريوتي محمد قاسم ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة ، ط1 ، دار الشروق ، عمان ، 2000.
- ✚ القيروني محمد قاسم ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات الإدارية ، عمان ، الأردن ، 1997.

✚ العميان محمود سلمان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، ط 3 ، عمان ، دار وائل للنشر ، 2005 .

✚ عبير محمود و شاكر مختار ، التعليم عن بعد والتفاعل الاجتماعي دراسات عربية في التربية و علم النفس، السعودية ، 2012.

✚ مدحت أبو النصر ، اساسيات إدارة الجودة الشاملة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ن مصر ، ص 63 ، 2008 .

✚ مدحت محمد أبو النصر ، تنمية مهارات البناء و تدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة ، ايتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ط 1 ، 2005 .

✚ معن محمود عياصرة ، ومروان محمد بن احمد ، القيادة و الرقابة و الاتصال الإداري ، دار الحامد للنشر، ط 1 ، عمان ، 2008-2009 .

✚ مكاوي غوراشي ، إدارة التغيير و أثرها في أداء العاملين ، السودان ، 2019 .

✚ اللوزي موسى ، التطوير التنظيمي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2003 .

✚ بكوش مومن ، أحمد جلول، التفاعل الإجتماعي ومختلف صورته مجلة الباح في العلوم الإنسانية ، جامعة الوادي ، الجزائر ، 2021 .

✚ مينرونوف جان، ترجمة فريد انطونيوس، ديناميكية الجماعات، منشورات عويدات، بيروت، لبنان، 1974.

✚ عبد الهادي نبيل ، السلوك الاجتماعي ، الأردن ، عمان ، دار اليازوري ، العلمية للنشر و التوزيع ، ط 1 ، 2011 .

✚ النجيجي محمد لبيب، الأسس الاجتماعية للتربية، مكتبة الأنجلوا المصرية، القاهرة، مصر، 1976.

✚ نقلا عن الدكتور زرنوح أحمد ، الأداء في المنظمة ، جامعة الجلفة ، دون طبعة ، دون تاريخ..

✚ نقلا عن، د. كشاط أنيس و برباش توفيق ، التحول من الكفاءة الفردية الى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لإدارة لموارد البشرية ، وحدة البحث و تنمية الموارد البشرية ، سطيف ، د.س.

✚ وليم ولامبرت وولاس، علم النفس الاجتماعي، ترجمة سلوى الملا، دار الشروق، ط2 ، بيروت ، 1995.

2- باللغة الأجنبية:

✚ Ervinggofman, la mise en science de la vie quotidienne, la presentation dz soi , paris ,editions d menuit, 1992

✚ Abraham,1977

✚ Morrice angels, unitation pratique a la methodologie des sciences humaines , CEC, 1996,

✚ Chenu flaveot, vers une definetionoperationnelle de la notion de competens revenu ediocation permanente, pares 2005, N162.

✚ Shimon Idolan et autre, la gestion desressources humaine TENDANCE enjeux et pratiques actuelles, edition canada 3eme , 2002.

المذكرات والرسائل الجامعية:

- ✚ بن مهرة ليندة لطيفة، ثقافة الأجير الشاب واستراتيجيات تحقيق حاجاته ، رسالة لنيل شهادة الكتوراه ، جامعة أبو ابر بلقايد ، تلمسان ، 2014-2015.
- ✚ جلال الدين بوعطيط ،الاتصل التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس والعلوم التربية والارطفونيا، 2008-2009.
- ✚ الشرقاوي فتحي ، دراسة في سيكولوجية التعصب ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاداب ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، 1984 .
- ✚ كينا عبد الله محمد، عبد المؤمن مختار ، ظروف العمل و تأثيرها على الانتماء الوظيفي داخل المؤسسة الصحية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أحمد دراية ، ادرار ، 2019-2020.
- ✚ محمد علي محمد وعبد القادر شليحي ، واقع الاتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة ، رسالة ماجستير في علم اجتماع اتصال ، جامعة قسنطينة ، 1995.
- ✚ بكاري إسماعيل ، محجوبي مراد ، مخصص الصديق ، الحوفز و دورها في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة ، قسم العلوم الاجتماعية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسنس ، جامعة ادرار ، 2014-2015 .
- ✚ بلخير دهيمي، العمل الجماعي ودوره تحسين المردود الدراسي، دراسة ميدانية أجريت بمجموعة من الثانويات بولاية المسيلة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2015-2016.
- ✚ بن يوب دلال ، لبيض خيرة ، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين ، دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر ، بوعتاني محمود ، قسم الاجتماع ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة ، 2018-2019 .
- ✚ بوسليم عبد الفتاح ، باشا جبرائيل ، القيادة التنظيمية و علاقتها بالعمال الجدد ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، جامعة احمد دراية ، ادرار ، 2021.
- ✚ بوقليمينة فاتح وبلقاسم عبد القادر ، الامن الوظيفي و علاقته بأداء العاملين ، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان البويرة ، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي ، الميدان علوم اقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية ، تخصص إدارة تسيير الموارد البشرية ، 2019-2020 ص22.

✚ بونداري عبد القادر، دور الاتصالات الداخلية في تعزيز أداء العاملين داخل المنظمة ، دراسة حالة من وجهة نظر عينة من أساتذة و أعوان إدارة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال ، قسم علوم التسيير، جامعة العقيد احمد دارية، أدرار ، 2020-2021.

✚ جلال شروف، دور الحوافز في رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية بالمؤسسة الرياضية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي، قسم الإدارة و التسيير الرياضي ، كلية علوم و تقنيات النشاطات الرياضية والبدنية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2019.

✚ سلاطنية كريمة ، التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات جائحة كورونا انموذجا ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة 2020/2021.

✚ سميرة إسماعيل، دور مهارة التحدث في تنمية القدرات اللغوية لدى ثانوية الطور الابتدائي ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، تخصص تعليم اللغة العربية، كلية الآداب واللغات الأجنبية، قسم اللغة والآداب العربي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2012.

✚ شريف دريس، الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الصحية الجوارية بأدرار ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع عمل وتنظيم ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021-2022 .

✚ شيباني سميحة ، عيش سامية ، الثقافة التنظيمية و علاقتها بأداء العاملين ، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بميلة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص عمل وتنظيم ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بين يحيى ، جيجل ، 2014-2014.

✚ طبيش ميلود ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، دراسة ميدانية باذاعة سطيف الجهوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2010-2011.

✚ عمر الرايس ووليد توينية ، أثر بيئة العمل على الابتكار في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة لشركة ستارلايت ، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي ، قسم علوم التسيير ، تخصص إدارة اعمال ، جامعة العمري تبسي ، باتنة ، 2019-2020.

✚ ميلود عربي مشاركة الموظف العام في سير مساره المهني ، لجان الإدارية المشاوية الأعضاء، انموذجا دراسة حالة مديرية التربية لولاية ورقلة ، شعبة العلوم السياسية ن تخصص تنظيم سياسي اداري ، مذكرة لشهادة الماستر لميدان الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة ورقلة ، 2017/2018.

✚ ياسمين بويدر ، نظرية التفاعل الاجتماعي في المؤسسات الخدماتية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، دراسة ميدانية ببلدية القلعة بوضياف ، ولاية القالمة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 ، 2021-2022.

المجلات والمعاجم:

✚ ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم ، لسان العرب ، ط1 ، المجلد الخامس، دار حادر، بيروت .
لبنان، 1997.

✚ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
✚ مانع فاطمة و بوهراوة وزرة السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية ،
مجلد 11 عدد 2 ، جامعة شلف ، جامعة خميس مليانة ، 2021.
✚ بارك نعيمة، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحسين الميزة التنافسية ، مجلة
اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد السابع ، جامعة شلف الجزائر.

✚ مواقع الأنترنت:

✚ تحفيز الموظفين على العمل /Annajah .net.
✚ طرق التحفيز المناسب لكل موظف al – linkedin.com/puls
✚ alarabiya.net/last-page 2019.
✚ مجد فراجة ، موضوع عن التعاون، 2018 mawdoo3.com.
✚ زهر يوسف ، اراء الخبراء في رفع مستوى مشاركة الموظفين لتحقيق الأداء،
.NEVOTEANCOM/OR
✚ أهمية العمل الجماعي في بناء عمل منسجم و ناجح2024 ae.linkedin.com/puls.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية الاداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

الاستمارة (الاستبيان)

مرحبا بك عزيزي الموظف في هذا الإستبيان

نحن نقوم بإجراء هذا الإستبيان كجزء من دراسة بحثية حول التفاعل الاجتماعي و دوره في رفع مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة .

ستستغرق إكمال هذا الإستبيان حوالي 10 د ، جميع الإجابات ستكون مجهولة و جميع البيانات التي يتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث فقط ، يرجى الإجابة على جميع الأسئلة بصدق .

شكرا على إهتمامك و تخصيص وقتك للمشاركة في هذا الإستبيان.

من إعداد الطالبتين:

-اروان حنان

-بولغيتي حنان

المفاهيم الأساسية للمحاور :

- ✓ التفاعل الاجتماعي : هو عملية اجتماعية متبادلة ووسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات حيث يتم فيها تبادل الأفكار و السلوكيات و المشاعر و التصرفات .
- ✓ أداء العاملين : هو النشاط أو الجهد الذي يبذله العامل لإنجاز عمل معين .

- ✓ الولاء التنظيمي : هو شعور الموظف بالانتماء إلى المؤسسة و رغبته في الإستمرار بالعمل فيها .
- ✓ كفاءة الإنتاجية : هي ما ينتجه الفرد في إنجاز المهام و تحقيق الأهداف بدقة عالية في فترة زمنية معينة .
- ✓ الرضا الوظيفي : هو شعور إيجابي لدى الموظف اتجاه ظروف عمله مثل طبيعة العمل ، العلاقات مع زملاء العمل ، التقدير من الإدارة و الراتب .
- ✓ الجودة : هي قدرة العامل على تحقيق التقدم و الإنجاز ، الابداع و الابتكار في عمله بدقة و كفاءة .
- ✓ التنمية : هي عملية تعلم مستمرة و تهدف إلى تطوير مهارات و قدرات العامل و تزويده بمخفف المعلومات و المعارف و الخبرات لرفع و تحسين مستوى أداءه في العمل.

المحور الأول : البيانات الشخصية

ضع علامة × في المكان المناسب :

- الجنس : نكر أنثى

- السن :

أقل من 30 سنة من 31 الى 45 سنة

من 46 الى 55 سنة من 56 الى 65 سنة

- المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي مستوى آخر

- الفئات :

مدير مؤسسة إداري مسؤول موظف

- الأقدمية :

أقل من سنة من سنتين الى 3 سنوات أكثر من 4 سنوات

المحور الثاني : التفاعل الإجتماعي

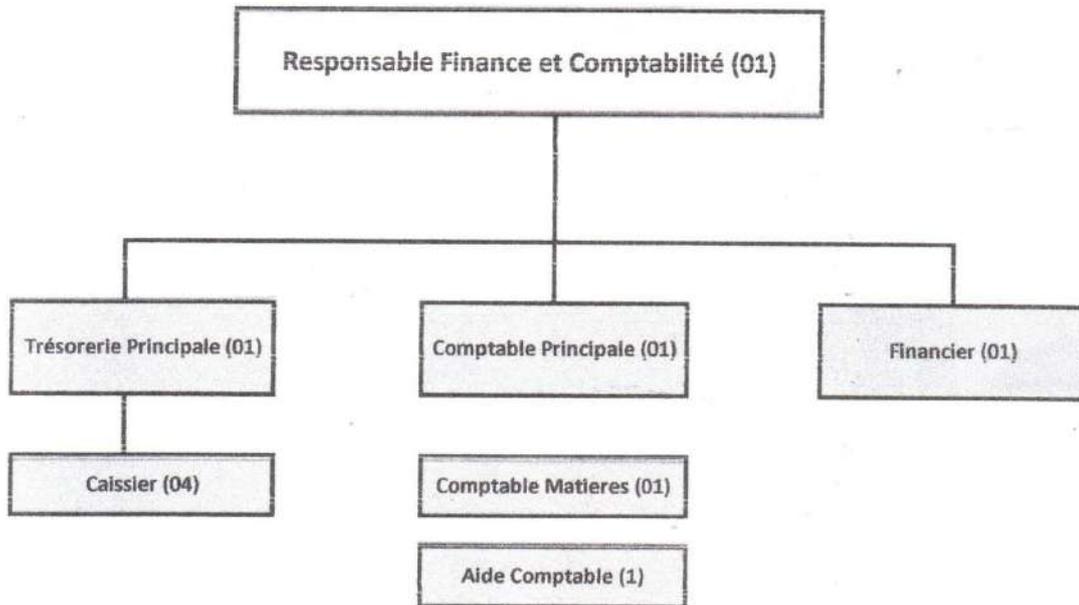
لا	نعم	المحور الثاني : يوجد علاقة وطيدة بين التفاعل الاجتماعي و مستوى أداء العاملين
		التعاون
		1-يشجع التفاعل الاجتماعي على تعزيز العمل الجماعي و التعاون بين أفراد الفريق .
		2-مشاركة المؤسسة والعمال في اتخاذ القرارات و تسوية النزاعات يساهم في بناء تفاعل اجتماعي قوي.
		التواصل
		3-تفاعل الموظفين الجدد داخل المؤسسة مع زملاءهم حافز لأداء جيد.
		4-تعزيز عملية الاتصال بين مستويات العمل في المؤسسة يخلق ثقافة عمل محفزة.
		الولاء
		5-الشعور بالانتماء و الدعم بين زملاء العمل يوفر بيئة عمل إيجابية و داعمة .
		6-التفاعل الإيجابي و الأمان الوظيفي يساهمان في بقاء و استقرار الموظف و تحسين أداءه الوظيفي .
		7-القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل تشجع روح الانتماء و خدمة المؤسسة .
		الرضا الوظيفي
		8-يساهم التفاعل الاجتماعي التقليل من التوتر و القلق لدى العمال.
		9-تواصل و تفاهم العمال فيما بينهم يخلق الرضا الوظيفي .
		10-ينجح الموظفون المتفاعلون في بيئة تعزز قيمهم و معتقداتهم .

المحور الثالث : أداء العاملين

لا	نعم	• المحور الثالث : يلعب التفاعل الاجتماعي دورا في تنمية مهارات وكفاءة العاملين داخل المؤسسة.
		الكفاءة
		1-التفاعل مع الزملاء داخل بيئة العمل يؤدي الى تحقيق كفاءة عالية
		2-تشجيع و تحفيز القائد للعمال يدفعهم الى تحسين اداءهم
		3-الجو الملائم في المؤسسة ينتج عنه أداء ناجح
		الإنتاجية
		4-مستوى الرضا عن العمل و الشعور بالتقدير و التحفيز يشجع على الإنتاجية
		5-تفاهم و تفاعل العمال مع بعضهم يؤدي الزيادة و تضاعف الأرباح
		6-المؤسسة التي تتميز بظروف عمل امنة و مستقرة تساهم في زيادة الإنتاجية و تطوير أداء العمال نحو مستوى أعلى
		الجودة
		7-المشاركة في الأنشطة المهنية لها أهمية كبيرة في زيادة الابداع و الابتكار لدى العمال
		8-الإنسجام القوي بين زملاء العمل يساهم في رفع أدائهم
		التنمية
		9-يعمل التفاعل الاجتماعي بين العمال على تنمية المهارات و العلاقات الاجتماعية
		10-قدرة العمال على تطوير مهاراتهم و اكتساب مهارات جديدة يؤدي الى تحسين أدائهم



ORGANIGRAMME STRUCTURE FINANCE & COMPTABILITE DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE



المخزونة
المقاربية

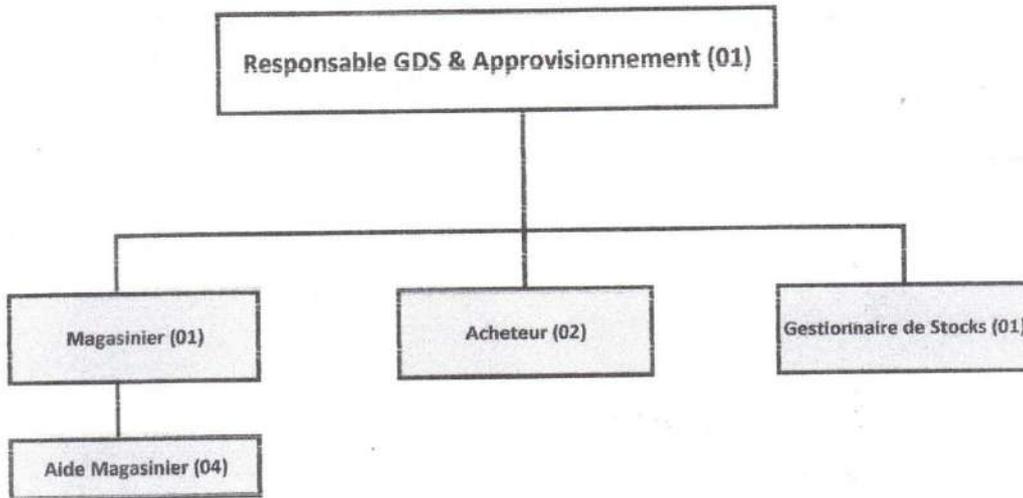


FAIENCERIE MAGHREBINE

Cité Iben roched N° 18 ORAN contactsfm2019@gmail.com
RC : 31 06 0117545818. NIS : 0 018 3101 00461 65
Contact@sfm-dz.com

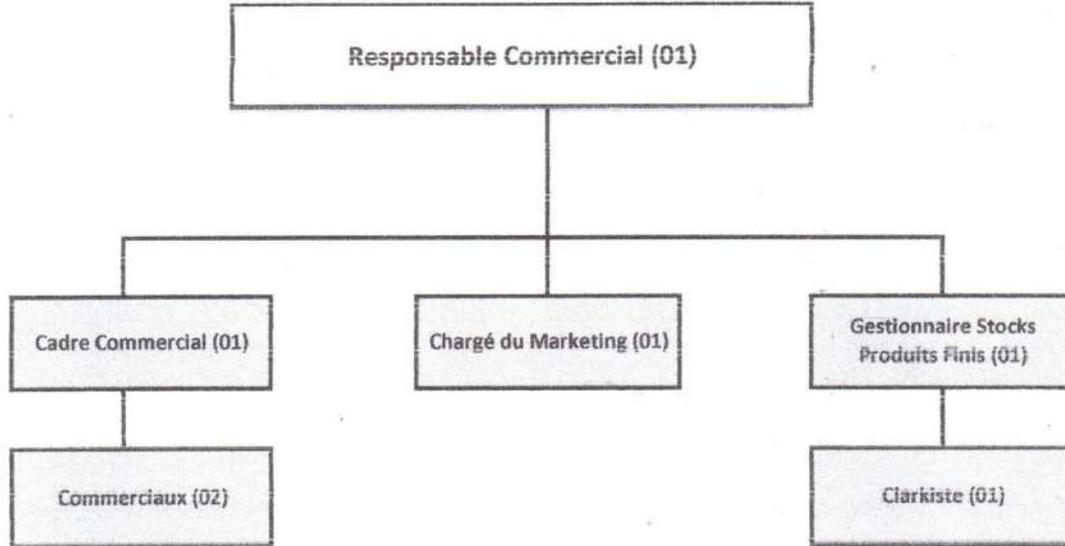


ORGANIGRAMME STRUCTURE GDS & APPROVISIONNEMENT DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE



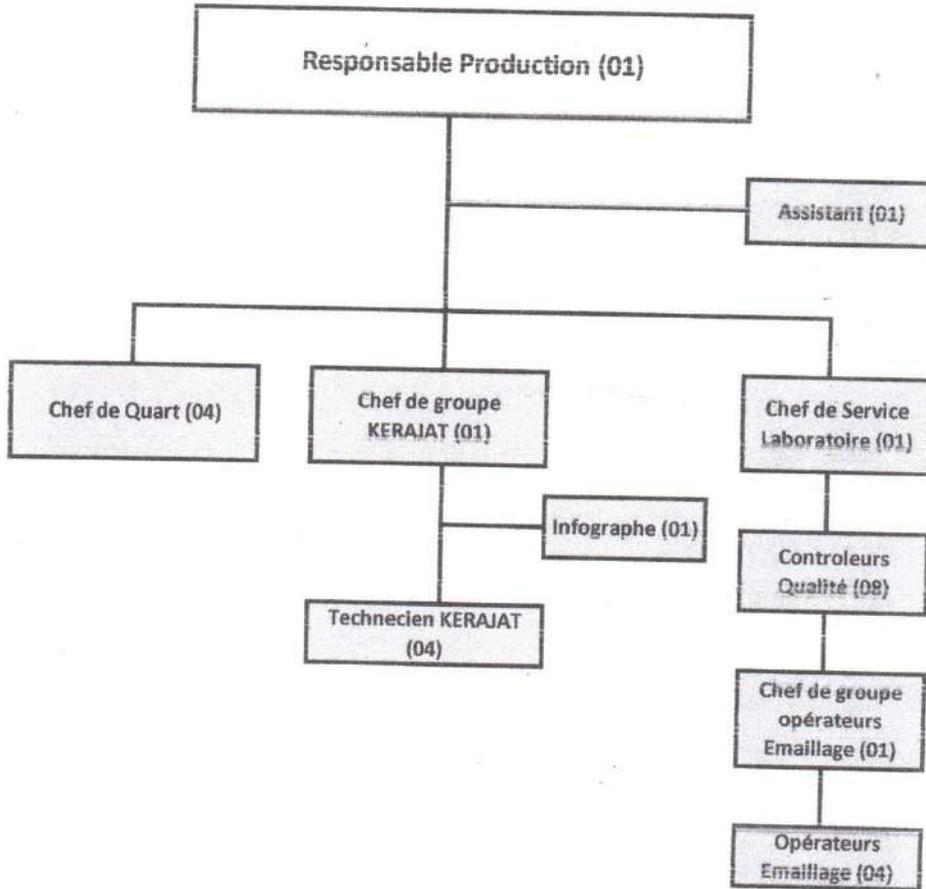


ORGANIGRAMME STRUCTURE COMMERCIALE DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE



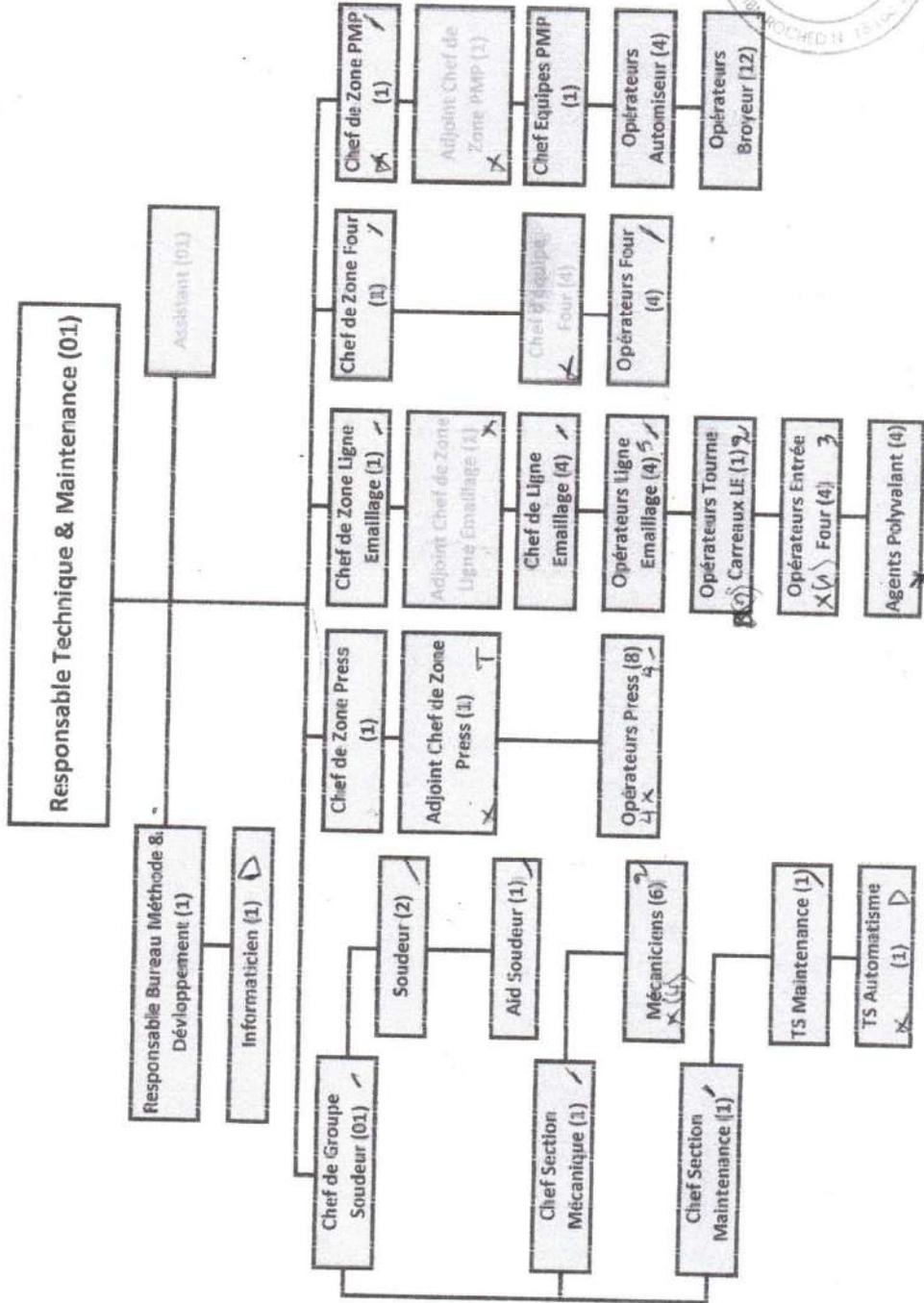


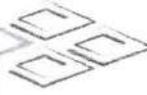
ORGANIGRAMME STRUCTURE PRODUCTION DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE



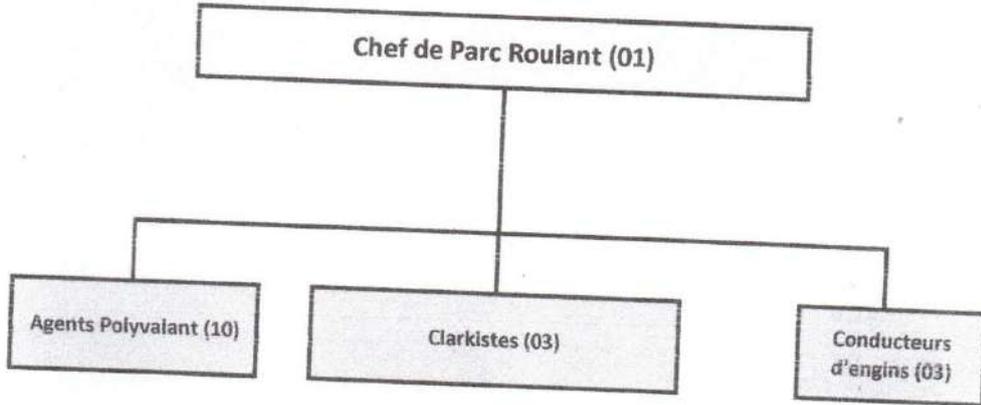


ORGANIGRAMME STRUCTURE TECHNIQUE & MAINTENANCE DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE



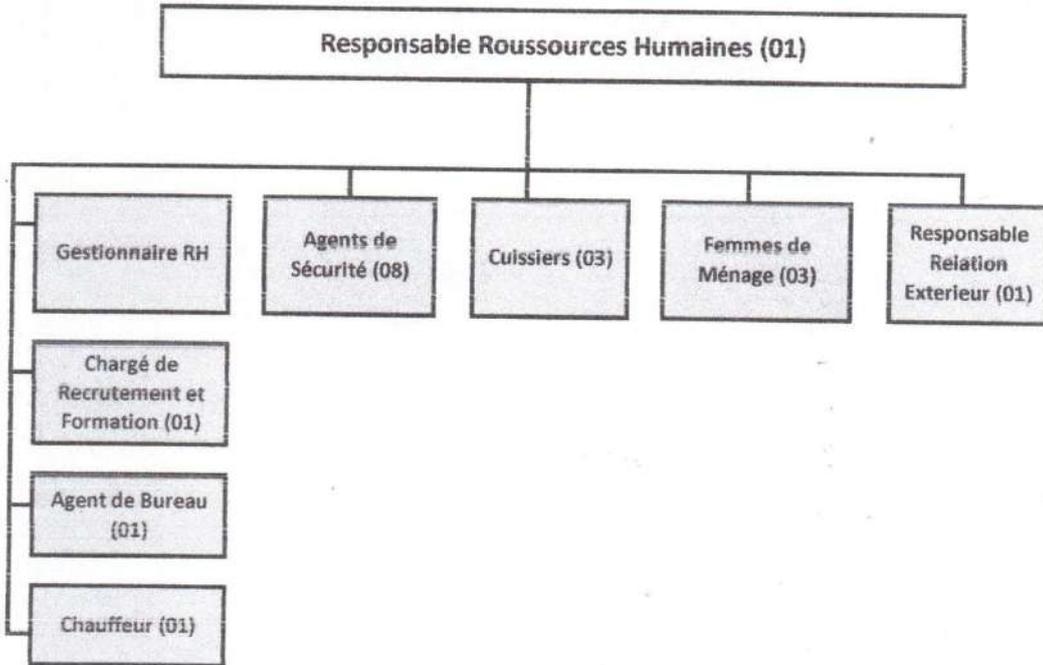


ORGANIGRAMME STRUCTURE PARC ROULANT DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE



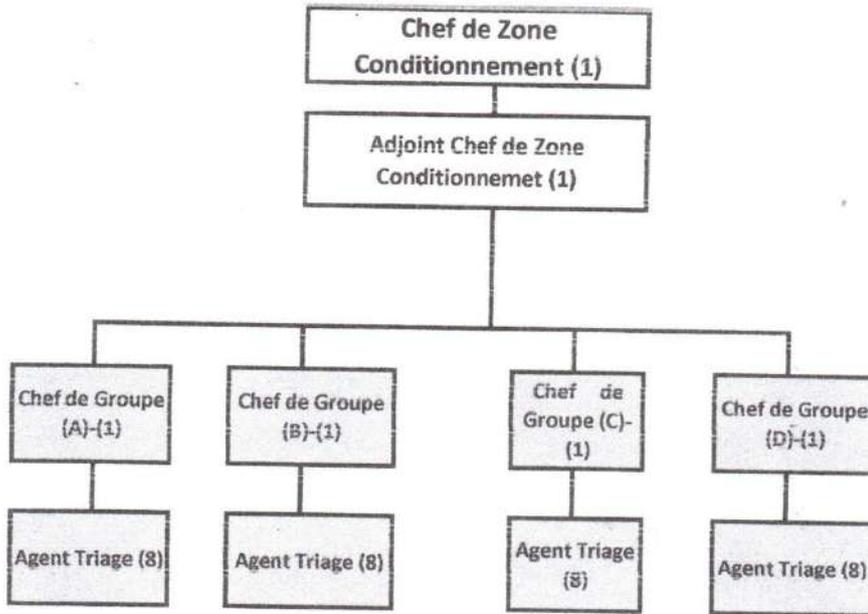


ORGANIGRAMME STRUCTURE RESSOURCES HUMAINES DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE





ORGANIGRAMME ZONE CONDITIONNEMENT DE LA SARL FAIENCERIE MAGHREBINE



قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
44	يوضح جنس العينة	01
45	يوضح عمر العينة	02
46	يوضح المستوى التعليمي للعينة	03
47	يوضح الفئات المهنية للعينة	04
48	يوضح الأقدمية للعينة	05
59	يوضح موقف أفراد العينة من تشجيع التفاعل الاجتماعي على تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق	06
61	يوضح موقف أفراد العينة حول مشاركة المؤسسة و العمال في اتخاذ القرارات وتسوية النزاعات و يساهم في بناء تفاعل اجتماعي قوي	07
67	يوضح تفاعل الموظفين الجدد داخل المؤسسة مع زملائهم حافز لاداء جيد	08
71	يوضح تعزيز عملية الاتصال بين مستويات العمل في المؤسسة يخلق ثقافة عمل محفزة	09
76	يوضح الشعور بالانتماء و الدعم بين زملاء العمل يوفر بيئة عمل إيجابية و داعمة	10
80	يوضح التفاعل الإيجابي و الأمان الوظيفي يساهمان في بقاء و استقرار الموظف وتحسين اداءه الوظيفي	11
83	يوضح القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل يشجع روح الانتماء وخدمة المؤسسة	12
88	يوضح موقف أفراد العينة حول قدرة التفاعل الاجتماعي لتقليل من التوتر والقلق لدى العمال	13
92	يوضح تواصل و تفاهم العمال فيما بينهم يخلق الرضا الوظيفي	14
95	يوضح نجاح الموظفين المتفاعلون في بيئة تعزز قيمهم و معتقداتهم	15
118	يوضح التفاعل مع الزملاء داخل بيئة العمل يؤدي الى تحقيق كفاءة عالية	16
121	يوضح موقف أفراد العينة حول تشجيع و تحفيز القائد للعمال يدفعهم الى تحسين أدائهم	17
124	يوضح موقف أفراد العينة بخصوص الجو الملائم في المؤسسة ينتج عنه أداء ناجح	18
125	يوضح مستوى الرضا عن العمل و الشعور بالتقدير والتحفيز يشجع على الإنتاجية	19
131	يوضح تفاهم و تفاعل العمال مع بعضهم يؤدي الى زيادة و تضاعف الأرباح	20
133	يوضح أن المؤسسة التي تتميز بظروف عمل امنة ومستمرة تساهم في زيادة الإنتاجية	21

	وتطوير أداء العمال نحو مستوى اعلى	
138	يوضح المشاركة في الأنشطة المهنية لها أهمية كبيرة في زيادة الابداع و الابتكار لدى العمال	22
141	يوضح الانسجام القوي بين زملاء العمل يساهم في رفع اداءهم	23
145	يوضح موقف أفراد العينة بخصوص التفاعل الاجتماعي بين العمال يعمل على تنمية المهارات و العلاقات الاجتماعية	24
147	يوضح قدرة العمال على تطوير مهاراتهم و اكتساب مهارات جديدة يؤدي الى تحسين أداءهم	25

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	العوامل المؤثرة في الأداء	106

فهرس المحتويات

الصفحة	محتويات الفهرس
	البسمة
	شكر و عرفان
	الإهداء
02	مقدمة
	الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة
06	تمهيد
07	أولا: الدراسات السابقة
26	ثانيا: إشكالية الدراسة
30	ثالثا: الفرضية
30	رابعا: مفاهيم الدراسة
36	خامسا: منهج و أدوات الدراسة
38	سادسا: أهمية الدراسة
39	سابعا: أهداف الدراسة
39	ثامنا: أسباب الدراسة
40	تاسعا: صعوبات الدراسة
41	عاشرًا: مجالات الدراسة
43	حادي عشر: العينة
44	ثاني عشر: تحليل و تفريغ البيانات الشخصية
49	خلاصة
	الفصل الثاني: التفاعل الاجتماعي وعلاقته بمستوى أداء العاملين داخل المؤسسة
51	تمهيد
52	(1) التفاعل الاجتماعي
52	1-1/ مفهوم التفاعل الاجتماعي

54	2-1/أهمية التفاعل الاجتماعي
55	3-1/ نتائج التفاعل الاجتماعي
56	(2) دور التفاعل الاجتماعي في خلق بيئة عمل إيجابية
56	2-1/التعاون
64	2-2/التواصل
74	3-2/الولاء
86	4-2/الرضا الوظيفي
100	خلاصة
	الفصل الثالث: مساهمة عملية التفاعل الاجتماعي في تنمية مهارات وكفاءة العاملين
102	تمهيد
103	1)أداء العاملين
103	1-1 / تعريف اداء العاملين
103	2-2/عناصر الأداء الوظيفي
105	3-2/العوامل المؤثرة في الأداء
116	(2) تأثيرات التفاعل الاجتماعي على أداء العاملين داخل المؤسسة
116	2-1/الكفاءة
126	2-2/ الإنتاجية
136	3-2/الجودة
143	4-2/التنمية
150	خلاصة
	الفصل الرابع : مناقشة نتائج الدراسة
152	تمهيد
153	1/مناقشة نتائج الفرضيات على ضوء فروضها
159	2/الاستنتاجات العامة
163	الخاتمة

	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	الفهرس
	ملخص الدراسة

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التفاعل الإجتماعي في رفع مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة ، ومدى انعكاس عملية التفاعل الإجتماعي على العاملين و على المؤسسة ، ومعرفة التأثير المتبادل بينهم باعتباره عنصرا ضروريا يمس مختلف جوانب عمل المؤسسات، بحيث لا يمكن أن تزدهر أي مؤسسة دون وجود تفاعل إجتماعي قوي بين أعضائها باعتباره المحرك الأساسي لتنمية مهاراتهم و تحقيق الأداء المتميز، فلا شك أن طبيعة التفاعل الإجتماعي السائد في مكان العمل تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين و بالتالي له مساهمة قيمة في بناء بيئة عمل إيجابية تتسم بتجسيد أهدافها بكفاءة و استمرارية الأداء العالي ، و من أهم النتائج التي توصلت إليها دراستنا: التفاعل الإجتماعي يؤثر حقا بشكل إيجابي و بدرجة كبيرة في رفع مستوى أداء العاملين ، فكلما كان الأداء أفضل دل ذلك على وجود تفاعل إجتماعي إيجابي و بناء داخل المؤسسة و العكس صحيح.

الكلمات المفتاحية : التفاعل - التفاعل الإجتماعي - الأداء - أداء العاملين - المؤسسة.

Resume:

L'objectif de cette étude vise à identifier le rôle d'interaction sociale pour élever le niveau de performance des employés au sein d'une institution ,et dans quelle mesure le processus d'interaction sociale se reflète sur les employés et l'institution, ainsi qu'à connaître l'influence mutuelle entre eux, car il s'agit d'un élément nécessaire qui affecte divers aspects du travail des institutions, afin qu'aucune institution ne puisse prospérer sans lui,La présence d'une forte

interaction sociale entre ses membres, car elle est le principal moteur du développement de leurs compétences et de l'obtention de performances exceptionnelles ,Il ne fait aucun doute que la nature de l'interaction sociale qui prévaut sur le lieu de travail affecte directement la performance des employés et qu'elle apporte donc une contribution précieuse à la construction d'un environnement de travail positif caractérisé par la réalisation efficace de ses objectifs et la continuité de hautes performances,L'une des conclusions les plus importantes de notre étude est que l'interaction sociale a réellement un impact positif et significatif sur l'augmentation du niveau de performance des employés, de sorte que plus la performance est bonne, cela indique la présence d'une interaction sociale positive et constructive au sein de l'organisation et vice versa .

Mots-clés : interaction, interaction sociale, performance, performance des employés, institution .

Abstract:

This study aimed to identify the role of social interaction in raising the level of performance of workers within the organization, and the extent of the reflection of the social interaction process on workers and the organization, as well as the knowledge of the mutual influence between them, as it is a necessary element that affects various aspects of the work of institutions so that no organization can flourish without a strong social interaction between its members, as the main engine for developing their skills and achieving outstanding

performance, there is no doubt that the nature of social interaction prevailing in the workplace directly affects the performance of workers, and therefore has a valuable contribution in building a positive work environment characterized by the materialization of its goals , and One of the most important findings of our study is Social interaction really affects positively and to a great extent in raising the level of workers' performance, as the better the performance, the better it indicates the existence of positive and constructive social interaction within the organization and vice versa.

Keywords: Interaction, social interaction, performance, employee performance, organization.