

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة منتوري - قسنطينة -
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية و الارطوفونيا

رقم التسجيل:.....

الرقم التسلسلي:.....

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس و علوم التربية
تخصص: علم نفس العمل و السلوك التنظيمي

تحت إشراف الدكتورة:

حمّدَاش نوال

إعداد الطالب:

بن لعريبي عادل

لجنة المناقشة:

.....

ا.د.لوكيا الهاشمي

.....

ا.د شلبي محمد

.....

ا. العايب رابح

السنة الجامعية: 2009 / 2010

إهداء و شكر

أولا إلى الوالدين الكريمين،

إلى اللذين كانا سبب وجودي اللذان تعبوا و شقيا من أجل تربيته و تعليمي،

إلى كل العائلة: الزوجة الكريمة و أبنائي الأعمام (أيمن و أكرم و يونس)

و أخي فاتح و زوجته،

إلى كل الزملاء و الزميلات في العمل و في الدراسة،

أهدي هذا البحث العلمي المتواضع.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بأسمى تعبير الشكر و العرفان الى كل من ساعدنا في

انجاز هذا العمل و أعني بالذكر الأستاذة المشرفة حمداش نوال على توجيهاتها و

نصائحها النيرة، كما أتقدم بشكري الخالص إلى كل عمال بلدية الخروب على كل ما

قدموه لنا و مساهمتهم في هذا العمل.



و شكرا

عادل

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

7	المقدمة
	الفصل الأول: مدخل الدراسة
12	المبحث الأول: الإشكالية
14	المطلب الأول: الفرضية العامة
14	المطلب الثاني: الفرضيات الجزئية
15	المبحث الثالث: أهمية الدراسة
15	المبحث الرابع: أهداف الدراسة
16	المبحث الخامس: تحديد مفاهيم الدراسة
	الفصل الثاني: مفهوم العمل في الحضارات و الديانات و التيارات الفكرية المعاصرة
20	المبحث الأول: مفهوم العمل في الحضارات القديمة
20	المطلب الأول: في الحضارة المصرية
20	المطلب الثاني: في الحضارة البابلية
20	المطلب الثالث: في الحضارة الفينيقية
21	المطلب الخامس: في الحضارة الرومانية
21	المطلب الخامس: في الحضارة اليونانية
23	المبحث الثاني: مفهوم العمل في الديانات السماوية
23	المطلب الأول: في الديانة اليهودية و المسيحية
24	المطلب الثاني: في الإسلام
28	المبحث الثالث: رأي التيارات الفكرية الكبرى للعمل
28	المطلب الأول: الاتجاه البيروقراطي لماكس فيبير
34	المطلب الثاني: الاتجاه الماركسي
42	المطلب الثالث: الاتجاه التفاعلي
45	الخلاصة
56	الفصل الثالث: العمل، محدداته ظروفه و طبيعته
58	المبحث الأول : طبيعة العمل
58	المطلب الأول: ماهية العمل

61	المبحث الثاني: بواعث العمل (الدوافع)
61	مقدمة
62	المطلب الأول: الحاجة و الدافع
63	المطلب الثاني: تعريف الدافع
65	المطلب الثالث: مفهوم الدافعية
67	المطلب الرابع: وظائف الدافعية و فوائدها
69	المطلب الخامس: خصائص الدوافع
70	المطلب السادس: بعض نظريات الدوافع:
71	أولاً: النظريات التي ترى الرضا عن العمل كأساس محرك للدافعية
71	1- نظرية ابراهام ماسلو
74	2- نظرية XY
76	3- نظرية العاملين هيرزبيرغ
78	4- نظرية الحاجات لبورتر
80	ثانياً: النظريات التي ترى الخبرات السابقة للثواب و العقاب كأساس للدافعية
80	* نظرية التعزيز
81	ثالثاً: النظريات المعرفية في الدافعية
82	1- نظرية التوقعات.
84	2- نظرية ماكيلاند.
86	3- نظرية المشاركة في تحقيق الأهداف.
87	المبحث الثالث: الأداء
87	المطلب الأول: تعريف الأداء
88	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء
88	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي
89	المطلب الرابع: أهداف الأداء الوظيفي
91	المبحث الرابع: الرضا الوظيفي
91	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
92	المطلب الثاني: العوامل المتصلة بالرضا الوظيفي
96	المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي
	الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة
100	المبحث الأول: فرضيات البحث، المنهج، أدوات الدراسة
100	المطلب الأول: فرضيات البحث
101	المطلب الثاني: منهج البحث
102	المطلب الثالث: أدوات البحث
102	1 - الملاحظة العلمية

102	2 - المقابلة
103	3 - الاستبيان
104	4 - الوثائق و السجلات
105	المبحث الثاني: تعريف المؤسسة و مجالات الدراسة
105	المطلب الأول: تعريف المؤسسة
106	المطلب الثاني: مبررات اختيار المؤسسة
106	المطلب الثالث: الاجراءات الميدانية
107	1- الدراسة الاستطلاعية
107	2- اجراءات جمع البيانات
109	3- عينة البحث
110	المطلب الرابع: أسلوب المعالجة الاحصائية
	الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج
	المبحث الأول: عرض و تحليل عبارات الاستبيان
114	المطلب الأول: عرض و تحليل العبارات حسب مفهوم العمل
114	المطلب الثاني : عرض و تحليل العبارات حسب عامل الدافعية
120	المطلب الثالث: عرض و تحليل العبارات حسب عامل الأداء
129	المطلب الرابع: عرض و تحليل العبارات حسب عامل الرضا
137	المبحث الثاني: تحليل النتائج و الإجابة عن الفرضيات الجزئية
145	المطلب الأول: عرض و تحليل النتائج في ضوء مفهوم العمل
145	المطلب الثاني: عرض و تحليل النتائج في ضوء عامل الدافعية
148	المطلب الثالث: عرض و تحليل النتائج في ضوء عامل الاداء
152	المطلب الرابع: عرض و تحليل النتائج في ضوء عامل الرضا
155	
159	خلاصة البحث

المقدمة

المقدمة

أصبحت الدراسة العلمية للمؤسسات و الهيئات و المنظمات المهنية و الصناعية موضوعا هاما تلتقي عليه جملة من العلوم النفسية-الاجتماعية و لكل موضوع من هذه المواضيع ميدانه الخاص به يسهم من خلاله في فهم بناء هذه المنظمات و قدرتها على الأداء و فعالية إدارتها و إمكانياتها في إنجاز مستويات إنتاجية عالية كما و كيفا و نوعا.

و تتعاون العلوم النفسية- الاجتماعية مع نظرائها علوم التربية و الإدارة بشكل واضح لأجل الوصول إلى فهم علمي و دقيق للتنظيمات بشكل عام على نحو يسهم في دفع عجلة النتاج و التنمية لغاية الوصول إلى كفاية إنتاجية و التي تعنى إنتاج اكبر مقدار بأجود نوع و بأفضل كفاية و بأقل جهد و في اقل زمن مع تحقيق أقصى درجة من الرضا و الإشباع و الحرص في ذات الوقت على رفاهيته و سعادته.

لقد أحدثت السنوات الأخيرة كثيرا من التغييرات في تركيب المجتمع العالمي فقد أدى النمو الاقتصادي السريع و الزيادة الغير مسبوقه في عدد السكان إلي تسليط الضوء علي الإنتاجية التي تعتبر من أهم أهداف الإدارة فهي المقياس الذي يقاس به مقدار الناتج من استخدام قدر معين من هذه القوى في العملية الإنتاجية فصاحب هذا تطور كبير و بحث متواصل في السلوكيات لدى العامل في المنظمة الصناعية

و أصبحت المؤسسات الكبرى تستثمر أيما استثمار في الموارد البشرية و إعطاء الفرد الأهمية

الكبرى حيث أصبح يشكل أهم عنصر استثماري في أي منظمة.

و من هذا المنطلق أصبح ينظر إلى إدارة الأفراد في الوقت الحاضر باعتبارها إدارة من الإدارات

الهامة في المؤسسة ووظيفة رئيسية من ضمن وظائفها الأساسية مثلها في ذلك مثل باقي الوظائف

الأخرى حيث انتقلت إلى مصاف الإدارات الرئيسية التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة.

و بالرجوع إلى الوضع في العالم النامي و بالأخص الجزائر فان اغلب النقاشات التي جرت حول

التصنيع مند الثورة الصناعية في بداية السبعينات إلى الماضي القريب جرت و رغم ثرائها غالبا ما

همشت جانب التنظيم في أطروحاتها معتبرة إياه جزءا لا يتجزأ من التكنولوجيا لا ينبغي مسه أو تغييره

بحجة انه وحدة متكاملة و غاب عن معظم مسؤوليتنا أن تاريخ أشكال التنظيم كان أساسا وليد بيئة

علمية اجتماعية معينة ألبسته خصوصيته و طابعه الأصيل و جعلت من تنظيم الإنتاج تنظيما

اجتماعيا مميذا و في ذلك ما يترع من التنظيم طابعه المحايد و يفقده صفة الأسلوب العلمي الصالح لكل

المجتمعات كما يتصور البعض.

و هذا التصور نفسه هو الذي غيب عن المجتمع جزءا كبيرا من حقيقة التنظيم حيث أبانت

التجربة الصناعية الجزائرية جانبا حاسما في تنظيم العملية الإنتاجية و يتعلق الأمر ببعدها النفسو-

اجتماعي هذا البعد الذي غالبا ما قاد إهماله و تهميشه إلي وقوع جملة من الاختلالات في العملية

الإنتاجية داخل المنشأة الصناعية ككل عكستها حالات عدم التكيف المهني في صفوف العمال.

هاته الوضعية كشفت ان المشكلة أعمق مما كان يتصوره غالبية المهتمين و الدارسين لقضايا العالم الثالث اذ تميزت الكثير من الدراسات باهتمامها و تركيزها علي الجوانب الاستهلاكية التي تقع جلها تحت غطاء البعد الاقتصادي التقني كما إن موقف المسؤولين الجزائريين كشف مما كشفه هو ان اهتمامهم ينصب بدرجة كبيرة حول العضلات المادية المتمثلة في المواد الأولية الآلات و المعدات قطع الغيار... الخ

التي تعتبر في نظرهم القيمة المضافة الحقيقية التي من خلالها يمكن تحقيق رقم الأعمال المرجو أي تحقيق أهداف المنظمة في حين تبقى الجوانب النفسية ذات أهمية ثانوية لا تدخل في كثير من الأحيان في خطط و استراتيجيات المؤسسة و هذا بالرغم من الاختلالات و المشاكل التي تعرفها مؤسساتنا و التي كشفت عنها علي سبيل المثال لا الحصر ظاهرتا التغيب و الحوادث المهنية و التي غالبا ما تعالج بجملة من الإجراءات السطحية و الترقيعية و التي لا تمت صلة بالمنطق العلمي من بينها تشديد العقوبات التي تصل حتى لعقوبة الفصل عن العمل دون البحث في جذور المشكلة و خلفياتها الحقيقية

و في حقيقة الأمر كل هذا يرجع بصفة أساسية إلى عدم مواكبة البحث العلمي للقفزة التي حققها المجتمع بتحوله من مجتمع فلاحى إلى مجتمع مصنع فالمجال الصناعي بصفة عامة مليء بالمواضيع و الظواهر الجديرة بالدراسة و البحث.

الفصل الاول

مدخل الدراسة

المبحث الأول: الإشكالية

المطلب الأول: الفرضية العامة

المطلب الثاني: الفرضيات الجزئية

المبحث الثالث: أهمية الدراسة

المبحث الرابع: أهداف الدراسة

المبحث الخامس: تحديد مفاهيم الدراسة

لا يختلف اثنان علي ان الفرد يشكل النقطة الأساسية في اى منظمة و لا يمكن بأي حال ضمان النجاح لأي مؤسسة اذا لم تهتم بالطاقات البشرية و من هنا فان تحليل السلوك الإنساني و تفسيره و إدراك محدداته مهمة ضرورية لفهم و تفسير كافة جوانب الأداء التنظيمي و من ثمة تحديد استراتيجيات الاستمرار و تقنيات تطوير العملية الإنتاجية بصفة عامة و جوانب كثيرة ترتبط بالعامل لا بد من الاهتمام بها

لقد أظهرت اغلب الدراسات التي أجريت في ميدان علم النفس العمل و التنظيم ان العامل يتأثر بمجموعة من الشروط المادية و المعنوية المتصلة مباشرة مع البيئة المهنية و تظهر هذه الأهمية بالأساس في مدي انسجام و تأقلم و تكيف العامل مع بيئته المهنية و لما كان هذا العامل من أهمية في الحياة اليومية المهنية للعامل.

إن تحديد مفهوم العمل الذي يعطيه العامل لعمله من شأنه إن يعطى لنا صورة واضحة علي المنظمة بشكل عام و الحاجات و الرغبات المادية و المعنوية بشكل خاص فالتنبؤ بمحيط العمل ينطلق من معرفة ركائزه و أساسها معرفة المفهوم المتداول لدي المهنيين للعمل لان الفرد يتحرك وفقا للمعاني و التصورات التي في جعبته.

هذه المفاهيم تختلف من مجتمع إلي آخر باختلاف العادات و التقاليد اى بالثقافات السائدة .

ان اكبر خطأ وقع فيه المسئول الجزائري هو قيامه باستيراد إشكالا تنظيمية للعمل بنفس طريقة استيراد التكنولوجيا معتبرا في ذلك إن النموذج التaylorي يعد عالميا و بالتالي صالحا لكل المجتمعات و لا يجب تعديله أو تكييفه.

من هذا المنطلق فان تكييف دراستنا علي المجتمع الأصلي يؤدي بالضرورة إلي فهم حقيقي يكون أكثر واقعية و يؤدي إلي نتائج بأكبر ناجعة ممكنة.

نقطة أخرى هي إن معرفة معني العمل لدي كل فرد من أفراد الوحدة الإنتاجية يعني اكتشاف إحدى مساحات الدافعية و الاهتمام بها يؤدي إلي تحسينها و من ثمة تطوير العمل بشكل عام. و بناءا علي هذا فان تساؤلنا في هذا الشأن هو:

ما هو المعنى الذي يعطيه العامل الجزائري لعمله اهو مفهوما ماديا أم معنويا.

المبحث الثاني: فرضية البحث

المطلب الأول: الفرضية العامة

العمل عند العامل الجزائري يكتسي صيغة مادية فهو يعطي لعمله معني مادي أكثر منه معنوي. يعطي العامل الجزائري لعمله معنا ماديا في ضوء بعض العوامل(العمل كتصوير، الدافعية ، الرضا ، و الأداء).

المطلب الثاني: الفرضيات الجزئية

- 1 - هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء العمل كتصوير.
- 2 - هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء عامل الدافعية.
- 3 - هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء عامل الرضا الوظيفي.
- 4 - هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء عامل الأداء.

المبحث الثالث: أهمية الدراسة

يمكن إرجاع أهمية الدراسة إلى العديد من الجوانب أهمها:

-الطور السريع و التقدم في مجالات البحث العلمي و الخدمة الاجتماعية داخل مجالها المتعددة و التحديات الجديدة سواء على المستوى العلمي أو مستوى التغيرات المتلاحقة داخل المجتمع الجزائري مما ينبهنا إلى ضرورة وضع جميع الإمكانيات من اجل بناء تصور حقيقي لمفهوم العمل عند العامل الجزائري.

المبحث الرابع: أهداف الدراسة

- 1 - الوقوف على طبيعة و مفهوم العمل عند العامل الجزائري من خلال معرفة الجوانب المهمة التي يميل إليها في تفسيره لكلمة 'عمل' سواء أكانت ذات طابع مادي أو معنوي.
- 2- الوقوف بصفة عامة على ميولات و رغبات العامل الجزائري و ما ينتظره من الجهد الذي يبذله.
- 3- الوقوف على عوامل مثل الدافعية و الرضا و الأداء و محاولة معرفة مدلولات هذه العبارات و إسقاطها على المدلول الذي يفهم من خلاله العمل.

المبحث الخامس: تحديد مفاهيم الدراسة

- 1 **العمل** : أن العمل-أساسا- عبارة عن نشاط اجتماعي بوظيفتيه الأساسيتين من إنتاج البضائع التي يحتاجها المجتمع. ومن ربط الفرد بنمط العلاقات الداخلية التي ينبني عليها المجتمع
- 2 **العامل** : هو كل شخص يعيش من حاصل عمله ولا يستخدم لمصلحته عمالا آخرين في نشاطه المهني.
- 3 **الدوافع** : من هنا يمكن تعريف الدافع بأنه عبارة عن الرغبات و الحاجات و أي قوي مشابهة تسيير و توجه السلوك نحو أهداف معينة.
- 4 **الرضا الوظيفي**: رد فعل تقويمي و انفعالي يقيس مدى حب أو كراهية الشخص لوظيفته¹.
- 5 **الأداء** : فالأداء هو وسيلة تهدف الى الوصول لتحقيق هدف ما.

¹ أندزودي سيزلاقي ، مارك جي ولاس ،ترجمة أبو قاسم ، السلوك التنظيمي و الأداء ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 1991 ، ص 630-631.

الفصل الثاني

مفهوم العمل الحضارات، الديانات،

والتيارات الفكرية

المبحث الأول: مفهوم العمل في الحضارات القديمة

المطلب الأول: في الحضارة المصرية

المطلب الثاني: في الحضارة البابلية

المطلب الثالث: في الحضارة الفينيقية

المطلب الخامس: في الحضارة الرومانية

المطلب الخامس: في الحضارة اليونانية

المبحث الثاني: مفهوم العمل في الديانات السماوية

المطلب الأول: في الديانة اليهودية و المسيحية

المطلب الثاني: في الإسلام

المبحث الثالث: رأي التيارات الفكرية الكبرى للعمل

المطلب الأول: الاتجاه البروقراطي لماكس فيبير

المطلب الثاني: الاتجاه الماركسي

المطلب الثالث: الاتجاه التفاعلي

الخلاصة

المبحث الأول: مفهوم العمل في الحضارات القديمة.

إن الحضارات القديمة و مما لا شك فيه لم تقم من العدم و إنما نتيجة عمل مضني قام به الإنسان في القديم و هو ما توكده مختلف الديانات السماوية و النظريات القديمة و الحديثة و التي نعتبر كلها بان العمل البشري هو مصدر الإنتاج و التطور و الرخاء في أي مرحلة من مراحل التطور البشري, إلا أن هذه الحضارات و النظريات تختلف في تقسيمها للعمل و في من يستفيد من ثمارها.

المطلب الأول: في الحضارة المصرية

التي قامت على العمل الجبار سواء بالنسبة للفلاحة أو الصناعة التي كانت راقية و مزدهرة , حيث عرفت مصر القديمة مند العهود الأولى صناعة البرونز لإنتاج الأسلحة و صناعة الأجر و الاسمنت و الزجاج و الفخار و الخشب و الجلد و النسيج و استعمال الكيمياء في الصناعة و اشتهرت مصر القديمة أيضا بالفكر العلمي كالرياضيات و الهندسة و الأهرام، و أبلغ أثر يشير الي عبقرية المصريين القدماء هو بناء الأهرامات الذي يقدم الدليل المادي علي ما وصلوا اليه في تحديد المفاهيم العامة للعمل و حسن استغلال الطاقات الفردية و الجماعية.

و مثال ذلك هو أن الفرقة العاملة تتكون عادة من الرجال الأحرار و العبيد و الرقيق و يشرف عليهم رئيسا يؤدي لأفرادها أجورهم.

المطلب الثاني: في الحضارة البابلية

قد اهتمت بالصيد أكثر من الزراعة لتركيبية تضاريسها (الأراضي وعرة و مليئة بالحجارة) , كما أن اغلب البابليين كانوا يعملون في باطن الأرض و يستخرجون المعادن مثل الذهب ,الفضة و الرصاص , بالإضافة إلي بعض الصناعات التي كانوا يقومون بها مثل النسيج , الأجر و بعض الصناعات الأخرى .

و مما يجب التنبيه إليه هو أن الحضارة البابلية بقيادة مؤسسها **حامورابي** الذي حكمها بالعدل مند 43 و الذي كان له الفضل في صياغة أول قانون مدون علي اسطوانة يحمل 280 مادة (منخفضة لحد الآن في متحف اللوفر) , من بين ما جاء فيها "تحديد أجور البنائين و ضاربي الطوب و الخياطين و التجار و النجارين و الرعاة و غيرهم من الفئات العاملة الأخرى² .

المطلب الثالث: في الحضارة الفينيقية

تعتبر هي أيضا من أقدم الحضارات (28 قبل الميلاد), حيث اشتهر أهلها بالتجارة الخارجية و الصناعة "كصناعة الزجاج و المعادن و الأسلحة و الجواهرات"³. و باحتكاكهم بالحضارات الأخرى عن طريق التجارة مكنتهم من الاستفادة من احدث ما توصلت إليه تلك الحضارات و التي سمحت لهم بالرقى والتطور.

² أحمية سليمان، التنظيم القانوني بعلاقات العمل في الجزائر، الجزء الأول، مبادئ قانون العمل، ديوان المطبوعات الجامعية الطبعة الثانية، الجزائر، 2004 ، ص18.

³ أحمية سليمان، مرجع سابق، ص 19.

المطلب الرابع: في الحضارة الرومانية

تعتبر هذه الحضارة من أهم الحضارات القديمة التي اشتهرت بالازدهار الاقتصادي و المادي لا يفوقهم إلا الازدهار الأوروبي بعد الثورة الصناعية ,وذلك بفعل الكادحين من العبيد و الفقراء المفروض عليهم من طرف الأشراف و النبلاء و كلها إعمال يدوية التي كان يري جماعة اللاتين إن العمل اليدوي القوي هو سبب قوة النفوس و الأجسام لاستخدامها (أي أجسام العبيد و الفقراء), لحماية النبلاء و الأشراف من اعتداءات الغير.

أما التجارة فلم تكن ذات بال عند الرومان لأنهم يرون فيها بأنها عمل غير شريف ما دامت تهدف إلى الشراء بأرخص الأثمان و البيع بأرفعها , " و قد اشتهر أشراف الرومان بحب العمل الفلاحي ,حيث كانوا يملكون أراضي واسعة يقضون فيها اغلب أوقاتهم .

أما الصناعة فقد نشأت في البيوت , ثم انتقلت إلى الدكاكين حيث كانت تتمثل علي وجه الخصوص في الصناعات المنجمية و صناعة البرونز و الخشب و السفن و الأثاث و الأسلحة و الأجور و الفخار و النسيج"⁴.

المطلب الخامس: في الحضارة اليونانية

لم يكن اليونان يقدرّون العمل بالمفهوم اليدوي , فبالنسبة للرجل الحر عندهم , العمل هو نشاط عبودي لا يدخل أبدا في اهتماماته , لهذا فهو يعتبر عنده من المستويات المتدنية التي توكل للعبيد , فالعبيد هم من يقومون بالإعمال و ليس للرجل الحر دخل في هذا الموضوع أصلا.

⁴ أحمية سليمان، مرجع سابق، ص 20.

إن الرجل الحر بالمفهوم اليوناني يخضع لمبدأ المثالية التي تعني بمفهومهم , إن العمل أمر ثانوي في الحياة أي لا يمكن اعتباره كهدف , بل الهدف في الوجود عندهم يتمثل في التأمل و التفكير لا في الأفعال البراغمية , فالحياة عند اليونان تمثل علي انها ذلك الجسم الطاهر الذي يصب في قالب واحد و وحيد ألا و هو العمل الفكري الذي يحوي الفلسفة,الطب,الرياضيات و غيرها من العلوم و الفنون. و قد كانوا يصفون هيفاستس اله التعدين عند الإغريق , و الراعي للعمال المهرة بأنه مثير أعرج أشعث المظهر, و هكذا نحتوه و صوروه , و لم يروه كغيره من الآلهة جميلا و سميما و أنيقا.

و في الأخير نقول بانا الحضارات القديمة كانت في مجملها لا تقدر العمل و بالتالي لم تنصف العمال و الطبقات المغلوبة علي أمرها مثل العبيد و الفقراء و الفلاحين , و لم يمنحهم حقوقهم و حرياتهم خوفا من الثورة عليهم و علي أملاكهم و سلطتهم و بالتالي لم يمكنهم من استغلال ثمره عملهم و جدهم و استفادتهم بنتائجها.

المبحث الثاني: مفهوم العمل في الديانات السماوية

المطلب الأول: في الديانة اليهودية و المسيحية

إذا انطلقنا في تحليلنا لمفهوم العمل في الديانتين من خلال ما جاء في كتبهم نجد إنهما يعتبران العمل عقوبة رمي الله بها البشر جزاء بما عصاه أبونا ادم في الجنة, فقد كان من نتائج هذه المعصية إن طرده الله و قال له "ملعونة الأرض بسببك, بالتعب تأكل منها أيام حياتك (العهد القديم , الإصحاح الثالث-17), "بعرق وجهك تأكل خبزا حتى تعود الأرض" (نفس الإصحاح-19).

أما إذا انطلقنا مما جاء في القرآن الكريم فإننا نجد نظرة أخرى أكثر واقعية، فالديانة اليهودية شجعت العمل خاصة اليدوي فسيدنا موسى عليه السلام عمل راعيا لدي اهل مدين، و داوود عليه السلام كان حدادا، وكان عصر سيدنا سليمان من ارقى العصور حيث عرف فيه اليهود ارخي و ازهي فترات حضارتهم، و يوسف عليه السلام الذي تبوء منزلة من العلم و الحكمة و كان خبيرا في شؤون الحكم.

أما الديانة المسيحية فلم تختلف عن نظيرتها اليهودية، حيث كان المسيح عليه السلام نجارا في ارض الجليل.

المطلب الثاني: في الإسلام

إن رسالة الإنسان في هذا الوجود ليست قاصرة علي إقامة الشعائر التعبدية من صلاة و صوم و زكاة و حج, بل رسالته تتعدي كل هذه المعاني, فتجعل من الإنسان قوة فاعلة, و طاقة حية, حتى يقيم دولة الإسلام على هد الأرض, يتحقق من خلالها الازدهار الفكري و الرقي الحضاري و العدل الاجتماعي في كامل المعمورة.

و لا شيء يجسد هذه المعاني مثل العمل و التضحية و بدل الجهد في سبيل الصالح العام و الخاص. اخرج البخاري و غيره عن ابن العباس رضي الله عنه أن الرسول صلى الله عليه وسلم انه قال: " من أمسي كالا من عمل يده مغفورا له " و اخرج البخاري معلقا عن أبي هريرة رضي الله عنه أن الرسول صلى الله عليه و سلم قال: "لان يأخذ أحدكم حبله ثم يأتي بحزمة حطب علي ظهره فيبيعها خيرا له من أن يسأل الناس أعطوه أو منعوه".

عندما يلقي الإنسان نظرة فاحصة علي هذه الأحاديث و غيرها من الأحاديث, يجد أن كل تضحية من الإنسان في البناء و التشييد و عمارة الأرض, عبادة يؤجر عليها صاحبها يوم القيامة, فهي لا تقل شانا من الشعائر التعبدية, من صلاة و صوم و زكاة و حج, و روى عن الرسول صلى الله عليه و سلم انه قبل يد رجل كانت قد تورمت من اثر العمل إكبارا و إجلالا لصاحبها ثم قال: " هذه يد يجبهها الله و رسوله".

و قد كان عمر بن الخطاب يقول: " إني لأرى الرجل فيعجبني, فأقول: اله حرفة؟ فان قالوا: لا , سقط من عيني.

روى البخاري وغيره عن انس ابن مالك رضي الله عنهما انه قال: " كنا في سفر فمنا الصائم و منا المفطر فترلنا متزلا في يوم حار, أكثرنا ظلا صاحب الكساء, فمنا من يتقي الشمس بيده, فقال: فسقط الصوم, و قام المفطرون فضربوا الأبنية , و سقوا الركاب... فقال رسول الله عليه الصلاة و السلام " ذهب المفطرون اليوم بالآجر كله".

هذا الحديث يوضح بجلاء إن الأجر العظيم وراء السعي و بدل الجهد في سبيل إسعاد الآخرين. ولم يكتفي الإسلام بالحث علي السعي و العمل و التضحية بل حارب كل ما يؤدي إلي الخمول و الكسل و الاتكالية , و خص طائفة من الطفيليين في المجتمع يعيشون عالة علي غيرهم بمدون أيديهم إلي الناس يطلبون النفقة , فنهى صلي الله عليه و سلم عن مثل هذه التصرفات الشنيعة فقال : " لان ياخذ أحدكم حبله ثم يأتي بجزمة حطب فيبيعها, خير له من أن يسأل الناس أعطوه أو منعوه". كذلك ينهي الإسلام أن يكون المسلم فردا كان او مجتمعا عالة علي غيره , يستهلك و لا ينتج , يستورد و لا يصدر , يأخذ و لا يعطي , لان مثل هذا التصرف, عنوان لدل و الصغار, و دليل للانحطاط الفكري و الخلقي, و يتنافي مع ما ينبغي أن يتحلي به المسلم من حسن خلق و عزة نفس و كرم طبع, و ما يمكن ان نخلص به من كل ما سبق هو :

أولا : إن العمل ضرب من العبادة و المسام لم يخلق إلا للعمل , فان عبد الله فهو عابد , و ان سعي في رزقه فهو عابد , و إن سعي في رزقه فهو كذلك عابد , هدا هو المفهوم لقوله تعالي : " و مل خلقت الجن و الإنس إلا ليعبدون" ..

ثانياً: يرى الإسلام بان العمل شرف و عزة و كرامة, محطماً بذلك نظرة الفلاسفة اليونان, بأنه صغار و مذلة.

كذلك لم يفرق الإسلام بين العمل الفكري و العضلي إلا أن هناك الكثير من النصوص تشير الى شرف العلم و مقامه و من ذلك قوله تعالى: " قل هل يستوي الدين يعلمون و الدين لا يعلمون" و ذلك لان العلم هو السبيل الأعظم للنهوض بالأمة و رفع مكانتها , لكن نجد في المقابل أيضاً أن الإسلام يرفع من قدر العمل اليدوي درجة لا تحسد , من ذلك ما أشارت إليه السنة النبوية الشريفة أن الأنبياء عليهم السلام – من علو درجاتهم – كان العمل و الحرفة طريقهم , فادم عليه السلام احترف الزراعة و نوح التجارة , و داوود الحدادة و محمد صلى الله عليه و سلم كان راعياً للغنم لأهل مكة تلقاء قراريط.

ثالثاً: وضح رسول الله صلى الله عليه و سلم أن العمل و التضحية و بدل الجهد في سبيل المنفعة العامة خاصة المحتاجين من الفقراء و الارامل من أعظم الجهاد.

رابعاً: ينهي الإسلام عن التسول لغير ضرورة بعبارة صريحة لان فيه من المذلة ما لا يخفي عن أي إنسان, و يتنافى مع كرامة المؤمن التي وصف الله بها عباده في قوله عز و جل " ولله العزة و لرسوله و المؤمنين " و منطلق العزة و الكرامة لا تتجسدان إلا في الاستغناء عما عند الآخرين .

خامساً: رب العمل ملزم بنص السنة: أن يعتبر خدمة إخوته , و لا يكلفهم من العمل ما يغلبهم , فادا كلفهم أعانهم , يقول صلى الله عليه و سلم " أخواتكم حولكم , فمن كان أخوه تحت يده فليطعمه مما يأكل , و ليلبسه مما يلبس , و لا يكلفوهم ما يغلبهم , فان كلفتموهم فأعينوهم عليه " .

سادسا: بالنسبة إلى البطالة فقد قضى عليها الإسلام بالقضاء علي التسول و ألحقه علي العمل فقد كان عمر رضي الله عنه عندما يدخل المسجد من غير أوقات الصلاة و يجد أناس قاعدون هناك دون عمل يقول لهم " و الله لئن جاء الأعاجم يوم القيامة بأعمال و جئنا بغير أعمال لكان الأعاجم أولي بنا من محمد صلي الله عليه و سلم".

و نستخلص من مجموع ما رأينا أن التطور العلمي و التقدم الحضاري كلها مظاهر من مظاهر الإسلام الصحيح الذي هو دين و دنيا , و أن التخلف الفكري و الحضاري كلها مظاهر سببها تخلي العبد عن القيم الإسلامية الصحيحة , فالعمل كما رأينا مفهوم وصف بالعبادة لمكانته الكبيرة عند الله عز و جل , وقد علمنا القران أن القوة و العزة لا تتجسدان إلي في العمل الصحيح المرتبط بالمفاهيم و المبادئ الإسلامية قال تعالي : " و قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنين ".

المطلب الأول: الاتجاه البيروقراطي لماكس فيبير:

الحقيقة أن كتابات ماكس فيبير عن البيروقراطية تعمل علي تنسيق العديد من عناصر علم النفس و علم الاجتماع لدراسة التنظيمات بما فيها التنظيمات الصناعية , فهو أولا لم يهتم بالتباينات الامبريقية التفصيلية بين التنظيمات و إنما أهتم بالاتجاهات و المبادئ العامة التي أستطاع أن يميزها في البيروقراطية بصفة خاصة .

و يتمتع هذا المدخل بميزة كبيرة حيث أنه يسهل المستوي الأكثر طموحا للتنظيم عن طبيعة البيروقراطية ووظائفها و نتائجها , كما أنه يسمح باستكشاف العلاقة بين هذا الشكل التنظيمي و بين المجتمع الذي يتضمنها,و يعتبر تحليله للبيروقراطية جزءا متكاملا لا يمكن فهمه الا في ضوء تحليل التطورات الاجتماعية الكبيرة و خاصة عملية الترشيد أي الدقة و الوضوح التي تحكم التنظيمات . ولو عدنا إلى التعريف للكلمة.. لوجدنا أن المعنى اللفظي للبيروقراطية **Bureaucracy** أنها مكونة من مقطعين:

الأول **Bureau** وهي تعني مكتب الثاني **Cracy** وهي مشتقة من الأصل الإغريقي **Kratos** ومعناها **Strong The** أي القوة، والكلمة في مجموعها تعني (قوة المكتب أو سلطة المكتب) ويأتي أصل كلمة بيروقراطية من الفرنسية من كلمة بيرو (**Bureau**) أي مكتب، وترمز للمكاتب الحكومية التي كانت في القرن الثامن عشر، ومن اليونانية من كلمة (**Kratos**) أي القوة (السلطة والسيادة)، وقد استخدمت كلمة البيروقراطية للدلالة على الرجال الذين يجلسون خلف المكاتب الحكومية

ويمسكون بأيديهم بالسلطة، ولكن توسع هذا المفهوم ليشمل المؤسسات غير الحكومية كالمدارس والمستشفيات والمصانع والشركات وغيرها.

وقد كان أول ظهور لهذه النظرية في ألمانيا في أواخر القرن التاسع عشر، حيث يرجع معرفتها إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر (1864- 1920) (Weber) في وضع نموذج يحدد مفهوماً للبيروقراطية يتفق مع التوجهات التي كانت سائدة في عصره، والذي كان متأثراً بثلاثة عوامل كان لها آثارها في فكره وفي نظريته وهي: بما أن فيبر مواطن ألماني فقد شهد التضخم الذي طرأ على المؤسسات الصناعية، فرأى أن التنظيم الرسمي المحكم هو الطريقة التي تزيد الإنتاج وبالتالي أهمل النواحي الإنسانية. تأثر فيبر بالتنظيم العسكري حيث كان ضابطاً في الجيش، ومن المعروف أن الجيش يتحرك وفق أوامر وتعليمات صارمة فاعتقد أن هذا الأسلوب يمكن أن يطبق في جميع المجالات الإدارية.

لكون فيبر عالم اجتماع فقد أدرك عوامل الضعف البشري من حيث عدم إمكانية الاعتماد الكامل على العنصر البشري في اتخاذ القرارات لذا اعتقد أن القواعد تضمن عدم تدخل المصالح الشخصية. وكانت وجهة نظر فيبر إلى النشاط المؤسسي تقوم على أساس من العلاقات السلطوية، وقد وصف النظرية البيروقراطية بأنها تتضمن تخصص عمل، وأنها تسلسل هرمي محدد للسلطة، ومجموعة من الإجراءات والقواعد الرسمية، وتفاعل موضوعي لا يقوم على العلاقات الإنسانية والشخصية، واختيار للموظفين وتقدم وترقية تقوم على أساس مبدأ الاستحقاق.

ويستخدم مفهوم البيروقراطية في علم النفس والاجتماع والعلوم السياسية يشير إلى تطبيق القوانين بالقوة في المجتمعات المنظمة. وتعتمد هذه الأنظمة على الإجراءات الموحدة وتوزيع المسؤوليات بطريقة هرمية والعلاقات الشخصية. وهناك العديد من الأمثلة على البيروقراطية المستخدمة يومياً: الحكومات، القوات المسلحة، الشركات، المستشفيات، المحاكم، والمدارس.

أما فترة ازدهار البيروقراطية وتوطدها كانت منذ نهاية عصر النهضة في أوروبا، حيث ظهرت تحولات سياسية واجتماعية وتقنية، ومع تحولات القرن التاسع عشر، وخصوصا ظهور الفكر الليبرالي والثورة الصناعية، ركزت البيروقراطية وجودها، وارتبطت فكرتها بالأساس بالتنظيم الإداري، أي سلطة وحكم

المكاتب، ولم يثر ذلك أي إشكالية لحاجة الدولة إلى أجهزة ومؤسسات لإدارة دواليبها. يرى فيبر أن عملية الترشيد تمثل أساس التاريخ الغربي وما الحياة الاجتماعية الا متابعة عقلانية لدوافع الربح في سلوك العمل , أما الجهود الإنسانية فيجري ربطها من خلال البيروقراطية فقد شارك فيبر بنصيب كبير في إحدى الدراسات الكلاسيكية لعلم النفس و الاجتماع الصناعي و هي دراسات المصنع التي سبقت دراسات هاوثورن بعشرين عاما أو أكثر و قد حضيت هذه الدراسات مؤخرا باهتمام أولائك المهتمين بهذا الميدان .

و حسبما يوضح الدريج ELDRIDGE فإن فيبر كان مهتما ببحث عدة وسائل تعتبر وثيقة الصلة تلك التي أصبحت محورية لعلم الاجتماع و النفس التنظيمي و نجد في المقدمة المنهجية للدراسة المشار إليها تعكس النية لدراسة تأثيرات الصناعة الكبيرة علي الشخصية الفردية و الحظ المهني و الأساليب المهنية لمعيشة العمال و بالتالي الاهتمام بالخلفية الثقافية و الاجتماعية و الأخلاقية و النفسية و تقاليد العمال و ظروفه حيث يوضح كل هذا في سياق الاستثمار الرأسمالي و الفني و الاقتصادي. فقد عهد لماكس فيبر بمهام الإعداد و التنسيق لدراسة العمال الصناعيين وقد استغرق هذا العمل الفترة من 1909-1911 حيث قضى فيبر قرابة نصف عام في الملاحظة المباشرة للعمال في مصنع النسيج و الكتان لمعرفة الظروف الواقعية و الداخلية لمجال الدراسة و ركز في ملاحظاته المباشرة لمعرفة الأدوات التصويرية الملائمة و تحديد الإجراءات و المقاييس المتطورة ووضع استمارة استبيان و ربطها في النواحي التفسيرية من واقع السجلات الرسمية داخل المصانع , ويحث فيبر الباحثين في مجال

الدراسات الصناعية و العمالية أن يهتموا بدراسة و تحليل أنساق الأجور و المكافآت , و طرح

بخصوص ذلك عدة قضايا أو تساؤلات لها مغزى تحليلي شامل كما يلي⁵:

1 هل أي حد تعمل سياسات الأجور علي تحقيق أنواع معينة من النتائج وتحديد طبيعة العمل

كما و نوعا و كيف يمكن مقارنة الأنماط العقلانية للأجور بالأنماط أو السياسات التقليدية

في الصناعات الألمانية.

2 هل أي حد يمكن للأنساق العقلانية لسياسات الأجور أن تحقق نتائجها المرجوة؟ يتضح ذلك

من خلال تحليلات فيبر و التمييز بين الذاتية و الموضوعية و معرفة النتائج غير المتوقعة التي

تؤدي الى ظاهرة تقييد الإنتاج أو التباطؤ في العمل و معرفة أثر العوامل العنصرية و الدينية .

3 مما هي النتائج المترتبة علي تغيير مستوي الإنتاج و مدي تأثير ذلك علي التغييرات التي تحدث

في انساق الأجور و المكافآت.

4 اذا سامنا بنسق المكافآت و استمراره , فما هو الشكل المرتقب للأجور في المستقبل؟

و قد ظهرت احدي المقالات التي لم يطلع عليها الا القلة القليلة من المختصين لفيبر تحت عنوان "

سيكوفيزيكية العمل الصناعي"⁶. حيث قام فيبر بدراسة طبقة العمال و معرفة علاقتهم بالدولة و علاقة

الأخيرة بالأدوات المشروعة و المصانع و أثر كل ذلك علي الانتاج و درس فيبر بالتحديد ظاهرة

التباطؤ في العمل أو كما يعرف بتقييد الإنتاج .

و يشير فيبر الي أن لهذه الظاهرة جذورها حيث تزايدت شكاوي العمال مع بداية هذا القرن بسبب

سياسة ترشيد الأجور من خلال ربطها بالأساليب التي تعمل غلي زيادة الإنتاج و تأثير هذه الأساليب

⁵ عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1988، ص 270.

⁶ عبد الله محمد عبد الرحمن، مرجع سابق، ص 271-272.

في زيادة الاضرابات العمالية , و يستنتج فيبر العناصر المشتركة التي تحدث ظاهرة تباطؤ العمل أو

تقييد الانتاج الصناعي عموما وهي :

1- المطالبة بالحصول علي معدلات أعلى من الأجور.

2- المطالبة بعدم زيادة ساعات العمل.

3- طبيعة الظروف غير الملائمة للبيئة الصناعية الداخلية أو الخارجية.

وهذا هو ما لاحظته فيبر ميدانيا في دراساته لمصانع النسيج و الكتان و الاضرابات العمالية بما نتيجة

للعلاقة بين العمال و أصحاب العمل أو الإدارة.

وبصورة عامة يعمل التنظيم البيروقراطي بأكمله وفقا لقواعد محدودة بدقة، وتكون موضوعية سواء

تعلق الأمر بالعلاقات السلطوية الداخلية، أو بالعلاقات مع الموظفين، أو الصلات مع المتعاملين.

و في الاخير ندرج هنا سبعة مفاهيم حديثة للبيروقراطية، كل منها يعد تطويرا لسابقه، هي:

المفهوم الأول:

هو الذي ينظر إلى البيروقراطية بوصفها تنظيما عقليا، وقد تأثر أنصار هذا الاتجاه بالتفسير الفيبري

للبيروقراطية، وحاولوا فهم العلاقة بين العقلانية التي هي سمة للنظام الرأسمالي، والخصائص التي حددها

ماكس فيبر للبيروقراطية، وتساءلوا إلى أي حد تعبر هذه الخصائص عن النظام الرأسمالي؟ وقالوا بأنه لا

توجد علاقة ضرورية بين هذه الخصائص والعقلانية وإن كلاهما لا يدخلان ضمن تعريف

البيروقراطية، فالعلاقة بين خصائص نظام اجتماعي بالذات والنتائج المترتبة عليه مسألة يحددها البحث

الامبريقي (العلمي)، وعموما فإن البيروقراطية من هذا المنظور تشير إلى نموذج للتنظيم الرشيد يلائم

تحقيق الاستقرار والكفاءة الإدارية

المفهوم الثاني:

وهذا المفهوم يصل إلى النتيجة التي توصل إليها ميشيل كروزيه باعتبار أن البيروقراطية شيء يتعارض مع الابتكار الإداري، إذ إن العرض الآلي للسلوك الإنساني الذي يشكل قاعدة البيروقراطية يؤدي إلى خلل وظيفي خطير، لأن بنية المنظمة تؤدي إلى إشراف متزايد من قبل القادة على انتظام سلوكيات المرؤوسين.

المفهوم الثالث:

ينطلق هذا المفهوم من المعنى الاشتقاقي للبيروقراطية، أي حكم الموظفين، وعليه فهو بحسب هذا المفهوم نظام حكومي تكون الرقابة عليه متروكة كلية في يد طبقة من الموظفين الرسميين الذين تحد سلطاتهم من حرية الأفراد العاديين، ويغلب على هذا الجهاز الإداري الرغبة الشديدة إلى الالتجاء إلى الطرق الرسمية في الإدارة والاعتماد على المرونة من أجل تنفيذ التعليمات، وكذلك البطء في اتخاذ القرارات والعزوف عن الالتجاء إلى التجارب، كما يتحول أعضاء (البيروقراطية) إلى طائفة تحتكر العمل الحكومي من أجل مصلحتها الخاصة، ويتحول عملها إلى غاية في حد ذاته.

المفهوم الرابع:

وهو المفهوم الذي استخدمته الأنظمة ذات الطابع الشمولي، التي ترى أن البيروقراطية نوع من الإدارة العامة، لذلك كان الاهتمام بالجماعات التي تؤدي الوظائف أكثر من الاهتمام بالوظائف ذاتها.

إن ارتباط البيروقراطية بالإدارة العامة أصبح يمثل محاولة لاستخدامها كوحدة للتحليل في الدراسات المقارنة، وأغلب الدراسات التي اعتمدت على ذلك صنفت البيروقراطية انطلاقاً من مدى استغراقها في العملية السياسية.

المفهوم الخامس:

وهذا المفهوم تأثر بماكس فيبر أيضاً، ويعتبر البيروقراطية إدارة الموظفين، لذلك اهتموا بفحص كفاءة النموذج المثالي وقدرته على استيعاب كافة خصائص الإدارة، وكذلك ركز على فعالية الجهاز الإداري، لذلك انتشر هذا المفهوم في علم الإدارة أكثر من علم السياسة.

المفهوم السادس:

وهو الذي يعتبر البيروقراطية غير مقتصرة على الجهاز الحكومي، بل الذي يولد عندما ترسى أصول صريحة لتنسيق نشاطات مجموعة معينة من أجل بلوغ أغراض محددة، أو أنه وحدة اجتماعية تحقق أهدافاً محددة، إلا أنه يتميز - هذا التنظيم - بالتسلسل الرئاسي والتباين في التخصيص. إلا أنه يلاحظ في هذا التعريف قد يعوم مصطلح البيروقراطية إذ إن كل المجتمعات مهيكلة في تنظيمات متباينة، كما يصعب الفصل بين التنظيم والإدارة.

المفهوم السابع:

وهو المفهوم الذي يعتبر أن البيروقراطية تعبير عن المجتمع الحديث، كما ماركس حين أطلق عليها لفظ المجتمعات الرأسمالية التي تعتبر مرحلة متقدمة وفق التفسير المادي للتاريخ.

وذهب أنصار هذا المفهوم بعدم وجود تفرقة بين رجال الإدارة ورجال السياسة، وعدم ضرورة لوجود ثنائية تقليدية تفصل الدولة والبيروقراطية، أو بين المجتمع وبين وجود عدد هائل من التنظيمات الكبرى التي تجسد البيروقراطية في هيكله الدولة الحديثة.

أما البيروقراطية الإدارية فهي إحدى النظريات الإدارية الكلاسيكية، يعد الألماني ماكس فاير رائداً لها. وقد عرف فاير البيروقراطية بأنها: مجموعة من الأسس الإدارية التي تخرج السياسة العامة للمؤسسة إلى حيز الواقع و تضعها موضع التنفيذ الصحيح لتحقيق الأهداف. يعتبر فاير منظراً لها و هو من اصل ألماني كان راهبا متينا بروتستانيا درس جميع الأديان بلغ اعترازه بالبروتستانتية إلى حد جعله يراها خلف نجاح الرأسمالية في الغرب لذلك صاغ منها التنظيم المكثبي.

أشار فاير من خلال نظريته إلى المؤسسة المثالية وهي حالة الوصول إلى مؤسسة تكون فيها علاقات السلطة مدروسة مسبقاً بأسلوب علمي، ومقررة كتعليمات رسمية ملزمة للجميع، ويعمل الكل على تنفيذ هذه التعليمات، مما يحقق الاستقرار والثبات لهذه المؤسسة— حتى لو تغير أفرادها جميعهم.

المطلب الثاني: الاتجاه الماركسي :

نجد في النظام الرأسمالي خاصة إذا اقتصرنا على تحليل ينطلق من نمط الإنتاج طبقتين جوهريتين: طبقة تُخلق بواسطتها القيمة الزائدة وطبقة أخرى تمتلك هذا الفائض لأنها تتمتع بملكية وسائل الإنتاج. وهكذا هل يمكن القول بأن مصطلحات طبقة عمالية وبروليتارية وعمال مترادفة؟ في الواقع هناك عدة تفسيرات تجعل منها مفاهيم متباينة. يمكن أولاً اعتبار الطبقة العمالية بمثابة المفهوم النوعي الشامل لكل المحبرين—لكي يعيشوا— على بيع قوة عملهم والإسهام مباشرة في خلق القيمة

الزائدة وذلك نظرا لحرماتهم من وسائل الإنتاج. فإذا اعتبرنا الطبقة في حد ذاتها نتحدث عند ذلك عن العمال وإذا اعتبرنا الطبقة لذاها نستعمل إذا مصطلح بروليتارية.

وهكذا يكون البروليتاري ذلك العامل الذي يضاف لانتمائه الطبقي الوعي بهذا الانتماء، هذا الوعي الذي يبلغ أوجه بتأسيس حزب بروليتاري. إن النصوص العديدة تعطي هذا التفسير الذي يخصص في أقصى الحالات مصطلح عامل لتحليل حالة موضوعية ويربط مصطلح بروليتارية برسالة أخلاقية تختص بها الطبقة العمالية. ويحدد تفسير ثان استعمال كل مصطلح استعمالا خاصا بميادين تحليل محددة: فاعتمادا على الواقع الاجتماعي الواحد وإذا نظرنا له من زوايا مختلفة يمكن إذا استعمال مفهوم الطبقة العمالية لحصر عداوات سياسية واستعمال مفهوم البروليتارية لوضع تفسير فلسفي للتاريخ واستعمال مفهوم العامل لإبراز حالة اقتصادية خصوصية.

إن هذا التفسير الثاني الذي يمكن أن يجد مجاله المرجعي في النص الشهير للنين حول العناصر الثلاثة المكونة للماركسية - الاشتراكية الفرنسية، الفلسفة الألمانية والاقتصاد السياسي الانكليزي - قد نتأكد منه ونصدقه من خلال تتبع (استعمال ماركس) للمصطلحات في هذا الشأن حيث إنه إذا ورد مصطلح بروليتارية بكثرة ضمن ما يسمى بمؤلفات الشباب لماركس فإنه يفسح المجال غالبا لمصطلح العامل ضمن مؤلف رأس المال - وذلك تطابقا مع القاعدة التي تقر بأن الاقتصاد السياسي لا يعتبر البروليتاري إلا من حيث هو عامل. ويتبين لنا من خلال هذا التتبع أيضا الميل إلى استعمال مصطلح طبقة عمالية ضمن المؤلفات المنعوتة بالسياسة أو ضمن الأعمال الصحفية. وأخيرا هناك تفسير ثالث يقترب أكثر من «الاقتصادية» يخصص مصطلح عامل للشغال المنتج للشروات المادية (الإنتاج بصفة عامة) والقيمة الزائدة (الإنتاج الرأسمالي) دون غيره من الشغالين ويسمح هذا التفسير بالتمييز بين العامل ومجموعات أو أصناف اجتماعية قريبة منه ومستأجرة هي أيضا ويمكن أحيانا أن تكون أشكال عملها الملموسة متشابهة شيئا ما.

ويمكن تقسيم العمال من حيث هم مقولة سوسيولوجية إلى عدة أصناف أو فئات خاصة أو شرائح مستقلة وليس للرسوم التصنيفية التي يمكن وضعها من خلال معايير متنوعة فائدة بيداغوجية فحسب بل هي أكثر من ذلك تسمح بحصر أفضل لـ«تعقد شبكة العلاقات الاجتماعية والانتقال من طبقة إلى أخرى». وهكذا يمكن التفريق حسب قطاع النشاط بين عمال الصناعة وعمال فلاحين. وقد كان العمال الفلاحون محل اهتمام ماركس عندما درس الربيع العقاري في الكتاب الثالث من مؤلف رأس المال أو عند وصفه للصيغ الملموسة للتراكم البدائي في الكتاب الأول من المؤلف نفسه. وإذا وضعنا أنفسنا ضمن آفاق تحليلية أكثر تجريدا فيإمكاننا التفريق أيضا بين العمال المنتجين لأدوات الإنتاج (القسم الأول) والعمال المنتجين لمواد الاستهلاك (القسم الثاني). ومنذ آدم سميث وحيث درجة التأهل المهني تفرق اللغة الانكليزية بين عمال الحرف (trades) والعمل المختص (Skifull labour) والعمال غير المؤهلين (Common labour). أما اللغة الفرنسية فهي تفرق منذ تصنيفات Croizat-Parodi بين العمال المحترفين ذوي التكوين الكامل والقائمين بالعمل المعقد والعمال المختصين ذوي التكوين السريع والميداني غالبا الذين يقومون بعمل لا يختلف كثيرا عن العمل البسيط والعمال غير المؤهلين الذين يتصفون بغياب التكوين ويقومون برفع الأشياء ونقلها وهو عمل لا يستوجب سوى المؤهلات البدنية. وقد اعتمد ماركس خلال أعماله الوصفية الملموسة على تصنيفات قريبة من التصنيفات السابقة وذلك عندما قابل هيئة المختصين المراقبين للآلية العامة للمصنع القائمين بالإصلاحات الضرورية بالعمال المشتغلين على الآلات وبالعمال غير المؤهلين. غير أنه تحدث عندما وضع تحليله في مستوى أكثر تجريدا واعتبارا لمدة التكوين الضرورية عن العمل البسيط وعن العمل المركب وكذلك عن العمال المهرة وغير المهرة الذين يختلفون حسب أهمية نفقات التدريب التي

تحتويها قوة عملهم. ويمكن وفقا لكيفية التدخل في سيرورة العمل إيجاد نموذجين من التفريق. يقابل النموذج الأول العمل الفكري بالعمل اليدوي محولا القوى الفكرية للإنتاج إلى سلطة رأس المال على العمل. ويقابل النموذج الثاني العمال ذوي التكوين الشامل والتام القادرين على التدخل خلال كامل عملية تطور العمل والذي يمثل عريف التعاونية رمزا له، بالعمال المجزئين الذين ينحصر عملهم في لحظة محدودة من سيرورة الإنتاج مثل أولئك الخاضعين لنظام العمل المسلسل. وفعلا «يحول العامل المجزأ [خلال عمله] كامل جسده إلى جهاز آلي ليس له من مهمة غير القيام بالعملية البسيطة والوحيدة ذاتها التي ينفذها طوال حياته». وفي فترة لاحقة اقترح الباحثون المتبنون للنهج الماركسي ولتقليده، تفريقات أخرى عندما طرحوا تعارضا (بقي محل جدال شديد) بين الطبقات العمالية القديمة والجديدة (ماليه Mallet)، مقابلين عمال الصناعات ذات الإنتاج النمطي بعمال المسارات والورش (كوريا Coriat) مازجين نوع العمل ومثله العمل، مقترحين توزيع مجموع العمال إلى عمال أوليين وعمال ثانويين، إلى عمال مستقلين وعمال خاضعين، الخ. وإذا استندنا إلى الوضع العمالي فإن التفريق الذي يتبادر مباشرة إلى الذهن يكون بين العمال المشغولين والعمال غير المشغولين. وقد قابل ماركس عبر مصطلحات مزاجية، الجيش النشط بالجيش الاحتياطي الذي يتفرغ بدوره إلى عديد الأصناف المكونة للفيض السكاني المتذبذب والمستتر والراكد والبروليتارية الرثة (Lumpenproletariat). وأخيرا ومن منظور اقتصادي فإن التعارض الكبير يقع بين العمال المنتجين الذين يخلقون القيمة الزائدة باستخدامهم لوسائل الإنتاج والعمال غير المنتجين الذين -رغم نفهم- لا ينشطون إلا ضمن عملية تطور التداول. وبالمعنى الدقيق للمصطلح يمكن أن نعتبر أن العمال غير المنتجين لا ينتمون إلى الطبقة العمالية رغم انتسابهم للعامل الجماعي:

إذ لا يساهم عملهم مباشرة في الإنتاج المادي، غير أنهم يشكلون رغم ذلك جزءا من مسار إعادة

الإنتاج الرأسمالية الرابطة بين إنتاج البضائع وتداولها.

إن مختلف هذه التصنيفات ترجع في النهاية إلى الرؤى المتباينة التي تكمن وراءها تصورات مختلفة لتقسيم العمل: يقول ماركس: «إذا اقتصرنا على اعتبار العمل ذاته فمن الممكن تسمية تقسيم الإنتاج الاجتماعي إلى فروعها الكبيرة مثل الصناعة والفلاحة الخ بتقسيم العمل عموما وتسمي تقسيم هذه الأنواع من الإنتاج إلى أجناس وأصناف بتقسيم العمل خصوصا، وأخيرا نسمي تقسيم العمل داخل الورشة بالعمل التفصيلي». ولكن تجدر الإشارة خاصة إلى أن تطور القوى المنتجة يغير حجم مجموع العمال نفسه ويقلب باستمرار تركيبته الداخلية. وقد بين ماركس بعض هذه التغييرات عند تحليله لعملية الانتقال من التعاونية البسيطة إلى المانيفاكتورية وإلى الآلية. كما حلل أتباعه من بعده وبدورهم التغييرات التي استحدثتها بالأمس التيلورية والفوردية وتستحدثها اليوم التآلية (التأليل) في ظل الثورة العلمية والتقنية مبرزة هكذا حركة التأهل/عدم التأهل التي قد تميز المجموعة العمالية في المرحلة المعاصرة⁷.

وبالإضافة إلى هذه الظاهرة وفي أفق اقتصادي يمكن إثارة ظاهرتين أخريين. تتمثل الظاهرة الأولى في تلك التي يمكن ملاحظتها في تغيير العلاقات بين العمل ومادة الإنتاج إذ يبدو أن تنظيم العمل يؤدي إلى انتزاع متزايد لمهارة العامل ولمعارفه وهو ما عبّر عنه التأييب الشهير الصادر عن تيلور عندما قال: «لستم هنا لتفكروا». وفي الوقت نفسه فإن عملية تطور العمل الخاضعة لقانون الجماعة المتزايدة تعطي لصورة العامل الاجتماعي واقعا راسخا أكثر فأكثر. أما الظاهرة الثانية فهي تخص الأجرة

⁷ Karl Marx , Critiques de L'économie Politique,p314.

المخصصة لتجديد قوة العمل. فإذا كان الأجر يحدد في إطار الرأسمالية مبدئياً بقيمة قريبة من قيمة قوة العمل فإن مسارات عديدة تدفع إلى خلق فوراق دائمة إلى حد ما. ويمكن أن تتم جزئياً عملية تجديد قوة العمل عند التركيبات الاجتماعية السائرة في طريق الانتقال إلى الاشتراكية عبر الفئات ما قبل الرأسمالية، وبذلك يبقى الأجر دون قيمة قوة العمل. وعندما ترمي الآلية بالنساء وبالأطفال في مظهر التصنيع فإن قيمة قوة العمل تنقلص نظراً إلى أن نفقات تجديد هذه القوة أصبحت موزعة بين عدد كبير من العمال. وفي العالم المعاصر يمكن أيضاً أن تدفع الجتمعة المتزايدة لتجديد قوة العمل إلى تباين أجرة قوة العمل عن قيمتها. وبالعكس يمكن للأجرة أن تحتوي على بعض عناصر القيمة الزائدة وهو ما ينطبق عامة على كوادر التسيير والإدارة الذين لا ينتسبون في الواقع إلى صنف العمال، وكذلك على الارستقراطية العمالية التي بإمكانها الانتفاع بجزء من إعادة الأرباح الاستعمارية الزائدة، وفي نظرنا يمكن حصر فائدة التحليل الاجتماعية والاقتصادية لوضعية العامل التي قام بها ماركس في ثلاثة اتجاهات وهي على التوالي اصطلاحية، تجريبية وموضوعية. وقد وجدت طبعا عند ماركس ترددات حول الألفاظ المستعملة، غير أن التحول الاصطلاحى الذي نلاحظه بالمقارنة مع من سبقوه، يبدو لنا ذا قيمة، حيث إنه في حين كان الاشتراكيون إلى ذلك التاريخ يتوجهون إلى الفقراء وإلى الشعب فإن التحول في ميدان علم الدلالة الذي ظهر عند برودون المتحدث عن الطبقات العمالية وعن المنتجين ينقلنا من دائرة التداول إلى دائرة الإنتاج. ثم إن الانتقال إلى استعمال المفرد (الطبقة العمالية) الذي ميز ماركس كان مقصوداً: فهو يوضح لنا كيف يرمي التصنيع فعلياً في المصهر الواحد بأفراد قادمين من كل فئات السكان ويجانسهم مبدلاً كلية غير متميزة بوحدة عضوية. وقد ألح ماركس في عدة مناسبات على أن الآلية بتبسيطها الأقصى لتقنيات الإنتاج توحد مختلف الفئات وتؤسس «طبقات العمال العصريين الذين لا يعيشون إلا كلما وجدوا الشغل، والذين لا يجدون الشغل إلا كلما نَمَى هذا الشغل رأس المال». ومن ناحية ثانية تأتي فائدة كتابات ماركس من المواد والأدوات التجريبية التي استعملها. وفي الواقع لا يعني هذا تجديداً كاملاً إذ إن التحقيقات العمالية تعددت في منتصف

القرن وأشهرها تحقيق Villermé. وقد عمق ماركس ما قام به إنجلز من وصف وأورده في «وضعية الطبقة الكادحة في انكلترا» وأثرها معتمدا كثيرا على تقارير مفتشي المصانع الانكليز وذلك سواء عند وضع الكتاب الأول من مؤلف رأس المال أو عند كتابة مؤلف الغروندريسه (Grundrisse) وأوضح أنه لا يمكن تحليل العلاقات الطبقيّة بمعزل عن المستوى الذي بلغته القوى المنتجة المادية منها والبشرية. بل أكثر من ذلك قام ماركس وهو غير راضٍ بالأدوات المجمعّة من قبل أسلافه والتي استعملها -يوم 20 أبريل 1880- في تحقيق عمالي واسع في المجلة الاشتراكية حيث سحب النص في 25 ألف نسخة وكان يهدف إلى توفير «معرفة صحيحة وإيجابية للظروف التي تعمل فيها الطبقة العمالية وتتحرك في صلبها وهي الطبقة صاحبة المستقبل». وتنقسم الأسئلة المثة الواردة في هذا التحقيق إلى أربع مجموعات: بنية المؤسسة (تركيبية اليد العاملة، التنظيم التكنولوجي والاجتماعي للعمل، سلامة العمل) وشروط العمل (توقيت العمل، تشغيل الأطفال) والوضع القانوني (طبيعة العقد، ترتيب الأجور والقدرة الشرائية الناجمة عنها) والنشاط العمالي (تأسيس النقابات، الإضرابات). ومن ناحية ثالثة، فإن فائدة وتحليل ماركس تكمن بلا شك في المضمون أساس. فإذا كان صحيحا أن «البحث عن السر الأكثر عمقا وعن الجوهر الخفي لكل نظام اجتماعي يجب أن يكون من خلال العلاقة المباشرة بين مالك وسائل والإنتاج المباشر...»، فإن رأس المال وكامل أعمال ماركس تعتبر تفسيراً وبلورة لهذه العلاقة. ومن حيث إن هذا المؤلف هو نقد للاقتصاد السياسي كان في الإمكان وفي أقصى الحالات إعطاؤه عنوان العامل وذلك ليس فقط لأن رأس المال لا يمثل سوى عمل متراكم بل وخاصة لأن مقابل إيجابية رأس المال «يمثل البروليتاري الجانب السلبي من التناقض» ولأن العلاقات بين رأس المال والعمل، بين البرجوازي والعامل هي في النهاية علاقات جدلية الوحدة والتعارض.

المطلب الثالث: الاتجاه التفاعلي

ان الاتجاه الخاص بالنظرية " التفاعلية الرمزية" قد نما و تطور الي جانب الدراسة الأكثر امبريقية للعمل التي خطت خطوات واسعة في نطاق دوائر جامعة شيكاغو و تكمن اصول هذا المدخل في دراسة تشارلز كولي و جورج هربرت ميد و يتلخص موقفهما في ان الفرد و المجتمع وحدات لا غني عنها تربطها علاقة قوية و مرتبطة أي ليست أحادية التأثير فالكائنات البشرية تبني واقعها في ظل عملية التفاعل مع الكائنات البشرية الأخرى.

وبري التفاعليون الرمزيون أن التفاعل و الاتصال بين الأفراد و الجماعات يعتمد علي استخدام الرموز مثل الكلمات و الحركات و اللباس و غيرها , و يكسب الطفل كيانه من خلال التنشئة الاجتماعية .

و تتضمن هذه العملية إدخال الرموز التي تتمحور حول مفهوم الذات لجعل الحياة الاجتماعية ذات معني, و يجرى اكتساب إدراك الذات من خلال أخذ دور الآخر و بالتالي تتعلم الكثير عن التوقعات التي تتطور لدينا عن الآخرين, و يساعدنا هذا في تحديد الدور الذي سنلعبه في ظل موقف معين. و من أهم الدراسات التي قام بها التفاعليون هو دراسة تأثير القيادة علي سلوك الجماعة في معظم المواقف التفاعلية الممكنة , فقد قام لبيت و هوأيت بدراسة تحمل عنوان " القيادة و حياة الجماعة" و ترتبط هذه الدراسة بسلسلة الدراسات التي بدأت في الثلاثينيات تحت إشراف كورت ليفين التي تم مراجعتها للمقارنة بين أنماط القيادة و تعتمد هذه الدراسة علي ملاحظة المناخ العام للجماعات و تأثير الأنماط المختلفة للقيادة علي أنشطة الجماعات.

و قد أخذت العينة من جماعة من العاملين بصناعة الأقمعة و كانوا متشابهين في الحيوية و الشعبية و حاولت الدراسة التعرف علي ملوكات الجماعة غداة مغادرة القائد للحجرة لفترة معينة , فكان من

نتائج هذه الدراسة انه وجد ان الجماعة تتأثر في السلوكيات التي تنتهجها بنوعية القيادة , فعند القائد الديمقراطي وجد ان غيابه لم يؤثر علي الجماعة بسبب استقلاليتها و استمراريتها في عمل مشروع , و هذا راجع للعلاقة الودية التي تسود الجماعة بالقائد , عكس الجماعة الذي يقودها قائد دكتاتوري فغيابه يؤدي الي نوع من الاسترخاء الحذر في كثير من الأحيان , مع تحقيق مستوي مقبول من الانجازات تميز فيه الجودة لصالح الجماعة التسلطية , أما جماعة حرية العمل فلم تحقق الانجازات المطلوبة كما كانت صناعتها غير جيدة و اظهروا استقلالاً ضئيلاً عن القائد و كان مستوي التعاون بين أعضائها منخفضاً.

و قد تم القيام ببعض المحاولات لتطبيق نتائج لبييت و هويت علي الجماعات في الصناعة لزيادة فعالية القيادة الرسمية حيث أوضح كوك و فرنش أن القيادة الديمقراطية تؤثر بشدة علي مواقف العمال تجاه العمال و وظائفهم , فقد واجهت إدارة المصنع صعوبات كثيرة من أجل أقناع العمال بقبول و التكيف مع ابتكارات و الاختراعات التكنولوجية , و وجدت شركة هارولد الصناعية أن عمالهم يعارضون التحسينات التي أدخلت علي إنتاج الملابس المترلية, و أعتقد كوك و فرنس انه ربما تكون المعارضة ناشئة عن شعور العمال بالإحباط عند تغيير عادات العمل الراسخة.

و قد أثبت فيما بعد أن من الضروري أشراك العمال في عمليات التغيير لكي يقلص حجم الرفض و بذلك القبول السهل بالتغييرات الممكن حدوثها.

و علي أية حال , فأن الرجل الذي أرسى التراث البحثي الخاص بالاتجاه التفاعلي هو روبرت بارك و هو صحفي سابق شجع الباحثين علي القيام بملاحظات اتنوجرافية عن حياة شيكاغو العادية و الانحرافية في ظل تراث الملاحظة بالمشاركة, و في ظل الاهتمام الدوركامي بما يسمى النظام الأخلاقي , نجد أنه أثر علي أفريت هيوجز الذي أثر بدوره علي نسبة كبيرة من الباحثين , و حيث كان دوركامي يميل إلي النظر إلي المهن باعتبارها نقطة بدء وهو أسلوبه في تعلم الأشياء الخاصة بالمتجمع.

- و يوجه الاتجاه التفاعلي اهتماما كبيرا للفرد و دوره في الحياة الاجتماعية كما يوجه اهتماما آخر للعملية التفسيرية الإنسانية تلك العملية التي يميل المدخل لإهمالها , و يمكن لنا في هذا الصدد أن نشير إلى مجموعة العوامل التي أدت بالتفاعليين إلى الاهتمام بدراسة الجماعة و ذلك علي النحو التالي⁸ :
- 1- الاعتقاد في أن دراسة سلوك الفرد داخل هذه الجماعات قد يلقي كثيرا من الضوء علي السلوك الإنساني بوجه عام , ومن هنا بدأ جورج زيمل و كارل كولي اهتمامهما بدراسة الجماعة , الأول من خلال تحليله للعلاقات الاجتماعية من حيث شكلها و خاصة السيطرة و التبعية و الثاني بالتركيز علي طبيعة الجماعة الأولية.
 - 2- التسليم بأن الوحدات التي يركز عليها دراسة الجماعات الصغيرة تجري في نطاق محدد من حيث الزمان و المكان , ومن ثم يصبح من الممكن إجراء الملاحظات الفعلية دون ان تعترضها الصعوبات التي قد تواجهنا عند دراستنا للظواهر في مجال أكبر من مجال الجماعات الصغيرة.
 - 3- الاعتقاد في أن دراسة الجماعة تتيح لنا فرصة ملاحظة عمليات تنمية الشخصية , و اكتسابها لعناصر الثقافة , و من ثم اعتبرت دراسة الجماعة بمثابة مدخل لدراسة أنساق الشخصية و الثقافة و المجتمع.
 - 4- توضح دراسة الجماعة أن المفهومات الشائعة في العلوم السلوكية و الاجتماعية مثل المكانة و الدور و الوظيفة و الدافعية و السمة و النمط الثقافي و غيرها , باعتبارها تجريدات عقلية لسلوك الأفراد في تفاعلهم بعضهم مع بعض , تفيد في فهم هذا السلوك و قد نجد في نطاق الجماعة من الوقائع المحسوسة ما يد عليها.

⁸ علي عبد الرزاق جليبي، علم اجتماع الصناعة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1990، ص 100-101.

إن التفكير في العمل يتنزل في سجلات مختلفة باختلاف الظروف التاريخية للتطور الفكري و لكن أيضا باختلاف الظروف التاريخية للعمل ذاته. وما ساد من تصورات حول العمل في الفكر القديم لم يكن من التفكير الاقتصادي في شيء، فالعمل في الفلسفة القديمة كان يدخل في باب الخدمة، كخدمة العبد للسيد في الفلسفات اليونانية. وظهر مفهوم العمل في شكله الحديث يتزامن وظهر السوق الذي يحيل على تبادل الجهود وشراء قوة العمل وتبادل الخيرات والخدمات ووجود أسعار وأجور وفضاءات محدّدة للعمل والبيع والشراء، والمبادلات والقوانين والبضائع والأفراد والمواصلات والجماعات والدول كتعبير عن مصالح مجموعات بل أن الدولة تحظر في السوق كمكون للسوق وراعية لوجوده وتنافسيته وايدولوجيته، لتجعل الناس يعتقدون في السوق وفي قوانينه. وهكذا صار العمل بضاعة بفضل السوق وكلما ازدادت الفردانية يصير السوق هو الرابط بين الفرد والجماعة وبذلك يتحوّل السوق إلى مجال للتنشئة الاقتصادية والاجتماعية. كيف يتحدّد، إذن، العمل في ظل اقتصاد السوق؟ وما علاقته بإنسانية الإنسان؟ ثم كيف يتحول مفهوم العمل من نشاط مؤسس لإنسانية الإنسان إلى نشاط نفعي قد يسلب الإنسان إنسانيته؟

يتحدّد الإنسان في العديد من السجلات الأتروبولوجية بما هو حيوان صانع للآلات. وصنّع الآلة يعني أن الإنسان لم يعد حيوانا، بما أنه إذا كانت لبعض الحيوانات أدوات فإنها لا تصنعها وحتى إذا وجدنا بعض التصرفات المشابهة لدى بعض الحيوانات لتصرفات الإنسان، كما هو الشأن بالنسبة للقدس، فإن استعمال هذه الأدوات يقتصر على مجرد استعمال الأدوات، وإذا كانت العصا التي يستعملها قرد المخبر يمكن أن تستخدم بطريقة مزدوجة فإنه ولا حيوان قادر على إنشاء محيط تقني أي نسق من الآلات المختلفة ذوات الأفعال المختلفة، حتى وإن كان عددها قليلا نسبيا.

هذا يعني أن صنع الآلات يمثل أحد الخصائص التي تميز الإنسان، لذلك لا بد من استبعاد الإسقاطات الأنثرومورفية على سلوك الحيوانات. و كحيوان صانع للأدوات يعمل الإنسان. «الإنسان يعمل» هي إذن معادلة لتمييز الإنسان، لكن قد يعترض بعضهم على ذلك باعتبار وجود ما يسميه "فولتير" ببهايم الجمع **Les Bêtes de sommes** إذ قد يعني ذلك أن الإنسان يمكن أن يكون بهيمة جمع أي يمكن أن يعمل كالحیوان. القدرة على صنع الآلات تميز الإنسان عن الحيوان ويبدو أن العمل قد يجعل منه بهيمة جمع. ولكن يجب أن نلاحظ أن فولتير يتحدث عن بهيمة لا عن حيوان فالبهيمة هي حيوان أهلي والحيوان الأهلي هو حيوان فقد بريته وتوحشه وبالتالي فخره ليصبح عبدا لسيده. وفي هذا المعنى العمل كالبهيمة هو أيضا العمل كالإنسان بما أنه لا يعمل إلا الحيوان المستعبد أي الحيوان الأقل درجة من الحيوان. وهكذا يبدو أن تمييز النبيل للإنسان كعامل قد يعين تدنيا انثروبومورفيا، والحيوان الصانع للآلة قد يصبح مرادفا للعبد.

يبدو، إذن، أن العمل، كمنشأ، يثوى داخله تناقضا، وهذا التناقض ينتج ربما عن تباين زوايا النظر إذ نستطيع القول بأن عنصر العبودية يرجع إلى العبد سواء كان ثائرا أم لا، وإلى السيد سواء كان واعيا بذلك أم لا. ومهما يكن الأمر فإن العمل يبدو ضروريا بالنسبة للإنسان، ورغم كون العمل ضروري فإن الحياة دون عمل تبدو جديرة بأن نتمناها، فنحن نتمثل دائما حياة آدم في الجنة كحياة محبّدة، فأدم لا يعمل بما أنه لم يكن في حاجة إلى إيجاد الغذاء إذ يتغذى مما يجده في عدن. ولكن الكتابة الدينية المسيحية تبين عكس ذلك إذ تقول لنا: "إن الرب الخالق أخذ آدم ووضع في جنات عدن حتى يزرعها ويحصدها" وهذا يعني أن العمل ليس لعنة ناتجة عن الخطأ الأول، ليس العقاب المسلط على آدم الذي لم يحترم القواعد الربانية فيعرق في الأرض حتى يحصل على الخبز، بل

إن هذا يعني حسب الأسطورة الإنجيلية نفسها أن العمل متماد مع الوجود الإنساني، لكن العمل لا العمل الشاق.

وإذا ما تركنا الأسطورة وبحثنا في الأطوبيا هذا النوع من الكتابة الأدبية الذي دشنته توماس مور **Thomas More**، والذي لا يوافق التقليد الأفلاطوني بما أن التقليد الأفلاطوني يعتبر العمل خاصية العبد وأن الإنسان الحرّ ليس في حاجة للعمل، ذلك أن كلّ الناس عند مور و حتى عند "كانبانلا" **Campanella** في «مدينة الشمس» يعملون ويجب ربما أن نكون من الآلهة أو نكون مقادين من طرف الآلهة حتى لا نعمل.

العمل، إذن، ليس عقابا من السماء أو شيئا مضافا اصطناعيا على الطبيعة الإنسانية، بل هو ضرورة نستطيع أن ننظمها بطرق مختلفة كما تفعل الأوطوبيات لكن لا نستطيع حذفها، فعلى خلاف كلّ الحيوانات يكون للعمل معنى وضرورة بالنسبة للإنسان. ولا حيوان في حاجة للعمل ليعيش وليحافظ على بقاءه فكلّ الحيوانات تعيش على الطبيعة إذ هي كلّها مدينة للطبيعة في عطائها أو في جذبها في ما هو ضروري لبقائها. وعلى عكس ذلك يقيم الإنسان علاقة مخالفة مع الطبيعة، ولا يمكن له أن يكتفي بانتظار هدية من الطبيعة لتؤمن له ظروف عيشه فالإنسان ذاته مطالب بإنتاج العناصر الضرورية لضمان بقاءه بالعمل. وهذا يعني أن الإنسان قبل يستهلك ما تقدمه له الطبيعة عليه أن يشكله نظرا لكون الإنسان له حاجات كثيرة ومتنوعة ولا يستطيع أن يعيش بطريقة سلبية في حضن الطبيعة إذ عليه تحويل هذه الطبيعة واستغلالها لمصلحته وفي كلمة عليه أن يعمل. لكن هل أن الطبيعة لم تكن عادلة مع الإنسان إذ هي أجبرته على العمل؟

حيال هذه الضرورة الحياتية التي تفرض على الإنسان العمل حتى يحافظ على بقائه، كثير هم الشعراء والمفكرين، وخاصة القدامى منهم، الذين اعتبروا أن السماء أو الآلهة أو الطبيعة ذاتها لم تكن عادلة مع الإنسان بأن أجبرته على إنتاج ما يحتاجه لنفسه عوض أن تهدي له دون شقاء كل الوسائل الضرورية لرغد عيشه. وأفلاطون عندما يثير أسطورة برومثيوس (اله النار) يشير إلى نوع من اللاعدالة الالهية بما أن الآلهة لم تنصف الإنسان عندما أجبرته على العمل. غير أن كانط يذهب عكس ذلك إذ يرى أنه من العبث لوم الطبيعة والآلهة لأن الطبيعة البشرية ذاتها تقتضي اهتمامات حتى وإن كانت مفروضة عليها، وأنه إذا كانت الطبيعة سخية مع الإنسان ومكنته من أن يعيش في بطالة تامة فإنها لن تضر فقط بالمصير النهائي للإنسان، بل أكثر من ذلك إن ضرورة الاهتمام أي حاجة الإنسان لأن يكون له هدف يسعى إلى تحقيقه ليست ناتجة عن أسباب اقتصادية واجتماعية فالعمل له أيضا دور نفسي بما أن البطالة تحكم على الإنسان بالانغلاق على ذاته وعلى أن يعيش لبطنه كما يقال عادة. والإنسان الذي ليس له اهتمام طوال الوقت ينتهي إلى أن يصبح مهووسا بشخصه وينتهي ضرورة إلى الانهيار العصبي والكتابة لذلك يجب أن تسير حياة الإنسان بطريقة متواترة بين العمل والراحة التي ليس لها من معنى إلا بالنسبة للعمل فالراحة دون عمل ليست إلا علامة الحياة العاشبة التي لا تليق بالإنسان ولا تتماشى مع طبيعته. ذلك هو معنى قول كانط: «وإننا لنخطئ بنفس القدر إن تخيلنا أنه لو بقي آدم وحواء في الجنة، لما كان لهما فعل سوى الجلوس معا و إنشاد أغان رعوية و تأمل جمال الطبيعة. فلو تحقق ذلك لعذبهما القلق و عذب أيضا أناسا آخرين في وضع مماثل.»

لكن يبقى المشكل مطروحا فإذا كان العمل ضرورة حياتية وجودية بالنسبة للإنسان فلماذا

نحلم بحياة بدون عمل؟

إن هذا المشكل يرتكز في الحقيقة على انزلاق في المعنى مولد للبس فنحن لا نقابل العمل بغيا به بل بأوقات الفراغ ونجد عند اللاتينيين زوجا أكثر دقة للتعبير عن هذا التقابل فاللاتينيون يسمون أوتيوم

Otium أي وقت الفراغ (Loisirs) الوقت الذي لا ينشغلون فيه بالنيقوسيوم negotium

أي الأعمال الحقوقية والسياسية بالأساس. فلا يتعلق الأمر، إذن، بفراغ بمعنى الاسترخاء غير النافع اجتماعيا ولا يتعلق الأمر باللعب بما أن اللعب ممتع في حد ذاته واللعب للأطفال أما لعب الكبار فله هدف آخر مثلما بين ذلك كانط. وقت الفراغ هو وقت العمل النافع اجتماعيا أو فرديا ولا يختلف عن النيقوسيوم إلا بكونه عمل غير ملزم. أن يكون لنا وقت فراغ لا يعني أن لا نعمل شيئا بل يعني أن نعمل ما نريد لأن لنا الوقت للقيام به. فالعمل هو إذن ضرورة ولكن ضرورة تغير من طبيعتها فأما أن يكون ملزما وإما أن يكون غير ملزم أي عمل في أوقات الفراغ.

يجب على الإنسان أن يعمل إذن، ولكن ورغم كون العمل ضرورة بالنسبة للإنسان فإنه ليس فطريا عنده، فالطفل لا يعرف منذ ولادته أن عليه أن يعمل و أن العمل سيصبح ضروريا بالنسبة إليه والطفل يعرف الأكل والشرب والحركة بطبيعته ولكن العمل وضرورة العمل ليحافظ على بقائه هي أشياء لا يتعلمها إلا بالتربية. وهذه مفارقة يحيل إليها كانط، فكون العمل ضروري بالنسبة للإنسان لا يعني أنه قادر على العمل بطبيعته بل هو يتعلم كون العمل ضروري، ولا يعلم ذلك بالفطرة فالإنسان ليس له ميل طبيعي للعمل والطفل الذي تتركه لذاته لا يقرر العمل من ذاته. إنه، قطعاً، سيتفطن إلى كون العمل ضروري عندما يستحيل عليه تلبية حاجياته بطريقة أخرى غير العمل ولكنه لا يستطيع أن يعمل لأن العمل أو بالأحرى القدرة على القيام بعمل أو، إن شئنا التدقيق، بشغل هو شيء مكتسب وليس فطريا فينا لذلك فإن معنى العمل وفكرة ضرورته وظروف مارسته هي أشياء نعلمها للأطفال تدريجيا.

ولكن إذا كان العمل ضروري بالنسبة للإنسان كيف نقر أنه لا يرجع للغريزة الطبيعية وأنه

علينا أن نتعلم ضرورته منذ الطفولة؟ ألا يتضمن هذا الإقرار تناقضا؟

إن الأمر لا يتعلق بتناقض، ذلك أن العمل عند الإنسان لا يتأسس على طبيعته الحيوانية، فلكي نعمل يجب أن نفكر ونفكر قبل العمل وأثناءه، ثم إن الإنسان هو الكائن الوحيد الذي ينتج لنفسه ضرورة لا تأسس فقط على قوانين الطبيعة، بل تتأسس على الحياة الاجتماعية والقهر الذي تفرضه، وهذا التجاوز للمستوى الحيواني أين تسود الضرورة العمياء يؤسس ضرورات جديدة كضرورة العمل وضرورة تعلمه. وهذه الضرورات الجديدة تمثل في نفس الوقت شرط حرية الإنسان وتضعه بشكل كلي فوق العالم الحيواني بما أن الإنسان يرسم إنسانيته ويضمن انتماءه إلى النوع الإنساني بفضل العمل مثلما ذهب إلى ذلك ماركس.

والعمل بالنسبة لماركس هو قبل كل شيء ظاهرة توحد الإنسان بالطبيعة. ظاهرة يتمكن الإنسان بواسطتها من تنظيم ومراقبة تبادل المادة الذي يقيمه مع الطبيعة. فهو يفعل أمام المادة الطبيعية كقوة طبيعية، إذ يضع قواه الطبيعية التي تنتمي إلى جسده في حركة ليقطع مادة الطبيعة في شغل قابل للاستعمال في حياته الخاصة. وبفعله في الطبيعة، عند تشكيله للطبيعة، يشكل الإنسان طبيعته الخاصة وهذا يعني أن العمل بالنسبة لماركس يمكن الإنسان من تملك الطبيعة في شكل صالح للإنسان. ويتحدّد العمل في هذا المستوى كتشكيل في المعنى الحرفي للكلمة، فالإنسان من طبيعته أن يغير شكل المواد الطبيعية وأن يغير طبيعته الخاصة التي تتشكل بتشكيله للطبيعة. ولكي يتجاوز الصور الغرائزية والحيوانية المحضة للعمل يقيم ماركس مقارنة بين الإنسان والحيوان بالطريقة التي تبرز أن العمل خاصة إنسانية، يقول ماركس في "رأس المال": "إن العنكبوت يقوم بعمليات مشابهة لتلك التي يقوم بها النساج. والنحلة تلقن درسا لعدّة مهندسين في بنائها لخلايا الشهد. ولكن ما يميز للوهلة الأولى، وما يؤسس أفضلية أكثر المهندسين رداءة على أحسن نحلة، هو كون المهندس يبني الخلايا في رأسه قبل أن يبنيتها في الشهد".

وهذه المقارنة تبرز عنصرا أساسيا، فالإنسان يعمل ليعيش ولكن العمل ليس فقط ممكنا بتمثل هذه الغاية المفروضة من قبل طبيعة غير قابلة للتمثل مباشرة من طرف الإنسان، ولكن بقدرة الإنسان على التمثل المثالي للنتيجة قبل تحقيقها. فالأمر يتعلق إذن، بغائية مخالفة للغائية الخارجية البسيطة كتلك التي ترتبط بحاجة السكن كعلة غائية للبناء، لأنها تتأسس على القدرة على إنتاج صور لا تتبع فقط محيط المواد الطبيعية عند تشكيلها بل تضيف شيئا ما للطبيعة لأن هذه الصور محققة من قبل إرادة مطابقة لغاية خاصة هي غاية البناء. وهكذا فإن الإنسان يعوّض الطبيعة موضوع تبادلاته الأولى بمحيط ينتسب إليه وحده هو المحيط التقني. ذلك أن العمل عند ماركس، باعتباره العلاقة التي يقيمها الإنسان كمنتج مع الطبيعة، يشمل ثلاث عناصر:

* النشاط الشخصي للإنسان أو العمل في معناه الصرف بما هو تشكيل.

* الموضوع الذي يفعل فيه العمل.

* الوسيلة التي يستعملها في فعله هذا.

ويؤكد ماركس على أهمية الوسائل إذ هي التي تنتج اختلاف الأشكال المتنوعة لمسار العمل بما أنها تحدّد درجة فعالية النشاط الإنساني، وبالتالي إنتاجية العمل. وهكذا فإن "ما يميز فترة اقتصادية على أخرى ليس ما نصنعه بقدر ما هو طريقة الصنع، أي وسائل العمل التي تصنع بها"، وهو ما مكن ماركس من ضبط تطور تاريخ الإنسانية وفق اختلاف وسائل الإنتاج، بحيث يركز اهتمام ماركس على الصراع الدائم بين من يملك وسائل الإنتاج ومن لا يملكها ولذلك كان الاقتصاد في نظره المحدّد الوجود لأنظمة القيمية والدينية والتنظيمية للمجتمع.

ومن هذا المنطلق الاقتصادي يرى جون باتيست ساي Jean-Baptiste Say أن العمل

هو قبل كل شيء فعل منتج، نشاط مبدع للنفع. و المنفعة تتحد بإشباع حاجيات البشر، و هكذا

يكون إبداع المنفعة مرادف لإبداع للثروة، لا من جهة كون العمل يضيف مادة جديدة في الطبيعة يبدع أشياء، وإنما من جهة كونه يكتفي بتشكيل ما هو موجود بعد ويحوّله في شكل نافع أو أن يرفع في درجة نفعه. وبما أن النفع هو أساس القيمة التي للمنتج، فإن القيمة في حد ذاتها تمثل ثروة، و يكون العمل نشاطا منتجا للثروات. مع ساي نتحول إذن، من تحديد العمل كقيمة في حد ذاته إلى العمل المنتج للقيمة المتمثلة في النفع و بالتالي الثروة. وما يميز ساي على ريكاردو هو كون ريكاردو يعتبر أن القيمة الإستعمالية لمنتج ما لا تحدد ثمنه من جهة كون المنتج أنتج بالضرورة لإشباع حاجة ما، فالنفع جوهري في كل منتج ومع ذلك لا يحدد قيمته التبادلية مع ريكاردو. و ساي بهذه الإضافة يتزل المنتج و بالتالي العمل في السوق.

ذلك أن السوق يعني في الأصل المكان الذي تقام فيه التبادلات، و لكن التطور التجاري ثم بعد ذلك التطور الصناعي في الأزمنة الحديثة وسع مجال التبادلات وانواع البضائع المتبادلة، و أدى إلى تحولات اجتماعية متناسبة مع حرية تنقل الأشخاص والخيرات و ظهور الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج لنصل لمنظومة اقتصاد السوق الذي يمثلها النظام الرأسمالي و يصبح العمل ذاته بضاعة في السوق، سوق الشغل. و سوق الشغل في عبارات مبسطة هو تجارة يسعى من خلالها العامل إلى بيع جهد عمله بأعلى سعر ممكن و في المقابل يسعى من خلالها المشغل للحصول عليه فأبجس سعر ممكن. و مثاليا لا تدخل القيمة الإنسانية للعامل في عملية التبادل هذه، و إنما يتعلق الأمر فقط بسعر السوق للعامل، أي قدرته الإنتاجية ذهنية كانت أم يدوية. و لكن فعليا قد لا تكون عملية التبادل هذه سوى استبعاد ناتج عن مديونية العامل و ضرورة بيع جهده ليحافظ على بقائه أو في بعض الأحيان يقبل العامل تلقائيا بهذه العبودية في مقابر أجر خيالي بالنسبة إليه و لفترة مؤقتة. و مهما كانت النظريات الإقتصادية في هذا المجال فإن ما يعنينا من وجهة نظر فلسفية هو الربط الذي قد يبدو لنا غريبا بعض الشيء بين العمل الذي ينظر إليه العامل باعتباره لعنة، هذه البضاعة التي تباع و تشتري في الأسواق و العدالة الاجتماعية عند المنظرين الإقتصاديين و حتى عند الفلاسفة البراقماتيين. فكيف يمكن أن

نتحدث عن العمل كأساس للحرية الواقعية و العدالة في حين أن العمل المأجور يتأسس على

المرؤوسية و الإمتثال؟

الفصل الثالث

العمل ، محدداته ، ظروفه و طبيعته

المبحث الأول : طبيعة العمل

المطلب الأول: ماهية العمل

المبحث الثاني: بواعث العمل (الدوافع)

مقدمة

المطلب الأول: الحاجة و الدافع

المطلب الثاني: تعريف الدافع

المطلب الثالث: مفهوم الدافعية

المطلب الرابع: وظائف الدافعية و فوائدها

المطلب الخامس: خصائص الدوافع

المطلب السادس: بعض نظريات الدوافع:

أولاً: النظريات التي ترى الرضا عن العمل كأساس محرك للدافعية

1- نظرية ابراهام ماسلو

3 نظرية X Y

3- نظرية العاملين هيرزبيرغ

4- نظرية الحاجات لبورتر

ثانياً: النظريات التي ترى الخبرات السابقة للشباب و العقاب كأساس للدافعية

* نظرية التعزيز

ثالثا: النظريات المعرفية في الدافعية

1- نظرية التوقعات.

2- نظرية ماكيلاند.

3- نظرية المشاركة في تحقيق الأهداف.

المبحث الثالث: الروح المعنوية و الأداء

المطلب الأول: تعريف الأداء

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي

المطلب الرابع: أهداف الأداء الوظيفي

المبحث الرابع: الرضا الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

المطلب الثاني: العوامل المتصلة بالرضا الوظيفي

المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي

ان النظرة القديمة للعمل, التي اتخذها معظم السيكولوجيين المهنيين هي نظرة بسيطة , ظلت قائمة لأزيد من 50 عاما من علم نفس العمل و أزيد من قرن بالنسبة للإداريين.

و بالنظر إلى طبيعة العمل , فقد سلمت النظرة القديمة بالاعتقاد الوثيق بأن العمل الجسماني , انما هو لعنة فرضت علي الإنسان كعقاب علي الخطايا , و أن الإنسان العاقل يعمل فقط لكي يعيش هو و أسرته , أو اذا كان سعيد الحظ , لكي يحقق فائضا كافيا يساعده علي قضاء الأشياء التي يودها حقيقة. و بالنظر الى ظروف العمل , فقد افترض ان تحسين ظروف العمل سيتسبب في تخفيض بغض العامل الطبيعي له الى حد ما . و بالإضافة الي ذلك و فسيحفظه في صحة جيدة و و بالتالي سيحقق كفاية أكبر بالمعني الميكانيكي.

و أخيرا فبالنظر الى دوافع العمل وقد أكدت نظرية الثواب و العقاب أن الحافز الايجابي الأساسي هو المال و و الحافز السلبي هو الخوف من التعطل.

وقد تعدلت - في السنوات الأخيرة- هذه النظريات من وجوه عديدة . فقد سلم بأن بعض الناس , قد يحبون العمل وهذا فقط بتحسين بيئة العمل , وان الحوافز قد تتضمن الرفاهية و ايجابية التفاعل مع أوجه النشاط الاجتماعي. و قد أوجب التشغيل التام للعمال أو لائئك المضطلعين بأمر الصناعة في ان يعيدوا النظر في نظرية العصا. و لكن غلي الرغم من ذلك , فقد بقيت الافتراضات الأساسية دون تغيير.

فلا زال يفترض ان معظم الناس لا يعملون عن طيب خاطر , و أن المال هو أكثر الحوافز اجتدبا , و أن عمل السيكولوجي المهني هو أن يحدد تأثير بعض العوامل البيئية علي العامل كدرجة الحرارة , و

الإضاءة الجيدة او السيئة ... و هكذا. فدراسة الحركة و الزمن تحول العامل إلى آلة فاعلية باستبعاد الحركات العاجزة .

و قد أوضحت الأبحاث الحديثة أن وجهات النظر هذه غير صحيحة و نعرض في هذا المجال , أسباب افتراض أن البيانات التالية أقرب الي الواقع :⁹

1- العمل جزء جوهري في حياة , ما دام ذلك المظهر من الحياة الذي يعطيه المكانة و يربطه بالمجتمع .

و عادة ما يحب الرجال و النساء أعمالهم , و عندما يبغضونه , فإن الخطأ كامن في الظروف النفسية الاجتماعية للعمل أكثر منه في العامل.

2- ليس للحالة المعنوية للعامل (سواء أكان يعمل عن طيب خاطر أم لا) مهما كان علاقة مباشرة

بالظروف المادية للعمل. فالأبحاث في درجة الحرارة , و الإضاءة , و دراسة الحركة و الزمن و الضوضاء , و الرطوبة ليس لها أي تطبيق علي الحالة المعنوية , بالرغم من أن لها تأثيرا علي الصحة الفيزيائية و الراحة.

3- هناك حوافز عديدة, و أقلها أهمية في الظروف الطبيعية هو المال فالتعطل حافز أساسي سلمي ,

لأنه حافز حقيقي تماما. أي ان التعطل يخافه العامل فهو يفصل الإنسان من مجتمعه.

⁹ عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، دار النهضة العربية، بيروت، 1995. ص18.

من الصعب علينا أن نعرف بالضبط ماذا نعني باصطلاح "عمل" , فلو كان التعريف علي أساس الأجر, فيستبعد العمل الشاق لربة البيت , و ان كان علي أساس السرور و الاختيار , فنستطيع ان نري بسهولة أن العمل و اللعب عند بعض الناس هو نفس الشيء .

لنري المثال التالي : في جماعة من مصانع لندن , كسب ثلاثة رجال في أوقات مختلفة مبالغ كبيرة من مراهنات كرة القدم , وبعد وقت قصير من الاستمتاع عادوا الي عملهم المعتاد , اثنان ال عمل تكراري روتيني و الثالث كبراد . مع ان النقود التي تحصلوا عليها كافية تماما اذا ما استمرت بشكل مناسب لأن تعينهم علي ان يعيشوا في راحة طوال حيلتهم . و في مصنع آخر يجيل عائلاته إلي المعاش في سن 55 معطيا اياهن معاشا سخيا , وجد ان كثيرا منهم يقفن علي أبواب المصنع كل مساء في انتظار صديقاتهن عند الخروج . و يستمرن في المواظبة علي حضور أي أحداث اجتماعية تجري في المصنع , و عندما يكون من الممكن الحصول علي عمل إضافي بعض الوقت خلال الشغل فأهن يكن علي استعداد دائما للانتظام فيه علي طيب خاطر . ولم يشعر الأفراد الذين قابلوا هؤلاء النساء أهن يهمن المال أولا (و في الحقيقة أنه بالإضافة إلي معاشهن , فكلهن تقريبا يقمن بأعمال إضافية جزئية و يحصلن علي مال كاف تماما)¹⁰ . و من الواضح أن كل ما يهمن أن المصنع مركز اجتماعي.

نستنتج من خلال هاذين المثالين أن العمل-أساسا- عبارة عن نشاط اجتماعي بوظيفتيه الأساسيتين من إنتاج البضائع التي يحتاجها المجتمع. و من ربط الفرد بنمط العلاقات الداخلية التي يبني عليها المجتمع.

¹⁰ عبد الفتاح محمد دويدار، مرجع سابق، ص 19.

ان للمكانة و الوظيفة أهمية كبيرة في السعادة النفسية للفرد , و أنهما غالبا ما يكونا مقترنان بالبيئة العاملة.

ان أي تعريف للعمل يبعده عن كونه نشاطا اجتماعيا لا يمكن الأخذ به علي الأطلاق. و لتوضيح ذلك أورد الأسناذ ميلر و فروم أنه : " لا ترتبط الدوافع للعمل بالحاجات الاقتصادية فقط , فالرجال قد يستمرون في العمل حتي و لو كانوا في غير حاجة الي منافع مادية . و حتي عندما تكون سلامتهم و سلامة أطفالهم مؤمنة , فأهم يستمرون في العمل. و من الواضح أن الأمور تجري هكذا لان المكافآت التي يتحصلون عليها من عملهم مكافآت اجتماعية , مثل الاحترام و الإعجاب من الزملاء , و في بعض الأحيان , يصبح العمل طريقا الي تأمين حاجات الأنا بالحصول علي السطوة و التغلب به علي الآخرين . و يقدم نشاط العمل – بالنسبة للجميع – الزمالة و الحياة الاجتماعية . و الصناعة هي المصدر الأساسي للمكانة , فعندما نحاول أن نعين شخصا غريبا , فان سؤالنا الأول هو ماذا يعمل؟"¹¹.

و للصناعة عملا ثانيا يبلغ من الأهمية درجة المحافظة علي الكفاية و رفع الانتاج , و هو أنما تقدم المجال الذي يحدد المكانة الاجتماعية لمعظم الرجال و النساء في الثقافات الحديثة . و الدليل علي ذلك, مايلي:

أ- يعمل كثير من الرجال و النساء – كما جاء في المثالين السابقين- عندما لا يكونون في حاجة مالية ماسة.

ب- من بين الاحداث التي تقع في مصانع متعددة , و التي تجعل من أن فكرة المال هو الأهم , فكرة لا معني لها , هو تكرار مطالبة العمال الذين يستلمون عملا جديدا ذا أجر أعلي بالعودة الي عملهم السابق بأجره الأقل...؟

¹¹ أ. براون، علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة السيد محمد خيرى، سمير نعيم الغول، محمود محمد الزيايدي، دار النهضة العربية، القاهرة، ص20.

ج- ان السعادة و الاهتمام بأمور المؤسسة اللذان يظهرهما المستخدمان ، عندما تعلن مكتب الاستعلامات عن تقدم الشركة ، تكون حقيقة و بلا تصنع. ما يظهر الارتباط الوثيق بين العمال و المؤسسة اذا ما عومل العمال ككائنات انسانية.

د- و نستسقي أكثر الأدلة القاطعة علي ما الذي يعنيه العمل بالنسبة للعامل من دراسة علي التعطل. فاذا كان الناس يعملون حقيقة من أجل المال فأن نوع ما يطلب منهم عمله لا يهم شيئاً . عندما كان الاقتراح أن الرجال العاطلين سيعملون شيئاً مقابل المساعدة التي سيتلقونها مثل حفر الحفر و ردمها ثانية لتتحقق من ان الفرد السوي لا يحتاج لأن نُخبره بأن القيام بهذا العمل الذي لا فائدة منه ليس عملاً علي الإطلاق ، بل يشعر به احتقاراً لشخصه. فإذا كان من الواجب أن يحس العامل بأن ما يعمل له بعض الدلالة ، أي أن عمله رباط بينه و بين المجتمع.

المقدمة:

لا يختلف اثنان في آن من بين أهم الأمور التي يتناولها علم نفس العمل هو موضوع الدافعية و الحاجات.

فالسلك بصفة عامة يتميز بثلاث مبادئ عامة و هي

1- انه سلك مسبب أي ان هناك سببا خلفه.

1 - ان وراء السلك دافعا معيناً .

2 - ان السلك يوجه تجاه تحقيق هدف معيناً.

إذن فالسلك لا ينشا من العدم بل يجب ان يكون سبب وراء ذلك والا لما اعتبر سلوكا و انما يمكن اعتبار ذلك علي انه غريزة يمكن تمثيلها بالحيوانية. ان للانسان مجموعة من الحاجات و الدوافع التي تسبب له حالة عدم اشباعها الي سلك معين بقصد اشباعها .

من خلال هذه المعادلة البسيطة امكن استنتاج مدي الاهمية التي يولها علم نفس العمل لهذا الموضوع .

المطلب الاول: الحاجة و الدافع

من الناحية اللغوية حاجات هي جمع حاجة و هي مشتقة من الحوج و هو الفقر اي ان الحاجة تدل علي افتقار الشخص لي ما.

و يرجع مصطلح الدافعية الي الاصل الاتيني **movere** التي تعني تحرك علي ان هذا التعريف محدود لا يصلح لشرح عملية الدوافع البالغة التعقيد¹².

و من وجهة نظر اخري اصل المصطلح **Motivation** انجلوساكسوني و قد احتفظ بمعناه الاصيل بمعنى ان هذا المصطلح يغطي مجموعة متغيرات تلعب دورا حيويا في حياة الانسان في العمل¹³.

اما في علم النفس فقد استخدمت الحاجة كمرادف لكلمة الدافع و هذا ما يتضح في كثير من تعريفات الحاجة و من اوائل هاته التعريفات ما اورده **Murray** ان الحاجة تكوين فرضي بين المثير و السلوك الناتج و هي العامل الذي يوجه السلوك الي نهاية معينة.

و يعرف لندال دفيدوف الحاجات يشير الدافع او الدافعية الي حالة داخلية تنتج عن حاجة ما و تعمل هاته الحالة علي تنشيط او استثارة السلوك الموجه عادة نحو تحقيق الحاجة المنشطة¹⁴.

¹² اندرودي سيزلاقي مارك جي ولاس ترجمة جعفر او القاسم احمد السلوك التنظيمي و الاداء معهد الادارة العامة المملكة العربية السعودية 1991 ص88.

¹³ Cristine Cloarec.Motivation au travail.tour d'horison des grand théorie.édition ESF 2004.op.p7.

¹⁴ لندال دفيدوف مدخل الي علم النفس ط2 دار ماكدوقال المملكة العربية السعودية 1994 ص441.

و لعل اشمل تعريف للحاجات هو تعريف فاخر عاقل الذي هو في نظري تجسيد للترتيب الهرمي
لماسلو فيقول انها افتقاد امر مفيد و مرغوب فيه و اساسي هذا الافتقاد يسبب اختلال في الفرد....و
تكون الحاجة الفيسيولوجية اذا كانت ذات صلة بالجسد كما تكون نفسية اذا ما اتصلت بالافكار و
المشاعر و تكون اجتماعية اذا ما كانت ذات مساس بالعلاقات الاجتماعية¹⁵.

المطلب الثاني: تعريف الدافع

يشير مصطلح الدافعيه : إلى مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل تحقيق
حاجاته، وإعادة الاتزان عندما يختل. وللدوافع ثلاث وظائف أساسيه في السلوك، هي: تحريكه
وتنشيطه، وتوجيهه، والمحافظة على استدامته إلى حين إشباع الحاجة.

إن السؤال "ما الذي يسبب السلوك ؟ " أو "ما الذي يدعو فلاناً إلى التصرف بالطريقة التي
يتصرف بها؟"

كان ولا يزال محور اهتمام، ليس علماء النفس فحسب، بل كل البشر أيضاً. وينظر إلى الدوافع عادة
على أنها المحركات التي تقف وراء سلوك الإنسان والحيوان على حد سواء، فهناك أكثر من سبب
واحد وراء كل سلوك، هذه الأسباب ترتبط بحالة الكائن الحي الداخلية وقت حدوث السلوك من
جهة، وبمثيرات البيئة الخارجية من جهة أخرى. بمعنى أننا لا نستطيع أن نتنبأ بما يمكن أن يقوم به الفرد
في كل موقف من المواقف إذا عرفنا منبهات البيئة وحدها، وأثرها على الجهاز العصبي، بل لابد أن

¹⁵فاخر عاقل علم النفس التربوي ط4 دار العلم للملايين بيروت 1987 ص391.

نعرف شيئاً عن حالته الداخلية، كأن نعرف حاجاته وميوله واتجاهاته، و ما يتعلق بنفسه من رغبات، وما يسعى إلى تحقيقه من أهداف. هذه العوامل مجتمعة هي ما تسمى (الدافع).

من هنا يمكن تعريف الدافع بأنه عبارة عن الرغبات و الحاجات و أي قوي مشابهة تسيير و توجه السلوك نحو اهداف معينة .

يعرف الدافع أيضاً على أنه: مثير داخلي يحرك سلوك الفرد ويوجهه للوصول إلى هدف معين ويعرّف الدافع على أنه: القوة التي تدفع الفرد لأن يقوم بسلوك من أجل إشباع وتحقيق حاجة أو هدف. ويعتبر الدافع شكلاً من أشكال الاستشارة الملحة التي تخلق نوعاً من النشاط أو الفعالية .

هناك علاقة بين الحافز والدافع ، حيث يعرف الحافز بأنه : الموضوع الخارجي الذي يحفز الفرد للقيام بسلوك التخلص من حالة التوتر، بينما يعني الدافع: ما يوجه سلوك الفرد نحوه أو بعيداً عنه لإشباع حاجة أو تجنب أذى. ويمكن التمثيل على ذلك بما يلي الطعام حافز — وهو موجود في البيئة الجوع دافع — وهو مثير داخلي الماء حافز — وهو موجود في البيئة العطش دافع — وهو مثير داخلي وتسمى الدوافع ذات المصادر الداخلية بأنها دوافع فطرية بيولوجية غير متعلمة، ويمثل على ذلك بدافع الجوع، والعطش، والجنس، والتخلص من الألم، والمحافظة على حرارة الجسم. أما الدوافع المتعلمة أو المكتسبة فإنها تنتج من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد في الأسرة، المدرسة، الحيّ، مع الأصدقاء، وباقي مؤسسات التنشئة الأخرى، وتنمو وتعزز هذه الدوافع من خلال عمليات الثواب والعقاب التي تسود ثقافة مجتمع ما. ومن الأمثلة عليها: الحاجة إلى التحصيل، والحاجة للصدقة، الحاجة للسيطرة والتسلط، والحاجة إلى العمل الناجح .

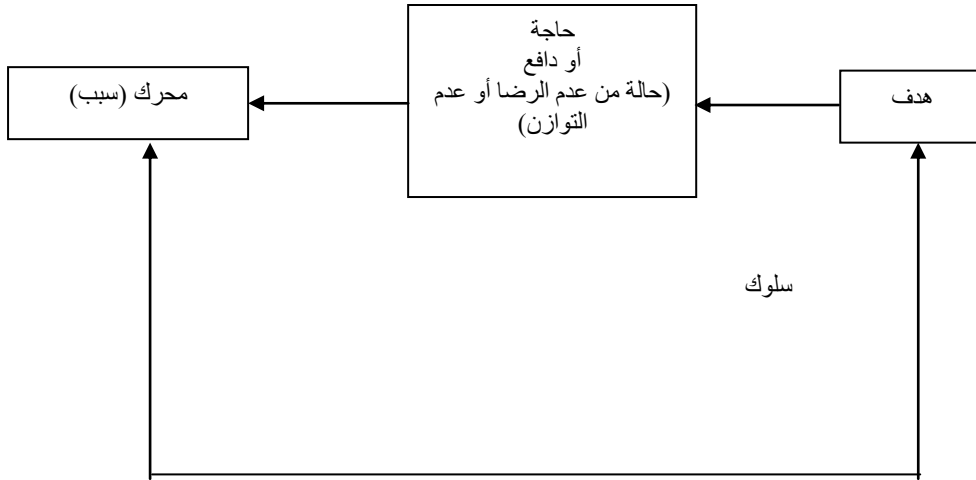
المطلب الثالث: مفهوم الدافعية :

يشير مصطلح الدافعية إلى مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل. فالدافع بهذا المفهوم يشير إلى نزعة للوصول إلى هدف معين، وهذا الهدف قد يكون لإرضاء حاجات داخلية، أو رغبات داخلية. أما الحاجة (Need) فهي حالة تنشأ لدى الكائن الحي لتحقيق الشروط البيولوجية أو السيكولوجية اللازمة المؤدية لحفظ بقاء الفرد. أما الهدف (Goal) فهو ما يرغب الفرد في الحصول عليه، ويؤدي في الوقت نفسه إلى إشباع الدافع وبهذا يمكن القول أن الدافع هو الجانب السيكولوجي للحاجة، ومن الواضح إذن أن الدافع لا يمكن ملاحظته مباشرة، وإنما نستدل عليه من الآثار السلوكية التي يؤدي إليها. وبهذا يمكن القول بأن الدافع عبارة عن مفهوم أو تكوين فرضي، ويرتبط به مفهوم آخر وهو الاتزان الذي يشير إلى نزعة الجسد العامة للحفاظ على بيئة داخلية ثابتة نسبياً، وبهذا ينظر العلماء الذين يتبنون وجهة النظر هذه إلى السلوك الإنساني على أنه حلقة مستمرة من التوتر وخفض التوتر. فالجوع مثلاً يمثل توتراً ويولد حاجة إلى الطعام، ويعمل إشباع دافع الجوع على خفض هذا التوتر الذي لا يلبث أن يعود ثانية. وتعرف الدافعية أيضاً: على أنها القوة الذاتية التي تحرك سلوك الفرد وتوجهه لتحقيق غاية معينة يشعر بالحاجة إليها أو بأهميتها العادية أو المعنوية (النفسية) بالنسبة له. وبذلك يمكن تحديد العوامل التي تدفع الفرد إلى التقدم في تحصيله، ومنها الشعور بالحاجة أو الأهمية القصوى التي تحكم الفرد (داخلية أو خارجية) كون العامل رهناً للظروف، أو فاعلاً في تشكيل الظروف، طموح العامل وأفكاره، اتجاهاته وقيمه وقناعاته، ميوله، مفهوم العامل لذاته، التوقعات .

وتعرف الدافعية أيضاً: بأنها شروط تسهل وتوجد، وتساعد على استمرار النمط السلوكي إلى أن تتحقق الاستجابات. وتعرف أيضاً على أنها: عملية أو سلسلة من العمليات، تعمل على إثارة السلوك الموجه نحو هدف؛ وصيانته والحفاظة عليه، وإيقافه في نهاية المطاف.

و يستخدم اصطلاح الدافعية ايضاً للتعبير عن مجموعة القوي الدافعة داخل الفرد التي تعمل علي استمرار نشاطه كإنسان بشري و تدفعه الي تحقيق مجموعة من الاهداف المحددة من خلال ممارسة انماط متنوعة من السلوك¹⁶.

و يمكن أن نضع النموذج الأساسي للسلوك و نبين مكان تلك القوي الدافعة فيه كما يلي:



النموذج الأساسي للسلوك*

¹⁶ محمد نجيب شاويش، ادارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر و التوزيع، 2005، ص 45.
* ابراهيم الغمري، الافراد و السلوك التنظيمي، دار الجامعات المصرية، الاسكندرية، 1982، ص 101.

تسهل الدافعية في تسهيل فهمنا لبعض الحقائق الخيرة في السلوك الإنساني. ويمكن القول بشكل عام أن الدافعية مهمة لتفسير عملية التعزيز وتحديد المعززات وتوجيه السلوك نحو هدف معين، والمساعدة في التغييرات التي تطرأ على عملية ضبط المثير (تحكم المثيرات بالسلوك) والمثابرة على سلوك معين حتى يتم إنجازه .

كذلك فإننا نتصرف عادة أثناء حياتنا اليومية وكأننا نتقدم نحو مكان ما أي أن سلوك الإنسان هادف فقد نجلس على طاولة وقتاً معيناً، وتناول ورقة وقلماً ونكتب صفحة أو أكثر ونضعها في مغلف ثم نضع عليه طابعاً بريدياً ونرسله بالبريد. لا شك أن كل هذه الأفعال قد حدثت ونظمت بسبب وجود هدف عند الإنسان، ولولا الدافع العالي لتحقيق هذا الهدف لما حدث ذلك كله .

كما أن الدافعية تلعب الدور الأهم في مثابرة الإنسان على إنجاز عمل ما، وربما كانت المثابرة من أفضل المقاييس المستخدمة في تقدير مستوى الدافعية عند هذا الإنسان. إن الدافعية بهذا المعنى تحقق أربع وظائف رئيسية، وهي:

1. الدافعية تستثير السلوك.. فالدافعية هي التي تحث الإنسان على القيام بسلوك معين، مع أنها قد لا تكون السبب في حدوث ذلك السلوك. وقد بين علماء النفس أن أفضل مستوى من (الدافعية الاستثارة) لتحقيق نتائج إيجابية هو المستوى المتوسط. ويحدث ذلك لأن المستوى المنخفض من الدافعية يؤدي في العادة إلى الملل وعدم الاهتمام، كما أن المستوى المرتفع عن الحد المعقول يؤدي إلى ارتفاع القلق والتوتر، فما عاملان سلبيان في السلوك الإنساني.

2. الدافعية تؤثر في نوعية التوقعات التي يحملها الناس تبعاً لأفعالهم ونشاطاتهم؛ وبالتالي فإنها تؤثر في مستويات الطموح التي يتميز بها كل واحد منهم. والتوقعات بالطبع على علاقة وثيقة بخبرات النجاح والفشل التي كان الإنسان قد تعرض لها.

3. الدافعية تؤثر في توجيه سلوكنا نحو المعلومات المهمة التي يتوجب علينا الاهتمام بها ومعالجتها، وتدلنا على الطريقة المناسبة لفعل ذلك. إن نظرية معالجة المعلومات ترى أن الطلبة الذين لديهم دافعية عالية للتعلم ينتبهون إلى معلمهم أكثر من زملائهم ذوي الدافعية المتدنية للتعلم (والانتباه كما هو معلوم مسألة ضرورية جداً لإدخال المعلومات إلى الذاكرة القصيرة والطويلة المدى). كما أن هؤلاء الطلبة يكونون في العادة أكثر ميلاً إلى طلب المساعدة من الآخرين إذا احتاجوا إليها. وهم أكثر جدية في محاولة فهم المادة الدراسية وتحويلها إلى مادة ذات معنى؛ بدلاً من التعامل معها سطحياً وحفظها حفظاً آلياً.

4. الدافعية - بناء على ما تقدم من وظائف - تؤدي إلى حصول الإنسان على أداء جيد عندما يكون مدفوعاً نحوه. ومن الملاحظ في هذا المجال - مجال العمل - على سبيل المثال: أن العمال المدفوعين للتفوق هم أكثر العمال أداءاً.

1 -الدافعية عملية معقدة التركيب و ذلك للاسباب التالية:

أ -لا يمكن رؤية الدافع للعمل بل يمكن استنباطه استنباطا.

ب - للانسان حاجات او توقعات متعددة تتغير باستمرار و قد تتضارب معا.

ج-يشبع الافراد حاجاتهم بطرق مختلفة مما يزيد العملية تعقيدا.

د- ان اشباع حاجة ما لانسان ما قد يؤدي الي زيادة في قوة تلك الحاجة و ليس الي

اطفائها.

ه- من النادر ان نجد دوافع و حاجات منفصلة بل كثيرا ما يكون مجموعة دوافع و حاجات.

و- ان السلوك لا يشبع في دميع الاحوال العامل فكثير ما تحدث تحولات و عقبات مما يؤدي

الي حدوث سلوك اخر غير السلوك الاشباعي للحاجات.

2 -الدافعية ظاهرة متميزة . ما دامت الدافعية تمثل قوة داخلية تحرك السلوك و توجهه عند الفرد

و ما دام كل انسان يمتلك خصائص تميزه فان الدافعية تغدو ظاهرة متميزة.

3 -الدافعية ذات توجه قصدي . و المقصود بذلك ان كل انسان او غامل في مؤسسة عندما

يقوم ما فانه يقوم بذلك باختياره و من ثمة تكون الدوافع التي دفعته ذات طابع قصدي.

4 -للدوافع وجوه و مظاهر عدة. ان الباحثين قد حللوا اوجه الدوافع و مظاهرها المختلفة فمنهم

من بحث في كيفية تحريكها و توازنها. و اخرون تناولوا كيفية توجيهها وجهة معينة و فريق

¹⁷ عبد البارى درة، و زهير الصباغ، ادارة القوى البشرية دار الندوى للنشر و التوزيع، عمّان، 1986، ص 452-454.

ثالث تناول العوامل التي تؤثر علي ديمومتها او كيفية ايقافها. ومن هنا نري ان للدوافع

وجوها و مظاهر متعددة.

5 ثمة نظريات متعددة تفسر الدوافع و هدف النظريات في النهاية هو التنبؤ بالسلوك الانساني .

و هذه الخاصية مرتبطة بالخاصية السابقة. فنتيجة لتعقد الظاهرة الدافعية ووجود عدة اوجه و

مظاهر للدوافع فاننا نجد عدة نظريات تناولتها بالعرض و التحليل. و الهدف النهائي الذي

ترمي اليه تلك النظريات هو التنبؤ بالسلوك الانساني. و نستطيع ان نتبين اهمية هذا الهدف

اذا علمنا ان الدوافع هي التي تسبب السلوك و تحدثه فاذا عرفنا الاسباب فاننا نعرف المسبب

او السلوك.

المطلب السادس: بعض نظريات الدوافع:

وفيما ياتي تعريف مختصر ببعض النظريات الرئيسية في مجال الدوافع.

اولا: النظريات التي تري الرضا عن العمل كأساس محرك للدافعية.

تعدد النظريات التي تقدم تفسيرات للدافعية عند الإنسان و لكنها و بحكم طبيعة الموضوع

حصيلة جهود الدارسين و الباحثين في مجال علم النفس . و سنشير هنا الي اهم تلك

النظريات حسب الافتراضات التي تستند اليها و الذي يؤدي وجودها الي مزيد من الرضا

عند العامل و بالتالي الي مزيد من الانتاج و من هذه النظريات :

1 نظرية سلم الحاجات لماسلو

2 نظرية X Y لدوجلاس ماكريجور.

3 نظرية فريديريك هيرزبيرغ

4 نظرية سلم الحاجات لبورتر.

1 - نظرية ابراهام ماسلو

يري ماسلو ان الناس يحرصون كل الحرص علي اشباع حاجاتهم وفق عملية هرمية اساسها نفسو-فسيولوجي. ويضع افتراضات اربعة تحكم مفاهيم نظريته¹⁸ و هي

—

1 إذا تم إشباع حاجة ما فإنها لا تعود دافعا للسلوك.

2 أن في كل إنسان شبكة حاجات معقدة مرتبطة.

3 أن الحاجات التي تقع في قاعدة الهرم يجب ان يتم اشباعها اولا قبل ان تكون

للحاجات التي تحتل المراتب العليا في الهرم تأثير علي سلوك الانسان.

4 تتفوق السبل و الطرق التي تشبع الحاجات العليا في عددها السبل و الطرق التي

تشبع الحاجات الدنيا .

اما حاجات الانسان المتدرجة غلي شكل هرم فهي خمس حاجات يمثلها

الشكل التالي¹⁹:

1 الحاجة الفيسيولوجية (الاساسية) : و التي تشمل الحاجة للأكل ، و

الشرب، و الهواء، و الراحة.. و غيرها و المطلوبة للأبقاء علي الجسم في

حالة توازن

¹⁸ محمد نجيب شاويش، مرجع سابق، ص25 .

¹⁹ Abraham H. Maslow . Motivation and Personality Harper anB brothers . New York.1954.pp.80-106.

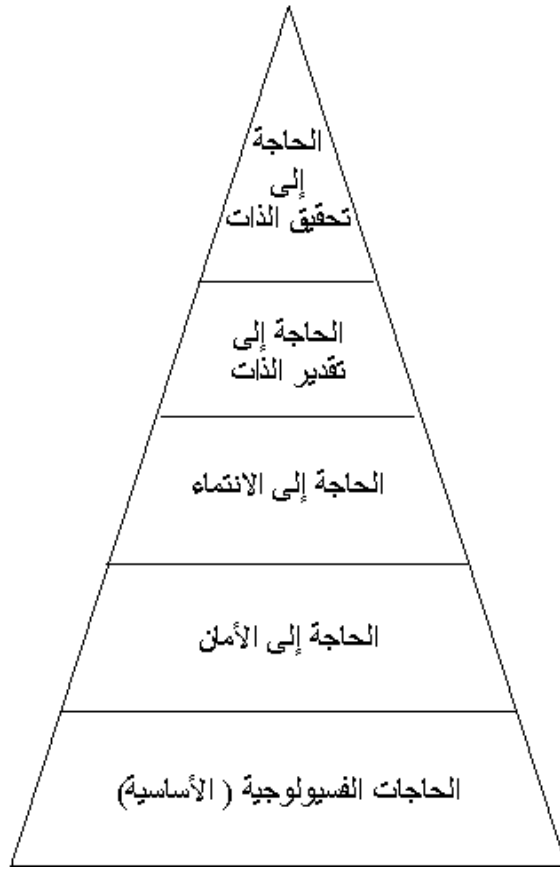
2 الحاجة الي الامان : والتي تشمل الحاجة الي الشعور بالامان و الاطمئنان ،
و الأستقرار و العد عن ما يهدد سلامة الانسان سواء كان تهديد ماديا أو
نفسيا.

3 الحاجة الي الأتماء : وهي الحاجة الي أن يكون للإنسان أصدقاء، أي أنما
تتعلق بالطبيعة الاجتماعية للأفراد و تشمل الحاجة لاقامة علاقات صداقة و
اتماء و تفاعلات ايجابية مع الاخرين .

4 الحاجة الي التقدير و الاحترام : و هي الحاجة بأن يشعر الإنسان إن
الآخرين يحترمونه و يقدرونه ، و الشعور بالإنجاز ، و بالقوة ، و بالدقة ،
و بالثقة في المنظمة ، و بالاستقلالية و الحرية ، و بالشهرة و المركز.

5 الحاجة الي تحقيق الذات : و هي الحاجة الي أن يحقق الانسان لذاته أي الميل
لدي الشخص ليصبح محققا فيما هو كامن فيه ، أو بمعنى اخر ماذا يمكن أن
يكون الانسان ، و يجب أن يكون. هذا الميل يمكن صياغته علي انه الرغبة
ليصبح الانسان أكثر فأكثر مما هو عليه ، أي ليصبح أي شئ هو قادر علي
أن يصبحه.

و تعتبر الحاجة الاولي و الثانية هي الحاجات الدنيا ، أما الحاجة الثالثة ،
الرابعة ، و الخامسة فهي الحاجات العليا.



(هرم ماسلو في تدرج الحاجات)

و على الرغم من بعض الاعتراضات التي أبدتها كثير من الباحثين علي نظرية ماسلو مثل : عدم وجود دليل مادي ملموس عن وجود خمس مستويات من الحاجات مرتبة ترتيبا هرميا ، و كذلك وجود أعمال قد تشبع أكثر من حاجة و ليس حاجة واحدة فقط ، كذلك وجود فروق فردية بين الأفراد لم يأخذها ماسلو بعين الاعتبار عندما ناقش نظريته ، مثال ذلك ان هناك أشخاص تكون الحاجة الي الامان عندهم أهم من حاجتهم الي المسكن ، و تظل هذه الحاجة قوية عندهم رغم حصولهم من الامتيازات ما يشبعها لديهم.

و رغم هذه الاعتراضات فان نظرية ماسلو تظل نظرية بسيطة وواضحة تصلح الي حد كبير لتفسير ظاهرة الدافعية بتحديدتها الحاجات التي تحرك السلوك الانساني . كذلك فان النظرية تقيم نوعا من

العلاقة بين إشباع الحاجات و الدافعية. فالحاجات غير المشبعة هي التي تحرك السلوك ، و اذا ما

تساوت حاجتان في قوتهما فانه يجب إشباع الحاجات الأولية أول²⁰.

2 - نظرية Y,X لدوجلاس ماكريجور:

وضع دوجلاس ماكريجور أنماطا مثالية حول مفهوم سلوك العامل ، وصف نمطا منها بنظرية

X. والنمط الثاني بنظرية Y.

و هي النظرية التقليدية للعامل . فمن مسلمات النظرية التقليدية للمنظمة قيامها بجمع عوامل الانتاج

و تنسيقها بالصورة التي ينتج عنها أكبر نفع اقتصادي ، كما أن المنظمة تقوم بالجمع بين العامل و

الالة و الموارد و الجهود البشرية و بالكيفية التي تعطي أكبر مردود اقتصادي . و ذلك نتيجة

لافتراضها عن حقيقة السلوك ومحدداته التالية التي تضمنها ماكريجور في نظريته X

1 الانسان بطبيعته كسول و لايجب العمل.

2 أنه خامل لا يريد تحمل المسؤولية في العمل.

3 يفضل الفرد دائما أن يجد شخصا يقوده و يوجهه و يشرح له ما يجب أن يقوم

به.

4 العقاب و التهديد بالعقاب من الوسائل الاساسية لدفع الانسان علي العمل .

أي ان الانسان انما يعمل خوفا من العقاب و ليس حبا في العمل.

5 لا بد من الرقابة الشديدة و الدقيقة علي الانسان لكي يعمل حيث لا يؤتمن

الفرد علي شئ هام دون رقابة

²⁰- عبد الباري دره، و زهير الصباغ. مرجع سابق، ص459.

6 - الأجر و المزايا المادية الأخرى هم من أهم جوافز العمل²¹.

و علي أساس هذه الافتراضات اتخذت الادارة التقليدية الخطط و الاساليب الملائمة لادارة الجهد البشري ، جعلت التهديد و الاشراف المحكم علي العاملين وسائلها .

ان هذه السياسة التقليدية في ادارة العاملين قد وضعت لتناسب مع افتراضات ظالمة في سلوك الأفراد أثبتت بطلانها العلوم الاجتماعية و تجاربها الكثيرة ، كما دحضتها حقائق علمية كثيرة نفت الصفات التي تم الصاقها بالانسانية و أثبتت انها لم تكن من صفات الموروثة ولا من طبائعه ، بل أنها الصداء لما تنتهجه الادارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة في السلوك البشري²².

نظرية Y:

تخالف هذه النظرية أولاً تلك الافتراضات في السلوك و التي وردت في نظرية X

فالنظرية هذه الي جانب ايمانها بدوافع العمل و حاجات العاملين فانها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بغض مظاهر السلوك الانساني و هذه الافتراضات :

1 - ان الجهد الجسمي و العقلي الذي يبذله العامل في العمل هو شئ طبيعي

كاللعب و الراحة. ان العمل يمكن ان يكون مصدر رضا و لذلك سوف

يتم انجازه و بشكل طوعي ، كما يمكن ان يكون مصدر عقوبة و بذلك

يتم تجنبه اذا كان ذلك ممكناً.

²¹ محمد نجيب شاويش ، مرجع سابق ، ص 50.

²² محمد قاسم القريوي. السلوك التنظيمي - دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1982. ص 38.

2- الرقابة الخارجية و التهديد بالعقاب ليسا الوسيلة الوحيدة التي تدفع

العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الاهداف التنظيمية ، اذ أن العامل

سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية و التوجيه الشخصي من أجل انجاز

الأهداف التي التزم بها.

3-ن العنصر البشري (وتحت ظروف عادية) يعرف كيف يبحث عن

المسؤولية وليس فقط قبولها.

4- في ظروف الحياة الصناعية الحديثة فان الطاقات الكامنة للعنصر البشري قد

تمت الاستفادة منها بشكل جزئي.

5- يعمل الانسان املا في الحصول علي المكافأة لا خوفا من العقاب ، ان أهم

مكافأة للفرد ، علي سبيل المثال ، تتمثل في الرضا الشخصي ، و اشباع

حاجة تحقيق الذات و الذين قد يحققهما في عمله الذي يقوم به.

تلك هي افتراضات نظرية Y و التي تركز علي القيادة من خلال الدافعية بالاهداف ، و من خلال

السماح للمرؤوسين لتحقيق الرضا الشخصي ما دامت تساهم و تؤدي الي تحقيق أهداف التنظيم.

3 - نظرية العاملين هيرزبرغ

لقد قدم هيرزبرغ وزملاؤه نظرية في الدوافع عام 1959 ,ومنذ ذلك التاريخ ونظريته موضع اهتمام

كثير من الباحثين والمديرين .

تركز نظرية هيرزبرغ على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد العاملين , وقد قام هيرزبرغ بدراسة استطلاعية (عن طريق المقابلات) لمتين من المحاسبين و المهندسين في تسع شركات مختلفة في مواقع مختلفة محاولا فهم شعورهم حول الأعمال التي يقومون بها , وقد توصل من تلك الدراسة والمقابلات إلى تصنيف مجموعتين من العوامل سمي المجموعة الأولى العوامل الدافعة والمجموعة الثانية الوقائية .

أما المجموعة الأولى (العوامل الدافعة) فتشمل العوامل الآتية :

- 1 - للرضا في حال الشعور بالإنجاز .
 - 2 - الاعتراف نتيجة الإنجازات في العمل .
 - 3 - العمل نفسه كونه مهما لأنه إبداعي وفيه شيء من التحدي .
 - 4 - التطور والنمو الشخصي.
 - 5 - إمكانية التقدم في الوظيفة .
 - 6 - المسؤولية ومدى سيطرة الشخص على وظيفته وتحكمه بها و مدى مسؤوليته عن الآخرين .
- وأخيرا اتفق بعض العلماء مع هيرزبرغ واعتبروا هذه العوامل على أنها عوامل داخلية لأنها تنشأ بشكل أساسي من داخل العمل الذي يتم تنفيذه .

أما المجموعة الثانية فهي العوامل الوقائية (الصحية) وتشمل :

- 1 - سمياة وإدارة الشركة .
- 2 - الإشراف الفني .
- 3 - العلاقات المتبادلة مع المشرفين والزملاء الراتب .
- 4 - الأمان الوظيفي .

5 ظروف العمل.

6 -المركز.

وأخيرا أشار العلماء إلى هذه العوامل على أنها عوامل خارجية لأنها تنشأ خارج نطاق العمل المباشر المتعلق بالوظيفة التي يتم إنجازها .
لقد بين هيرزبرغ أن العوامل الدافعة أن وجدت فهي تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعورا ايجابيا لدى الأفراد وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية.

إلا أن أفكار هيرزبرغ , كما هو الحال مع ماسلو ,قد قدمت إطارا هاما ومفيدا لحاجات متنوعة ,وبينت المكافآت والتي تعتبر مهمة في دفع العاملين للعمل ,ألا أن نظريته فشلت كونها لم تقدم نموذجا دقيقا كعملية تبين كيف تؤثر هذه الحاجات على سلوك الأفراد و
إنجازهم²³.

4 - نظرية سلم الحاجات لبورتر:

تشابه هذه النظرية إلى حد كبير مع ما جاء به ماسلو مع اختلاف شكلي بسيط يتمثل في إعادة النظر في ترتيب أولوية الحاجات حيث تم استبدال الحاجات الفسيولوجية (الأساسية) عند ماسلو بالحاجة إلى الأمن كحاجة أساسية في أسفل الهرم عند بورتر , كما تم إضافة الحاجة إلى الاستقلالية في هرم بورتر في مرحلة مستقلة بها حيث أصبح سلم الحاجات كما هو في الشكل التالي²⁴ .

²³عبد الباري دره و زهير صايغ ، مرجع سابق ص 459.

²⁴محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي - دراسة للسلوك الأنساني الفردي و الجماعي في المنظمات الإدارية- دار المستقبل للنشر و التوزيع ، عمان ، 1989، ص 44-45.

سلم الحاجات لبورتر

الحاجة لتحقيق الذات

تحقيق الطموح الشخصي

الحاجة الاستقلالية

الرقابة الداخلية (الذاتية) وتحمل المسؤولية

الحاجة للتقدير الاحترام

الشعور بتقدير الآخرين

الحاجة للعضوية

إتاحة الفرصة للانضمام إلى عضوية

جماعات على أسس شخصية

الحاجة للأمن

وجود مورد اقتصادي يوفر أمنا

اقتصاديا وجسديا للموظف

ونذكر منها على سبيل المثال:

نظرية التعزيز:

واضع هذه النظرية هو.ب.ف سكر الذي يرى أن العوامل البيئية الخارجية هي التي تحدد السلوك ,ومن هنا فان التفاعلات العقلية الداخلية ليست موضع اهتمامه ,ولذلك فان المعززات (المدعمات) هي التي تتحكم في السلوك أي أن النتائج التي تعقب مباشرة استجابة ما من الإنسان تزيد من احتمال تكرار ذلك السلوك في المستقبل.

أي أن ووفقاً لمبادئ ونتائج بحوث نظرية التدريب والتعلم المتبعة في علم النفس والمعروفة بنظر التعزيز على الاستجابة فان الفرد إذا ما تعرض لخبرة سارة أو تلقى ثواباً على عمل معين فان احتمال استجابته ستعزز

وعلى العكس من ذلك فان تعرضه لخبرة سيئة أو عقاب سيجعل احتمال تكراره لنفس السلوك في المستقبل أقل لأنه سيحاول تلافي حدوث تلك الخبرات عن طريق تجنب السلوك المؤدي إليها وتتفاوت فعالية المثير على أحداث السلوك المرغوب على عدد مرات التعزيز التي تصاحب ذلك السلوك وعلى قوة الأثر الذي يتركه وعلى اقتران التعزيز بالاستجابة بحيث تبدو العلاقة النمطية واضحة للفرد²⁵

أن المعززات (المدعمات) التي قد تكون على كتاب شكراً أو مدح الموظف أو العامل أمام زملائه, أو زيادة راتبه إذا ما جاء في أداء معين تعتبر بمثابة مؤثرات قوية على السلوك أن ما يقوم به العاملون من جهد تحده إلى درجة كبيرة النتائج التي تعقب سلوكاً معيناً وقد تكون تلك النتائج في شكل معززات ايجابية (كالثناء) أو معززات سلبية أو عقاب أو تجاهل وتسمى هذه المعززات أساليب

²⁵ أحمد صقر عاشور. السلوك الأنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1987 ص64.

الاشتراط الإجرائي ويقترح بعض الباحثين²⁶ استخدام القواعد التالية في المعززات التي يستخدمها

المديرون :

- 1 -عدم إعطاء مكافأة متساوية لجميع العاملين .
- 2 -يجب التأكد من أن عدم استجابة المدير لسلوك قام به موظف ماله نتائج معززة .
- 3 -على المديرين أن يعلموا العاملين بما عليهم أن يقوموا به لكي ينالوا تعزيزا ما .
- 4 -على المديرين أن يعلموا العاملين بالنواحي التي لم يحسنوا فيها.
- 5 -على المدير ألا يعاقب موظفا أمام زملائه.
- 6 -على المديرين أن يجعلوا النتائج (الثواب والعقاب) معادلة للسلوك الذي يقوم به الموظف .

ثالثا- النظريات المعرفية في الدافعية :

يقوم هذا المدخل المعرفي في تفسير الدافعية من منطلق إدراكه لقصور تفسير القوي الدافعية من خلال الاعتماد علي دراسة متغيرات الدعم الخارجي ، أو من خلال العوامل التي تؤدي إلي رضا العاملين ، ذلك أن تلك النظريات لا تقدم ، بالرغم من أهميتها تفسيراً متكاملًا للسلوك الإداري . ولذلك تقدم النظريات في هذا الجانب مدخلا أو بعدا إضافيا لتفسير سلوك الإنسان و هو ضرورة دراسة إدراك الفرد و أفكاره و توقعاته .

وسنعرض في هذا الجزء أهم تلك النظريات في هذا المجال و هي نظرية التوقعات ، ونظرية ماكيلاند في الحاجات و نظرية و المشاركة في تحديد الأهداف .

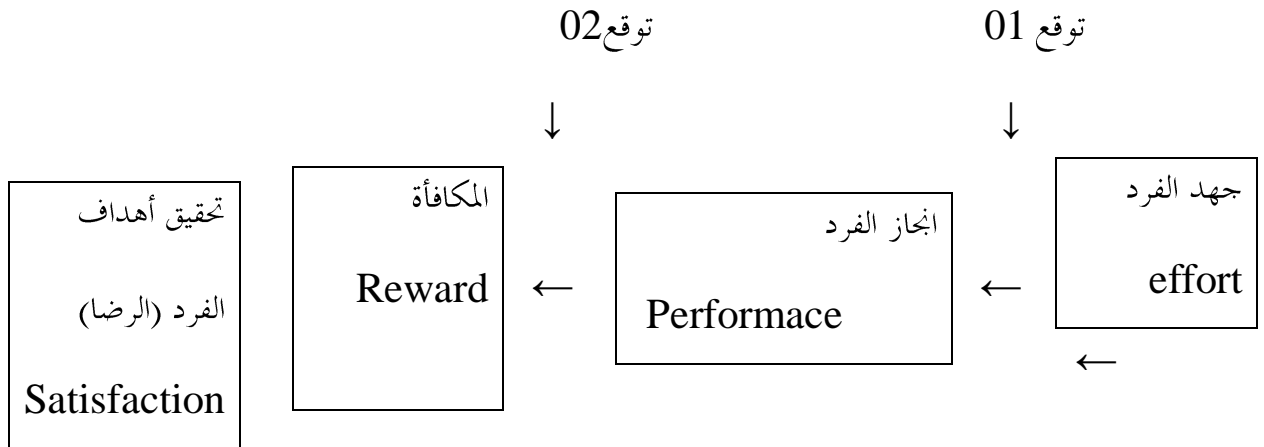
²⁶عبد الباري دره،و الصباغ،مرجع سابق ، ص477،474

1 - نظرية التوقعات:

لقد وضع هذه النظرية فكتور فروم (Victor Vroom) عام 1964 . وجوهر هذه النظرية يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد علي قوة التوقع بان ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة ، كم يعتمد أيضا علي رغبة الفرد في تلك النتائج ، و بمعني آخر يذهب فروم إلى أن الدافعية هي نتائج لرغبة الإنسان في شيء ما (سلوكا) سيحقق له ما يريد . ويمكن وضع هذا الراي في معادلة هي .

الدافعية = قوة الرغبة X التوقع

وبكلمات بسيطة يمكن القول أن الدافعية تعني قوة الدافع نحو عمل ما , وقوة الرغبة تعني شدة رغبة إنسان على الشيء من خلال عمل (سلوك) معين , والشكل التالي يوضح بشكل مبسط جوهر نظرية التوقع عند فروم²⁷:



ويشير هذا الشكل إلى أن قوة الدافعية عند الفرد لبذل الجهد اللازم لانجاز أم لا ؟ وهذا هو التوقع الثاني عند فروم , إذن هناك نوعان من التوقع الأول في نظرية فروم.

²⁷ فؤاد الشيخ سالم وآخرون, المفاهيم الإدارية الحديثة - الطبعة الثانية (عمان :مطبعة الصفدي 1985)ص 196.

وأضاف فروم بأنه إذا حقق الفرد انجازه فهل سيكافأ على هذا الانجاز أم لا ؟ وهذا هو التوقع

الثاني عند فروم إذن هناك نوعان من التوقع هما :

أ- التوقع الأول : ويرجع إلى قناعة الشخص واعتقاده بان القيام بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة كالفرد الذي يعتقد بأنه عامل جيد وقادر على الانجاز إذا (حاول) ذلك , وهذا التوقع يوضح العلاقة بين الجهد الانجاز .

ب- التوقع الثاني : وهو حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك أي ماذا سيحصل بعدا تمام عملية الانجاز , فالفرد العمل مثلا يتساءل إذا ما حقق رقم إنتاج معين فهل سيعطي مكافأة أم لا هذا التوقع يوضع العلاقة بين إتمام الانجاز المكافأة التي سيحصل عليها الفرد²⁸ .

أن نموذج فروم في التوقع يقوم على الافتراضات الآتية:

أ - أن سلوك الفرد تحدده قوى تنبع من داخله ومن البيئة.

ب- أن العاملين في المؤسسات يتخذون قرارات بشأن سلوكهم في تلك المؤسسات.

ج- يختلف الناس في حاجاتهم وأهدافهم ,ومن ثم فهم يختلفون حول ما يريدون من المؤسسات التي يعملون بها.

د- يتخذ العاملون في المؤسسات قرارات معينة مبنية على ادراكهم أن سلوكا معينيا سيؤدي إلى

نتائج

مرغوب فيها , و يميل أولئك العاملون إلى التصرفات التي يرون أنها ستؤدي إلى نتائج يطمحون إليها , ويجتنبون القيام بتصرفات يرون أنها ستؤدي إلى نتائج لا ترضيهم.

ومن وجهة نظر إدارية فان لنظرية التوقعات في العمل الإداري أهمية للأسباب التالية:

²⁸فؤاد الشيخ سالم وآخرون ,مرجع سابق, ص196.

أ - معرفة الحاجات التي يرغب الأفراد في إشباعها

ب- محاولة الإدارة لتسهيل مسار العامل وتوضيح طريقة بين نقطة البداية وهي الجهد وحتى تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته.

ورغم أن فروم vroom هو أول من جاء بهذه النظرية كتفسير للدافعية إلا أن ليمنان بورتير (lyman w.porter) وادوارد لولر (Edward E lawleIII) قد طوروا هذه النظرية في أواخر الستينات, إذا أكد على أن استمرارية الأداء وفعالية الدافع تعتمد على قناعة العامل ورضاه وهما محصلة إدراكه بمدى العلاقة الايجابية بين المكافآت التي يحصل عليها وبين ما يدرك ويعتقد أنه يستحقه.

2- نظرية ماكيلاندا في الحاجات:

نتيجة الأبحاث التطبيقية المتعددة التي أجراها ماكيلاندا فقد توصل بان ثمة حاجات ثلاثة لها تأثير كبير في تحريك سلوك العاملين في المنظمات, وهذه الحاجات هي :.

أ- الحاجة إلى الإنجاز the need for power وهي الحاجة إلى أن يبذل الإنسان جهدا وأن يحقق إنجازات معينة وأن يتوفق فيها وفقا لمعايير معينة .

ب- الحاجة إلى القوة the need for power, وهي الحاجة إلى أن يكون للإنسان سلطة وتأثير.

التي ينتمون إليها ويميل هؤلاء الأشخاص إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين .
ومن ملامح هذه النظرية كذلك العناصر التالية :

أ - لقد اعتقد ماكيلاندا أن كل إنسان يملك هذه الحاجات (بالإضافة الى حاجات أخرى (بدرجات متفاوتة.

ب - استخدام ماكيلاند الاختبارات الاسقاطية كطريقة لمعرفة قوة هذه الحاجة أو تلك, وفيها كان يطلب إلى الأشخاص موضوع البحث تفسير صور معينة فيبرز التفسير العفوي مكونات نفوسهم ومحتويات ومن ثم اعتبرت هذه الطريقة بأنها طريقة ناجحة لاستخراج قوة تلك الحاجات بعيدا عن التأثيرات الخارجية .

ج - رغم أن ماكيلاند اهتم في أبحاثه بالحاجات الثلاثة إلا أن أبحاثه حول الحاجة عن الإنجاز استأثرت بعناية الباحثين وقد اعتقد ماكيلاند أن هذه الحاجة يمكن أن تعلم اذا ما وضع المتعلم في ظروف خاصة وخضع لاختبارات معينة

د - حدد ماكيلاند خصائص الأشخاص الذين يتميزون بقوة الحاجة الى الإنجاز.

ه - كان اهتمام ماكيلاند منصبا على إيجاد نوع من التوافق بين النمط الدافعي للأفراد وبين حاجات المنظمة التي يعملون بها.

أن فهم وإدراك الحاجات الثلاث التي ذكرها ماكيلاند مهمان للإدارة في المنشآت الاقتصادية حتى تستطيع تنظيم أعمالها لتعمل بطريقة جيدة لان أي منشأة أو وحدة إدارية تمثل مجموعات من الأفراد تعمل معا لتحقيق أهداف معينة, ولذلك فان إدراك هذه الحاجات الثلاث عامل هام في المساعدة علي حفز الأفراد لتحقيق هذه الأهداف .

و علي الرغم من الانتقادات التي تعرضت لها نظرية ما كيلاند ، فإنه يمكن أن يكون لمتخذي القرارات في منظمة ما اختيار أشخاص يتميزون بقوة الحاجة إلي الإنجاز لديهم ، ووضعهم في برامج تدريبية يتسلمون بعدها مراكز قيادية تتطلب استثمار مثل تلك

الحاجة²⁹ .

²⁹ عبد الباري دره ، و زهير الصباغ ، مرجع سابق ، ص 466

3- نظرية المشاركة في تحديد الأهداف :

ترتبط هذه النظرية بـ (لوك E.A Locke) ، وتشير إلى أن مبعث دافعية الأفراد هو الأهداف و الغايات وما لها من أهمية لديهم . فسلوك الفرد محكوم في اغلب الأحيان بالأهداف التي تسعى إليها و ما يعطيها من أهمية .

بالاهداف التي يسعى إليها و ما يعطيها من أهمية . فكما كانت الأهداف محددة وواضحة و مقبولة لدى الفرد كلما كانت الدافعية لديه لتنفيذ و تحقيق هذه الاهداف أكبر ، و كذلك فان للمعلومات التي يتلقاها الفرد عن مستوي أدائه و انجازه باتجاه تحقيق الأهداف الأثر الأكبر لأستشارة دافعيته لمزيد من العمل³⁰ .

³⁰ محمد قاسم القريوتي ، مرجع سابق، 1989، ص49.

المبحث الثالث: الأداء

المطلب الاول: تعريف الأداء

يعرف الأداء بأنه " ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقاء نفسه أو فرضها عليه الاخرون ، و هذه الأستجابة تحدث تغييرا في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية (مواد أولية و الات... الخ) الي مخرجات (سلع أو خدمات) بمواصفات فنية و معدلات محددة³¹ .

فالأداء هو وسيلة تهدف الي الوصول لتحقيق هدف ما.

و يري بدوي مصطفى أن الأداء " ناتج جهد معين قام ببذله فرد او مجموعة لأنجاز عمل معين³² " .

و قد عرفه معجم مصطلحات العلوم الادارية بأنه " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات

وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب " .

كما عرف " فريديريك تايلور " الأداء بأنه " تحقيق أقصى انتاجية من الفرد و الالة " .

فالاداء ما هو الا مسؤوليات وواجبات و أنشطة و مهام يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه

القيام بما علي الوجه المطلوب في حدود معدلات في استطاعة العامل الكفاء القيام بها.

³¹ سلسلة الادارة المعاصرة ، 1999م ، ص19 .

³² أحمد زكي ، و اخرون ، معجم مصطلحات القوي العاملة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 1984 ، ص 108 .

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء

هناك نوعان من العوامل فمنها ما تخضع لسيطرة العامل بينما يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة. و تبرز أهمية ثلاثة علي وجه الخصوص و هي :

1 **العامل (الموظف) :** و ما يمتلكه من معرفة و مهارات و اهتمامات و قيم و

اتجاهات و دوافع.

2 **الوظيفة :** ما تتصف به الوظيفة من متطلبات و تحديات و ما تقدمه من عمل فيه

تحد ، و يحتوي علي عناصر التغذية الرجعية كجزء منه.

3 **الموقف :** ما تحوزه البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة و التي تتضمن مناخ العمل

و الاشراف ووفرة الموارد و الأنظمة .

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي :

يمكن النظر لكفاءة الأداء بأنها النجاح في تحقيق الهدف المحدد للعمل ، و هنا تم التركيز علي

الهدف كمؤشر حقيقي لكفاءة الأداء.

و يمكن القول أن كفاءة الأداء هو النجاح في تحقيق الأهداف المرجوة من خلال استغلال

امثل و متوازن للموارد المتاحة بشرط ان يتوفر في كل هذا عنصر الكفاءة في الأداء.

لقد حدد الأداء عن طريق العوامل المؤثرة فيه بثلاثة متغيرات هي :

أ - الجهد المبذول

ب - القدرات و الخصائص الفردية

ت - ادراك الفرد لدوره الوظيفي.

كما تم تحديد التأثيرات الرئيسية للأداء فيما يلي :

أ - اثاره سلسله من الأعمال و استمرارها و إيقافها.

ب - تقويم الأحداث البيئية من ناحية أهداف الفرد الخاصة.

ت - تحديد الاختيار و الطرق التي يأخده السلوك و التعلم.

و ما يحدد فعالية هذا الجهد هو قدرات الفرد و خبراته.

المطلب الرابع: أهداف الأداء الوظيفي

ان قياس الأداء و تقويمه لا يؤكد فقط علي التعرف علي نواحي القصور في الأداء و انما يؤكد ايضا

علي اهمية التعرف النجاز الحالي و المستقبلي. بمعنى أنه يهتم بثلاثة محاور و هي :

1 توجيه العاملين الي الأنجاز

2 تسليط الضوء علي الأهداف.

3 للمشاركة في وضع الأهداف و تحديدها.

لا يقتصر استخدام معلومات الاداء التي تجمع في بيئة العمل لأغراض تنظيمية و فقط بل يتعدى

ذلك ليمس أغراض التوجيه المهني و الإرشاد ، أو لأغراض البحث العلمي .

يتمثل استخدام هذه المعلومات في الجوانب التنظيمية في :

2 قرارات الترقية و النقل و انزال المرتبة

3 تجديد عقود العمل أو انهاءها

4 قرارات صرف المكافات

5 الحاق العاملين بالبرامج التدريبية ووضع معايير اجراءات الأختيار.

أما استخدامها لغايات التوجيه و الإرشاد فتتمثل في :

6 المعلومات التي يقدمها الرؤساء للمرؤوسين حول جوانب القوة و الضعف في أدائهم

7 التخطيط و الاعداد المهني

8 تحسين الرضا الوظيفي و الدافع للعمل.

9 قرارات التكليف المحتملة و الممكنة مستقبلا.

10 في مشاريع التوظيف المتنوعة.

و يستهدف تقييم أداء الموظفين تحقيق الجوانب الهامة التالية :

1 - تحسين أداء الموظف و ذلك عن طريق التعرف مثلا عن من هو في حاجة الي التدريب و

التوجيه.

2 - تساعد الي التعرف علي مواصفات المناصب العليا .

3 - انتهاج الأسلوب العلمي في التقويم لتحقيق العدالة بين الموظفين.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو تلك الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته فيصبح انسانا تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و الرغبة في النمو و التقدم و تحقيق الاهداف المادية و المعنوية ، هذا التفاعل يمكن ان يكون ايجابيا او سلبيا ، ايجابيا بين الفرد و عمله و بذلك يتحقق الرضا عن العمل ، و سلبيا و عندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل .

يعرف لاندي و ترامبو الرضا الوظيفي بأن : اصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة عن مشاعر العاملين تجاه العمل ، بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة (نوعية الحياة المعيشية) لوصف رد فعل أو أنطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام³³ .

و يري فرووم أن الرضا الوظيفي هو المدي الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ايجابية : أي أن لفظ الرضا يرادف لفظ التكافؤ ، بمعنى المساواة في الشعور بالأنسجام و الأرتياح الذي تحققه الوظيفة للعامل³⁴ .

فالرضا الوظيفي يعني في مجمله عن عملية اشباع الحاجات و الرغبات الناتجة من العمل المطلوب و هذا من خلال تفاعل العامل مع عمله و بيئته و الشعور بالثقة و الولاء و الانتماء له و ردود الفعل الشخصية عن مدي تحقيق العمل لغايته.

³³ F.landy and D.trunbo . psychology of work behavior homework thedorsey press.1980)

³⁴ V.vroom . work and motivation , newyork :john and sons , 1964 , 110

فالرضا في العمل يكون نتاج مقارنة بين المتضررات و المكافآت ، فان فاقت التمنيات ما حقق فعلا فالرضا يكون أقل ، يعني ذلك أننا غير راضين عن العمل ، بالمقابل اذا كنا راضين عن العمل ، فالتمنيات و المكافآت تتقابل ، اذا كانت قياساتهما متساوية يكون الرضا متوسط و في حالة ارتفاع المكافآت عن التطلعات يكون الرضا عالي.

و خلاصة القول يمكن ان نعرف الرضا الوظيفي بأنه العلاقة المباشرة بين العامل و عمله و هي علاقة تفاعلية ، تعني أنه اذا كان العمل يحقق رغبات العامل فمستوي الرضا يكون مرتفعا بارتفاع مستوي اشباع الحاجات و الرغبات ، و العكس صحيح ، أي كلما كان مستوي الأشباع منخفضا كان الرضا منخفضا.

المطلب الثاني: العوامل المتصلة بالرضا الوظيفي

لقد كثرت الدراسات كما كثرت آراء الباحثين حزل تحديد عوامل الرضا الوظيفي في المنظمات المختلفة ، و كثرت تقسيماتها فبعض العوامل ترجع الي الفرد ذاته ن و بعض العوامل الاخرى ترجع الي ظروف البيئة الخارجية ، و كذلك الي ظروف و بيئة العمل الداخلية في المنظمة.

و سنذكر في هذا الجزء و بشكل موجز أهم العوامل :

حدد كيث ست عوامل للرضا الوظيفي ، تتصل الثلاث الاولي بالعمل مباشرة و

تتمثل في:

كفاية الاشراف المباشر ،

- الرضا عن العمل نفسه ،

- و الاندماج مع الزملاء في العمل ،

و الثلاث الاخرى تتصل بالعمل بصفة غير مباشرة و تتمثل في :

- توفير الهادفة للمنظمة ،

- و عدالة المكافآت و غيرها ،

- و الحالة الصحية و الذهنية.

اضافة الي العوامل السابقة يذكر فليبو قائمة أخرى من العوامل المؤثرة علي الرضا ، و تشمل هذه

العوامل علي:

* القيادة العادلة .

* و تقدير العمل المنجز .

* و الاستقرار في العمل.

* و ظروف العمل .

* و الاجر .

* و المزايا المتحصل عليها بخلاف الأجر .

* و المركز الاجتماعي .

* و القيام بعمل له أهمية.

و يمكن تحديد عوامل الرضا الوظيفي في ست فئات أساسية هي

- الرضا عن الوظيفة .

- و الرضا عن الأجر.

- و الرضا عن فرص النمو و الأرتقاء الوظيفي .

- و الرضا عن اسلوب الأشراف و أممط القيادة .

- و الرضا عن مجموعة العمل .

- و الرضا عن النواحي الاجتماعية.

ان دور المنظمة العام يعد أهم العوامل التي تتعلق بالرضا من عدمه ، ففهم العلاقة

بين العامل و المنظمة التي يعتبر عنصر منها هو من يحدد مستوي الرضا ، فالمنظمة تعتمد

في فعاليتها و نجاحها علي المزاوجة بين متطلبات أدوارها التي حددتها و رسمتها مع

حاجات و توقعات الافراد العاملين .

ان أبرز العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي هي الدوافع و الحوافز ، هذه الأبعاد تعبر عن عملية متداخلة يؤثر بعضها علي الاخر و تتأثر بالبيئة العامة و صفات المنظمة و خصائصها و صفات الفرد و خصائصه و كذلك النتائج التي يتوصل اليها الموظف في عمله.

هناك دراسة اخري قام بها العديلي حصر عوامل الرضا الوظيفي في تسعة عوامل هي :

* النمو النفسي و الفرصة لاتخاذ قرارات خاصة في العمل و الراتب و الضمانات.

* المسؤولية.

* الأعتراف و التقدير

* العلاقة مع الزملاء و الرؤوسين

* الطرق المتبعة في الاشراف

* فرص التقدم و الترقى الوظيفي

* ظروف العمل و بيئته المادية

* متطلبات العمل

* الحالة الاجتماعية و أنظمة و اجراءات الادارة و الأعتراف الشخصي.

الى جانب العوامل السالفة الذكر لا يجب اغفال العامل الجغرافي ، فالرضا كما تم ذكره سابقا يتأثر بيئة العمل التي تتأثر بدورها ببيئة المجتمع ككل ، لذا فان العوامل البيئية تؤثر علي النظام أو الهيكل التنظيمي.

المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي :

تعددت أساليب قياس الرضا الوظيفي لدي الباحثين و الدارسين لموضوع الرضا الوظيفي ، فلقد اتجه هوبوك (Hoppock) الس اسلوب المقابلة حيث كان يسأل العمال مباشرة عن مدي رضاهم الوظيفي من عدمه ، كما استخدم كل من روثلز برجر و ديكسون

(Roethlisberger and Dickson) أسلوب الملاحظة المباشرة لسلوك العاملين ليقوما بعد ذلك باستخلاص بعض الملاحظات حول مواقف و مشاعر أولئك العاملين علي ضوء ما تمت ملاحظته من سلوكهم . أما هيرزبرج و زملاءه (Herzberg) فقد اعتمدوا في بحثهم علي المقابلات التي أجروها علي العاملين في مجموعتين حيث تعتمد هذه الطريقة عليس أن يطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يذكروا الاوقات التي شعروا فيها بأهم كانوا راضين عن عملهم و كذلك وراء الرضا أو عدم الرضا و خلصت هذه الطريقة الي نتيجة هامة أن العوامل التي يؤدي وجودها الي الرضا الوظيفي و تنمية مشاعره بين العاملين لا يؤدي غيابها الي عدم الرضا. و بالمثل فان العوامل التي يؤدي وجودها الي عدم الرضا لن يؤدي غيابها بالضرورة الي وجود الرضا الوظيفي.

و لقد تعرضت هذه الطريقة الي انتقادات كثيرة حيث أنها تعتمد علي الجانب التقديري و النظرة الشخصية لأفراد العينة ، و قد طور بورتر (Porter) أسلوبا لقياس الرضا الوظيفي يربط بين الظروف الفعلية و الظروف التي يعتبرها الموظف مثالية .

و قام كاتزل (Katzil) بتحديد درجة الرضا بأنه ينبغي قسمة الفرق بين ما يحققه المرء فعلا و ما يطمح لتحقيقه . و يفترض كارتز بأنه ينبغي قسمة الفرق علي مقدار العمل الذي يطمح لتحقيقه من العمل .

و يرى لوك (Lock) أن تحديد الرضا الوظيفي يتم من خلال التعريف بين الشيء الذي يريده المرء و الشيء الذي يعتقد أنه حصل عليه فعلا ، و يري لولير (Lawler) أن تحديد الرضا الوظيفي من خلال ما يتوقع المرء الحصول عليه .

يظهر من أساليب القياس المختلفة للرضا الوظيفي السابقة و اختلاف الباحثين حوله الي أن الرضا الوظيفي من المفاهيم التي يصعب قياسها .

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول: فرضيات البحث، المنهج، أدوات الدراسة

المطلب الأول: فرضيات البحث

المطلب الثاني: منهج البحث

المطلب الثالث: أدوات البحث

5 - الملاحظة العلمية

6 - المقابلة

7 - الاستبيان

8 - الوثائق و السجلات

المبحث الثاني: تعريف المؤسسة و مجالات الدراسة

المطلب الأول: تعريف المؤسسة

المطلب الثاني: مبررات اختيار المؤسسة

المطلب الثالث: الاجراءات الميدانية

1- الدراسة الاستطلاعية

2- اجراءات جمع البيانات

3- عينة البحث

المطلب الرابع: أسلوب المعالجة الاحصائية

المطلب الأول : فرضيات البحث

- علي ضوء ما جاء في الجانب النظري حول العمل و محدداته ، و من خلال بعض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع سواء بصفة عامة ، أو بصفة جزئية (دراسة كل عامل علي حدا) .امكن الوقوف علي أهمية الموضوع الذي نحن بصدد التطرق اليه.
- و لأجل معالجة الموضوع محل دراستنا قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات و هي :
- 5 -هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء العمل كتصور.
- 6 -هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء عامل الدافعية.
- 7 - هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء عامل الرضا الوظيفي.
- 8 -هناك اختلافات بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدي عمال بلدية الخروب في ضوء عامل الأداء.

تتضمن البحوث الوصفية المنهجية الحصول على معلومات بشكل مباشر من المشاركين في البحث عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة، و قد جاء توجه هذه الأسئلة مكتوبة أو شفوية، أو الاثنان معا. و يعطي الفرد الاستجابة عند طرح السؤال. و على هذا يمكن القول أن هناك تعاوناً بين المستجيب و الباحث في جمع المعلومات المطلوبة، إلا أن الباحث يسأل، و المشارك يعطي الإجابة. و لذلك فإن هناك تفاعلاً بين المستجيب و الباحث في جمع المعلومات المطلوبة، إلا أن الباحث يسأل، و المشارك يعطي الإجابة. و لذلك فإن هناك تفاعلاً بين المستجيب و الباحث، حتى و إن كانت الأسئلة تقدم مكتوبة، إلا أن عملية التفاعل تكون أكثر وضوحاً عند تقديم الأسئلة شفوية، كما هو الحال في المقابلات و تحليل بيانات البحوث المنجزة وفقاً لأهداف البحث³⁵.

انطلاقاً مما تقدم نجد أن ما ذكر ينطبق بصفة كاملة على موضوع بحثنا، و لذلك فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، و ذلك بوصفها وصفاً دقيقاً، مع التعبير عليها كميّاً و كميّاً.

فالباحث هنا من خلال اختياره لهذا المنهج يسعى إلى عرض خصائص الظاهرة و تشخيصها و وصفها و تحليلها و يكون ذلك عن طريق تفسير الحقائق المجتمعة حولها تفسيراً كافياً بعد تحليلها تحليلاً شاملاً و تدوينها.

³⁵ رجا محمد أبوعلام، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية، دار النشر للجامعات، مصر القاهرة، ص250، 251، 1998

1- الملاحظة العلمية :

الملاحظة المنظمة في المواقف الطبيعية وسيلة مفيدة للغاية في جمع البيانات عن أداء الأفراد و سلوكهم، ويمكن القول أن البيانات هي نوع من أنواع الملاحظة ، فالمستجيب للاستبيان مثلا لابد أن يلاحظ نفسه ملاحظة ذاتية ليقرر كيف يتصرف في موقف معين أو ما هو رأيه بالنسبة لقضية معينة ، و نفس الشيء يحدث في المقابلة، حيث تتوقف استجابة الفرد في المقابلة علي ملاحظته لذاته . فالملاحظة بمعناها العام تشمل جمع البيانات بغض النظر عن الأداة المستخدمة في جمعها .

ألا أن طريقة الملاحظة كأسلوب من أساليب جمع البيانات تختلف تماما عن المقابلة أو الاستبيان. فطريقة الملاحظة تعتمد علي رؤية الباحث أو سماعه للأشياء و تسجيل لما يلاحظه ، و لا يعتمد علي استجابات أفراد العينة لأسئلة أو عبارات يقرؤونها في الاستبيان ، أو تلقي عليهم في المقابلة أي أن الباحث لا يحصل علي الاستجابات من المستجيب. و لكن يحصل عليها بنفسه عن طريق ملاحظة سلوك أفراد العينة.

2- المقابلة :

المقابلة استبيان منطوق، و الخطوات الرئيسية لأعداد المقابلة هي نفسها خطوات بناء

الاستبيان و هي :

- تحديد المبررات

- تحديد الأهداف.

- كتابة الاسئلة

- الاختبار القبلي.

فالمقابلة هي أداة مرنة و يمكن تعديلها حسب الموقف ، كما يمكن استخدامها مع أنواع مختلفة من المشكلات و الأشخاص ، فيمكن مثلا استخدامها مع الأميين و الأطفال الذين لا يستطيعون القراءة والكتابة . و يمكن الأستطراد فب الأسئلة و متابعتها و توضيحها و الأطناب فيها حتى يحصل الباحث علي استجابات دقيقة مرتبطة بالموضوع .

كما يمكن ملاحظة السلوك اللفضي و الغير اللفظي للمستجيب أثناء المقابلة ، كما أن لذي الباحث فرصة تشجيع المستجيب و يترتب علي هذه العوامل أن نسبة الردود في المقابلة أعلي من نسبة الردود علي الأستبيان ، و خاصة في الموضوعات التي تتعلق بالقدرة الشخصية و المشاعر الخاصة. و لذلك تفضل المقابلة علي الأستبيان في الموضوعات الشخصية في حين يفضل الأستبيان في الموضوعات العامة.

3- الأستبيان :

الاستبان أكثر الوسائل استخداما للحصول علي معلومات و بيانات عن الأفراد ، و يرجع ذلك لأسباب عديدة منها أن الاستبيان اقتصادي نسبيا و يمكن ارساله الي أشخاص في مناطق بعيدة ، كما أن الأسئلة أو البنود مقننة من فرد الي آخر و يمكن ضمان سرية الأستجابات كما أنه يمكن صياغة الأسئلة لتناسب اغراضا معينة . و يمكن أن تستخدم الأستبيانات الصيغة الاستفهامية أو الصيغة الأخبارية دون أن يؤثر ذلك علي مضمون السؤال أو الفقرة ، و في اي من الحالتين فان الافراد يستجيبون كتابة لما هو مطلوب منهم .

و يجب قبل البدء في بناء الاستبيان ان يحدد الباحث مبررات استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع

البيانات كما يحدد الاهداف من الأستبيان.

4- الوثائق و السجلات :

قمنا في بحثنا هذا بالأستعانة بالوثائق و السجلات بمصلحة المستخدمين اذ ساعدتنا في معرفة العدد

الأجمالي للعمال و المناصب التي يشغلونها و تخصصاتهم ، بالإضافة الي الهيكل التنظيمي.

المطلب الأول :التعريف بالمؤسسة

"تعتبر البلدية الجماعة الإقليمية الأساسية، و تتمتع بالشخصية المعنوية، و الاستقلال المالي" المادة الأولى من قانون 90-80.

فالبلدية من خلال هذا التعريف تعتبر اللبنة الأولى للدولة، هدفها هو تجسيد برامج الدولة المركزية، و كذلك الرد و محاولة إيجاد حلول لانشغالات المواطنين اليومية، مع السهر على راحتهم، و تحسين الإطار الحياتي لهم.

تعتبر بلدية الخروب من أكبر البلديات علي المستوي الوطني ، حيث يبلغ تعداد سكانها حسب آخر الإحصائيات الصادرة سنة 2008 حوالي 300 ألف نسمة ، و هي بلدية ذات طابع فلاحي بالدرجة الأولى ، الي جانب ذلك فهي تزخر بقاعدة صناعية مهمة تتمثل في مراكز للنشاط الصناعي كمنطقة شيهاني بشير ، و علي منجلي.

تنقسم البلدية من حيث تنظيمها الي 4 قطاعات وهي :

- علي منجلي

- ماسينيسا

- صالح الدراجي

- قطار العيش و المريج.

زيادة علي الخروب مركز الذي يحتوي علي الإدارة المركزية التي تتمثل في مقر المجلس ، الأمانة العامة ، و خمس مديريات .

المطلب الثاني: مبررات اختيار المؤسسة

- أ- رغبة الباحث إلى عزل عامل الإنتاج هو الدافع الأول لاختيارنا بلدية الخروب، بما أنها تعتبر مؤسسة إدارية ذات خدمات بالدرجة الأولى.
- ب- بما أن الباحث يعتبر جزء من هذه الإدارة.
- ج- بما أن الباحث يقطن بها.

المطلب الثالث : الإجراءات الميدانية

كما ذكرنا آنفا تم إجراء هذه الدراسة على مستوى بلدية الخروب.

و قد قام الباحث بدراسة استطلاعية، التي تعتبر اللبنة الأولى للدراسة، حيث أنه بواسطة هذه الدراسة البسيطة تم التعرف على البلدية (و لو أن الأمر ليس بغريب على الباحث لأنه يعتبر أحد عناصر البلدية) و وضعها، و عدد العمال بها، زيادة على الهيكل التنظيمي، الذي يوضح التقسيم العام لمصالح البلدية، و الذي من خلاله أمكن تكوين نظرة عامة حول الإجراءات التي يمكن أن تساعدنا في اختبار العينة، يجدر الإشارة في هذا المجال أن الهيكل التنظيمي للبلدية، لم يبح بكل الأسرار، خاصة فيما يتعلق بتبعية المدارس الابتدائية من حيث التنظيم إلى البلدية حيث أن البلدية في التنظيم تعتبر المسؤولة المباشرة على تسيير المدارس الابتدائية و من ثمة فالعمال تابعين مباشرة إلى مصالح البلدية، ما عدا المدير الذي يتم تعيينه من طرف مديرية التربية (تابع من حيث التنظيم إلى مديرية التربية)

و منه فبلدية الخروب توجد 63 مدرسة موزعة على كامل ترابها (الخروب وسط، المدينة الجديدة علي منجلي، المدينة الجديدة ماسينيسا، صالح دراجي، قطار العيش، المريج).

1- الدراسة الاستطلاعية: اعتمد الباحث بعد إلمامه بالجوانب التنظيمية إلى صياغة استمارة أولية،

قام من خلالها بطرح أربع أسئلة عامة بحسب عدد الفرضيات الجزئية، ذكر الأسئلة) أي أن كل سؤال يعبر عن متغير من المتغيرات المراد دراستها، و قد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، و في نفس الوقت أخذ بالحساب المصالح المختلفة للبلدية، أي أن أراد بذلك أن تكون أكثر تمثيلية للعينة الأصلية، زد على ذلك أنه أخذ من كل طبقة (إطارات، أعوان التحكم، أعوان التنفيذ) عينة، التي كانت متساوية على جميع الطبقات 5 استمارات لكل واحدة.

و من خلال تحليلنا لإجابات العينة الأولية، أمكن لنا صياغة استمارة البحث.

و قد تم تطبيق هذه العملية في الفترة الممتدة من 01-11-2009 إلى 15-12-2009.

* مرحلة الدراسة الميدانية (تطبيق الاستبيان):

بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية انطلق الباحث في تطبيق دراسة على العينة و قد دامت هذه

المرحلة من 01-02-2010 إلى 30-04-2010.

2- اجراءات جمع البيانات:

قام الباحث ببناء استمارة أولية قائمة على أربع أسئلة مفتوحة موضوع الدراسة، تم طرحها على 15

موظف مراعيًا في ذلك السلم الوظيفي بحيث قدم 5 استمارات للإطارات و بالمثل للطبقات الأخرى،

و كان موضوع الأسئلة هو:

1- ما هو العمل في تصورك؟

2- ما الذي يدفعك للعمل؟

3- متى تكون مرتاحا في عملك؟

4- ما هي العوامل التي تساعدك على أداء عملك بصورة جيدة؟

و نتاجا للإجابات عن هذه الأسئلة تم تصميم الاستبيان، من أجل اختيار فرضيات البحث، و من ثمة محاولة الإجابة عليها.

نود أن نذكر في هذا الإطار ملاحظة هامة، و هو أنه من خلال إجابات العينة على الاستمارة الأولية لوحظ أن عبارات تتكرر ليس في نفس السؤال و حسب بل في الأسئلة المختلفة، من ذلك مثلا الراتب، و سيأتي ذكر ذلك بالتفصيل إن شاء الله.

* الاستبيان: جاء هذا الاستبيان لمحاولة معرفة اتجاه العامل الجزائري لعمله، أي المفهوم الذي يعطيه أو الذي يحمله اتجاه العمل بصفة عامة، و للعوامل المرتبطة به بصفة خاصة.

و قد تم تصميمه على النوع المغلق حيث أن الإجابة إما أن تكون بـ "نعم" أو "لا" .

* لم يعتمد الاستبيان على البيانات الشخصية و لا حتى المهنية، حيث لا ترى لها أي تأثير في الموضوع لعدم إدخالها كمتغيرات في الموضوع، فقط أقمنا بالمستوى العلمي و كذا المنصب، على اعتبار أننا قسمنا العينة حسب المستوى المهني .

* يشكل الاستبيان من 29 عبارة موزعة على أربع محاور.

* المحور الأول يقيس الفرضية الإجرائية الأولى و يحتوي 8 عبارات .

* المحور الثاني يقيس // // الثانية // 9 // .

* المحور الثالث // // الثالثة // 9 // .

* المحور الرابع // // الرابعة // 8 // .

نلاحظ أننا إذا جمعنا عدد العبارات لكل محور نجد 34 عبارة في حين أن الاستبيان يشكل من 29

عبارة فما السر في ذلك؟

نجيب و نقول بأنه و كما ذكرنا آنفا، عند تحليلنا لإجابات الاستمارة الأولية لاحظنا أنه هناك

إجابات تتكرر في سؤالين أو أكثر هذه العبارات هي:

1 - الراتب: تكرر في الأربع أسئلة.

2 - مكانة اجتماعية: في سؤالين (مفهوم العمل، الأداء)

3 - إثبات الذات: في سؤالين (مفهوم العمل، الدافعية)

و عند احتسابنا عدد التكرارات، و عدد عبارات الاستبيان فإننا نجد مجموع 34 عبارة.

3- عينة البحث:

بعد اطلاع الباحث على المؤسسة أمكن التعرف على حجم العمالة في هذه المؤسسة و الذي يقدر

بـ: 567 عامل موزعين على 5مديريات، و نظرا للاختلافات في تقسيم العينة بحسب عدد

الإطارات، و الأعوان فقد ارتأينا أن نأخذ منه 33.33% من حجم العينة الأصلية حتى تكون نوعا

ما أكثر تمثيلية.

و أصبح لدينا عينة الدراسة

$$190 = \frac{33.33 \times 567}{100}$$

و بالتالي فان توزيع حجم العينة على مختلف الطبقات و نسبة تمثيلها حسبت كالاتي:

$$\frac{\text{مجموع عمال الطبقة} \times 33.33}{100} = \text{العينة}$$

$$\frac{\text{مجموع عمال الطبقة} \times 100}{\text{مجموع عمال البلدية}} = \text{نسبة التمثيل للعينة}$$

العينة: العينة الأصلية 567.

عينة البحث: 190=3/567 أي نسبة 33.33%

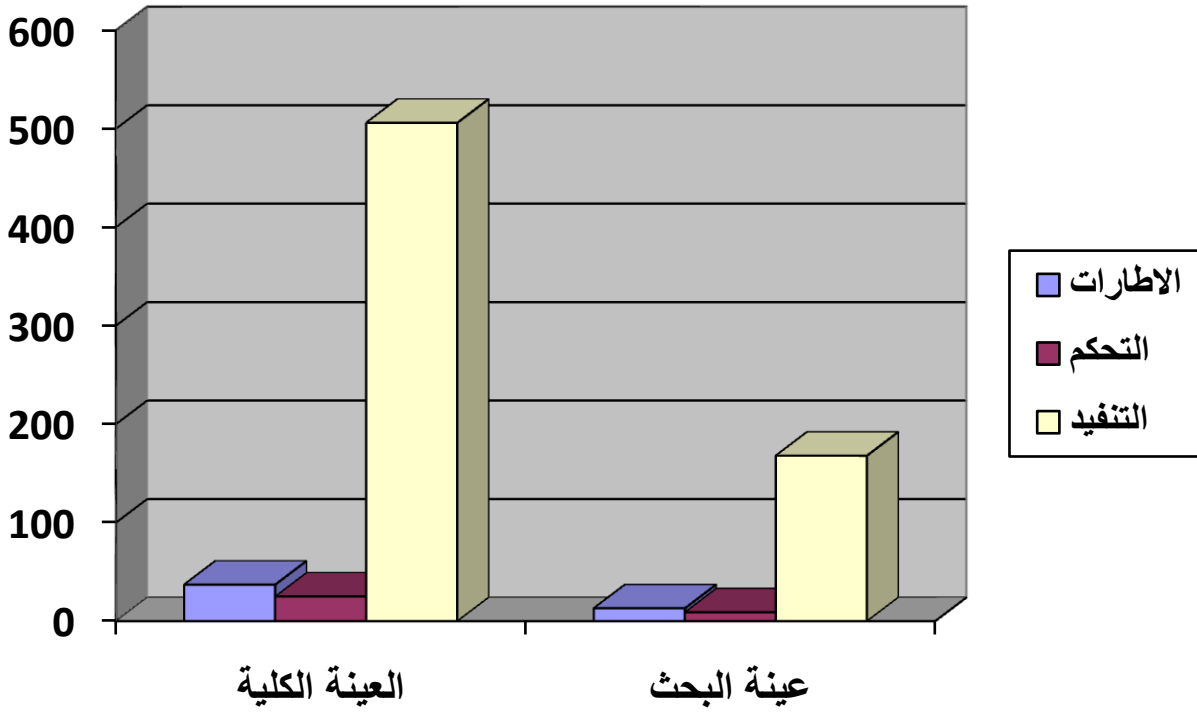
$$13 = 12.33 \cdot \frac{190 \times 37}{567} \text{ : الإطارات}$$

$$9 = 8.33 \cdot \frac{190 \times 25}{567} \text{ : التحكم}$$

التنفيذ: 168

جدول حجم العينة و توزيعها:

نسبة التمثيل %	حجم العينة	العدد	العينة الطبقة
%6.52	13	37	الإطارات
%4.41	09	25	التحكم
%88.91	168	506	التنفيذ
%100	190	568	المجموع



رسم بياني يبين العدد الكلي للعينة و لعينة البحث

المطلب الرابع: أسلوب المعالجة الإحصائية

بناءً على طبيعة الدراسة (دراسة مسحية)، و وسائل جمع البيانات (الاستبيان)، و النتائج، أستعمل الباحث طريقة النسب المئوية بالنسبة لاستجابات المفحوصين حسب مختلف المتغيرات. و ذلك حسب نوعية الإجابات " نعم " أو " لا " بحيث تم تدويل النتائج في جداول ، التي من خلالها قام الباحث بعملية تحليلها في ضوء الفرضيات.

الفصل الخامس

عرض و تحليل النتائج

المبحث الأول: عرض و تحليل عبارات الاستبيان

المطلب الأول: عرض و تحليل العبارات حسب مفهوم العمل

المطلب الثاني : عرض و تحليل العبارات حسب عامل الدافعية

المطلب الثالث: عرض و تحليل العبارات حسب عامل الأداء

المطلب الرابع: عرض و تحليل العبارات حسب عامل الرضا

المبحث الثاني: تحليل النتائج و الإجابة عن الفرضيات الجزئية

المطلب الأول: عرض و تحليل النتائج في ضوء مفهوم العمل

المطلب الثاني: عرض و تحليل النتائج في ضوء عامل الدافعية

المطلب الثالث: عرض و تحليل النتائج في ضوء عامل الاداء

المطلب الرابع: عرض و تحليل النتائج في ضوء عامل الرضا

المبحث الأول: عرض و تحليل العبارات

في هذا الفصل سنقوم بتحليل و مناقشة ما جاء في الاستبيان من خلال محاولة الإجابة على
تساؤلات الدراسة .

و فيما يلي عرض لنتائج الدراسة و تفسيرها :

المطلب الأول: عرض و تحليل العبارات حسب مفهوم العامل للعمل: (الإجابة على

التساؤل الأول)

تنص الفرضية الإجرائية الأولى على:

هناك اختلاف بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدى عمال البلدية في ضوء مفهومهم العام للعمل.

نبدأ أولاً بتوضيح العبارات التي تمس هذا العامل أي المعنى العام للعمل حسب تصور مفهوم

العمال و العبارات هي رقم: (01) ، (03) ، (05) ، (09) ، (13) ، (17) ، (23) ، (29).

هذه العبارات منها ما هو مادي و ما هو معنوي .

الخطوة الثانية التي يجب القيام بها هي تحديد العبارات التي تتحدث عن الجانب المادي و الأخرى

التي تتحد عن الجانب المعنوي ، و الجدول التالي يوضح ذلك (الجدول رقم 1) :

مفهوم معنوي	مفهوم مادي
- عباده	- راتب محترم
- إثبات الذات	- إنتاج
- وسيلة للتواصل	- مجهود فكري و عضلي
- مسؤولية	
- مكانته الاجتماعية	

الجدول رقم (1) يوضح العبارات التي تقيس الجانب المادي و المعنوي

قد كانت إجابات العينة وفق الجدول الآتي:

* تحليل العبارات الواردة في الجدول

الإجابة	29	23	17	13	09	05	03	01	العبارات العنفة
نعم	%100	%84.61	%92.30	%92.30	%69.23	%84.61	%84.61	%100	إطارات
لا	%0	%15.39	%7.70	%7.70	%30.77	%15.39	%15.39	%0	
نعم	%77.77	%88.88	%88.88	%77.77	%77.77	%100	%66.67	%77.77	تحكم
لا	%23.33	%11.22	%11.22	%23.33	%23.33	%0	%33.33	%23.33	
نعم	%60.71	%68.45	%62.5	%72.2	%62.5	%78.57	%70.83	%94.64	تنفيذ
لا	%39.29	%31.55	%37.5	%27.98	37.5%	%21.43	%29.17	%5.36	

جدول رقم (02) النسب المئوية لإجابات المفحوصين

العبارة رقم (01) و التي تمثل الجانب المعنوي نلاحظ أن نسبة الإجابة كانت عالية جدا لدى أغلب الطبقات ، فبالنسبة للإطارات كانت بنسبة 100 % ، أما أعوان التحكم فكانت 77.77 % أما بالنسبة لأعوان التنفيذ فكانت 94.64 % ، و هذا راجع إلى الأساس إلى أن الوازع الديني له مكانته خاصة بحكم أن جل الشعب الجزائري مسلم ، و الإسلام ينص صراحة على العمل : " و قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون".

فتصور العامل الجزائري للعمل علي أنه عبادة راجع في تصورنا إلى الجانب الروحاني ، أي أن العامل الجزائري يستمد فكره و كيانه من دينه الخفيف .

العبارة رقم (03) التي تعني الراتب المحترم و التي تمثل الجانب المادي : نلاحظ أن إجابات المفحوصين كانت أغلبها تدور في الجانب الإيجابي للموضوع أي أن ميول العمال لمفهوم العمل ينجلي بصفة واضحة في الآجر لما له من أهمية و أداة لاستمرار الكيان ، فقد كانت إجابات الإطارات 84.61 % بنعم ، التحكم 66.66 % ، التنفيذ 70.83 % ، و هي نسبة مرتفعة تؤكد الدور الإيجابي للأجر في تصور العامل لعمله و تأثيره علي سلوكه المهني.

العبارة رقم (05) (مجهود فكري و عضلي) و التي تمثل الجانب المادي ، نلاحظ أن إجابات المفحوصين في غالبها كانت إيجابية حيث نرى أن نسبة 84،61 % من الإطارات أجابت بنعم ، و إذا مررنا إلى فئة التحكم نجد أنها بنسبة 100 % ، أما أعوان التنفيذ فتقل نوعا ما دون أن يكون لها تأثير كبير ، 78،57 % ، و هذا راجع في نظر الباحث إلى الثقافة السائدة لدى المجتمع إلى جانب حقيقة الإحساس بالعمل كأداة إنتاجية تتطلب بذل جهد لتطويع المادة الأولية.

و يعتبر هذا المفهوم كلاسيكي نوعا ما فهو تفكير بديهي للعمل ، ولا أدل من ذلك أكثر من أننا نلاحظ التقارب في إجابات الفئات الثلاثة على السواء ، أي أنه غير مرتبط بالمستوي الفكري و المهني.

العبارة رقم (09) (مكانة اجتماعية) التي تمثل الجانب المعنوي: في هذا الجانب نرى أن إجابات المفحوصين جاءت متوازنة ، فنجد أن نسبة الإطارات التي ترى أن العمل يعزز مكانة الفرد الاجتماعية لا تتعدى 69.23% ، أما بالنسبة إلى فئة أعوان التحكم فنجدها في حدود 77،78% ، و هي مرتفعة نوعا ما مقارنة بفئة الإطارات ، و بالنسبة لأعوان التنفيذ فهي في حدود 62.5%. ما يمكن أن نستخلصه من هذه النتائج هو العلاقة التي يربطها العامل بين عمله و ما يحققه له من مكانة في المجتمع ، فالعمل من هذا المنظور هو وسيلة يمكن للعامل بها أن يحوز مكانة اجتماعية يضمن من خلالها رغباته و من ثم إشباعها.

العبارة رقم (13) (إثبات الذات) و التي تمثل الجانب المعنوي: نلاحظ من الوهلة الأولى أن نسبة الإجابة بنعم لدى فئة الإطارات مرتفعة جدا في حدود 92،30% ، و هذا يؤكد فرضية ماسلو التي تنص على أن الفرد يعمل من أجل الوصول إلى تحقيق ذاته ، أما لدى فئة أعوان التحكم فنجدها تقل نوعا ما لتصل حدود 77،78% و هذا راجع في نظرنا إلى اختلاط المفاهيم نوعا ما لدى هذه الفئة و الفئة التي بعدها ، أي فئة أعوان التنفيذ حيث أننا نجد النسبة في حدود 72،02% .

الاستنتاج الواضح من هذه النتائج هو الربط الواضح بين تصور العامل لعمله و بين تحقيق الذات ،
فالعامل من بين ما يهدف إلى تحقيقه من خلال عمله هو بدرجة كبيرة تحقيق لذاته و هو أعلي ما
يصبوا إليه حسب نظرية ماسلو .

العبارة (17) (وسيلة التواصل) و التي تمثل الجانب المعنوي داما ، نجد نسبة الإجابات بنعم لدى
الإطارات مرتفعة و تصل إلى حدود 92،30% و هذا راجع حسب الباحث إلى أن تكوينهم
الأكاديمي ساعدهم في بناء أدوات اتصال تدعم تواصلهم مع المجتمع بصفة عامة و المؤسسة بصفة
خاصة .

نفس النسبة نجدها تقريبا لدى فئة التحكم 88،88% لنجدها تقل لدى فئة التنفيذ لتصل إلى
حدود 62،5% و يمكن ربط انخفاض هذه النسبة إلى انغلاق هذه الفئة على نفسها ، زيادة على
طبيعة الإشراف التي يكون لها دور سلبي في بعض الأحيان إذا لم تكن على أحسن ما يرام .
ما يمكن استخلاصه من تحليلنا لهذه النتائج هو الدور الكبير الذي يلعبه التواصل في تصور العامل
للعمل ، فمن بين الأهداف التي يسعى إليها العامل في عمله هو جعله أداة مهمة في ربط علاقات بينه
و بين المحيطين الداخلي أي المنظمة، و الخارجي أي المجتمع بصفة عامة .

العبارة رقم (23) (المسؤولية) و التي تمثل الجانب المعنوي: نجد النسبة مرتفع لدى الإطارات حيث
تصل إلى 84،61% ، 88،88% لدى أعوان التحكم التي تؤكد على مدى و عي العامل و
تقديره لعمله ، لنجد لدى فئة التنفيذ أن هذه النسبة قد قلت لتصل إلى 68،45% ، و هذا راجع
لطبيعة العمل التي لا تتطلب في أغلب الأحيان مسؤوليات مباشرة.

جاءت نسبة الإجابات بنعم لدى فئتي الإطارات و أعوان التحكم مرتفعة مقارنة بنسبة الإجابة لدى أعوان التنفيذ و هذا راجع في الأساس إلى طبيعة العمل بالدرجة الأولى ، حيث أن قدر المسؤولية لدى الإطارات كبير جدا بما هو موجود لدى أعوان التنفيذ مثلا ، و هو ما يفسر هذا القدر من الاختلاف.

العبارة رقم (29) (الإنتاج) و التي تمثل الجانب المادي ، نجد أن فئة الإطارات كانت إجابتها 100% بنعم و هي تمثل واقعي حيث أن المنطق يعبر على أن العمل هو إنتاج و إنتاجية ، لنجدها تقبل بعض الشيء فئة التحكم حيث أنها في حدود 77,78% لتفاجئ بنسبة الإجابات بنعم لدى فئة أعوان التنفيذ حيث نجدها في حدود 60,71% .

و في نظر الباحث فالسبب الذي أدى إلى الحصول على هذه النسبة راجع ربما لطبيعة المؤسسة (البلدية) فهي ذات صيغة إدارية ، و خدماتية أي ليست إنتاجية ، و ربما هذا هو العامل في الحصول على هذه الإجابات.

المطلب الثاني: عرض وتحليل العبارات حسب عامل الدافعية

تنص الفرضية الإجرائية الثانية على:

هناك اختلاف بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدى عمال البلدية في ضوء عامل الدافعية.

العبارات التمس هذا الجانب هي رقم : (02)، (03)، (06)، (07)، (10)، (13)، (14)،
(18)،(20)

والجدول التالي يوضح بالتدقيق هذه العبارات والمجال الذي تمسه (الجدول رقم 3)

مفهوم معنوي	مفهوم مادي
- تواصل اجتماعي	- راتب محترم
- الرغبة في القيادة	- اكتساب مهارات
- ملئ أوقات الفراغ	- ضرورة اجتماعية
- تحقيق الطموحات	
- إثبات الذات	
- العمل في مجال تخصص	

الجدول رقم (3)

وقد كانت إجابات العينة المفحوصة كالاتي (الجدول رقم 4)

الإجابة	20	18	14	13	10	7	6	3	2	العبرة الفئة
نعم	%84.61	%53.84	%76.92	%92.30	%38.47	%61.53	%92.30	%84.61	%92.30	إطارات
لا	%15.39	%46.16	%23.08	%7.70	%61.53	%38.47	%7.70	%15.39	%7.70	
نعم	%88.88	%33.33	%66.67	%77.77	%44.45	%66.67	%88.88	%66.67	%88.88	تحكم
لا	%11.12	%66.67	%33.33	%23.33	%55.55	%33.33	%11.12	%33.33	%11.12	
نعم	%65.48	%58.92	%66.07	%72.02	%29.76	%38.10	%62.50	%70.83	%85.11	تنفيذ
لا	%34.52	%41.08	%33.93	%27.98	%72.24	%61.90	%37.50	%29.17	%14.89	

الجدول رقم (4) جدول النسب % لإجابات المفحوصين في ضوء عامل الدافعية

- العبارة رقم (2) : اكتساب المهارات ، والتي تقيس الجانب المادي .

- بالنسبة للإطارات : نلاحظ أن نسبة الإجابة بنعم جد مرتفعة أي في حدود 90،30

% وهذا راجع إلي دائما التكوين الأكاديمي لهذه الفئة و الذي يسمح لهم بالتطلع إلي تنمية قدراتهم

الذهنية بالدرجة الأولى ، بالنظر إلي طبيعة عملهم التي هي في الأساس أعمال ذهنية ، أي لا تعتمد

على جهد العضلي ، ولو انه لا يمكن إهماله تماما ، فالإطار في بلدية الخروب يهتم بنسبة كبيرة في

تطوير قدراته عن طريق كسب مهارات من خلال الممارسة اليومية لعمله، فمفهومه للعمل من خلال

هذه النقطة بالذات يميل إلي الجانب المادي .

- بالنسبة لأعوان التحكم : لا تختلف النسب عن تلك المعبر عليها من طرف الإطارات (

88.88)، والاختلاف الذي يمكن أن نفرق به بين تفسيرنا لنتائج الإطارات عن تلك المتحصل

عليها من أعوان التحكم ، هو التوازن الحاصل في اكتساب المهارات الفكرية و العضلية ، نظرا

لطبيعة عملهم الذي يأخذ في الغالب ما بين المجهود الفكري من خلال مسك السجلات

، ومراقبة، والمجهود العضلي الذي يصل حتى إلى أعمال البناء (مثلا رئيس الورشة).

ومن خلال قراءتنا لهذه النسب نستخلص أن أعوان التحكم يميلون بنسبة كبيرة إلى تفسير العمل من منظور مادي ، في ضوء عامل الدافعية .

-بالنسبة لأعوان التنفيذ: نفس التحليل يمكن استخلاصه بالنسبة لهذه الفئة (85.11 %)

والفرق الوحيد يكمن أن هو أن أكثر ما تطوره هذه الفئة من مهارات ينحصر بنسبة كبيرة في الجهد العضلي .

ما يمكن استنتاجه من خلال النتائج المتحصل عليها هو أنه من بين أهم الدوافع التي تدفع العامل لبذل الجهد هو الرغبة في تنمية المهارات .

العبارة رقم (3) "الراتب المحترم" الذي يقيس الجانب المادي للعمل .

بالنسبة للإطارات: بنسبة كبيرة أجابت فئة الإطارات بنعم على هذا الجانب آلا وهو الأجر

"أي بنسبة 84،61 % " مما يبين المركز الذي يحظى به في المنظور عمال هذه الفئة، وهو دافع مهم لهم من اجل استمراريتهم .

*بالنسبة لأعوان التحكم : نجد النسبة هذا اقل مما هي عليه لدى الإطارات، ولو أنها تبقى معبرة

(66،67 %) ، وهي نسبة معبرة تؤكد ما قيل سابقا بالنسبة للإطارات ، وهو أن الأجر يعتبر من أهم الدوافع في العمل .

بالنسبة لأعوان التنفيذ : لا يوجد اختلاف معبر مقارنة بإجابات أعوان التحكم حيث أن

إجابات جاءت في نفس الاتجاه (70،83 %) مبررة مدى أهمية هذا العنصر في تكوين تصور للعمل من خلال عامل الدافعية.

ما يمكن استنتاجه من خلال النتائج مجتمعته هو أنه لا يوجد اختلاف بين طبقات العينة أي أن مفهوم الراتب و تأثيره على دافعية العمال هو نفسه لدى مجموع فئات العمال سواء كانوا إطارات أو أعوان تنفيذ.

العبارة رقم (6): "تواصل اجتماعي" التي يقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: نلاحظ أن الإجابات بنعم جاءت كاسحة، حوالي 92,70% ما يبرز مدى أهمية هذا العامل، في تكوين العمال الإطارات فكركم عن العمل حيث أنهم يعتبرون العمل وسيلة من خلالها يمكن ربط علاقات واسعة مع المجتمع.

بالنسبة لأعوان التحكم: نجد نسبة الإجابات بنعم مرتفعة (88.88%)، تقريبا في حدود إجابات الإطارات، ويمكن تعميم الأسباب السالفة الذكر على هذه الفئة، فالعمال من خلال العمل يسعون إلى بناء علاقات اجتماعية.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: نجد النسبة هنا في تراجع لتصل إلى حدود 62,5% وهذا يرجع في نظرنا إلى أنها لا يوجد احتكاك بين عمال هذه الفئة مقارنة بالفئتين الأخرين مع المحيط الخارجي، و من ثم فتصور هذه الفئة لهذا العامل يقل بالضرورة.

وفي هذه النقطة وبحكم صلتى الوثيقة بهذه الإطارات، ومعرفتنا الجيدة لكيفية سير مصالح البلدية، فإننا نقول بان البلدية توفر مجال واسع للاتصال مع المحيط الخارجي، خاصة من مراكز القرار في هيئات الدولة.

فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه، و هذا ما يفسر النسب المرتفعة من إجابات العينة، فالعامل يربط بين عمله و ما يوفره له من فرص للتواصل.

العبارة رقم (7) "الرغبة في القيادة" التي تعبر على الجانب المعنوي .

بالنسبة للإطارات: نجد أن نسبة المستجوبين بنعم هي في حدود 61،53% وهي نسبة معتبرة

قياسا بالهيئة في حد ذاتها ، حيث أن البلدية كهيئة إدارية لا تحوز فرص كبيرة للترقيات ، ولا حتى المكافآت ، لكن هناك عامل ربما يمكن تفسير هذه النسبة به و هو انه لو ألقينا نظرة إلى المنظام نجد انه يوجد مناصب عديدة تخص الإطارات غير مشغولة ، ومنه أمكن فهم هذه النسبة ، أي أنه يمكن اعتبار هذا العامل السبب الرئيسي في الحصول على هذه النتائج.

بالنسبة لأعوان التحكم: نجد أن النسبة هي تقريبا نفسها (66.67 %)، ويمكن إيجاد تفسير

لذلك من خلال العلاقة الترابطية بين الإطارات وأعوان التحكم ، فإذا شغل إطار منصب عال معين ، فبالضرورة يصبح منصبه شاغرا، ومن ثمة أمكن للعون التطلع إلى شغله .

بالنسبة لأعوان التنفيذ: نجد نسبة 61،90% إجابات ب"لا" وهي نسبة معبرة عن عدم اهتمام

هذه الفئة بالرغبة في القيادة ، ويرجع هذا حسينا لإدراك العامل انه لا يوجد مجال يسمح للتطلع إلى مثل هذه الأفكار ، وذلك لخصوصية المنصب الذي يشغلونه ، وعدم وجود فرص للترقية .

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن عامل القيادة يعتبر من بين العوامل التي تساعد على زيادة الدافعية لدى عمال فئة الإطارات و التحكم ، و غير مهم بالنسبة لفئة التنفيذ ، ومن ثم بناء تصور العامل لعمله من خلال دائما هذا العامل.

العبارة رقم (10) : "ملئي أوقات الفراغ" التي تعبر على الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات : نجد نسبة الإجابات بنعم 38،47% وهي نسبة ضعيفة نوعا ما ، و هو ما

يفسر ميول العامل الجزائري إلى العمل و ابتعاده على كل ما لا يفيده.

بالنسبة لأعوان التحكم : نسبة الإجابات بنعم 44,45% و هي نسبة تبقي معبرة علي ما قلناه في تحليلنا لنتائج الإطارات ، فالعامل الجزائري يميل إلي العمل و يعتبره المتنفس الأكبر للترويح علي النفس و من ثم إبراز الذات.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: نجد النسبة تقلصت بشكل كبير (29.76 %) مقارنة السنتين السابقتين وهو ما يفسر وجهة النظر الباحث ،الذي يرى أن المجتمع الجزائري يحب العمل و يقده . نستنتج مما سبق أن العامل و بغض النظر علي المجال الذي يشغله أو المركز الذي يعمل فيه ، يقدر عمله و يوليه أهمية بالغة في حياته ، و هذا نابع في نظر الباحث من التكوين الثقافي و العقائدي للمواطن الجزائري ، مثال ذلك أن الدين الإسلامي يمجّد العمل و يعتبره عبادة ، و في نفس الوقت يكره مضيعة الوقت في أمور فارغة .
فعامل ملاً أوقات الفراغ يعتبر عامل سلمي علي دافعية العامل.

العبارة رقم(13) "إثبات الذات" التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات : نجد أن النسبة 92,30% من الإجابات المفحوصين بنعم تعبر بشكل واضح علي هوية العامل الجزائري ،في أنه يتخذ من عمله وسيلة رئيسية لإثبات الذات ، و تصديقا لنظرية ماسلو في نفس الوقت.

بالنسبة لأعوان التحكم : 77,77% بنعم وهي بنسبة معبرة ، و تذهب لتأكيد الاتجاه الذي ذكرناه أنفا ، و هو أن العامل الجزائري يهدف من خلال أداء عمله خاصة إذا كان متقنا إلى محاولة إثبات الذات.

بالنسبة لأعوان التنفيذ : ما قيل علي الفئتين السابقتين ينطبق علي هذه الفئة ، فنسبة

72،02% تبقى نسبة معبرة عن مدى ارتباط مفهوم العمل عند العامل الجزائري بالرغبة في تحقيق الذات.

ما يمكن الخروج به من استنتاجات في هذا الجانب هو أن مفهوم العمل عند العامل الجزائري حسب عامل الدافعية يرتبط ارتباطا كبيرا بمفهوم تحقيق الذات ، الذي يعتبر عامل مهم في الرفع من مستوى دافعية العامل.

- العبارة رقم (14): "تحقيق الطموحات" التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: نجد من خلال نتائج المتحصل عليها (76،92% نعم) ان العامل بصفة عامة و الإطار بصفة خاصة يعتبر السعي إلى تحقيق الطموحات من بين أهم العوامل التي تدفعه للعمل، والتي من خلالها أمكن له تكوين مفهوم للعمل .

بالنسبة لأعوان التحكم : جاءت النتائج متقاربة مع نتائج الإطارات (66.67% بنعم) و هو ما يؤكد الكلام الذي قيل سابقا و هو أن العمل يحقق أو يولد الرغبة في تحقيق الطموحات التي تشغل بال العامل .

بالنسبة لأعوان التنفيذ : النتيجة تكاد تكون نفسها المتحصل عليها لذي فئة التحكم

(66.07%) و هي تثبت التفسير الذي ذهبنا إليه سابقا.

من خلال ما ذكر نستنتج أن العمل يعتبر وسيلة ان صحت التسمية تمكن من خلالها العامل للوصول إلى تحقيق رغباته و طموحاته ، فتحقيق الطموحات يعتبر دافع حقيقي للعامل من أجل إعطاء كل ما يملك في سبيل تحقيق أهداف المنظمة.

- العبارة رقم (18): "العمل في مجال التخصص" الذي يقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: من خلال النتائج المتحصل عليها، التي جاءت على نحو 53،84% من

الإطارات أجابت بنعم ، أمكن القول بان هذا العامل لا يمثل أهمية كبيرة لدى العامل الجزائري الذي

حسب رأي الباحث ، لا ينظر إلى التخصص على انه عنصر مهم ، بل يرى انه بإمكان العامل أن

يعمل في مجالات عديدة ، ولا يجب ان ينحصر عملهم في الدبلوم فقط.

بالنسبة لأعوان التحكم: نسبة 33،33% بنعم جاءت لتنفي هذه الصفة من قاموس هذه الفئة

من العمال ، و هو أن العامل لا يهتم هان كان يعمل حسب مؤهلاته أم لا ، فالمهم عنده هو أن يجد

ما يحتاجه من عمله دون الولوج في التناسب بين المؤهل و الوظيفة التي يشغلها.

بالنسبة لأعوان التنفيذ : نجد أن نسبة 92،58% بنعم نسبة يمكن اعتبارها بالمقبولة، ويرجع

الحصول على هذه النتيجة حسب الباحث ، لطبيعة العمل في حد ذاته أي أن عمل هذه الفئة يتطلب

بعض المهارات ، زيادة علي ذلك الفوضى الحاصلة في توظيف العمال دون مراعاة مؤهلاتهم ، فقد

تجد حداد يشغل منصب غير منصبه ، كبستاني مثلا.

نستنتج مما سبق مفهوم العمل في مجال التخصص يختلف من فئة عمالية إلى آخري ، و السبب في

ذلك يرجع إلى التكوين الأكاديمي للفئة الأولى التي تري حسب الباحث ، أن العامل مؤهل لأن يعمل

في أي مجال يسمح له بإبراز قدراته ، خاصة الفكرية منها.

الفئة الثانية لا تعتبر العمل في التخصص موضوعا للنقاش أصلا ، حيث تستبعده نهائيا من فكرها و

مفهومها للعمل ، ولا تعتبره دافعا للعمل.

الفئة الثالثة تربط بين مفهوم العمل و التخصص ، و تعتبره عامل من العوامل التي تدفع العامل و

تساعده في تأدية عمله .

- العبارة رقم (20): "ضرورة الاجتماعية" التي تقيس الجانب المادي.

بالنسبة للإطارات: نجد أن نسبة 84,61% إجابات بنعم نسبة معبرة جدا ونفهم من خلال ذلك مدى أهمية العمل في تحقيق مستلزمات الحياة المادية ، فالعمل يعتبر ضرورة اجتماعية لما يوفر من مزايا مادية و حتى معنوية .

بالنسبة لأعوان التحكم : نسبة الإجابات بنعم بلغت 88.88% و هي نسبة تعبر عن مدى أهمية هذا العنصر في الرفع من مستوى دافعية العمال تجاه عملهم ، و ربط ذلك بمفهومهم للعمل.

بالنسبة لأعوان التنفيذ : جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 65.48% و هي نسبة تؤكد الطرح الذي ذهبنا إليه سابقا في أن العمل يعبر عن ضرورة اجتماعية .

نستنتج مما سبق أن العمل هو تعبير عن ضرورة اجتماعية ، و ذلك لما يوفره من منتج ، هذا الأخير يعمل علي تلبية احتياجات العامل ، التي بدورها تعبر عن متطلبات اجتماعية بالدرجة الأولى و تأتي بعدها و بدرجة أقل المتطلبات النفسية .

المطلب الثالث : عرض و تحليل العبارات حسب عامل الأداء

تنص الفرضية الإجرائية الثالثة على:

هناك اختلاف بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدى عمال البلدية في ضوء عامل الأداء.

أولا يجب التذكير بالعبارات الواردة في الاستبيان و التي تمس عامل الأداء و هي العبارات رقم: (03)

، (04)، (08) ، (09) ، (12) ، (16) ، (22) ، (28).

الجدول التالي يوضح ذلك:

مفهوم العمل على ضوء عامل الأداء	
مفهوم معنوي	مفهوم مادي
- إفادة الآخرين	- مكافآت
- نقاء محيط العمل من الصراعات	- امتيازات اجتماعية
- المعاملة	- راتب محترم
- مشاركة في اتخاذ القرارات	
- مكانة اجتماعية	

الجدول رقم (05) العبارات التي تتحدث على مفهوم العمل في ضوء عامل الأداء.

و فيما يلي النتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق الاستبيان:

الإجابة	28	22	16	12	09	08	04	03	العبارة الفئة
نعم	%84،61	%84،61	%69،23	%92،30	%69،23	%61،53	%61،53	%84،61	الإطارات
لا	%15،33	%15،39	%30،77	%7،70	%30،77	%38،47	%38،47	%15،39	
نعم	%66،67	%77،77	%66،67	%100	%77،77	%55،55	%33،33	%66،67	أعوان تحكم
لا	%33،33	%23،33	%33،33	%0	%23،33	%44،45	%66،67	%33،33	
نعم	%58،33	%62،5	%57،14	%52،97	%62،5	%64،88	%47،61	%70،83	أعوان تنفيذ
لا	%41،67	%37،5	%42،68	%47،03	%37،5	%35،12	%52،39	%29،17	

الجدول رقم(06) يوضح النسب المؤوية لإجابات العينة.

العبارة رقم (03) "راتب محترم": التي تقيس الجانب المادي

بالنسبة للإطارات: نسبة %84،61 بنعم تمثل نسبة عالية ، لها دلالة قوية على أن أداء العامل يرتبط

ارتباط وثيق بالأجر ، و لا أدل على ذلك أكثر من النسبة المتحصل عليها.

بالنسبة لأعوان التحكم: نفس الشيء يمكن قوله و لو أن النسبة ليست مرتفعة بالقدر الذي هو لدى

الإطارات (%66،67) لكن تبقى لها نفس الدلالة ، و هو التأثير المباشر للأجر على أداء العامل ، و

من ثمة تصوره للعمل على ضوء عامل الأداء

بالنسبة لأعوان التنفيذ: جاءت نسبة الإجابات لدي هذه الفئة في حدود %70.83 ، و هي نسبة

تؤكد الدور الذي يلعبه الراتب في أداء العامل .

و الذي يمكن استخلاصه ، هو أن تأثير الراتب على الأداء غير مرتبط بالفئات بل هو تصور عام لكل فئات العمال ، فمفهوم العمل عند العامل الجزائري علي ضوء عامل الأداء مرتبط بنسبة كبيرة بالراتب .

العبارة رقم (04) "مكافآت": التي تقيس الجانب المادي.

بالنسبة للإطارات : جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 61.53 % ، و هي نسبة تبرز دور المكافآت في الدفع بالعامل إلي الرفع من أدائه .

بالنسبة لأعوان التحكم : نجد أن نسبة الإجابة بنعم و التي تقدر ب 33،33% و هي نسبة جاءت عكس النتيجة المتحصل عليها لذي الإطارات ، و تبرز عدم أهمية هذا العامل في الدفع بأداء العمال عند تأديته.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: ما قيل في أعوان التحكم ينطبق بصفة كلية على أعوان التنفيذ و نسبة 47،61% دليل على ذلك.

و في نظر الباحث الاختلاف الحاصل و المتباين في النتائج بين الإطارات من جهة و أعوان التحكم و التنفيذ من جهة أخرى راجع بالدرجة الأولى إلى عدم وجود نظام تحفيزي على مستوى البلدية ، فماعد الإطارات و كما ذكرنا سابقا يملكون مجالاً لتبؤ مناصب مسؤولية ، بسبب شغور مناصب كثيرة، فالبقية لا تملك هذا الحظ .

العبارة رقم (08) "امتيازات اجتماعية" التي تقيس الجانب المادي.

بالنسبة لإطارات:

(نسبة 61،53%) و نستخلص من هذه النتيجة هو أن البضاعة التي يوفرها المجتمع للعامل تلعب

دورا مهما في تحسين أدائه

فالعامل يعمل من أجل أن يوفر سكنا ، و عائلة ، ووسيلة نقل...إلخ ، أي كل ماله أن يسهل عليه حياته ، و يرغدها.

بالنسبة لأعوان التحكم: نفس الملاحظات السابقة الذكر ، فنسبة الإجابة بنعم و التي هي في

حدود 55،55% هي نسبة مقبولة نوعا ما.

بالنسبة لأعوان التحكم: ربما نجد أن هذه الفئة أحرص على السعي للحصول على هذه

الامتيازات ، (نسبة 64،88%) و في نظر الباحث ربما راجع هذا لدرجة الحرمان التي تعاني منها

هذه الفئة ، بما أن وضعيتهم الاجتماعية تكون في الغالب صعبة بالنظر إلى الأجر الذي يتقاضوه.

العبارة رقم (09) "المكانة الاجتماعية" و التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت النتائج في حدود 69،23% و هي نسبة معتبرة ، تؤكد ما للعمل

من دور في حياة الإنسان ، فالنتيجة هذه توضح لنا دور المكانة الاجتماعية في تطور الأداء ، أي أن

العامل يطور أدائه بالنظر إلى المكانة التي يصبوا إليها في المجتمع.

بالنسبة لأعوان التحكم: نسبة 77،77% بنعم هي نسبة معبرة ، و لها دلالة قوية علي العلاقة

الموجودة بين العمل و المكانة الاجتماعية، و تؤكد ما تم قوله فيما يخص الإطارات ،

بالنسبة لأعوان التنفيذ: نفس الملاحظات التي قيلت من قبل ، فنسبة 62،2% تبقى نسبة

معبرة.

نستنتج مما جاء ذكره أن العمل يعتبر من هذا المنظور الأداة التي من خلالها يستطيع العامل أن يجد له المكانة التي تناسبه في المجتمع .

و هي دليل واضح علي أن نظرة العامل للعمل من منظور الأداء هي نظرة يغلب عليها عامل البحث عن مكانة اجتماعية.

العبارة رقم (12) "إفادة الآخرين" التي تمثل الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: نلاحظ أن النتيجة جاءت كاسحة أي بنسبة 92,30% و هذا يدل على مبدأ التعاون في العمل ، و يعبر على أن الأداء يرتبط ارتباط وثيق بما يمكن أن يقدمه العمل للآخرين. بالنسبة لأعوان التحكم: جاءت النتيجة بنسبة 100% نعم ، و هي تذهب الي التأكيد علي أن العامل الجزائري يهمن كثيرا أن يكون العمل الذي يقوم به له فائدة علي المجتمع . بالنسبة لأعوان بالنسبة للتنفيذ: نجد نسبة الإجابة بنعم في حدود 5,97% ، و هي نسبة متوسطة لكنها تبقي لتؤكد دور هذا العامل في تحسين أداء العمال .

يمكن تفسير هذه النتائج من خلال النقاط التالية :

النتائج المرتفعة المتحصل عليها يمكن ردها إلى ثقافة المجتمع الجزائري المبنية علي التعاون و التأزر، بحيث أن الدين الإسلامي الحنيف يؤكد على نقطة التعاون و التأخي في العمل " و تعاونوا علي البر و التقوى ولا تعاونوا علي الإثم و العدوان " .

يرجع الاختلاف الحاصل في النتائج حسب رأي الباحث - بين الفئتين الأوليتين و أعوان التنفيذ ، هو أن الإطارات ، و أعوان التحكم نجدهم ربما في علاقة مباشرة نوعا ما مع المواطنين ، و من ثمة

تكونت من خلال ذلك رابطة و صلة بين الإداري (أي العامل) و المواطنين ، بينما هذه الصلة غير مباشرة بين أعوان التنفيذ و المواطنين.

صحيح أن عمل أعوان التنفيذ يتمثل على راحة المواطنين بالدرجة الأولى نظرا لطبيعة عمل البلدية ، و بالتالي تفهم انه يجب أن يوجد إحساس بأن العمل الذي يقومون به له فائدة علي المجتمع بل هو هدفه الأول و الأخير ، إلا أن ذلك يمكن أن يكون له تأثير عكس إذا لم يحظى هذا العامل بالتقدير و أن يحس بأن عمله مفيد و يُخدم الآخرين .

العبارة رقم (16) "نقاء محيط العمل من الصراعات" التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت نسبة الإجابة بنعم في حدود 69,23% و هي نتيجة معبره ، تبين لنا حرص الإطارات في العمل في جو هادئ و نقي ، و الذي بدوره يساعدهم على تحسين أدائهم. بالنسبة لأعوان التحكم: جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 66,67% و هي نفس النسبة تقريبا المتحصل عليها لدى الإطارات ، مما يؤكد الطرح السابق ، الذي يربط تحسن أداء العامل ، بالوضع الداخلي للمنظمة.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: كانت نسبة الإجابات بنعم هي 57,14% و هي نسبة أقل من

المتحصل عليه لدى الفئتين الآخرين ، إلا أنه تبقى لها مدلولاتها السابقة الذكر.

فالعامل الجزائري من خلال هذه النتائج يحرص أيما حرص علي أن يكون المناخ الذي يعمل فيه جيدا أي خاليا - ان جاز تسمية ذلك - من الصراعات و المشاحنات بين العمال ، مما ينعكس ذلك بالإيجاب علي الرفع من أداء العمال ، و جعل العمل مشوقا بالنسبة لهم.

العبارة رقم (22) "المعاملة" التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 84,61% و هي نسبة مرتفعة تؤكد حرص الإطارات على أن تكون المعاملة بين العمال مثالية ، و أخوية ، و هو ما يفسر النسبة المتحصل عليها .

بالنسبة لأعوان التحكم : جاءت النسبة المتحصل عليها في حدود 77.77% ، و هي نسبة تعبر على الأهمية التي يعطيها العامل الجزائري للمعاملة داخل العمل ، مما ينعكس إيجابا على أدائه.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: هنا نلاحظ أن نسبة الإجابة بنعم هي في حدود 62,5% و هي نسبة متوسطة بعض الشيء ، لكنها تبقى لتؤكد بأن عمال هذه الفئة يلون أهمية بالغة للمعاملة فهم يقومون بالأعمال الموكلة لهم ، و يربطون نجاحها بالمعاملة داخل محيط العمل.

ما يمكن استخلاصه من خلال النتائج المتحصل عليها هو الدور الكبير الذي تلعبه العلاقات الحسنة بين العمال من الرفع من مستوي أدائهم ، فالعامل إذا كان يعمل في محيط يوفر له راحته ، و يشعره بالطمأنينة ، فإنه لا ييخل بالعطاء و يرفع ذلك لا محالة من دافعيته و أدائه.

العبارة رقم (28) "المشاركة في اتخاذ القرارات ، تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 84,61% و هي تؤكد الرأي القائل بأنه من أهم العوامل التي ترفع من أداء العامل هو إشراكه في مصير المؤسسة ، عن طريق استشارته ، و تزويده بالمعلومات دوريا التي تخص مؤسسته و التي تسمح له بالإطلاع بصفة منتظمة على الوضعية الحقيقية لمؤسسته، مما يخلق لديه الشعور بالانتماء.

بالنسبة لأعوان التحكم: جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 66،67% و هي نسبة فوق المتوسط ، يوضح بأن العمال يبقوا حريصين علي إشراكهم في اتخاذ القرارات ، و المشاركة بصفة غير مباشرة في تسيير مؤسستهم.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: بالنسبة لهذه الفئة نلاحظ أن النسبة جاءت في حدود 52،33% و هي نسبة متوسطة ، نوعا ما ، يمكن من خلالها الاستنتاج بأن هذه الفئة لا تكثر كثيرا بهذا العامل، و يبقى همها محصورا في إنجاز العمل المطلوب دون التفكير في العوامل الأخرى.

ملاحظة: نلاحظ أنه يوجد اختلاف و تباين في إجابات العمال على اختلاف الفئات ، و هذا راجع حسب رأي الباحث إلي أن فئة الإطارات و بدرجة أقل فئة أعوان التحكم تكون قريبة من دوائر صنع القرار ، عكس فئة أعوان التنفيذ ، التي هي في الغالب تكون مهمشة نوعا ما ، ما يرجح لدينا سبب الحصول علي هذه النتائج.

المطلب الرابع : عرض و تحليل النتائج حسب عامل الرضا

تنص الفرضية الإجرائية الرابعة على:

هناك اختلاف بين المفهوم المادي و المفهوم المعنوي لدى عمال البلدية في ضوء عامل الرضا.

نذكر بالعبارات التي تمس هذا الجانب من الاستبيان و هي: (03 ، (11) ، (15) ، (19) ، (21) ، (24) ، (25) ، (26) ، (27).

و الجدول التالي يوضح تلك العبارات و المستوى الذي تقيسه (الجدول رقم 7)

مفهوم العمل حسب عامل الرضا	
المفهوم المعنوي	المفهوم المادي
- علاقات جيده مع الرئيس	- راتب محترم
- علاقة جيده مع الزملاء	- تحديد الصلاحيات
- الاحترام	- تأديته على أكمل وجه
- الاستقرار النفسي	- توفير الإمكانيات المادية
- الانضباط	

الجدول رقم (07)

و قد جاءت إجابات العينة على الاستبيان على النحو الذي يوضحه الجدول التالي (الجدول رقم 8)

الإجابة	27	26	25	24	21	19	15	11	03	العبارة الفئة
نعم	%100	%92.30	%61.53	%92.30	%92.30	%53.84	%84.61	%69.23	%84.61	الإطارات
لا	%0	%7.70	%38.47	%7.70	%7.70	%46.16	%15.39	%30.77	%15.39	
نعم	%77.77	%88.88	%55.55	%100	%88.88	%44.44	%88.88	%55.55	%66.67	أعوان تحكم
لا	%23.33	%11.22	%44.45	%0	%11.22	%55.56	%11.22	%44.45	%33.33	
نعم	%60.71	%71.42	%54.76	%70.83	%97.77	%44.64	%69.64	%75	%70.83	أعوان تنفيذ
لا	%39.29	%28.58	%45.24	%29.16	%03.22	%55.36	%30.36	%25	%29.17	

الجدول رقم (08) : نسبة الإجابات في ضوء عامل الرضا.

العبارة رقم (3): الراتب المحترم" و التي تمس البعد المادي

الإطارات: جاءت نسبة الإجابات بنعم 84.61% ، و هذا ما يبرز أهمية الراتب عند العامل و رضاه عن عمله ، فالعامل لما يحصل على مقابل مادي يوازي الجهود الذي يبذله فانه لا محالة سيساعد ذلك في الوصول إلي مستوي من الرضا يسمح للعامل من إعطاء المزيد من الجهد و يزيد من تفانيه في العمل.

أعوان التحكم: إجابات العينة جاءت في حدود 66.67% بنعم و هي نسبة مرتفعة تؤكد ما ذهبنا إليه سابقا، و تبقي لتؤكد الدور الكبير للراتب في الرفع من درجة الرضا لدي العامل في عمله و الدفع به إلى تقديم ما يمكن تقديمه بل أكثر مما يستطيع.

أعوان التنفيذ: جاءت إجابات هذه الفئة مرتفعة جدا فقد بلغت النسبة **70.83%** بنعم و هذا يؤكد الطرح الذي ذهبنا إليه سابقا.

تعتبر هذه النسب بصفة عامة على الدور الذي يؤثر به الراتب على رضا العمال بصفة خاصة ، و المفهوم الذي يحمله العامل الجزائري لعمله وفق هذا المنظور بصفة عامة.

العبارة رقم (11): "علاقة جيدة مع الرئيس" التي تقيس البعد المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت نسبة إجابات العينة بنعم في حدود **69,23%** ، و هي نسبة تعبر على الأهمية التي توليها هذه الفئة من العمال للعلاقة العمودية في عملهم. فالعامل حسب النتائج هذه يحرص على ان تكون العلاقة بينه و بين رئيسه علاقة جيدة ، تشعره بإنسانيته ، و بالتالي تجعل من مستويات الرضا عنده مرتفعة.

بالنسبة لأعوان للتحكم: النسبة جاءت في حدود **55,55%** و هي نسبة متوسطة لكن تبقى معبرة ، و يمكن من خلال هذه النتيجة التأكيد على أهمية العلاقة بين العمال و المشرفين بحث أنه كلما كان تجاوب و تفاهم بين الرئيس و المرؤوس كانت مستويات الرضا مرتفعة و العكس صحيح بالنسبة لأعوان التنفيذ: النسبة جاءت في حدود **75%** بنعم، و هي نسبة معبرة على حرص أعوان التنفيذ على أن تكون علاقتهم مع الرؤساء علاقة جيدة ، و ارتباطها الوثيق برضاهم في العمل فهذا الحرص من طرف هذه الفئة ، يؤكد علاقة الرضا بالإشراف.

العبارة رقم (15) "علاقة جيدة مع الزملاء" التي تقيس الجانب المعنوي

بالنسبة للإطارات: كانت الإجابة بنسبة 84,61% و هي نسبة مرتفعة.

و هي نسبة تعبر على الأهمية التي يعطيها أعضاء هذه الفئة للعلاقات الأفقية ، و مدى ارتباطها برضاهم على عملهم، فالعلاقة بين الزملاء هي علاقة مهمة في محيط العمل ، فمتى كانت العلاقة جيدة كان تأثير ذلك بالإيجاب علي مستويات الرضا.

بالنسبة لأعوان التحكم: نفس الشيء يمكن قوله على هذه الفئة فنسبة 88,88% إجابات

بنعم تعبر لوحدها على مدى ارتباط رضا العمال على عملهم ، بالعلاقة الجيدة مع الزملاء.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: نسبة الإجابات بنعم تبقى مرتفعة أي حوالي 69,64% و هي نسبة

معبرة ما ذهبنا إلى قوله في الفئتين السابقتين ، فالعامل متى وجد زملاء يفهمونه و يبادلونه المشاعر و الأحاسيس المهنية ، كان له بان يشعر بالراحة و الطمأنينة و بالتالي يكون راضيا كل الرضا عن عمله.

العبارة رقم (19) "تحديد الصلاحيات" التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 53,84% و هي نسبة جد

متوسطة و لكنه يمكن اعتبارها تمثيلية.

تعبر هذه النسبة بشكل واضح أن عامل تحديد الصلاحيات مهم ، في تحديد رضا العمال لكن ليس بالقدر الكافي الذي يضعه في خانة العوامل المهمة جدا ، فتحديد الصلاحيات مسبقا إنما الهدف منه بالدرجة الأولى هو الوقاية من الصراعات التي قد تحدث إذا ما كان نفس الشخص يمارسان نفس المسؤوليات .

بالنسبة لفئة التحكم: جاءت نسبة الإجابات ب "لا" في حدود 55,56% و هي نسبة تعبر

على أن اهتمام هذه الفئة بمفهوم تحديد الصلاحيات في العمل يكاد يكون منعدما ، و مرد ذلك في نظر الباحث راجع لطبيعة الوظائف و المسؤوليات لدي هذه الفئة ، فمهام أعوان التحكم في البلدية هي مهام روتينية و مشتركة ، فلو تأخذ كمثال العمل الذي يقوم به عون مكتب في مصلحة الحالة المدنية نجد ينحصر في المراقبة و التأشير علي الوثائق .

بالنسبة لأعوان التنفيذ: نفس الملاحظة التي ذكرناها على فئة التحكم تذكر على هذه الفئة

فالإجابات كانت في حدود 55,36% بلا .

و يمكن تفسير هذه الإجابة بطبيعة العمل في البلدية الذي بغض النظر على فئة الإطارات التي يمكن أن نجد فيها صلاحيات كثيرة ، و من ثمة يمكن أن نجد أنفسنا أمام تداخل في الصلاحيات ، فإن الفئتين المتبقيتين لا نجد عندها مثل هذا العامل ، فالصلاحيات واضحة ، و العمل يمكن القول عليه أنه روتيني إلى أبعد درجة.

العبارة رقم (21) "تأدية على أكمل وجه" تقيس البعدين المادي و المعنوي في آن واحد.

بالنسبة للإطارات: كانت إجابات العينة بنعم في حدود 92,30% ، و هي نسبة مرتفعة

جدا تعبر على حرص عمال هذه الفئة على تأدية عملهم ، بطريقة جيدة ، و علاقة ذلك برضاهم ، أي أن العامل يكون راضي كل الرضا على عمله لما يؤديه على أكمل وجه .

بالنسبة لأعوان التحكم: إجابات العينة كانت في حدود 88,88% و هي أيضا نسبة

بالنسبة لأعوان التنفيذ: فنسبة الإجابة بنعم **77،97%** و هي تؤكد الطرح الذي سبق طرحه أي أن العامل حريص كل الحرص علي تأدية عمله بصورة جيدة ، تجلب له احترام و تقدير الآخرين.

يمكن أن نستنتج من إجابات العينة مجتمعة أن العامل الجزائري يولي أهمية بالغة لحسن إنجاز العمل ، من أجل أن يكون راضيا ، و مرتاحا.

و يمكن ربط هذه العلاقة بطبيعة الإنسان الجزائري ، و ميولاته الروحانية و العقائدية ، حيث أن الدين الإسلامي يؤكد على هذه النقطة لقوله صلى الله عليه و سلم:
"إذا عمل أحدكم عملا فليتقنه"

العبارة رقم (24) "الاحترام": التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت إجابات العينة بنسبة **92،30%** بنعم ، و هو ما يمثل أهمية هذا العامل في مستوى رضا العمال ، حيث أن العلاقة المبنية على الاحترام المتبادل يؤدي لا محالة إلى رضا العمال.

بالنسبة لأعوان التحكم: نسبة الإجابة **100%** و هي نسبة تؤكد العلاقة الوطيدة بين الاحترام و الشعور بالرضا، فالعامل يهمله كثيرا أن يكون الوسط الذي يعمل فيه يكن له التقدير و الاحترام .
بالنسبة لأعوان التنفيذ: جاءت إجابات هذه الفئة في حدود **70،83%** و هي نسبة معبرة تؤكد ما جاء ذكره لدى الفئتين السابقتين.

العبارة رقم (25) "توفير الإمكانيات المادية" التي تقيس الجانب المادي.

بالنسبة للإطارات: جاءت نسبة الإجابة بنعم 61،53% و هي نسبة تعبر على الارتباط بين

توفير الإمكانيات المادية في العمل بمستوى الرضا الوظيفي ، فالعامل بممه أن يعمل في محيط مريح

يحتوي علي جميع العناصر الضرورية التي تساعد علي أدائه في أحسن الظروف ، و بأقل جهد ، مما

ينعكس ذلك علي مستوي الرضا لديه.

بالنسبة لأعوان التحكم : جاءت النتائج في حدود 55.55 % ، و النتيجة هذه تذهب في

نفس الاتجاه الذي ذكرناه آنفا، و هو الأهمية التي يعطيها العامل للعوامل المادية من أجل أن يكون

راضيا في عمله.

بالنسبة لأعوان التنفيذ: نفس الملاحظات يمكن ذكرها حيث أن النسبة كانت في حدود

54،76% ، فالعوامل المادية مهمة في تحديد مستويات الرضا .

من خلال ما سبق نستنتج أن عامل توفير الإمكانيات المادية لا يتأثر بمستوى العمال فالمستويات

الثلاث جاءت إجاباتها متقاربة مما يؤكد أن هذا العامل له دور إيجابي في رفع من مستوى رضا العمال

بغض النظر على المستوى الذي يعملون فيه ، و النتائج هذه تأكيد لنتائج أبحاث التون مايو في مصانع

. Western Electric compagnie

العبارة رقم (26) "الانضباط" الذي يقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: جاءت نسبة الإجابات بنعم في حدود 92،30% و هي نسبة مرتفعة جدا

تعبر على مدى تأثير هذا العامل على مستويات الرضا لدى عمال فئة الإطارات ، و الذي يمكن أن

يفهم من مدى حرص هذه الفئة على الانضباط في العمل ، و هو راجع إلى المسؤوليات التي

يضطلعون بها ، و التي تحتم عليهم اتخاذ إجراءات صارمة لفرض الانضباط ، فالمسؤول في العادة هو من يفرض الانضباط ، من أجل أن يصل إلى أهداف المنظمة .

بالنسبة للتحكم: النسبة جاءت في حدود 88,88% " بنعم " و هي تعبير على حرص هذه الفئة في أن يكون الانضباط أحد الشروط الضرورية من أجل إحساسهم بمستوى رضا جيد. فالعمل في ظروف انضباطية يجعل منه مشوق ، و يخلق جو من الفعالية الذي بدوره يخلق جو ممتاز للعمل.

بالنسبة للتنفيذ: نفس الشيء ينطبق على هذه الفئة حيث أن إجاباتهم جاءت في حدود 71,42% بنعم ، و هو ما يؤكد حرص العامل علي أن يكون الانضباط سائدا في محيط عمله ، مما يخلق نظام حازم في العمل .

العبارة رقم (27) "الاستقرار النفسي" التي تقيس الجانب المعنوي.

بالنسبة للإطارات: إجابة 100% بنعم ، و هذا تعبير و دليل قاطع على أن دور العمل يتمثل في خلق جو داخلي لدى العامل ، يؤدي إلى استقراره نفسيا من خلال اشباعاته مختلفة ، مادية كانت أو معنوية.

بالنسبة للتحكم: جاءت إجابات المفحوصين في حدود 77,77% و هو ما يبرز دور العمل في خلق الاستقرار النفسي لدى العامل الذي فو في الحقيقة رضا العامل على عمله.

بالنسبة للتنفيذ: نسبة الإجابة بنعم 60,71% ، و هو نفس الطرح الذي ذكر سابقا أي أن

علاقة: عمل = رضا وظيفي = استقرار نفسي

المبحث الثاني: تحليل النتائج و الإجابات عن الفرضيات الجزئية

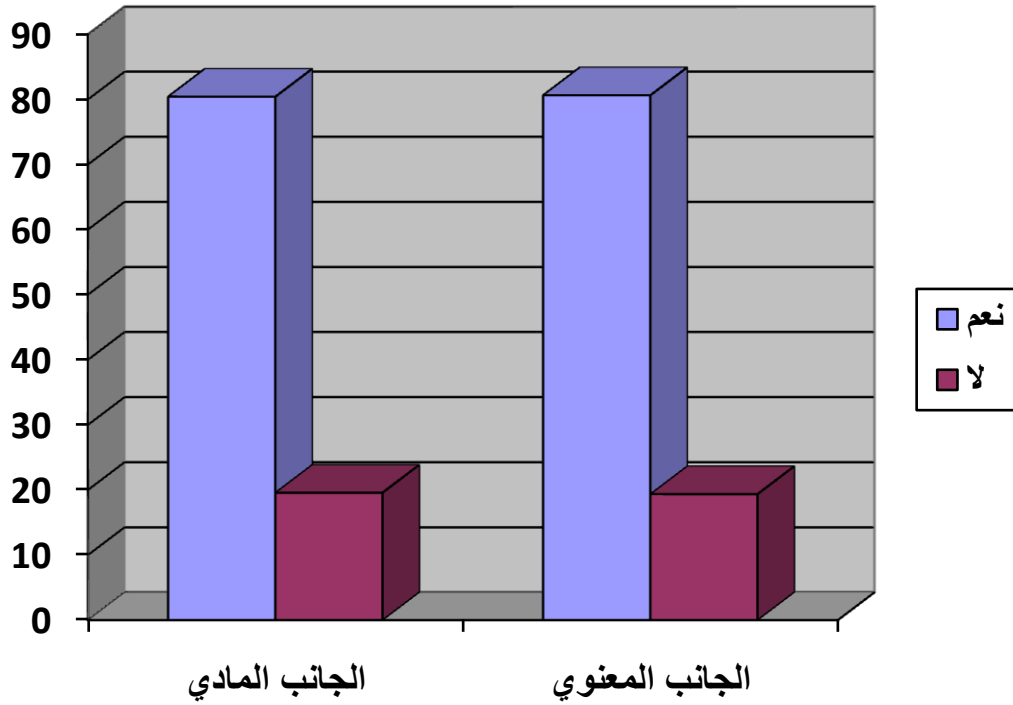
المطلب الاول: عرض و تحليل النتائج في ضوء مفهوم العمل

بعد تحليلنا للعبارات التي تمس هذا الجانب في الاستبيان ، نجد أنفسنا الآن أمام التحليل الكلي لهذه العبارات من منطلق المفهوم المادي و المعنوي للعمل في ضوء هذا العامل الجدول رقم (1) و يوضح لنا العبارات و نسبة الإجابات في ضوء هذا العمل و منها نحاول ان نبوب هذه النتائج و حصرها في عاملين الآتين هما الجانب المادي ، المعنوي لحساب الجانب المادي نأخذ العبارات التي تسمى هذا الجانب بجمع بينها و نقسمها على عددها.

$$\text{نسبة مؤوية للجانب المادي} = \frac{\text{مجموع نسب الإجابات للفئات الثلاثة}}{\text{عدد العبارات}}$$

و نفس الشيء نطبق على الجانب المعنوي فنحصل على النتائج المبينة في الجدول الآتي:

المتغير	الفئة	الإجابة ب : نعم	الإجابة ب : لا
الجانب المادي	إطارات	%89.74	%10.26
	تحكم	%81.48	%18.52
	تنفيذ	%70.04	%29.96
	مجموع	%80.42	%19.58
الجانب المعنوي	إطارات	%87.69	%12.31
	تحكم	%82.21	%17.79
	تنفيذ	%72.02	%27.98
	المجموع	%80.64	%19.36



الرسم البياني يبين النسب المؤوية للجانبين المادي و المعنوي في ضوء عامل العمل

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول نلاحظ أن:

بالنسبة للإطارات: الجانب المادي (89.74%) يتغلب على الجانب المعنوي (87.69%).

بالنسبة للتحكم: الجانب المعنوي (82.21%) يتغلب على الجانب المادي (81.48%).

بالنسبة للتنفيذ: الجانب المعنوي (72.02%) أكبر من الجانب المادي (70.04%).

المجموع: نلاحظ أن الجانب المعنوي يتساوي مع الجانب المادي رغم وجود اختلاف بسيط جدا،

حيث أن النتائج جاءت كما يوضحه الجدول 80.64% للجانب المعنوي و 80.42% للجانب

المادي .

ما يمكن استنتاجه من خلال تحليلنا لهذه النتائج هو التقارب الحاصل في نتائج تحديد مفهوم العمل بين الجانبين المعنوي و المادي ، فالعامل الجزائري يعتبر العمل كمفهوم، هو كل متكامل بين العوامل المادية و العوامل المعنوية ، و لا يفرق بينهما لاعتبار أن الجانبين مكملان لبعضهما .

و منه فالجواب عن الفرضية الإجرائية الأولى:

إن مفهوم العمل عند العامل الجزائري على ضوء تصوره للعمل هو مفهوم معنوي

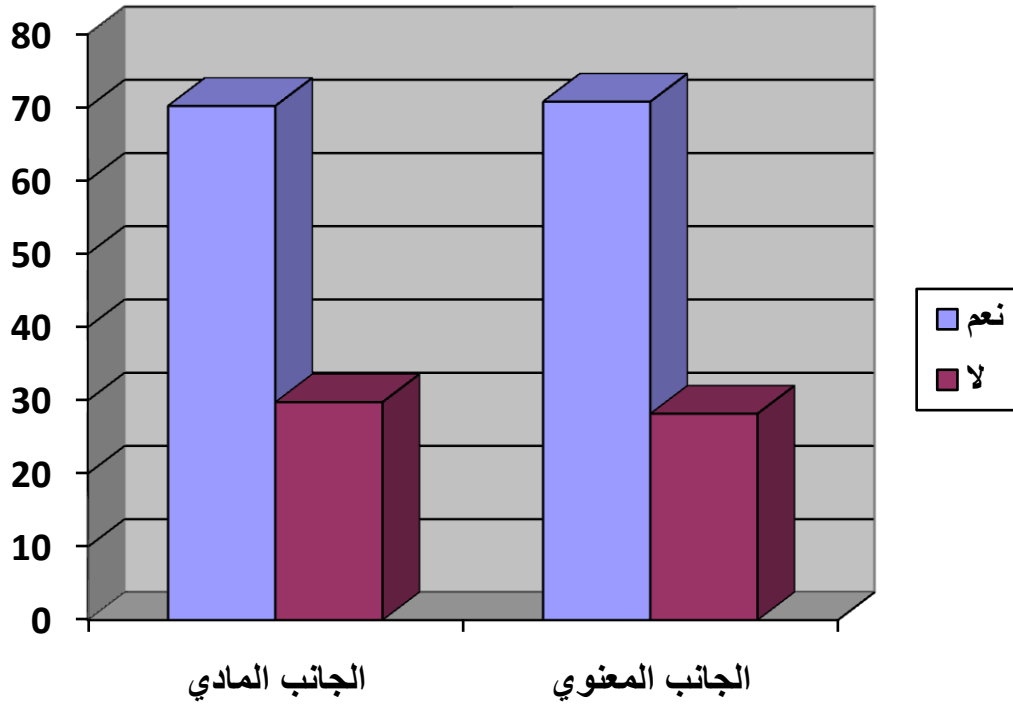
المطلب الثاني: عرض و تحليل النتائج في ضوء عامل الدافعية

سنقوم في هذا الجزء و كما فعلنا في المطلب السابق بحوصلة النتائج التي تحصلنا عليها في الاستبيان من

خلال محورين اثنين: المحور المادي ، و المحور المعنوي

- فكانت النتائج حسب الجدول الآتي:

المتغير	الفئة	الإجابة ب : نعم	الإجابة ب : لا
الجانب المادي	إطارات	%71.15	%28.85
	تحكم	%69.44	%30.56
	تنفيذ	%70.09	%29.92
	مجموع	%70.23	%29.77
الجانب المعنوي	إطارات	%80.76	%19.24
	تحكم	%75.00	%25.00
	تنفيذ	%59.67	%40.33
	المجموع	%71.81	%28.19



الرسم البياني يبين النسب المؤوية للجانبين المادي و المعنوي في ضوء عامل الدافعية

أولا نورد ملاحظة مهمة هو أننا قمنا بحذف عبارة رقم 10 (ملاً أوقات الفراغ) لأنها تمثل في نظرنا الجانب المادي و المعنوي في نفس الوقت و بالتالي لا يمكن الأخذ بهذا العامل كقياس نستطيع من خلاله قياس مفهوم العمل عند العامل الجزائري علي ضوء الدافعية.

- من خلال نتائج المتحصل عليها نستطيع أن نلاحظ أن:

- بالنسبة للإطارات: الجانب المعنوي (80.76%) يطغى على الجانب المادي (71.15%).

- بالنسبة للتحكم: الجانب المعنوي (75.00%) يطغى على الجانب المادي (69.44%).

- بالنسبة للتنفيذ: الجانب المادي (70.09%) يطغى على الجانب المعنوي (59.67%).

بالنسبة للمجموع: نلاحظ أن الجانب المعنوي (71.81%) أعلى من الجانب المادي

(70.23%).

نلاحظ من خلال نتائج الإطارات أن الجانب المعنوي هو الغالب علي الجانب المادي و مرد ذلك حسب رأي الباحث، إلى درجة الوعي عند هذه الفئة التي تنظر للعوامل المادية و تولي لها أهمية كبيرة و الدليل علي ذلك النسب المتحصل عليها فيما يخص العبارات التي تقيس الجانب المادي كالأجر (92.30%) أو اكتساب المهارات (84.61%) ، إلا أنه يبقى أن الأهمية هي أكبر بالنسبة للجانب المعنوي و النتائج المتحصل عليها خير دليل علي ذلك و مثال ذلك أننا حصلنا غلي نسبة (92.30%) بالنسبة لإثبات الذات ، نفس الشيء بالنسبة لعبارة التواصل الاجتماعي، و هذا تأكيد علي أن العامل يهمله أن يحقق اشباعاته المعنوية أكثر من الاشباعات المادية.

نفس الشيء نجده عند أعوان التحكم، فالجانب المعنوي هو الغالب علي الجانب المادي ، و تفسير ذلك يكمن حسب رأي الباحث دائما للأهمية التي يعطيها عمال هذه الفئة للدوافع المعنوية علي حساب الدوافع المادية ، فالحصول علي نسبة (88.88%) بالنسبة للتواصل الاجتماعي و (77.77%) بالنسبة لتحقيق الذات من جهة والحصول علي نسبة (66.67%) بالنسبة للراتب و (33.33%) بالنسبة لضرورة اجتماعية يؤكد ميل كفة الدوافع المعنوية علي المادية.

أما بالنسبة لأعوان التنفيذ فالنتائج جاءت عكس نتائج الفئتين السابقتين ، فالجانب المادي هو الطاعني علي حساب الجانب المعنوي ، و السبب في رأي الباحث يرجع إلى طبيعة عمل هذه الفئة أي إلى طبيعة الاشباعات لديها ، فالعامل البسيط يكون كل هممة هو كيفية كسب قوت يومه دون أن يكون له المجال للتفكير في عوامل أخرى ، و هذا راجع حسب الباحث إلى أن درجة الأشباعات المادية ضعيفة عند هذه الفئة ، فالمستوي المعيشي للعامل في هذا الحال هو مستوي متدهور ما يؤكد طرحنا.

إجمالاً لنتائج مجموع الفئات الثلاثة نجد حسب ما هو مبين في السم البياني أنه يوجد تقارب كبير في نسب الجانب المعنوي (71.83%)، و الجانب المادي (70.23%) ، إلا أنه يبقى و أن الجانب المعنوي هو الغالب و لو بنسبة قليلة .

و منه فإننا يمكننا الاجابة علي الفرضية الاجرائية الثانية و القول :

أن مفهوم العمل عند العامل الجزائري على ضوء عامل الدافعية هو ذو دلالة معنوية.

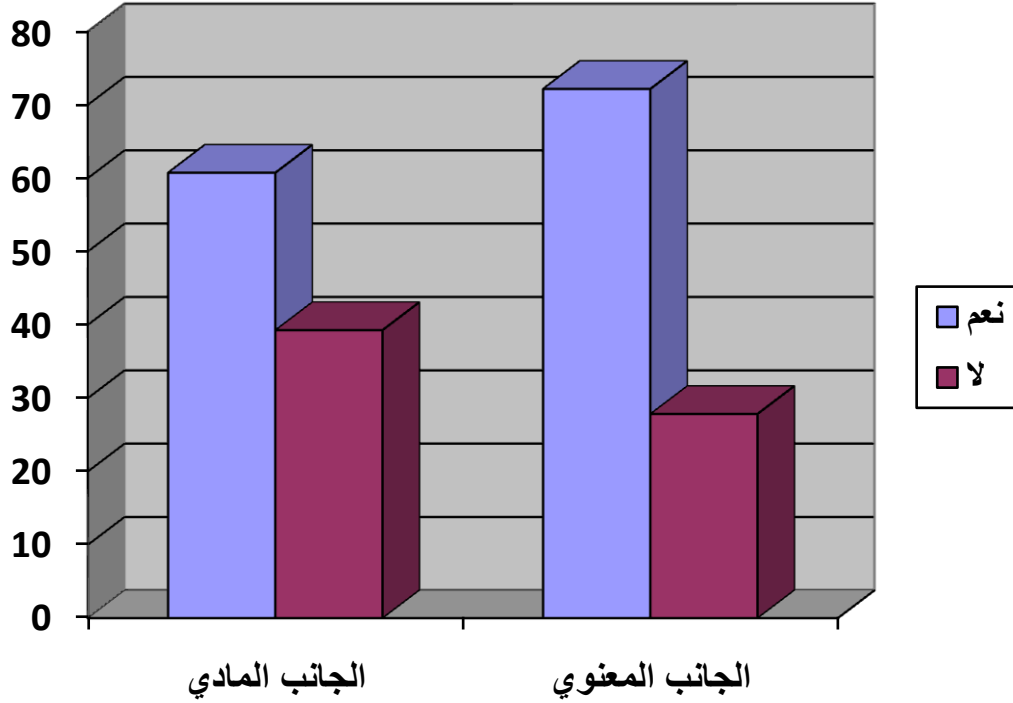
المطلب الثالث: عرض و تحليل النتائج على ضوء عامل الأداء

نقوم بنفس العملية التي قمنا بها في العاملين السابقين و هو جمع النتائج و حصرها في العاملين المادي و المعنوي.

جاءت النتائج على النحو المبين في الجدول الآتي:

المتغير	الفئة	الإجابة ب : نعم	الإجابة ب : لا
الجانب المادي	إطارات	%69.22	%30.78
	تحكم	%51.85	%48.15
	تنفيذ	%61.11	%38.89
	مجموع	%60.73	%39.27
الجانب المعنوي	إطارات	%80.00	%20.00
	تحكم	%77.78	%22.22
	تنفيذ	%58.69	%41.31
	المجموع	%72.16	%27.84

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ:



الرسم البياني يبين النسب المؤوية للجانبين المادي و المعنوي في ضوء عامل الأداء

بالنسبة للإطارات: الجانب المعنوي (80.00%) يطغى على الجانب المادي (62.22%).

بالنسبة للتحكم: الجانب المعنوي (77.78%) يطغى على الجانب المادي (51.85%).

بالنسبة للتنفيذ: الجانب المادي (61.11%) يطغى على الجانب المعنوي (58.69%).

بالنسبة للمجموع: نلاحظ أن الجانب المعنوي (72.16%) يطغى على الجانب المادي (60.73%).

نلاحظ بالنسبة لفئة الإطارات أن الجانب المعنوي يغلب الجانب المادي بنسبة معتبرة ، ما يبين الاهتمام

الذي توليه هذه الفئة للعوامل المعنوية ، دون إغفال العوامل المادية ، فلو دققنا في النتائج المتحصل

عليها نرى مثلاً أن نسبة الإجابات علي عبارة الراتب هي (84.61%) ، نفس الشيء بالنسبة لعبارة

الامتيازات الاجتماعية (61.53%) و الاثنيين يمثلان الجانب المادي .

فالإطارات من خلال ما تقدم يميلون إلى الجانب المعنوي و هو أكبر دافع لتحسين الأداء بالنسبة للعامل.

بالنسبة لأعوان التحكم نجد أيضا أن الجانب المعنوي هو الغالب و بنسبة معتبرة كذلك مقارنة بالجانب المعنوي، و هو ما يدفعنا لتأكيد ما جاء في تحليلنا لنتائج الإطارات ، و هو أن عمال هذه الفئة يميلون للعوامل المعنوية أكثر من ميلهم للجوانب المادية في إشباع حاجاتهم التي بدورها تؤدي إلى الرفع من مستوى الأداء.

أما بالنسبة لفئة أعوان التنفيذ فالنتائج جاءت في كفة الجانب المادي (61.11%) ، رغم أن الاختلاف ليس بفارق كبير لكن يبقى معبرا ، و مرد هذه النتائج راجع في نظر الباحث دائما إلى المستوي المعيشي لهذه الفئة، التي تشكوا في نظرنا من أبسط مستلزمات الحياة العادية ، فعند تصفحنا لشبكة الأجور البلدية وجدنا أن صافي الأجر بالنسبة لسائق وزن خفيف حوالي 12000 دج ، و لنا أن نتصور رب عائلة متوسطة كيف له أن يتصرف ، لكن يبقى كل هذا في حاجة إلى تأكيد عن طريق دراسات .

و منه فإنه يمكننا الإجابة علي الفرضية الإجرائية الثالثة و القول:

بأن مفهوم العمل عند العامل الجزائري على ضوء عامل الأداء هو ذو دلالة معنوية.

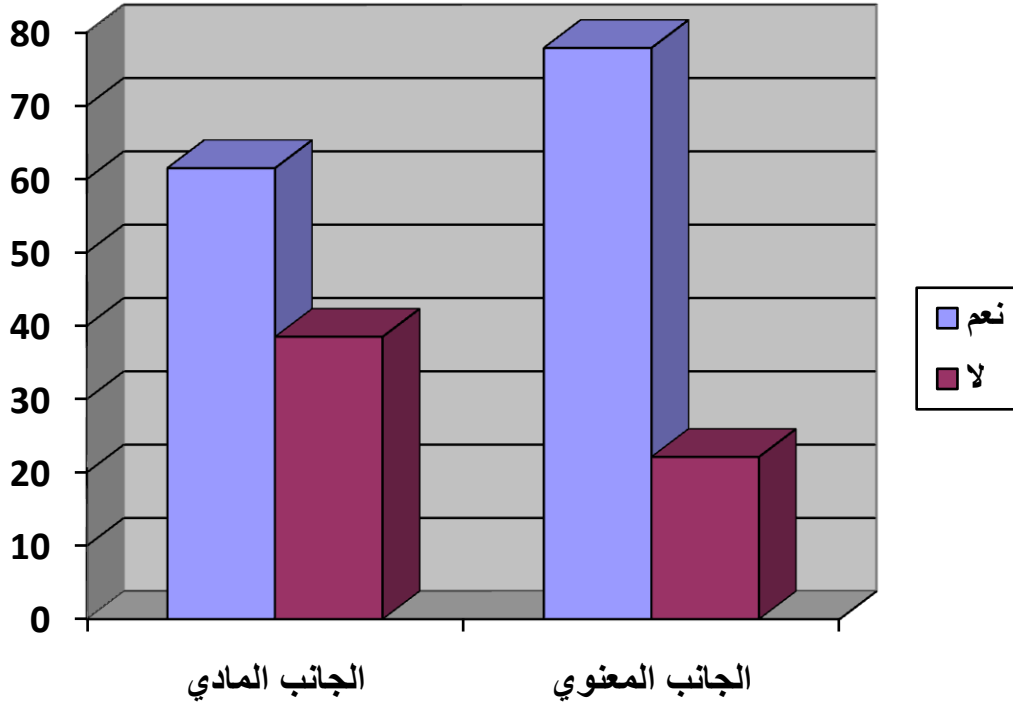
المطلب الرابع: عرض و تحليل النتائج على ضوء عامل الرضا

جاءت النتائج على النحو التالي:

المتغير	الفئة	الإجابة ب : نعم	الإجابة ب : لا
مادي	إطارات	%66.66	%33.34
	تحكم	%55.55	%44.45
	تنفيذ	%62.30	%37.70
	مجموع	%61.50	%38.50
معنوي	إطارات	%84.61	%15.39
	تحكم	%80.00	%20.00
	تنفيذ	%69.04	%30.96
	المجموع	%77.88	%22.12

ملاحظة: قمنا بحذف العبارة رقم (21) "تأديته على أكمل وجه" لأنها تعالج المتغيرين في نفس الوقت

أي الجانب المادي و المعنوي.



الرسم البياني يبين النسب المؤوية للجانبين المادي و المعنوي في ضوء عامل الرضا

من خلال النتائج المتحصل عليها نستطيع أن نلاحظ أن:

- بالنسبة للإطارات: نسبة الجانب المعنوي (84.61%) أكبر من نسبة الجانب المادي (66.66%).

- بالنسبة للتحكم: نسبة الجانب المعنوي (80.00%) أكبر من نسبة الجانب المادي (55.55%).

- بالنسبة للتنفيذ: نسبة الجانب المعنوي (69.04%) أكبر من نسبة الجانب المادي (62.30%).

بالنسبة للمجموع: نلاحظ أن الجانب المعنوي (77.88%) يتغلب بصفة واضحة على الجانب المادي (61.50%).

بالنسبة للإطارات كانت نسبة الإجابات تميل إلى الجانب المعنوي و بفارق معتبر عن الجانب المادي ،
و تبقي هذه النتائج لتؤكد الميل الدائم لفئة الإطارات للجانب المعنوي علي حساب الجانب المادي
الذي يبقي ذوا أهمية بالغة في اتجاهات العمال لتصورهم للعمل ، فلو اخدنا كمثال اجابات العينة علي
عبارة "توفير الإمكانيات المادية" التي تعبر عن البعد المادي نجد الإجابة في حدود(61.53%)، و هي
نسبة تبين الأهمية التي يعطيها العامل للجانب المادي ، و لو أخذنا عبارتين الأولى " علاقة جيدة مع
الرئيس" (69.23%) ، ثم عبارة " الاحترام" (92.30%) اللتان تقيسان البعد المعنوي نجد
النسب مرتفعة خاصة بالنسبة "للاحترام" و هذا ما يؤكد أن الإطارات تجاوزوا البعد المادي و
أصبحوا يرتكزون علي البعد المعنوي ، لضمان نسبة مرتفعة من الرضا في العمل.
أما فيما يخص أعوان التحكم فجاءت النتائج لصالح الجانب المعنوي ايضا ، و بفارق كبير علي
الجانب المادي ، وهذا يدل علي المستوي الذي وصل اليه العامل الجزائري في مستويات الاشباع
حيث تجاوز الجانب العادي الا و هو الجانب المادي في الاشباع و أصبح يبحث عن الاشياء و
الضروف التي تساعد علي تحقيق الحاجات الداخلية ، و لا أدل من هذه الاجابات.
أما فئة التنفيذ فقد جاءت هذه المرة علي غير العادة في المرات السابقة ، و كان الجانب المعنوي هو
الأهم في إجاباتهم ، و هذا راجع في نظر الباحث إلى العلاقة بين الرضا كإشباع أكثر منه داخلي و
النتيجة المتحصل عليها.

و منه فإننا يمكننا الاجابة علي الفرضية الاجرائية الرابعة و القول:

بأن مفهوم العمل عند العامل الجزائري على ضوء عامل الرضا هو مفهوم معنوي أكثر منه مادي

الختامة

أولا ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة في خمس فصول غير المراجع و الملاحق، و غطى الفصل الاول مدخل الدراسة التي احتوت على: مقدمة و مشكلة الدراسة و تساؤلات الدراسة و أهميتها و أهدافها، و أهم المصطلحات و المفاهيم.

و انطلقت الدراسة من كون أن أي تطور أو تغيير ايجابي في المنظمة، يعتمد بالدرجة الاولى على المفاهيم التي يحملها العامل لعمله، أي ماذا يريد هذا العامل من عمله، و كيف يتعامل معه وفقا لمتغيرات العمل في حد ذاته كتصور و الدافعية و الاداء و الرضا.

أما الفصل الثاني فجاء على نحو أراد الباحث من خلاله إعطاء فكرة عن العمل عبر التطرق الى مساره التاريخي، و محاولة توضيح نظرة المجتمعات القديمة للعمل و كيفية تطوره، و كذا ما جاء من ذكر للعمل في الديانات السماوية و تقديس له خاصة بالنسبة لدينا الحنيف. ثم محاولة معالجة اطروحات التيارات الفكرية المعاصرة التي حاولت كل حسب وجهة نظره في ابراز مكانة العمل في النسق الاجتماعي.

أما الفصل الثالث فجاء مفسرا للعوامل التي من خلالها أردنا أن نفهم و نستفسر عن رأي العامل الجزائري نحو عمله، فتكلمنا عن العمل كتصور عام أردنا من خلاله اعطاء فكرة مجردة للعمل آخذين بعين الاعتبار مجموع المتغيرات التي عاجلناها و لم نعالجها على حد سواء.

ثم تطرقنا لمفهوم الدافعية ففرقنا بينه و بين الحاجة أولا ثم تكلمنا في خصائص و ووظائف الدافعية قبل أن نعطي لمحة موجزة عن بعض النظريات التي تفسرها نفس الشيء بالنسبة لجانبي الاداء و الرضا. أما الفصل الرابع فقد احتوى الإطار المنهجي للدراسة حيث ناقش الباحث منهج الدراسة و هو المنهج الوصفي التحليلي المسحي، و تكوَّنت عينة الدراسة بنسبة 33.33% من المجموع الأصلي للعينة البالغ عددها 568 عاملا.

أما الفصل الخامس فقد تناول عرض نتائج الدراسة تحليلها و تفسيرها.

ثانيا نتائج الدراسة:

كان الهدف من بحثنا هذا هو معرفة معنى العمل عند العامل الجزائري وفق متغيرات الدافعية الاداء و الرضا، و تم حصر هذا المعنى في جانبين اثنين: مادي و معنوي.

و جاءت النتائج على نحو أن العامل الجزائري يغلب الجانب المعنوي على الجانب المادي في تفسيره للعمل، إلا أن هذا التوجه ليس مطلقا حيث أن الفوارق بين الجانبين جاءت طفيفة و في بعض الحالات غير معبرة (تطابق شبه كلي بين نتيجة العاملين)، فالعامل الجزائري في حقيقة الامر يميل الى الجانب المادي إلا أنه لا يمكن اهمال الجانب المعنوي، فالعاملين مهمين في تصور العامل للعمل و الذي من خلالهما يعطي العامل معنى لعمله.

كل هذا يجعلنا أن نستخلص النتيجة التالية: العامل الجزائري يحمل مفهوما شاملا للعمل مع تغليب طفيف للجانب المادي.

ثالثا توصيات البحث:

في الأخير و في خاتمة البحث يمكننا استخلاص جملة من الأفكار التي من شأنها أن تثري البحث عن طريق بحوث أخرى مكملّة و منقبة في جوانب أخرى واسعة لم تحضى بالاهتمام، فالموضوع لا يزال خصبا و في حاجة إلى توسع أكبر.

نقترح:

- 1 - تدعيم المعنى الذي تحصلنا عليه في بحثنا هذا بالمعنى الذي يعطيه عمال مؤسسات أخرى خاصة المؤسسات الإنتاجية، قصد التوصل لوضع تعريف دقيق و شامل لمعنى العمل لدي عمالنا، فالنموذج النظري لمعنى العمل يتحدد بتراكم الدراسات و التجارب حول الفرد و حول الجو التنظيمي و المحيط الذي يعيش فيه و يعمل فيه.
- 2 - توسيع هذا المعنى كمنطلق لبحوث في ميادين أخرى اجتماعية، اقتصادية، سياسية...، لتحديد معنى أدق للعمل لدى عمالنا.
- 3 - الاعتماد في الأخير على هذه البحوث في وضع خطة عملية لبناء معنى حضاري للعمل في مجتمعنا تكون مستلهمة و مستقاة من المعنى الحقيقي الموجود و وفق الأهداف الحضارية المسطرة.

قائمة المراجع

- 1 - أ. براون، علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة السيد محمد خيرى، سمير نعيم الغول، محمود محمد الزياىى، دار النهضة العربية، القاهرة، 1960.
- 2 - ابراهيم الغمرى، الافراد و السلوك التنظيمى، دار الجامعات المصرية، الاسكندرية، 1982.
- 3 - أحمد زكى ، و اخرون ، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 1984 .
- 4 - أحمد صقر عاشور. السلوك الإنسانى فى المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1987.
- 5 - أحمىة سليمان، التنظيم القانونى بعلاقات العمل فى الجزائر، الجزء الأول، مبادئ قانون العمل، ديوان المطبوعات الجامعية الطبعة الثانية، الجزائر، 2004.
- 6 - أندرودى سيزلاقى ، مارك جى ولاس ، ترجمة أبو قاسم ، السلوك التنظيمى و الأداء ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 1991 .
- 7 - رجاء محمود أبوعلام، مناهج البحث فى العلوم النفسىة و التربوىة، دار النشر للجامعات، مصر القاهرة، 1998.
- 8 - عبد البارى درة، و زهير الصباغ، ادراة القوى البشرىة دار الندوى للنشر و التوزىع، عمّان 1986.
- 9 - عبد الفتاح محمد دوىدار، أصول علم النفس المهنى و تطبيقاته، دار النهضة العربية، بىروت، 1995.
- 10 - عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع التنظيمى، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1988.

- 11 - علي عبد الرزاق جليبي، علم اجتماع الصناعة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،
1990.
- 12 - فاخر عاقل علم النفس التربوي ط4 دار العلم للملايين بيروت 1987.
- 13 - فؤاد الشيخ سالم وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة - الطبعة الثانية (عمان: مطبعة
الصفدي 1985).
- 14 - محمد قاسم القريوي، السلوك التنظيمي - دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1982.
- 15 - محمد قاسم القريوي، السلوك التنظيمي - دراسة للسلوك الأنساني الفردي و الجماعي
في المنظمات الأدارية- دار المستقبل للنشر و التوزيع ، عمان ، 1989.
- 16 - محمد نجيب شاويش، ادارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر و التوزيع، 2005.
- 17 - لندال دفيدوف مدخل الي علم النفس ط2 دار ماكدوقال المملكة العربية السعودية
1994.

- 1- Abraham H. Maslow . Motivation and Personality Harper and Brothers . New York.1954.
- 2- Cristine Cloarec.Motivation au travail.tour d'horison des grand théorie.édition ESF 2004.
- 3- F.landy and D.trunbo . psychology of work behavior homework the dorsey press.1980.
- 4- Karl Marx , Critiques de L'économie Politique, sans date .
- 5- V.vroom . work and motivation , newyork :john and sons , 1964.

المجلات العلمية:

سلسلة الادارة المعاصرة ، 1999م .