

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم الاجتماع



النسق الإجتماعي للمؤسسة وأثره على أداء المرأة العاملة

دراسة ميدانية بمستشفى قضي بكير - غرداية -

مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر

تخصص: علم إجتماع تنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:

د/محمد قمانة

إعداد الطالبة:

خديجة بن ساحة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة غرداية	د / نوردين بولعراس
مشرفا	جامعة غرداية	د / محمد قمانة
مناقشا	جامعة غرداية	أ / بوغالي حاجي

الموسم الجامعي:

1438. 1439 هـ / 2017 . 2018 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي لمن أوصاني بهما الله أمي وأبي رحمة الله عليهما، ربي أرحمهما كما ربياني صغيرا

وأحتسبها صدقة جارية عليهما.

إلى جدتي زهرة الحنونة ربي يطيل في عمرها

إلى إخوتي وأخواتي كل واحد بإسمه وإلى أولادهم بدون إستثناء

ولا أنسى الصغار: عبد المؤمن ، ألاء ، أنس

إلى عمال مكتبة جزاهم الله خيرا ، زهية ورشيدة وعبد الغني وعمار ومولاي وحكيم وعزيز

و عمال مكتبة الإقتصاد.

كما لا أنسى جميع الأصدقاء والصدقات علم الإجتماع تنظيم وعمل دفعة 2017.

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه الصلاة والسلام.

الحمد لله الذي سخر لنا هذا وما كنا نحتدي لولا أن هدانا الله.

أحمد الله حمدا كثيرا كما يليق لجلال وجهه وعظيم سلطانه الذي أمدني بالصبر والثبات

لإتمام هذه الدراسة، فما توفيقني إلا بالله العلي العظيم.

يسعدني أن أتوجه بالشكر الجزيل للمشرف الأستاذ الدكتور : **قمانه محمد** الذي كان خير عون لي

في إعداد هذا العمل ولم ييخل علي بنصائح القيمة والمفيدة .

كما لا يفوتني أن اتقدم بأسمى معاني الحب والتقدير إلى عائلتي وخاصة أختي عائشة التي ساعدتني

وشجعتني على الصمود في مواجهة الصعاب.

وإلى كل أساتذة علم الإجتماع تنظيم وعمل الذين أضأوا لنا الطريق بالعلم والمعرفة

وأخص بالذكر الأستاذة حواطي أمال التي لطالما ساعدتنا بالمراجع والمعلومات

خلال فترة الدراسة.

كما أشكر مدير مستشفى قضي بكير بغارداية والأستاذة الدهمة نورالدين ، محمد مهابة

والأخت ملاح فاطمة الذين لم ييخلوا علينا بالنصح بالتوجيه و وإلى كل عمال و عاملات المستشفى .

كما اتقدم بالشكر لكل من ساعدني من قريب وبعيد ولو بالكلمة الطيبة.

فهرس المحتوى

الصفحات	الموضوع
	فهرس الجداول
أ-ب-ج	مقدمة
	الباب النظري ومنهج الدراسة
	الفصل الأول: بناء الموضوع
7	1. أسباب اختيار الموضوع
8	2. أهمية الدراسة
8	3. أهداف الدراسة
9	4. الإشكالية وصياغة الفرضيات
11	5. تحديد المفاهيم
15	6. الدراسات السابقة
18	7. المقاربة السوسولوجية
	الفصل الثاني: النسق الاجتماعي للمؤسسة
23	1. ماهية النسق الاجتماعي ومفهوم المناخ التنظيمي
24	2. ماهية السلطة وأهميتها
25	3. أنواع السلطة و السلطة عند ماكس فيبر
29	4. ماهية جماعات العمل و أسباب قيامها
31	5. أنواع جماعات العمل ومراحل تكوينها
34	6. ماهية النوع الاجتماعي ومكوناته
37	7. أدوار النوع الاجتماعي و توزيع النوع الاجتماعي للعمل
38	8. دور المرأة الإنتاجي والتنظيمي
	الفصل الثالث: عمل المرأة
41	1. الخلفية السوسيو تاريخية لعمل المرأة
43	2. مفهوم عمل المرأة.
44	3. دوافع خروج المرأة للعمل
46	4. عمل المرأة في الجزائر
47	5. مجالات عمل المرأة في الجزائر
48	6. المشكلات المهنية التي تعاني منها المرأة العاملة
49	7. أهم النظريات المفسرة لعمل المرأة

	الفصل الرابع: الأداء الوظيفي
54	1. ماهية الاداء وعناصر الاداء
56	2. العوامل المؤثرة على الأداء
57	3. محددات الأداء
58	4. مظاهر الأداء
59	5. تقييم الأداء
60	6. طرق وأساليب تقييم الأداء
63	7. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية
64	8. مفهوم الفعالية التنظيمية والإنضباط الوظيفي وإتقان العمل
	الباب الميداني
	الفصل الأول: الإجراءات المنهجية
69	1. مجالات الدراسة
72	2. المنهج المعتمد في الدراسة
74	3. أدوات جمع البيانات
76	4. عينة الدراسة
77	5. تحليل البيانات الشخصية
	الفصل الثاني: لعلاقات السلطة وتأثيرها على إنضباط المرأة العاملة
83	1. تحليل بيانات الفرضية الأولى
91	2. الإستنتاج الجزئي للفرضية الأولى
	الفصل الثالث: لجماعات العمل وتأثيرها على إتقان المرأة العاملة
93	1. تحليل بيانات الفرضية الثانية
101	2. الإستنتاج الجزئي للفرضية الثانية
	الفصل الرابع : التمييز بين الرجل والمرأة وتأثيره على فعالية المرأة العاملة
104	1. تحليل البيانات الفرضية الثالثة
110	2. الإستنتاج الجزئي للفرضية الثالثة
111	الإستنتاج العام
114	الخاتمة
116	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
70	جدول يوضح مصلحة الأمومة وطب جراحة النساء والتوليد ومصلحة طب الأطفال	1
71	جدول يوضح نشاطات المستشفى العلاجية	2
77	توزيع المبحوثات حسب السن	3
78	توزيع المبحوثات حسب المستوى التعليمي للعاملات	4
78	توزيع المبحوثات حسب الحالة العائلية	5
79	يوضح مكان إقامة المبحوثات	6
80	يوضح طبيعة عمل المبحوثات	7
80	يوضح نوع الوظيفة المبحوثات	8
81	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المؤسسة	9
83	يوضح العلاقة بين مستوى العلاقة بالادارة وانعكاسه على انضباط العاملات في اوقات العمل	10
85	يوضح علاقة اسلوب السلطة وتأثيره على نوع الاداء عند تطبيق القواعد القانونية	11
86	يوضح علاقة استشارة المدير للعمال في قضايا العمل وتأثيره على الشعور بالراحة في العمل	12
88	يوضح علاقة مراعاة الظروف النفسية للعامل بشعوره بالراحة في العمل	13
89	يوضح علاقة تطبيق المسؤول المباشر للقوانين حرفيا وانعكاسه على تأثير علاقات السلطة على الاداء .	14
93	يوضح علاقة نوع الجماعة التي تنتمي لها العاملة بالزيادة في العمل رفقة الجماعة	15
95	يوضح تأثير تحقق الحاجة من الانتماء الى الجماعة على الفائدة من لانتماء للجماعة	16
96	يوضح علاقة الرضا عن جماعة العمل و بذل قصارى الجهد في الاداء	17
98	يوضح علاقة التعاون مع زملاء العمل على الزيادة في العمل عند التواجد رفقة الجماعه	18
99	يوضح علاقة وجود التضامن في في جماعه العمل على الاتقان في العمل	19
104	يوضح علاقة التفرقة بين الجنسين وفعالية الإنجاز	20
106	يوضح العلاقة بين وقوع تعدي على حقوق المرأة على تأثر الاداء عند التعدي على تلك الحقوق	21
107	يوضح علاقة التعرض لتحرش اثناء العمل وتأثير ذلك الشعور على بالثقة عند تحسن الاداء	22
108	يوضح علاقة التعرض للعنف من طرف الزملاء على فعالية الانجاز	23



مقدمة

مقدمة:

تواجه المؤسسات اليوم العديد من التحديات والتغيرات ضمن النسق الكلي للمجتمع، ولتحقيق أهدافها سعت إلى أساليب ومفاهيم إدارية حديثة، وذلك برفع مستوياتها بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة من خلال إتباع سياسات وإستراتيجيات مختلفة وهذا بتوفير المعلومات والعناصر المادية والبشرية المساهمة في تحقيق الكفاءة والفعالية من خلال استقطاب الموارد البشرية الكفأة والفعالة وتهيئتها وتحفيزها لتحقيق الإنجازات والنجاحات المسطرة، وهذا بتفعيل القدرات الكامنة لهذه العناصر وتسخيرها لتحقيق أهداف المؤسسة بصورة عقلانية رشيدة.

إن من

أهم الموارد المتاحة المرأة العاملة ، التي أصبحت محل إهتمام المسؤولين والمدراء في المؤسسة ، وإنحصر عملها في رعاية شؤون الأسرة وتربية الأطفال، وفي بعض الحرف المنزلية، لكن بعد ظهور الثورة الصناعية ، وخروج المرأة بسبب الظروف الإجتماعية والإقتصادية، وظهرت منظمات تحررية تطالب بحرية المرأة في العمل، مما سهل ولوجها لسوق العمل وتموقعها في مؤسسات تنظيمية وإقتصادية وإدارية مهمة.

ولما كان للمرأة العاملة هذا الدور والأهمية، حاولت المؤسسات التنظيمية أن توفر بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي ملائم وداعم ودافع ، تشجع فيه على الأداء الجيد والتميز ، وتحسينه في كل مرة مما يجعل العاملة تشعر بالرضا وإرتفاع الروح المعنوية والجدية في العمل ، الذي يساهم في رفع مستوى الأداء وكفاءة وإنتاج في مؤسسة.

ومن بين أهم المؤسسات الحيوية و الإستراتيجية في المجتمع نجد المؤسسات الإستشفائية التي تعتبر أحد الأنساق الاجتماعية، فهي مؤسسة خدماتية كغيرها من المؤسسات الأخرى تقوم على رعاية صحية للمواطنين ،تجتهد لتحقيق أهدافها لخدمة المجتمع من خلال تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي من خلال موظفيها بمختلف المستويات فهي تتكون من هيكل إداري ينظم أعمالها ووظائفها، هذا الهيكل يتضمن بيئة عمل داخلية يعمل فيه موظفات وعاملات يسهرن على أداء ووظائفهم من تحقيق الأهداف المرسومة ،حيث أن الأداء الوظيفي مرهون من جهة قدراتهم وإمكانيتهم.

أن عمل المرأة في المستشفى يعتبر عنصر مهم في المؤسسات الإستشفائية وهذا لكونها فاعل إستراتيجي في المؤسسة فهي تستطيع أن تحقق أعلى مستويات من الفعالية والإنجاز لخدمة المواطنين وهذا من خلال تفعيل كل قدراتها وإمكانياتها التي تحتاجها المؤسسة، ولأن مستشفى قضي بكيتر تعتبر مؤسسة إستشفائية لتوليد النساء ومعالجة

الأطفال، فإن أهمية المرأة هنا مهمة فهي تقوم بالرعاية الصحية للنساء الحوامل تسهر على راحتهن وعلاجهن هذا من ناحية الطبية أما من ناحية الإدارية فهي تعالج الأمور التنظيمية التي تسهل دخول المريض والعلاج.

تحاول المؤسسات الإستشفائية توفير بيئة عمل داخلية مقبولة وملائمة للعمل وما تتضمنه من عناصر إدارية كعلاقات السلطة والقيادة الفعالة والنظم واللوائح والقواعد المنظمة للعمل ، وجماعات العمل والعلاقة بين الموظفين والعلاقات الرسمية والغير الرسمية الخ. وتأتي دراستنا هذه كمحاولة لمعرفة إن كان هذا المناخ ملائما يساهم فعليا في رفع من أداء المرأة العاملات أم لا، لإن توفير المناخ التنظيمي الملائم والمثالي للأداء المهني للمرأة في مستشفى قضي بكير بغرداية ضرورة لإبراز القدرات الكامنة للعاملات فترتفع معنوياتهن وتحسن من مستويات أداءهن الوظيفي والمهني.

ومن خلال هذا تسعى دراستنا إلى معرفة مدى تأثير النسق الاجتماعي للمؤسسة ودوره علي الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

ولأجل هذه الدراسة تم إعداد خطة منهجية تشمل على باين أساسيين: الباب الأول نظري والثاني ميداني جاءت كالتالي:

الباب الأول: يشمل أربعة فصول وهي:

الفصل الأول : تطرقنا فيه إلى منهج الدراسة بداية بأسباب إختيار الموضوع وإشكالية الدراسة، وفرضيات الدراسة، أهداف و أهمية الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، والمقاربة السوسولوجية.

الفصل الثاني:تناولنا فيه مفهوم النسق الاجتماعي للمؤسسة وتعريف المناخ التنظيمي، وماهية السلطة وأنواعها وجماعات العمل والنوع الاجتماعي.

الفصل الثالث: تناولنا فيه عمل المرأة، الخلفية التاريخية لعمل المرأة، مفهوم عمل المرأة، دوافع خروج المرأة للعمل وعمل المرأة العربية وفي الجزائر ومجالات عمل المرأة ، عوامل المؤثرة على خروج المرأة للعمل والأثار المترتبة عن المرأة للعمل، مشكلات التي تعاني منها المرأة العاملة، أهم النظريات المفسرة لعمل المرأة .

الفصل الرابع : خصصناه للأداء الوظيفي ، ماهية الأداء، مظاهر الأداء وعناصر الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة على الأداء ومحدداته، طرق وأساليب تقييم الأداء الوظيفي أهمية تقييم أداء الموارد البشري، ومفهوم الإنضباط والفعالية التنظيمية والإثقان.

الباب الثاني: وهو الباب الميداني تم تقسيمه أربعة فصول وهي كالتالي:

الفصل الأول: تناولنا فيه إجراءات المنهجية إشمطت فيها مجالات الدراسة، ومجتمع الدراسة و العينة منهج الدراسة، أدوات جمع المعلومات، الأساليب الإحصائية.

الفصل الثاني: خاص بالبيانات الشخصية وعرض و تحليل البيانات الفرضية الأولى وتحليلها تم وضع إستنتاج جزئي لها .

الفصل الثالث : تناولنا كذلك عرض و تحليل بيانات الفرضية الثانية وتحليلها تم وضع إستنتاج جزئي .

الفصل الرابع: خاص بعرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة وتحليلها تم وضع إستنتاج جزئي لها كذلك.

وفي الأخير وضع الإستنتاج العام للفرضيات والخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

الباب النظري

الفصل الأول: بناء الموضوع

1. أسباب إختيار الموضوع

2. أهمية الدراسة

3. أهداف الدراسة

4. الإشكالية

5. تحديد المفاهيم

6. الدراسات السابقة

7. المقاربة السوسولوجية

1. أسباب اختيار الموضوع:

- تعد الأسباب التي تدفع الباحثين لاختيار أي موضوع كثيرة ومتنوعة لأجل دراسة هذا موضوع، ويمكننا أن نقسم موضوع دراستنا إلى أسباب ذاتية ، وأسباب موضوعية :

أ. الأسباب الذاتية:

- الفضول العلمي والتدرب على البحث العلمي بغية إكتساب مزيد من المعرفة في هذا المجال و التعمق وفهم الظاهرة وأسبابها.

- الرغبة في معرفة وضعية المرأة داخل النسق الاجتماعي المتمثل في المستشفى ودور البيئة الداخلية في تحسين أداءها داخل المستشفى.

ب. الأسباب الموضوعية :

- تسليط الضوء على النسق الاجتماعي للمؤسسة ودوره في الأداء الوظيفي للمرأة العاملة .
- معرفة بيئة العمل الداخلية جدير بالدراسة في إدارة المستشفى، لما لها من تأثير على أداء المرأة العاملة.
- الأداء الوظيفي جدير بالبحث والتشخيص للوقوف على متطلباته، ليتحقق بشكل إيجابي وتحقق معه أهداف المؤسسة.
- فهم وضع مؤسساتنا من خلال الدراسة الميدانية داخل مستشفى، وفهم مشاكل المرأة العاملة والمعوقات التي توجهها في مكان عملها.

2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في معرفة المعوقات والعوامل التي أثرت على أداء المرأة العاملة وهذا من خلال دراسة علمية وعملية المتمثلة في دور النسق الاجتماعي للمؤسسة ، تكشف دور الحقيقي لنسق الاجتماعي للمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة إما دور إيجابي أو سلبي على انضباط واثقان المرأة لعملها، ورفع من الكفاءة المهنية من جانب الاجتماعي والخدمات للمؤسسة.

3. أهداف الدراسة:

إن أي موضوع يتم دراسته إلا وله هدف، فالهدف الأساسي المرجو من هذه الدراسة هو إبراز دور النسق الاجتماعي للمؤسسة المتمثل في- بيئة العمل الداخلية والمناخ التنظيمي-: علاقات السلطة، وجماعات العمل وتمييز النوعي بين الجنسين ، على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المستشفى وهل هذا الدور يكون بالسلب أو الإيجاب على عمل المرأة.

* فهم المشاكل والعراقيل التي تعاني منها المرأة العاملة في بيئة الداخلية للعمل.

* المساهمة في هذا التخصص من خلال هذه الدراسة الميدانية بغية فهم الظاهرة كونها ترتبط بعلم اجتماع تنظيم وعمل الذي يعد تخصصا في علم الاجتماع.

4. الإشكالية:

لقد أصبح الاهتمام برفع وتطوير مستوى الأداء الوظيفي ضرورة مهمة داخل النسق الاجتماعي للمؤسسة وهذا لأنه يسهم في تحقيق الأهداف والغايات، المسطرة حيث نجده يأخذ عدة أشكال واتجاهات والتي من بينها الإهتمام بالموظف علميا وعمليا، إضافة إلى توفير ظروف عمل مناسبة تمكنه من إبراز قدراته ومهاراته العلمية في أداء وظائف على مستوى جيد من الكفاءة والإتقان والفعالية، وتعتبر المرأة العاملة أحد الموارد البشرية التي باتت إحدى إهتمامات المسؤولين والمديرين من أجل تحسين وضعها وأدائها الوظيفي، حيث نجد أن عمل المرأة يتطلب كفاءة في الأداء في المؤسسة و أن الكفاءة في الإنتاج تعد الناتج النهائي الذي تسعى إلى تحقيقه جميع المؤسسات وهو مؤشر على نجاح أو فشل المؤسسة، كما أن الرقي بمستوى الأداء الوظيفي للمرأة يتوقف على عدة عوامل شخصية وتنظيمية، وعدم إهتمام المؤسسة بهذه العوامل يؤدي إلى ظهور عدة سلوكيات سلبية للعاملات، ولعل من أبرزها ترك العمل والانسحاب من المؤسسة، حيث هذا الانسحاب للعاملات يكلف المنظمة خسائر باهظة، وفقدان خبرات وإطارات التي تتميز بالمرونة والمعرفة، ولعل المؤسسة تعد هذا النسق الاجتماعي الذي يمثل البيئة الداخلية للمؤسسة : علاقات السلطة وجماعات العمل، ونسق النوع هذه الانساق تعتبر وحدات وظيفية لها تأثير سلمي او إيجابي في أداء الوظيفي للمرأة العاملة .

لقد بات تحسين ظروف بيئة العمل الداخلية ضرورة إجتماعية وإقتصادية للمؤسسة وذلك من خلال تحسين الظروف الداخلية للعمل وتقديم الخدمات والإهتمام بالعاملات في أدائهم الوظيفي، بما توفره من عوامل وإمكانيات توجه لهم والتي تشمل علاقات السلطة و أسلوب القيادة الإدارية وطبيعة العمل والنظم والقوانين، والعلاقات الرسمية وغير الرسمية التي تتبعها المؤسسة بما فيها العلاقات الإنسانية بين العاملة ورئيسها، والعاملة وجماعة العمل التي تعمل معها وكذلك الظروف المادية كالإضاءة وطبيعة الحرارة والتهوية فكل هذه العناصر تشكل وتمثل المناخ التنظيمي التي تؤثر بشكل أو بآخر في سلوك العاملات وعلى مدى الرضى ومستوى الأداء الوظيفي في الجهاز الإداري الذي يعملن فيه.

و في هذا الإطار يرى تالكوت بارسونز "أن المؤسسة باعتبارها نسق إجتماعي مبني على هيكل تنظيمي دقيق ومنسق بشكل واعي من أجل الوصول إلى الأهداف المطلوبة ، فهي عبارة عن مزيج من التفاعلات منها تفاعل الفرد مع القواعد والإجراءات والقوانين ومدى إنصياعه للأوامر والقرارات الموجه إليه هذا من جهة ، والتفاعل الذي يحدث على مستوى الفاعلين فيما بينهم نتيجة إحتكاك الفاعل في علاقاته مع جماعات العمل التي ينتمي إليها داخل المؤسسة مما يولد لديه علاقات عمل جديدة وإكتسابه لخبرات ومهارات فنية تحسن من أدائه"¹

إن دراسة البيئة الداخلية يؤدي إلى فهم وتصور واضح لتطوير الأداء الوظيفي للعاملات في المستشفى باعتبار المستشفى وحدة تنظيمية خدمتية، وهي من المؤسسات التي يجب عليها أن توفر مناخ تنظيمي ملائم لمواردها البشرية في ظل التغيرات التي شهدتها تنظيمات العمل الجزائرية حتى يمكنها من مسايرة التطورات الحاصلة عبر مختلف المجالات وعليه فإننا سنحاول في دراستنا هذه التطرق لهذا الموضوع من خلال معرفة دور النسق الاجتماعي للمؤسسة وتأثيره على أداء المرأة العاملة في مستشفى غرداية وهذا من خلال طرحنا للإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن للنسق الاجتماعي للمؤسسة أن يؤثر على أداء المرأة العاملة في مستشفى ؟

ومنه تنبثق الأسئلة الفرعية:

- *1 هل لعلاقات السلطة تأثير على انضباط المرأة في العمل؟
- *2 هل لجماعات العمل في المستشفى تأثيرا على إتقان عمل المرأة؟
- *3 هل التمييز بين الرجل والمرأة له أثر على فعالية إنجاز المرأة العاملة ؟

¹ حياة عيشاوي، بيئة العمل الداخلية وإثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم إجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة غرداية، 2016، ص7.

صياغة الفرضية العامة: للإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضية التالية:

- يمكن للنسق الاجتماعي للمؤسسة أن يؤثر على أداء المرأة العاملة في مستشفى.

وتحت هذه الفرضية العامة تندرج فرضيات فرعية وهي:

1. الفرضية الأولى:

لعلاقات السلطة أثر على انضباط المرأة في العمل.

2. الفرضية الثانية:

لجماعات العمل في المستشفى تأثير على إتقان المرأة لعملها.

3. الفرضية الثالثة:

التمييز بين الرجل والمرأة له أثر على فعالية الإنجاز المرأة العاملة.

5. تحديد المفاهيم

5-1 نسق : "تنظيم ينطوي على أجزاء مترابطة تتميز بالإعتماد المتبادل على أن النسق يعتبر نموذجاً تصورياً ، يستخدم لتسيير فحص الظواهر المعقدة وعلى الرغم من أن النسق يمثل تجريداً من نسق أكبر منه إلا أنه يعالج كما لو كان يمكن جزء من كل".¹

5-2.النسق الاجتماعي: عرف بارسونز النسق الاجتماعي بأنه عدد من الأفراد المتفاعلين أو المنظمات أو البناءات المتساندة مع بعضها في إطار قيم وثقافة مشتركة فيما بينها.²

- "يتكون النسق الاجتماعي بصفة أساسية من شخصين أو أكثر يتفاعلان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في موقف مشترك وقد يكون هناك حواجز مكانية أو طبيعية إلا أن الأفراد يتوجهون بالمعنى الواسع نحو مركز مشترك أو نقطة

¹عاطف غياث ،قاموس علم الاجتماع الحديث، ترجمه إبراهيم جابر، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، مصر، 2014 ،ص566.

²كعوان فوضيل ، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة غارداية، 2016، ص 15.

...ويمكن تتبع التصورات الحديثة للمصطلح في أعمال علماء الاجتماع للقرن التاسع عشر من أمثال أوجست كونت وكارل ماركس وهربرت سبنسر وإميل دوركايم فقد استطاع كل منهم أن يقدم بصورة أو بأخرى تصورات متقنة ودقيقة للوحدات الكبرى للأنساق الاجتماعية والعلاقات التي تقوم بينها وقد كانت الوحدات الكبرى أو مقومات المجتمعات الرأسمالية التي اهتم بها ماركس هي الطبقات الاجتماعية والاقتصادية التي تعكس العلاقة القائمة بينها"¹

المفهوم الإجرائي للنسق الاجتماعي للمؤسسة: نقصد به في دراستنا يوميات العمل التي لها علاقة بعمل المرأة في المستشفى بمختلف الأنساق المحيطة بها والمتمثلة في: علاقات السلطة وجماعات العمل ونسق النوع الموجودة في بيئة العمل الداخلية للمؤسسة الإستشفائية.

3-5 السلطة: قوة نظامية، وشرعية في مجتمع معين، مرتبطة بنسق المكانة الاجتماعية وموافق عليها من جميع أعضاء المجتمع ، وترجع أهمية السلطة إلى أنها توجه سلوك الأفراد بصورة محددة لإنجاز الأهداف العامة، ويتحقق ذلك من خلال بعض الميكانيزمات مثل : التبادل والمصالح المشتركة والتضامن، والقوة المبكرة للسلطة في علم الاجتماع، دراسة ماكس فيبر التي حاول فيها أن يحدد مصادر شرعيتها و إنتهى إلى أنها قد تكون مستمدة من التقاليد أو القانون أو الإلهام².

المفهوم الإجرائي للسلطة: هي القوة الضابطة والشرعية في المستشفى تعتمد على علاقات السلطة المتبع من طرف المسئول.

المفهوم الإجرائي لعلاقات السلطة: هي العلاقة الموجودة بين الرئيس والمرؤوس في مكان العمل.

4-5 جماعة العمل: يعرفها ماك دايفيد وهاراري DAVID et HARARI بأنها نسق منظم مكون من إثنين أو أكثر من الأفراد مرتبطين ببعضهم البعض، يؤدي هذا النسق بعض الوظائف ويملك قاعدة منظمة من العلاقات

¹ عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع الحديث ، مرجع سابق ، ص 519.

² نفس المرجع ، ص 430

الدور بين أعضائه، كما يملك قاعدة منظمة من المعايير و التي تنظم الوظيفة بين الجماعة وبين كل عضو من أعضائها.¹

عرفها سميت **SMITH** : الجماعة الإجتماعية تتألف من مجموعة من الأعضاء يدركون وحدتهم الجماعية ولديهم المقدرة على العمل، أو أنهم يعملون بالفعل بطريقة متحدة إزاء البيئة التي تجمعهم.²

1. المفهوم الإجرائي لجماعة العمل: هو مجموع عمال المستشفى، المعتمدين والمتفاعلين مع بعضهم البعض لأداء وظائفهم، وهذا لتحقيق أهداف المؤسسة.

5-5. الجندر أو النوع الاجتماعي:

-عرفت أوكلي الجندر أو النوع الاجتماعي هو: "عبارة عن الذكورة والأنوثة ، المبنين اجتماعيا والمشكلين ثقافيا ونفسيا"³

- مفهوم النوع الاجتماعي أو نسق النوع: " يعود مفهوم النوع الاجتماعي لأهميته في تنظيم علاقات عدم المساواة الجندرية، في حال كانت الفروق البيولوجية تؤدي إلى عدم المساواة الجندرية، فهو بعد هام جدا يتم بناء عليه توزيع القوة والإمكانيات في المجتمع"⁴.

. المفهوم الإجرائي لنسق النوع الاجتماعي: هو التمييز في النوع الاجتماعي بين المرأة والرجل، في كافة مجالات العمل داخل المؤسسة الإستشفائية.

المفهوم الإجرائي للمرأة العاملة:

هي المرأة التي تعمل خارج المنزل في المستشفى وتحصل على أجر مقابل عملها.

¹ لطفي دنبري، مفاتيح إدارة جماعات العمل في التنظيم ، مجلة الباحث الاجتماعي، جامعة العربي بن مهيدي ، عدد 10، أم البواقي ، 2010، ص336.

² حسان الجيلاني، التنظيم والجماعات ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1، بسكرة، 2008، ص113.

³ عصمت محمود حوسو، الجندر الأبعاد الإجتماعية والثقافية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط1، الأردن، 2009، ص80.

⁴ نفس المرجع، ص 81.

5-6. الأداء الوظيفي:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة ، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة سلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة¹

مفهوم الأداء إجرائيا:

هو مجمل المهام التي تؤديها المرأة العاملة في المستشفى، بإتقان في العمل والإنضباط وفعالية الإنجاز داخل المؤسسة الإستشفائية.

* مفهوم الإجرائي للإنضباط : هو إنضباط العاملات في المؤسسة الإستشفائية في وقت العمل .

* مفهوم الإجرائي للإتقان: هو قيام العاملات بالمهام وتنفيذها بكل جهد وإحكام وفق المعايير المطلوبة داخل المستشفى.

* مفهوم الإجرائي للفعالية الإنجاز: إنجاز المرأة العاملة للمهام والأعمال بنشاط وجد للوصول للأهداف المسطرة للمستشفى.

6. الدراسات السابقة:

هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي، وقد يوجد هذا النوع من الدراسات في الجزائر أو في المجالات والكتب أو الرسائل والأطروحات الجامعية ، شريطة أن يكون للدراسة موضوع وهدف ونتائج ، وأما إذا وجدت فرضيات البحث والعينة والمنهج والأدوات ، فالدراسة أكثر تفصيلا ودقة، والدراسات السابقة إما أن تكون مطابقة أو أن تكون دراسة مشاهمة ، وفي هذه الحالة يدرس الباحث الجانب الذي يتناول بالدراسة.²

¹ كعوان فضيل، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين ، مرجع سابق، ص13.

² رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004م ، ص79.

1-6 الدراسة الأولى:

المشكلات الإجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلط للباحثة هدى محمد السبيعي، إشراف إبراهيم بن محمد بن سليمان الزين، المجال الزمني 2010م، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم علم الاجتماع والخدمة الإجتماعية.

- اشكالية الدراسة : ما المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة؟

أهداف الدراسة :

ان الهدف الأساسي في هذا البحث هو التوصل الى تحديد المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة، وقد حددت هذه الاهداف بالتفصيل على النحو التالي:

(1)- تحديد أسباب إثارة المشكلات للمرأة العاملة في بيئة العمل المختلط.

(2)- تحديد علاقة المتغيرات الشخصية والاجتماعية للمرأة العاملة بآرائها وماهي المشكلات المتعلقة في بيئة العمل المختلطة .

3-تحديد نوع المؤسسة حكومي أو أهلي التي تعمل فيها المرأة براءتها، وماهي المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة.

تفرع تساؤل الرئيسي على تساؤلات الفرعية:

-هل هناك تأثير للمتغيرات الشخصية والاجتماعية للمرأة العاملة بماهي المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة ؟

-هل هناك تأثير لنوع المؤسسة التي تعمل فيها المرأة العاملة بماهي المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة

- من سبب إثارة المشكلات للمرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة .

منهجية الدراسة : استخدمت الباحثة المنهج الوصفي للتحليل بطريقة المسح الاجتماعي للكشف عن المشكلات الاجتماعية التي تواجهها المرأة في بيئة العمل المختلطة وكذلك أثر المشكلات على مشاركة المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة على مشاركتها في خطط التنمية المجتمعية...

-قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بنسبة لا تقل عن 15 بالمائة من النساء العاملات في كل مؤسسة من المؤسسات التي توجد فيها بيئة العمل مختلطة من مجتمع البحث و بلغ عددهن 126 عينة .

-استخدمت الاستبيان (الاستمارة) كأداة للدراسة .

عرض أهم النتائج التي تعرفت اليها الباحثة :

-ذكرت الباحثة ان من أهم المشكلات التي تواجه المرأة في بيئة العمل المختلط هي :

-التمييز بين النساء والرجال في الترقيات في بيئة العمل المختلطة.

-كما توصلت الدراسة الى وجود دلالة للمتغيرات الشخصية والاجتماعية للمرأة على آرائها في المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة ، فهناك علاقة طردية بين مكان ميلاد المبحوثات وعدد أفراد أسرهن وعدد ساعات العمل بالمستشفى، في الأسبوع وبين رأيهن في أن العمل في بيئة المختلطة يؤدي الى ضعف إنجاز النساء العاملات في بيئة العمل المختلطة ، وهناك علاقة عكسية بين الدخل الشهري للأسرة ، وبين رأيهن في أن العمل في بيئة العمل المختلطة يؤدي الى ضعف حماس النساء العاملات أتجاه العمل في بيئة العمل .

-ارتفاع نسبة المبحوثات اللاتي يرون أن مشكلات المرأة العاملة بالمستشفى تحدث بسبب الذكور والإناث فيها بحيث المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في نسبة العمل المختلط.

6-2. الدراسة الثانية:

دراسة لنيل أطروحة دكتوراه لسهام رحمون بعنوان بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين بكلية ومعاهد جامعة باتنة، جامعة محمد خيضر باتنة، 2014/2013. تحت إشراف الأستاذ الدكتور نورالدين زمام.

تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي المتمثل في : مامدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟

والتي تفرعت إلى عدة أسئلة جزئية منها:

* ما مدى إستيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية في إدارة الجامعة؟

* ماهو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة عمل داخلية ؟

* ماهو تقييم أفراد العينة لأدائهم الوظيفي في بيئة عملهم الداخلية وفق مؤشرات الأداء ؟

أهمية الدراسة : كانت أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع المتمثل في تأثير بيئة العمل الداخلية وعناصرها على الأداء الوظيفي للإداريين، حيث يمكن إنعكاسها سواء المباشر او الغير المباشر على الإداريين وأدائهم في الإدارة الجامعة، بتوجيهها لهم نحو تحقيق التطوير في الأداء وبالتالي الإستمرارية في النجاح وتحقيق الأهداف المرجوة.

إستفادة المسؤولين والهيكلي الإداري من نتائج التي تم التوصل إليها والتغلب على معوقات الأداء الوظيفي وإعادة تشكيل بيئة عمل داخلية داعمة ومحفزة للإداريين.

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي وعينة الدراسة فإن المعاينة إحتماية عنقودية.

النتائج التي تم التوصل إليها هي:

1* إلتزام العامل بالقوانين واللوائح المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة.

2* إنجاز العمال أعمالهم في الأوقات المحددة بما يحقق مستوى عالي وإيجابي .

*3 إرتفاع دافعية العمال نحو الأنشطة التي يمارسونها في بيئة عملهم الداخلية للمؤسسة.

*4 شعور العمال بالإرتياح والرضا أثناء تأدية الوظائف.

7. المقاربة السوسولوجية:

1-7 المقاربة النسقية¹:

إرتأيت أن أختار المقاربة النسقية وهذا ملائمتها مع دراستنا ولقد إعتمدت التحليل النسقي إنطلاقا من:

1-1-7 مفهوم النسق:

عرف بارسونز النسق الإجتماعي بأنه عدد من الأفراد المتفاعلين معا أو المنظمات أو البناءات المتساندة مع بعضها في إطار قيم وثقافة مشتركة فيما بينهم .

وقد حدد سيروكين النسق الإجتماعي بأنه تفاعل ذو معنى بين إثنين أو أكثر من الأفراد بحيث يكون هناك تأثير من أحد الطرفين على الآخر بشكل واضح .

ويرى بوكلي أن النسق هو مجموعة من الأفراد المختلفة والتي تحقق مطلبين :

1. أن هذه الأجزاء ترتبط ببعضها البعض بشكل مباشر أو غير مباشر في شبكة التأثير المتبادل.

2. أن كل هذه الأجزاء مرتبط بجزء أو أكثر من هذه المجموعة بشكل ثابت نسبيا خلال فترة من الزمن وتتميز هذه الأنساق بخاصية هامة وهي التغيير الدائم المتبادل ليس فقط داخل النسق ولكن في علاقة مع البيئة الخارجية عبر الحدود بحيث يؤثر التغيير الدائم المتبادل ليس فقط داخل ولكن في علاقة مع البيئة الخارجية عبر الحدود بحيث يؤثر في النسق والعكس صحيح وتشتمل هذه الانساق في:

¹ محمد عبد الفتاح محمد، الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسة المنظمات المجتمعية، دار فتح للتجليد الفني المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص 17.

أ. النسق المغلق:

حيث لا يوجد أي تبادل بينهما وبين الأنساق الأخرى خارج حدود النسق مدخلاته من داخله كالأنساق الفيزيقية الطبيعية وهذا ما أكدته النظرية التنظيمية التقليدية حيث كانت تنظر للمؤسسة على أنها نسق مغلق ، ويكون إهتمام مركز على الوظائف الداخلية دون الإهتمام بالقوى الخارجية وبعملية التغذية العكسية وهي عمليات هامة وأساسية في حياة المؤسسات .

وتؤكد نظرية الإدارة الحديثة عكس النسق المغلق ، حيث تؤكد أن المنظمات نسق مفتوح فرعي كما أن البيئة الخارجية ذات علاقة متبادلة مع البيئات الأخرى المختلفة.¹

ب. النسق المفتوح: والذي يؤكد على تبادل الطاقة خارج حدودها مع الأنساق الإجتماعية الأخرى ، فهو يستقبل من خارجه (البيئة الخارجية) المدخلات (الطاقة - الموارد) وفق إحتياجاته وحدوده في هذا الصدد كما أنه يجد دعما من البيئة الخارجية ويتميز بعملية التغذية العكسية وعلى هذا يمكن إعتبار المجتمع نسق أكبر وأي منظمة نسق فرعي مفتوح وأن أي تغير يحدث لا يبدأ أن يؤثر في الأخر² .

7-2 نظرية العاملين لهرزبرغ (1923 / 2000) :

"ترى هذه النظرية أن السلوك التنظيمي يكون ناتج عن وضعية مهنية سائدة في المؤسسة وأي تصرف يمارسه الفاعل مند أن يدخل لمكان العمل إلى خروجه يكون وفق الوضعية المهنية التي يجد نفسه فيها".

المبادئ العامة لنظرية العاملين:

تحمل الوضعية المهنية متغيرين أساسيين هما:

أ.العوامل الوقائية(ظروف العمل) : وهي تلك العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى خلق إحساس بعدم الرضا، ووجودها لا يؤدي إلى حفز الأفراد، وبالتالي فهي ليست عوامل دافعة، إذ أنها تقتصر على توفير عامل الوقاية للعمال، وتشجعهم على العمل أكثر، وهذه العوامل تحدد المجالات التالية:"سياسة الإدارة، طريقة الإشراف، النقود مثل الأجر والمكافآت، الأمن والأمان".³

¹ نفس المرجع ، ص 18.

² نفس المرجع ، ص 19

³ علي غربي ، تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004، ص 22.

إذ أن السلوكات تكون ناتجة لظروف العمل (ظروف مادية، معنوية، نمط القيادة المتبع... الخ).

وهي عوامل مرتبطة بالظروف المحيطة بالعمل أو بمنصب العمل مثل الأجور والمرتبات وأسلوب القيادة والإشراف، الأمن الصناعي والمهني، كل هذه العوامل أطلق عليها بالعوامل الصحية أي أن وجودها لا يؤدي إلى تحقيق الدافعية أو التحفيز ولكن غيابها يؤثر على سلوك العامل أو أدائه داخل المنظمة وتتضمن عموماً:

- الاستقرار الوظيفي بمعنى الشعور باستمرارية العمل وعدم التهديد بالفصل.

- الدخل المادي الكافي والمميزات وتشمل جميع ما يتقاضاه العامل من أجر ومميزات مثل العلاج والإجازات ووسيلة مواصلات وغير ذلك.

- عدالة نظم المؤسسة، والمنزلة المناسبة وهي تشمل المركز الوظيفي والسلطات وساعات العمل ومكان العمل المحترم مثل المكتب المناسب، ومختلف ظروف العمل وهي تعني ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين.

- الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل، والعلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل.

ب. العوامل الدافعة: (مضمون العمل)

تكون هذه العوامل من داخل العمل نفسه، وتعمل في حالة وجودها على تحفيز الأفراد ما يؤدي إلى مستوى عالي من الرضا، ومن هذه العوامل: الاعتراف من الإدارة والزملاء بإنجازات وأعمال الفرد، الشعور بالإنجاز والإحساس بأهميته، فرص النمو والتقدم، المسؤولية المتزايدة، النمو الشخصي¹.

و يحدد مضمون العمل استجابات معينة يقوم بها الفاعل والتي على أساسها يفرز سلوكات معينة مثال: إذا كان العمل يتطلب جهداً ووقت ويكون مرهق يخلق سلوك عدواني للفاعل والعكس صحيح.

¹ نفس المرجع، ص 23

وهي عوامل داخلية مرتبطة بمضمون العمل وشروط أدائه أو تنفيذه مثل مستوى المشاركة في اتخاذ القرار، مستوى المسؤولية والسلطة التي توفرها وضعية العمل للعامل إلى غير ذلك من العوامل الأخرى وهذه العوامل تؤدي إلى إثارة السلوك الإيجابي لدى العامل في علاقته بعمله أو بالمنظمة ككل، ونذكر منها:

- العمل المثير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته.

- التقدير أي التقدير من الرؤساء والزملاء، وفرص النمو أي الشعور بوجود فرص للتقدم والتطور وزيادة الدخل.

- تحمل المسؤوليات أي وجود فرص لتحمل مسؤوليات واتخاذ قرارات وقيادة الآخرين.

- الإنجازات وهي وجود مجال لتحقيق إنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما أو كيفاً.

فحدد بذلك عوامل التحفيز بالشعور بتنفيذ العمل من قبل العمال، والاعتراف من الغير بالمجهود الذي بذل في العمل وبمحتواه، مع إمكانية الترقية أي حب الإنجاز، الاحترام، المسؤولية، والتقدير، والتي تدخل عناصر الرضا للعامل، وهي عوامل متعلقة بطبيعة العمل بمحتواه.

نلاحظ أن العوامل الحافزة في نظرية هارزبورغ مركزة حول العمل بمعنى أنها تتعلق بماهية العمل وإنجاز الفرد لذلك

العمل وتحمل مسؤولياته والاعتراف الذي يحصل عليه الفرد من خلال تأديته لذلك العمل بينما عوامل الوقاية ليست عائدة إلى جوهر العمل وإنما تتعلق بالظروف والعوامل الخارجية للعمل .

ومن هنا تظهر أهمية هذه المقاربة إذ أعطت لنا شيئاً مهم وهو مداخل لدراسة السلوك التنظيمي، فالتنظيم في حد ذاته يفرز سلسلة لامتناهية من الوضعيات التي تفرض على الفاعلين تصرفات معينة وعليه يمكن أن نضع عملية إسقاط على المرأة العاملة والمعوقات التنظيمية التي تواجهها، وما ينتج عنه من تأثيرات على التزامها المهني داخل مكان عملها، فبواسطة هذه المقاربة نستطيع أن نفهم السلوكيات التي تقوم بها المرأة العاملة إذ أنها تجد نفسها أمام وضعية مهنية تفرض عليها نمط معين من سلوك وتكون استجابتها لهذه الوضعية حسب شخصيتها وخبرتها إذ تتدخل في ذلك عدة متغيرات (مضمون العمل، وظروف العمل المحيطة) أو (النوع وجماعة العمل التي تنتمي إليها).

الفصل الثاني:

1. ماهية النسق الاجتماعي ومفهوم المناخ التنظيمي
2. ماهية السلطة وأهميتها
3. أنواع السلطة و السلطة عند ماكس فيبر
4. ماهية وأسباب قيام جماعات العمل
5. أنواع جماعات و مراحل تكوينها
6. ماهية النوع الاجتماعي ومكوناته
7. أدوار والتوزيع النوع الاجتماعي
8. دور المرأة الإنتاجي ودورها الاجتماعي

1. ماهية النسق الاجتماعي:

يعتبر النسق الاجتماعي المناخ التنظيمي للمؤسسة فهو يعتبر البيئة الداخلية التي يعمل فيها الفرد، وتعتبر عامل مهم في تحقيق الأهداف و الطموحات خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود، فهي الحيز والمكان الذي يتفاعل فيه الفرد مع جماعة العمل والمسؤولين والسلطة والقوانين والنظم واللوائح المنظمة للعمل، فإذا كانت بيئة العمل الداخلية تؤثر في العامل خاصة من ناحية الجهد المبذول، ودافعيته وإرتفاع روحه المعنوية وفي مستوى رضاه وإرتيابه، وفي إنتمائه للمؤسسة فسوف تنمي فيه قيم الإلتزام وتحمل المسؤولية وفعالية وإتقان وأنضباط في العمل .

- تعتبر البيئة الداخلية للمؤسسة نسقا إجتماعيا، فهي تعبر عن المناخ التنظيمي داخل المؤسسة ومن هذا يأتي تعريف :

2- المناخ التنظيمي:

هو عبارة عن مجموعة الخصائص للبيئة الداخلية والعمل والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو المستقرة والتي يفهمها العاملون ويدركونها مما ينعكس على قيمهم وإتجاهاتهم وبالتالي على سلوكهم.

- يشير المناخ التنظيمي الى القيم السائدة في التنظيم وتأثيرها على العملية الإدارية أو السلوك الإداري للموظفين بالتحديد وكذلك إلى المفاهيم الإدراكية والشخصية التي يحملها الأفراد حول الحقائق التنظيمية الموضوعية والمتمثلة في الهيكل التنظيمي ومستويات العمل ونمط القيادة والقوانين ومجموعة الخصائص المميزة ذات التأثير على السلوك الإداري.¹

¹ حسين ناجي عارف، السلوك التنظيمي، دارإفا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص141.

3- ماهية السلطة: تلعب السلطة دورا أساسيا في التأثير على سلوك الفرد العامل وهذا بتوجيهه ، إلى تنفيذ

قرارات القائمين على شؤون المؤسسة لتحقيق الأهداف المرسومة وقد إهتم المفكرون والباحثون في مختلف العلوم الإجتماعية بمفهوم السلطة، وعلى وجه الخصوص في علم إجتماع التنظيم .

3-1 تعريف السلطة: نعرف السلطة Authority بكونها "حق أمر، أوحق أحد العاملين بأن يأمر شخص

آخر أن يقوم بعمل وواجب لهذا الشخص الثاني أن ينفذ هذا الأمر " .¹

و إن السلطة هي حق إتخاذ القرار، والحق في التوجيه في أعمال الآخرين ، والحق في إصدار الأوامر وهي تعد عاملا هاما في عملية التنظيم، طالما أن المديرين والموظفين يجب أن يمارسوا السلطة لتنفيذ الوظائف الموكلة لهم . وتنبع السلطة من مصادر عديدة، وأحد هذه المصادر هو وظيفة الشخص أو درجته الوظيفية ، فالرئيس مثلا يتمتع بسلطة أكبر، إعتمادا على درجته أكثر مما يتمتع بها نائب الرئيس ويتمتع مدير الإنتاج ومدير المبيعات كليهما بسلطة على أنشطتها إعتمادا على وظائفها في المنظمة .²

4. أهمية السلطة: في غالب الأحوال تمارس السلطة في التنظيم للحصول على مزايا معينة ، فقد نقبل علاجا

من الطبيب، أو نصيحة محامي أو عقد قانوني له شروطا نقلابها، ولما كان للإنسان الطبيعي بعيدا عن ثقافة القانونية أو الطبية، فإنه يتحتم عليه تقبل مقترحات والنصائح المتخصصين، ولأنحاول تفهم كل الدوافع التي تندرج تحتها هذه النصائح والتوصيات، ونستطيع أن نطبق هذا الكلام على ما يحدث داخل التنظيمات، ونجد من خلالها

¹ سعاد نائف البرنوطي ، أساسيات إدارة الأعمال ، دار وائل النشر، ط4، عمان ، 2008، ص302.

² بشير العلاق ، مبادئ الإدارة ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2008، ص160.

أن الأسباب التقنية هي نفسها في كل الحالات، ويبقى الإختلاف الوحيد هو قبول التوصيات والإقتراحات داخل التنظيم أكثر من خارجه من طرف المسؤولين بصفة دائمة كطريقة من طرق إتخاذ القرار.¹

يساهم أعضاء التنظيم من مشرفين ورؤساء وقياديين في إتخاذ القرارات التي يلتزم بها الآخرون داخل التنظيم بحيث تتم هذه الأخيرة عن طريق عمل جماعي وليس لمجهود شخص واحد عن طريق دراسة وإتصالات ومنافسة.

5. أنواع السلطة :

5-1 السلطة التنفيذية : تشير السلطة التنفيذية إلى تلك العلاقة التي توجد بين الرئيس ومروؤوسيه في المنظمة

فمدير وحدة المشتريات مثلا يملك سلطة وقوة شرعية معطاة له من المنظمة في المركز الذي يشغله ، لكي يوجه

ويصدر الأوامر لكل المرؤوسين الموجودين في وحدته ، ومدير التسويق بنفس المنظمة يمتلك سلطة إصدار الأوامر

وتوجيه كافة المرؤوسين الذين يعملون في الوحدة المسؤولة على أداء النشاط التسويقي بالمنظمة².

فالسلطة التنفيذية هي السلطة الرسمية بحيث الرئيس يكون مسؤول على مرؤوسيه المباشرين ، فهي التي تحول

للقائمين عليها حق التوجيه والرقابة على أعمال مرؤوسيههم، وتسمى هذه السلطة عند بعض الإداريين بالسلطة

الإدارية التي من خلالها يتم تأسيس وتعميم الوظائف التنفيذية في المنظمة .

¹ محمد سعيد عبد الفتاح ومحمد فريد الصحن ، الإدارة العامة : المبادئ والتطبيق ، الدار الجامعية ، بيروت، 1998، ص296، بتصرف.

² جلال إبراهيم العبد ، إدارة الأعمال مدخل لإتخاذ القرارات وبناء المهارات ، دار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، 2003، ص 207.

وبصورة عامة فان " السلطة التنفيذية ، يتم تفويض جزء في هذه السلطة الى الرئيس أو المدير العام الذي يقوم بدوره بتفويض جزء منها الى رؤساء الأقسام والمصالح في المستويات الأقل ، وبالتالي فان السلطة التنفيذية تمارس من قبل المدراء والرؤساء مهما اختلفت أعمالهم"¹.

5-2-السلطة الوظيفية:

تعرف على انها الصلاحيات المخولة لأخذ المديرين على عمليات معينة، أو طرق عمل أو سياسات متعلقة بأوجه نشاط يقوم بها أفراد في إدارات اخرى خارج نطاق إدارته².
"يفترض أن السلطة المعتمدة على الوظيفة تدفع إلى أسفل سلسلة الأوامر من قمة التنظيم إلى القاع ، وتنشأ السلطة في أي مشروع من ملاك الشركة ويقومون بعد ذلك بتفويض السلطة الضرورية لإدارة المشروع إلى مجلس المديرين، ورئيس المشروع وحيث تفوض السلطة أسفل أكثر وأكثر ، تصبح أقل مجالها في كل مستوى أقل وأبسط ومن هنا فإن المدير والعامل يملكان سلطة محددة إلى أعلى"³.

5-3-السلطة الاستشارية: تعتبر السلطة الاستشارية بمثابة تقديم النصيحة وأداة للتوجيه العام لأن الإستشاري هو أحد أعضاء الهيكل الاداري ويملك الحق في توجيه النصيحة والتوجيهات الى المديرين التنفيذيين، فهو يؤثر على الآخرين من خلال التقديم المقترحات والتوصيات⁴.

6.السلطة عند ماكس فيبر:⁵

تزامنت تجارب فردريك تيلور (TAILOR) مع دراسات لعالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر (WEBER) الذي كان يعمل أستاذا في الجامعات الألمانية، وكان فيبر معنيا وبصفتة مفكرا بالتعرف على آلية تقدم المجتمعات .

¹ قيس محمد العبيدي، التنظيم المفهوم والنظريات ، مطابع رويال ، الإسكندرية ، 1997، ص196.
² صلاح شنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال ، مدخل المسؤوليات الإجتماعية، مركز الإسكندرية للكتاب ، 1999، ص 625.

³ بشير علاق ، مرجع سابق، ص163

⁴ نفس المرجع ، ص 163.

⁵ محمد القاسم القرويتي ، نظرية المنظمة والتنظيم ، داروائل للطباعة والنشر، طبعة الأولى ،الأردن،2000م، ص ص

إذ كان باحثاً عن جواب يفسر سبب تخلف ألمانيا في بداية هذا القرن عن الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية . ومن خلال دراساته وزياراته للدول المختلفة توصل إلى تصور أو نظرية عامة حول تطور المجتمعات إذ قسم المراحل التي تمر فيها المجتمعات، وحسب المؤهلات للذين يشغلون الوظائف القيادية إلى ثلاث مراحل هي:

مرحلة السلطة التقليدية Traditional Authority

مرحلة السلطة الكاريزماتية Charismatic Authority

مرحلة السلطة القانونية Legal Authority

وتتسم المرحلة الأولى بأن شرعية القادة الإداريين تعود لأسباب تقليدية مثل الوراثة، والجاه و النسب، مما يجعل الأداء الإداري بدائياً وغير كفؤ.

وتعني كذلك الشرعية التي تعتمد على الاعتقاد بقدسية التقاليد التي كانت موجودة ، بغض النظر عن أساسها الفعلي أو الواقعي ، وتلك التقاليد هي التي تقرر شرعية من هو في السلطة .¹

المرحلة الثانية: السلطة الكاريزمية

نقصد بالكاريزما هي الخصائص والصفات غير العادية (الخارقة) التي يملكها شخصٌ معين سواء كانت صفات حقيقية أو وهمية ويعتقد المعجبون بالشخصية الخارقة أن القائد الكاريزمي "هو مبعوث العناية الإلهية" ويحقق الخيرات لشعبه وأتباعه، وأيضاً يستمد سلطته من الاعتقاد الشعبي، وهو ملهم الشعب ويحمل صفات خارقة للطبيعة وعنده قدرات غير اعتيادية.

والكاريزما هي السلطة الأسطورية التي تعتمد تقديسهم لشخص قائد، والمجتمع يخضع لسلطته الخارقة، أو بطولته،

¹ غني ناصر حسين القرشي، المداخل النظرية لعلم الاجتماع ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ، الاردن، 2011م، ص187.

مثل، نابليون، وهنتلر... وغيرهم. والسلطة الكاريزمية تقوم على الاعتماد المطلق لفرد معين، لديه صفات استثنائية أو غير عادية، تفوق الأفراد الآخرين.¹

فالسطة الكاريزمية فهي تقوم على أساس وجود شخص يمتلك صفات استثنائية غير اعتيادية وهذه الصفات يعتقد بها أفراد الشعب ويخضعون له على أساس هذا الاعتقاد.

ومن هنا فالشرعية التي يتمتع بها حكم هؤلاء الأفراد تنبع من إعتقاد الناس بصفاتهم الخارقة التي قد تستمد جدورها من شيء غيبي مثل الإعتقاد بالقوى الروحية التي يتمتع بها الحاكم أو التي قد تظهر بواسطة المعجزات أو بواسطة إنتصارات المتواليه في الحروب أو في مختلف المجالات الأخرى التي هي في صالح أفراد الشعب . ولكن مثل هذه السلطة قد تتلاشى إذا لم يكن هناك شيء من الدلائل على صحة الصفات الخارقة أو غير الاعتيادية التي يتمتع بها الحاكم، والأمثلة التي يوردها فيبر على ممارسين هذه السلطة تشمل الأنبياء والسحرة والقادة المشهورين ، ورؤساء بعض الاحزاب لمن يتبعهم من الأفراد.

ويذهب فيبر إلى القول بأنه لما كان هذا النوع من السلطة لا يستند الى قواعد متفق عليها سواء عن طريق العقلانية أم التقليدية ، وإنما يستند إلى ما يظهر لأفراد الشعب بأن صفات الحاكم هي صفة غير إعتيادية، لذا فإن هذا النوع من السلطة لا يتسم بالعقلانية ، فهي سلطة "لاعقلانية" لأنها لا ترتبط ولا تنتمي للنظام الإجتماعي الذي تظهر فيه.

أما المرحلة الثالثة (القانونية) فهي مرحلة أشغال الوظائف الإدارية من قبل الأشخاص الذين تتوافر فيهم المؤهلات والشروط المحددة في القوانين .

وتمتاز هذه المرحلة التي سماها بمرحلة البيروقراطية بالكفاءة والإنجاز فكلما كان التنظيم الإداري بيروقراطيا كلما كان الإنتاج عاليا وقد كان فيبر في دراسته معنيا بالإدارة على مستوى الدول وليس على مستوى المصنع أو الورشة كما

¹ عبد الله عبد الرحمان، تطور الفكر الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2002، ص370

كان شأن فردريك تيلور وقد إعتبر فيبر هذا النمط البيروقراطي نمطا مثاليا افتراضيا (Ideal Type) إذ لم تكن النظرية البيروقراطية تصورا لواقع إداري موجود في دولة ما¹.

أما خصائص النظرية البيروقراطية كما حدده فيبر فتتمثل في التالي:²

- تقسيم العمل والتخصص.
- وضع خطوط السلطة عن طريق التسلسل الرئاسي.
- إتباع نظام الجدارة في تعيين وترقية العاملين، واعتبار الإدارة مهنة تحتاج للتأهيل والتدريب.
- وجود قواعد وتعليمات محددة لسير العمل، الإهتمام بالتوثيق وتنظيم السجلات.
- اللارسمية في علاقات العمل داخليا وخارجيا.
- الإهتمام بدفع أجور وتعويضات عادلة للعاملين.

7. جماعات العمل:

7-1 ماهية الجماعات:

عندما يجتمع اثنان أو أكثر من الأفراد لأداء عمل معين يستتبع الأمر ضرورة تفاعلهم في شكل اتصالات شفوية وأحيانا مكتوبة كاللقاءات والاجتماعات ينتج عنها تأثيرات متبادلة على أطراف الجماعة، وهذه التأثيرات متشعبة فجزء منها يسري على فهم وإدراك أحد أطراف الجماعة للأطراف الأخرى ، وجزء ثان يسري على تعاون واعتماد أطراف الجماعة على جهودهم مجتمعين في سبيل إتمام وظائف أو مهام عمل معينة ، وجزء ثالث يسري على إشباع أفراد الجماعة لأهداف فردية لهم.

وعلى هذا يمكن أن نقول أن الجماعة عبارة عن مجموعة من اثنين أو أكثر من الأفراد المعتمدين على والمتفاعلين مع بعضهم البعض في أداء وظائف معينة، وذلك لتحقيق أهداف مشتركة.³

¹ محمد القاسم القرووي، نظرية المنظمة والتنظيم ، مرجع سابق، ص 65 .

² غني ناصر حسين القريشي، المداخل النظرية لعلم الاجتماع ، مرجع سابق، ص 118

³ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 244.

2-7 تعريف الجماعة: الجماعة وحدة إجتماعية تتميز عن بقية المجتمع على أساس سمات معينة الانتماء إلى طبقة أو نشاط محدد، ومدى نمو وطبيعة العلاقة بين أفرادها.

يعرفها نيوكمب NEW COMB : "على أنها شخصان أو أكثر يشاركون في المعايير المتصلة بموضوعات معينة وتتشارك أدوارهم الاجتماعية تشابكا وثيقا .

- يعرفها في نفس السياق ماك دايفيد وهاراري DAVID et HARARI بأنها نسق منظم مكون من إثنين أو أكثر من الأفراد مرتبطين ببعضهم البعض، يؤدي هذا النسق بعض الوظائف ويملك قاعدة منظمة من العلاقات الدور بين أعضائه، كما يملك قاعدة منظمة من المعايير والتي تنظم الوظيفة بين الجماعة وبين كل عضو من أعضائها".¹

3-7 خصائص الجماعة:

الإعتماد المتبادل بين أعضائها على بعضهم البعض كونهم بدرجة في القيم والاتجاهات.

1. تساعد الجماعة الافراد على إشباع حاجاتهم الإجتماعية أي حاجة الانسان إلى الإنسان إلى الإنتماء.
2. يشترك أعضاء الجماعة في الإدراك أو التصور الموحد للأشياء بشكل عام.
3. تطور الجماعات معاييرها الخاصة بها للسلوك المقبول وغير المقبول.
4. يرتبط افراد الجماعة مع بعضهم البعض بروابط عاطفية حتى يتولد الشعور بالانتماء بينهم .
5. يجب أن يكون الانتماء إلى الجماعة أمرا مجزيا حتى يشعر الفرد في هذه الجماعة بأنه يساهم في تحقيق أهدافها.²

¹ - لطفى دنبري ، مفاتيح إدارة جماعات العمل في التنظيم ، مرجع سابق، ص336.

² حسين ناجي عارف، السلوك التنظيمي ، مرجع سابق، ص88.

8. أسباب قيام الجماعات¹:

8-1- إشباع حاجات: حيث أن لكل فرد حاجات يريد أن يشبعها سواء كانت هذه الحاجات مادية أو معنوية

8-2- حاجة الفرد إلى العون والمساعدة: حيث أن الفرد يستطيع من خلال الجماعة أن يحصل على المعلومات والآراء ووجهات النظر المختلفة من أصدقائه و النصح و المساعدة .

8-3- حاجة الفرد إلى الأمن والحماية: حيث تساعد الجماعة الفرد في حماية نفسه من أي خطر قد يواجهه لأن قوة الفرد هنا تصبح متمثلة في قوة الجماعة التي ينتمي إليها.

8-4- تبادل المعلومات: حيث يتبادل أعضاء الجماعة كميات هائلة من المعلومات عن مختلف الأمور التي تتعلق بالمنشأة كالسياسات والإستراتيجيات

8-5- العوامل المادية : حيث يؤدي انضمام الافراد إلى الجماعات إلى زيادة الفوائد الاقتصادية التي قد يحصلون عليها، فيحصلون على الأجور التشجيعية بشكل جماعي وبشكل لا يستطيع الفرد أن يحصل على ذلك بمفرده.

8-6- الأسباب الإجتماعية والنفسية: أي رغبة الفرد في تحقيق ذاته حيث أنه لا يستطيع أن يصل إلى ذلك بمفرده إلا من خلال الجماعة، التي تشعره بالأمن والإحترام والتي تعتبر مقدمة لتحقيق ذاته وبالتالي تؤدي إلى إشباع حاجاته النفسية والإجتماعية.²

9. أنواع الجماعات:

يتفق جل المختصين والباحثين في مجال السلوك التنظيمي على وجود نوعين رئيسين للجماعات داخل المؤسسة وهما الجماعات الرسمية والجماعات الغير الرسمية، ويبدو أن هذا التصنيف يتفق مع طبيعة الأداء المادي للعمل داخل المؤسسة.

¹ نفس المرجع، ص 89.

² نفس المرجع، ص 100.

9-1. الجماعات الرسمية:

وتتضمن كافة الجماعات التي تتكون داخل التنظيم وفقاً لطبيعة التنظيم الرسمي الذي يتحدد بموجب العمل المناط بالجماعات داخل وحدات الإدارية أو خطوط الإنتاج المعينة، ويتم الإشراف على هؤلاء الأفراد من قبل رؤساء الأقسام أو المدراء المسؤولين وفقاً لطبيعة البناء الهيكلي للتنظيم.

وتعتبر الجماعات الرسمية من أكثر الجماعات تأثيراً على مشاعر وسلوك الأعضاء، سلباً وإيجاباً، حيث أن الجماعات الرسمية غالباً ما تمارس أداءً متماثلاً أو متشابهاً ويجمعها القرب المادي في المكان ولهذا فإن قدرات التأثير التي تتمتع بها غالباً ما تكون عالية بشكل عام¹.

وتنقسم الجماعات الرسمية إلى نوعين هما الجماعات الرسمية الدائمة والجماعات الرسمية المؤقتة.

9-1-1 الجماعات الرسمية الدائمة:

وتمثل تلك الجماعات التي تمارس الأنشطة الثابتة والمستقرة في المنظمة، والتي يطرأ عليها التغيير في المهام المنوطة بها وبدورها تنقسم إلى نوعين²:

أ- جماعة الأوامر:

وهي الجماعات الرسمية التي تنشأ بين الرئيس والمرؤوسين، والتي تكون أساسها علاقة السلطة التي تربط الرئيس بالمرؤوسين، حيث تمثل العلاقة بين الطرفين في إصدار الأوامر والتعليمات إلى المرؤوسين، وإلتزام المرؤوسين بإبلاغ الرئيس بنتائج التنفيذ في شكل تقارير مثلاً وعادة ما توضح الخريطة التنظيمية للتنظيم حدود العلاقة بين الطرفين.

ب- جماعة المهام: وهي الجماعات الرسمية التي تنشأ بين عدد من الأفراد لأداء إلتزام أو واجب معين ومثال ذلك جماعة المرؤوسين الذين يعملون في قسم معين، للوصول إلى أهداف معينة، ويتطلب ذلك التنسيق فيما بينهم.

¹ لظفي دنبري، مفاتيح إدارة جماعات العمل في التنظيم، مرجع سابق، ص 337.

² نفس المرجع، ص 338.

9-1-2. الجماعات الرسمية المؤقتة:

تضم الجماعات التي يتم تكوينها وقتيا للقيام بأداء محدد أو أنشطة معينة وتكون محدودة عادة بفترة زمنية معينة أو بحجم المهمة، كاللجان وفرق العمل المؤقتة مثلا.

أ- **الجماعات الغير الرسمية:** "تكون هذه الجماعة بصورة تلقائية وطبيعية نتيجة تفاعل فيما بين الأفراد وكرد فعل أو إستجابة لأهتمامات عامة و شائعة لأعضاء المنظمة ويمكن لهذا النوع من الجماعات أن يساعد أو يعيق تحقيق أهداف المنظمة"¹ وقد تكون هذه الجماعات غير الرسمية ضمن الجماعات الرسمية في العمل، وهي تتكون بصفة إختيارية .

ومن الانواع الشائعة لهذا النوع يحدد نوعين لهذه الجماعة:

أ-1 جماعة الصداقة :

"وتنشأ بسبب وجود تشابه في خصائص الأفراد كالأهتمامات المشتركة والسن والمعتقدات "² وليس من الضروري أن تتشابه الوظائف غير الرسمية لأعضاء هذه الجماعات.

أ-2 **جماعة المصلحة:** يتم تكوين هذا النوع من الجماعات من أجل تحقيق أهداف أو مصالح مشتركة من الأعضاء والدفاع عن هذه المصالح أمام الإدارة داخل المنظمة أو خارجها أمام جماعات أخرى³.

10- مراحل تكوين الجماعات:

من الواجب على المديرين أن يحاولوا التعرف على المرحلة التي تمر بها جماعة العمل حتى يستطيع أن يتنبأ بسلوك الجماعة، لأن كل مرحلة تتميز بسلوك يختلف عن المرحلة الأخرى، ومن ثم يمكن التعامل مع هذا السلوك ومن ثم رفع مستوى الأداء وتحقيق الأهداف، وهذه المراحل على النحو التالي:

أ - **مرحلة بداية التكوين:** حيث يقوم الأفراد الراغبون في الإشتراك بالجماعة بالتعرف على بعضهم البعض، ويقومون بوضع القواعد المقبولة من الجماعة وما هي الواجبات التي عليهم القيام بها.

¹ راوية حسن، السلوك في المنظمات ، الدار الجامعية للطبع والنشر ، الإسكندرية ، 1999 ، ص152.

² أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، مرجع سابق، ص 245

³ مصطفى كامل أبو العزم عطية، السلوك التنظيمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، بدون سنة نشر، ص 106.

ب -مرحلة الاضطراب والنزاع: حيث تحدث مجموعة من الصراعات والاضطرابات داخل الجماعة، تخلق الخوف والشك بين الأعضاء والتناقض فيما بينهم لأن شخصيات الأعضاء قد تختلف من فرد لآخر.

ج -مرحلة وضع المعايير: حيث يحدث تماسك للجماعة، وأعضائها يهتمون بالوصول إلى حلول للمشكلات التي تواجههم في الجماعة، ويكون كل عضو في الجماعة يكون قد تنازل عن بعض رغباته الشخصية، ويكونون أكثر تأثيراً من خلال شعورهم بالتقارب والاتفاق على قواعد مقبولة للأداء واعتبار ذلك كمعايير لا يخرجون عنها في جماعة¹.

د -مرحلة الأداء: هنا تصبح الجماعة مستعدة للعمل والأداء وتعمل على التوفيق بين إحتياجات الأعضاء ومتطلبات المهام المطلوب إنجازها وأدائها، وفي هذه المرحلة تكون الجماعة قد وصلت إلى مرحلة النضج الكامل وهذا يساعد على إنجاز المهام الصعبة التي تواجهها.

هـ -مرحلة حل الجماعة: وهي مرحلة الإنتهاء أو الإنفصاض، حيث تكون الجماعة قد حققت الأهداف التي من شأنها تكونت مثل الجماعات المؤقتة التي تشكلت لإنجاز مهمة ما وفور إنتهاء هذه المهمة تنتهي الجماعة، وقد يختلف رد فعل الأعضاء نحو هذه المرحلة فمنهم من يكون لديه سعادة عن طريق وصوله إلى إنجازات معينة مع الجماعة، ومنهم من يكون رد فعله يشوبه الحزن بسبب فقدانه لبعض الأصدقاء في الجماعة.²

11- ماهية النوع الاجتماعي :

أستخدم لفظ الجندر أو النوع الاجتماعي من قبل أن أوكلي وغيرها من المهتمات، لوصف خصائص الرجال والنساء المحددة إجتماعيا مقابل الخصائص المحددة بيولوجيا، وقد رأت Ann Oakley، أن الشعوب والثقافات تختلف بشكل كبير في تحديدها لسمات الذكورة والأنوثة، وبالتالي فإن الفصل بين الجنس والجندر يختلف من ثقافة إلى أخرى . ظهر مفهوم الجندر على الساحة الدولية منذ إعلان العام الدولي للمرأة 1975، وترسخ هذا المفهوم خلال العقد الدولي للمرأة 1976-1985، فبرزت اهتمامات في العديد من الدول النامية بضرورة معالجة

¹ أحمد السيد الكردي ، جماعات العمل،مقالة نشرت في 22أفريل2013،kenana online.com، تاريخ الزيارة

2017/02/12 ، سا:11و10 د .

² نفس المرجع .

الفجوات النوعية القائمة بين الرجال والنساء في العديد من المجالات التشريعية، والصحية التعليمية والمهنية والحياة السياسية وغيرها من أجل تحقيق ما يسمى بعدالة النوع.¹

حتى نستطيع فهم مفهوم الجندر يجب أن نأخذ بعين الاعتبار ثلاث نقاط هامة:

- **الجندر عملية إجتماعية وثقافية** بمعنى أن عملية إنتاجه وإعادة إنتاجه تتم باستمرار، وهو يتواجد بشكل مختلف تبعاً للثقافات والزمان حيث يمارس على شكل أدوار وسلوكيات ولا يعبر عنه في الكلام فقط.
- **الجندر نظام system من الممارسات المتشابكة** ويوجد بشكل مستقل عن الأفراد، فمفهوم الجندر ليس خصائص للأفراد وإنما مجموعة من الصفات والسلوكيات تظهر في جميع مستويات البناء الاجتماعي ويتمثلها الأفراد منذ الولادة حسب الجنس بمعنى أنه ظاهرة متعددة المستويات مما يمكننا من إكتشاف كيف تقوم العمليات الاجتماعية كالتفاعل الاجتماعي، والمؤسسات الاجتماعية، وأنماط العمل في تجسيد وإنتاج مفهوم الجندر، إن تعريف مفهوم الجندر يعود لأهميته في تنظيم علاقات عدم المساواة الجندرية، في حال كانت الفروق البيولوجية تؤدي إلى عدم المساواة الجندرية، فهو بعد هام جدا يتم بناء عليه توزيع القوة والإمكانيات في المجتمع.²

12- مكونات النوع الاجتماعي: يعتبر الجندر مؤسسة تنشأ أنماطا من التوقعات للأفراد، وتنظم العمليات الاجتماعية في الحياة اليومية، وهي مبنية على التنظيمات الاجتماعية الرئيسية في المجتمع مثل الاقتصاد الإيديولوجية السائدة، الأسرة، السياسة، وتعد بنية لها كيانها الخاص ومكوناتها التي يختلف فيها المستوى المؤسسي عن المستوى الفردي .

13- الجندر أو النوع الاجتماعي كمؤسسة اجتماعية تتكون ممايلي :

1-13 المكانة للنوع الاجتماعي (الجندرية): يتم تقييم المكانة الجندرية بناء على التطور التاريخي لأي

مجتمع ويمكن تمييزها من خلال العادات، والتوقعات السلوكية واللغوية والعاطفية والجسدية المرتبطة بمكان الجنسين والأدوار المناطة بهما .

¹ عصمت محمد حوسو، الجندر الأبعاد الاجتماعية والثقافية ، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، 2009، ص61.

² نفس المرجع ، ص 62

13-2 التقسيم النوع الاجتماعي للعمل : يشير التقسيم النوعي للعمل إلى العمل الإنتاجي في المجتمع ، والعمل في المنزل ويتم توزيع العمل بناء على المكانة النوعية لأعضاء المجتمع الذين يحتلون مكانات نوعية مختلفة القيمة ، وتحضي المكانة الأعلى في المجتمع بالقيمة والأهمية والمكافأة .

13-3- الروابط القرابية النوعية : تشمل الروابط القرابية النوعية مسؤوليات وحقوق كل فرد في العائلة، وتعكس المكانة النوعية في العائلة والاختلاف في القوة والأهمية وفي الادوار النوعية¹ .

13-4. النصوص النوعية المرتبطة بالجنس : تختلف النصوص النوعية، باختلاف المكانة النوعية في المجتمع . فأعضاء المكانة النوعية السائدة يحضون بامتيازات وصلاحيات جنسية أكبر، في حين أن أعضاء المكانة النوعية المتدنية والخاضعة قد يستغلون جنسيا . وتختلف النصوص المسموحة أو الممنوعة باختلاف الجنس .

13-5. الشخصيات النوعية الجندرية : ان الشخصيات الجندرية عبارة عن خليط من الطباع والصفات المنمطة، بحيث تحدد العادات النوعية السلوك المتوقع من كل جنس في مواقف التفاعل .

13-6 الضبط الاجتماعي الجندري أو النوع الاجتماعي :

قد يكون الضبط الاجتماعي الجندري أو النوعي رسميا من خلال القوانين السائدة ، أو غير رسمي بناء على ماهو متفق عليه في الثقافة السائدة وتكون النتيجة إما المكافأة على السلوك الممثل لما يتوقعه المجتمع من كل جنس أو العزل الاجتماعي.

13-7 الإيديولوجية الجندرية أو النوعية: تعني بالإيديولوجية الجندرية تبرير وجود مكانات نوعية مختلفة بسبب القيمة المختلفة لهذه المكانات بحيث يبدو كأنه أمر عادي.

13-8 الصورة الذهنية الجندرية :

إن التمثيل الثقافي للجندر وتجسيد النوع في اللغة يؤدي إلى إعادة إنتاجه، وإلى إعطاء الشرعية لإختلاف المكانات النوعية .وتعتبر الثقافة من الدعائم الرئيسية للإيديولوجية الجندرية السائدة وتعبّر الصورة الذهنية الجندرية عن كل ماهو مطبوع في الدماغ عن الذكورة والأنوثة والتي يتم ترجمتها إلى سلوكيات وتتجسد في الثقافة السائدة بكل مكوناتها وبالذات في اللغة وسيلة التواصل بين الثقافات المختلفة.

¹ نفس المرجع، ص74

14- النوع الاجتماعي على مستوى الأفراد:¹

- 1- النمط الجنسي: يحدد النمط الجنسي جنس المولود عند الولادة، سواء ذكر أو أنثى، الذي يعد ثابتاً نسبياً.
- 2- الهوية الجندرية: تتعلق الهوية النوعية بإحساس الفرد بكل ما يتعلق بالشخصية النوعية من الصفات والمهن والأدوار سواء كعضو داخل العائلة أم في العمل.
- 3- مكانة الزوجية والإنجابية الجندرية: تتعلق هذه المكانة الزوجية والإنجابية النوعية بتوزيع الأدوار داخل مؤسسة الزواج بناء على ماهو مقبول في المجتمع، وعلى مايرتبط بهذه الأدوار من حمل والأنجاب.
- 4- التوجهات الجنسية النوعية: ترتبط التوجهات الجنسية النوعية بالممارسات المنمطة بين الجنسين وتحدد ماهو مقبول وغير مقبول في المجتمع.
- 5- الشخصية الجندرية: ترتبط الشخصية الجندرية بالتنشئة الاجتماعية على المعايير الاجتماعية السائدة، والتي تقاس السلوكات المقبولة من الجنسين.
- 6- العمليات النوعية:

تعني العمليات النوعية، الممارسات الاجتماعية المستمرة، والسلوك وفق نمط معين ملائم لنوع الفرد يؤدي من خلال الممارسة إلى تكوين الهوية الجندرية، والسلوك بشكل ملائم للمكانة النوعية أثناء التفاعل مع الآخرين.

- 7- المعتقدات النوعية: قد تكون المعتقدات الجندرية إما متوافقة أو مقاومة للإيديولوجية الجندرية السائدة.
- 8- استعراض النوع الجندر

يعني استعراض النوع إظهار الفرد لهويته أو هويتها الجندرية من خلال اللباس أو التزين.

15- أدوار النوع الاجتماعي (Roles Gender)

يعني الأدوار التي يقوم بها كل من الجنسين هي أدوار تشكلها الظروف الاجتماعية، وليس الاختلاف البيولوجي. فعلى سبيل المثال، إذا كانت تربية الأطفال، وأعباء العمل المنزلي مرتبطة تقليدياً بالمرأة، فإن ذلك ليس له علاقة بتكوينها البيولوجي كامرأة، إذ أن هذه الأدوار يمكن أن يقوم بها الرجل أيضاً. وعليه فإن أدوار النوع الاجتماعي

¹ نفس المرجع، ص 76- 78

تختلف عن أدوار الجنس البيولوجي، فالأولى من الممكن أن تكون متبادلة بين الجنسين، في حين أن الثانية تتسم بالثبات. إن أدوار النوع الاجتماعي هي تلك التي يحددها المجتمع والثقافة لكل من النساء والرجال على أساس قيم وضوابط وتصورات المجتمع لطبيعة كل من الرجل والمرأة، الذكر والأنثى، وقدراتهما واستعدادهما، وما يليق بكل منهما حسب توقعات المجتمع¹.

16- توزيع النوع الاجتماعي للعمل: (Gender Division of Labor)

يشير تقسيم أو توزيع النوع الاجتماعي للعمل إلى تقسيم العمل بين النساء والرجال على أساس التصورات ونظم القيم السائدة عن كل واحد منهم، والنتيجة عن عملية "التطبيع الاجتماعي" في الأسرة والمؤسسات المجتمعية الأخرى (المدرسة، وسائل الإعلام...)، وتستعمل كل المجتمعات البشرية وسيلة التوزيع هذه كمبدأ لتنظيمها، كما أسلفنا.

وتبرز الملاحظة العلمية أن هذا التوزيع ليس جامداً، بل إن للشخص الواحد العديد من الأدوار. وقد تكون هذه الأدوار مقبولة عامة، إلا أن أحدها قد يتغلب على الآخر حسب الظروف، ما يؤدي إلى فقدان التوازن بينها، وهو ما ينتج عنه غالباً انعكاسات على معاش الفرد، وبخاصة في حالة الصراع والاصطدام بين الأدوار والمصالح الخاصة بكل واحد منها ويشتد هذا الوضع حدة وصرامة في المجتمعات العربية، حيث يعترف للمرأة بدورها الأسري فقط، أي بدورها كزوجة وأم، وربة بيت بينما يقع تجاهل على ما تقوم به من أعمال إنتاجية داخل البيت وخارجه وحتى بالنسبة إلى الرجل فإنه إذا أراد أن يخرج عن الحقل المحدد له على أساس دوره الإنتاجي في مقر العمل (خارج البيت)².

17- دور المرأة الإنتاجي (Women' s Productive Role)

" ما زال الكثير ينكر بشكل عام، دور المرأة الإنتاجي، مرتكزاً في ذلك على التعريف المحدود لهذا المفهوم (بضائع، خدمات: بيع وتبادل)، أو مكثفياً فقط بتقييم عملها عندما يكون مأجوراً علماً بأن العمل المأجور يشمل الأعمال التي تتقاضى المرأة عنها أجراً في قطاعات العمل المختلفة، سواء أكانت تعمل لحساب الغير

¹ المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطي، مسرد مفاهيم ومصطلحات النوع الاجتماعي، ط1، رام الله، فلسطين، 2006، ص9.

² نفس المرجع، ص10.

(القطاع العام، والقطاع الخاص) أم في مشاريع لحسابها الخاص، إلا أن الرؤية قد تطورت الآن وأصبحت هناك مطالبة بتقييم كل مجهودات المرأة وتندرج ضمن هذه المجهودات الأعمال الإنتاجية المتعددة التي تقوم بها المرأة في محيط الأسرة وخارجه، بما في ذلك العمل غير المأجور، أخذاً في الاعتبار أن الأغلبية العظمى من النساء لا يتقاضين أجراً عن معظم الأعمال التي يقمن بها¹ "وتشمل الأعمال الإنتاجية للمرأة الأعمال المرتبطة بدورها الأسري، وكذلك المرتبطة بمجال الزراعة؛ كالعناية بالمواشي، والدواجن، وخدمة الأرض. كما تشمل أيضاً مساعدة أفراد الأسرة من الرجال في الحرف والصناعات التقليدية. والملاحظ أن هذا الصنف من الأعمال يتسم بالاختفائية (Invisibility) على الرغم من أهميته؛ سواء في الريف أم في المدن ويمكن إرجاع ذلك لعدم الاعتراف به وعدم تقديره لأنه خارج نطاق "الدور الرسمي"، سواء في محيط الأسرة أم من جانب القائمين على تصميم وتنفيذ برامج ومشاريع التنمية ومخططاتها، فلحد الآن ما زالت الإحصاءات الرسمية تتجاهل عمل المرأة غير المأجور²."

18- دور المرأة المجتمعي أو (دور المرأة التنظيمي) (Women Community

management Role) يشمل الدور في المقام الأول نشاطات تقوم بها النساء على مستوى الجماعة أو المجتمع وتعتبر امتداداً لدور (إعادة الإنتاج) لضمان توفير الموارد النادرة والحفاظ عليها بالاستهلاك الجماعي مثل الماء والرعاية الصحية، والتعليم وهذا يعتبر عملاً تطوعياً غير مدفوع الأجر تم أدائه في أوقات (الفراغ) "ينظر إلى الرجل على أساس تأديته لدورين مهمين: الدور الإنتاجي ودور القائد في الجماعة (ولي الأمر على مستوى الأسرة، أو المقرر السياسي على المستويين المحلي والوطني) لكن ولئن بدأنا نلاحظ أن العديد من الرجال أصبح يشارك بدرجات متنوعة في الأعمال الخاصة بالمنزل، أو بعناية الأطفال، وأن العديد من النساء أصبحن يشاركن في الحياة العامة والسياسية (ما جعل البعض يخرع للمرأة دوراً رابعاً: الدور السياسي)، فإن دورهم يظل غير محدد بوضوح في هذه المجالات، إذ ما زالت الأولى تعتبر من مسؤوليات المرأة، والثانية من مسؤوليات الرجل في أغلبية المجتمعات³ .

¹ إحسان محمد الحسن، علم إجتماع المرأة، دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2008، ص188.

² المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطي، مرجع سابق، ص11

³ إحسان محمد الحسن، علم إجتماع المرأة، دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، مرجع سابق، ص191.

ومع هذا فلقد اقترح بعض المحللين في العديد من مناطق العالم، إضافة دور ثالث إليها، ويتضمن هذا الدور الأنشطة التي تقوم بها لأسباب متنوعة في المستوى المحلي، بالمدن أو الريف. ومن هذه الأنشطة، تقديم بعض الخدمات الجماعية، وكذلك الأعمال التي تقوم بها مع غيرها من النساء والرجال لخدمة المجتمع المحلي.

الفصل الثالث

1. الخلفية التاريخية لعمل المرأة

2. مفهوم عمل المرأة.

3. دوافع خروج المرأة للعمل

4. عمل المرأة في الجزائر

5. مجالات عمل المرأة في الجزائر

6. الآثار المترتبة عن خروج المرأة للعمل

7. مشكلات التي تعاني منها المرأة العاملة

8. أهم النظريات المفسرة لعمل المرأة.

إن العمل ليس جديداً على المرأة إذ نجدها قد عملت منذ آلاف السنين في الزراعة والتجارة وغيرها من الأعمال الحرفية اليدوية لتساعد أسرتها .

لكن خروجها للعمل أصبح ظاهرة منتشرة في كل أوساط المجتمعات المعاصرة، وخاصة بعد ظهور الثورة الصناعية، التي فتحت مجالات عدة أمام المرأة لتتخطى في سوق العمل، ومع هذا لقد تباينت وجهات النظر حول عمل المرأة بين مؤيد ومعارض لخروج المرأة الى ميدان العمل.

1. الخلفية السوسيو تاريخية لعمل المرأة:

لقد عملت المرأة منذ العصور السابقة في الحرف و الصناعات التقليدية، وتعتبر هذه الأعمال إمتداد لأنشطتها المنزلية ووظائفها الطبيعية كالولادة وصناعة الغذاء واللباس، وكان تقييم العمل حسب العلاقة الثنائية داخل البيت وخارجه وأصبح هذا الاختلاف بين الجنسين بمرور الوقت يمثل تفاوتاً أوجده العامل الإقتصادي المسند لكل منهما وهذا حسب تفكير الرجل.

" إن أوضاع المرأة في الأمم الغابرة مثل اليونان والرومان والعرب والهنود وغيرها من الأمم كانت سيئة للغاية، فقد أوضحت الدراسات الاجتماعية والأنثروبولوجية أن مكانة المرأة ودورها في المجتمع يختلف اختلافاً كبيراً من مجتمع لآخر ومن وقت لآخر في مجتمع واحد. فلكل مجتمع خصائص ينفرد بها عن غيره من المجتمعات وترتبط بظروفه وأوضاعه الاقتصادية والاجتماعية والحضارية"¹.

أن عمل المرأة تاريخياً يرتبط بوضع ومكانة المرأة في ذلك المجتمع ونظرتة له، بحيث نجد أن المجتمعات يتغير فيها وضع المرأة ودورها في الحياة فيكون سلبياً أو إيجابياً وهذا حسب التدريبات التي تلقتها في فترة حياتها، وعلى الثقافة والتعليم الذي تكتسبه بعدها وكذلك تتوقف على تقبل المجتمع لأي نشاط تساهم فيه المرأة، حيث بينت الدراسات البسيكولوجية أن

¹ سهام بنت خضر الزهراني، المعوقات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في القطاع الصحي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم الاجتماع وخدمة الاجتماعية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية ، 1432هـ، ص 53 .

الفروق بين الجنسين لا تعود الى الفروق الطبيعية بينهما فقط، بل ترجع في إختلاف في العوامل الحضارية ، حيث نجد أن المرأة إستطاعت ان تؤدي أدوار متنوعة حسب ما يتطلب منها الوضع الإجتماعي الذي تكون فيه.

خروج المرأة الغربية إلى ميدان العمل وقضية دعوى تحريرها من تبعيتها للرجل ومساواتها بالرجل حمل ما بين تناياها العديد من الآثار السلبية التي أثرت على المرأة الغربية خاصة، و المرأة عامة في أنحاء العالم، وقام نظام الأقطاع السائد في المجتمعات الرأسمالية والبرجوازية على قيام الملكيات في معظم الأقاليم الأوروبية وبدأ التغيير عند قيام الثورة الصناعية وإكتشاف الألة، ولما كان نقص في يد العاملة من ناحية الرجال بسبب الأوضاع الإجتماعية والحروب إظطرت المرأة أن تدخل ميدان العمل لمساعدة أسرتها، فإستغلها أصحاب المصانع وأرباب العمل وأعطوها نصف الأجر الذي يعطونه للرجل مع انها تعمل بنفس عدد الساعات .

لقد أدى ظهور الحركات النسائية في أوروبا، إلى تسهيل للمرأة أن تطالب بحقها الطبيعي والمنطقي فإستعملت كل الطرق التي تدافع بها عن حقها كالإضرابات والمظاهرات والإعلان والدعاية، وبدأت تفكر في الحلول التي تخلصها من الأوضاع السيئة والتبعية والسيطرة التي كان يفرضها الرجل، فبدأت بالمشاركة في مصدر التشريع لتخرج تشريعات خاصة بها ، حيث بدأت من هنا وأنطلقت تطالب بحقوقها، كحق الانتخاب تم حق دخول البرلمان تم طالبت بالمساواة في الوظائف والتعليم وتقلد عدة وظائف وحتى إن كانت لا تناسب أنوثتها وتكوينها المهم هو السعي وراء العمل وتأمين الحياة والكسب المادي.¹

و أدى دخول المرأة إلى سوق العمل إلى منافسة الرجال في مجالات النشاط الإقتصادي إلا أن معدل مساهمتها في تلك المجالات يتأرجح بين الزيادة والنقصان من مجتمع لآخر بفعل عوامل إقتصادية وإجتماعية متبادلة وعلى سبيل المثال أنه بينما تقتحم المرأة العربية كافة المجالات الأنشطة الإقتصادية وتقلد مناصب رفيعة ومكانات مهنية وإجتماعية متميزة، إن المرأة العربية لم يكن حظها أوفر وهذا راجع لعوامل مرتبطة ثقافيا وإجتماعيا، إضافة إلى أن بعض الأبواب مغلقة أمامها في سوق العمل في بعض الدول العربية، لذلك نجد بعض العاملات يتمركزن في قطاعات إقتصادية معينة ومهن محددة في قطاع

¹ نفس المرجع، ص54.

الخدمات وعلى الرغم من مبدأ الاجر المتساوي للعمل النسوي دون تمييز بين المرأة والرجل، إلا ان هذا المبدأ يكاد يكون غير مطبق تماما في بعض مجالات العمل كقطاع الخاص وأعمال الزراعة والبناء، أضف لذلك الصعوبات والضغوط بعض القيم الإجتماعية في سعيها للجمع بين مسؤولياتها في العمل ومسؤولياتها الأسرية¹.

نجد من خلال هذا ان عمل المرأة كان نتيجة لتراكمات تاريخية ، تدخلت فيه عدة متغيرات غيرت في مفهومه ، إذ خرج من طابع العام إلى الطابع الحالي المتميز بالدينامكية والتغيير وهذا حسب طبيعة المجتمعات والعادات والتقاليد المتعارف عليها ، فأصبح خالي من القيود والمعتقدات المتسلطة التي كانت في السابق .

2- مفهوم عمل المرأة:

يعد عمل المرأة الجهد المبدول التي تعمله المرأة سواء جهد فكري أو عقلي في مكان عملها، ويقسم عملها إلى نوعين:

2-أ العمل داخل المنزل: أي أن عمل المرأة يكون ضمن أسرتها من حيث القيام بشؤون المنزل، ومتطلباته، وتربية الأبناء، والعناية بالزوج وكل ما يتطلب ذلك من رعاية لشؤون الأسرة. ومن الجدير بالذكر أن عمل المرأة في هذه الحالة يتم من دون أجر مادي.²

2-ب العمل خارج المنزل: وهو العمل الذي تقوم به المرأة خارج المنزل ويكون بأجرٍ تتقاضاه نتيجة عملها خارج بيتها، فقد عرفت د. كاميليا المرأة العاملة بأنها: " المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها، وهي التي تقوم بدورين أساسيين في الحياة دور ربة بيت ودور موظفة"³.

3-دوافع خروج المرأة للعمل:

¹ بدر الدين السباعي، مشكلة المرأة والعامل التاريخي، دار الفرابي، بيروت، 1981، ص 99.

² سامية مصطفى الخشاب ، النظرية الإجتماعية ودراسة الأسرة ، الدار الدولية للإستثمارات الثقافية، ط1 ، القاهرة ، 2008 ، ص 219.

³ كاميليا عبد الفتاح ، سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة ، بيروت، بدون طبعة ، 1984م.

3-1. الدافع الاقتصادي:

وهو يمثل الحاجة الضرورية والأساسية لتغطية الحاجة المادية للأسرة، ذلك لعدم قدرة الزوج على تغطية كافية وشاملة لحاجيات الأسرة المتزايدة باستمرار بحكم الزيادة في تعداد أفرادها وغلاء المعيشة هذا ما دفع المرأة للعمل لدعم زوجها وسد الاحتياجات والمتطلبات الأساسية للأسرة¹.

3-2. دوافع شخصية: تحقيق الذات

ترى الكثير من النساء أن الخروج إلى العمل يمكنها من تحقيق ذاتها وبالتالي يساهم في تغيير الوضع التقليدي الذي يضعها فيه المجتمع، كما أن الارتباطات الاجتماعية في مكان العمل إضافة للدعم الاجتماعي جعل معظم النساء يفضلن الاشتراك في المجتمع لهذا الدافع يضمن رغبة المرأة في خروجها من البيت باتجاه ميدان العمل قصد التغيير من واقعها، كونها ربة بيت وأم لأطفالها فهي أكثر الطرفين مسئولة في تقديم الرعاية والتوجيه لهم والذي يزيد من تعميق هذا الدافع هو شخصية المرأة بحد ذاتها بحيث أنها تقرر عملها وتعتبره مساهمة إيجابية، نحو أسرتها والمجتمع ككل فهي حسب شهادات بعض النساء يعتبرن العمل الخارجي المأجور وسيلة لتنظيم حياتهن وذلك من خلال احترامهن لمسؤولياتهن في مناصب عملهن وفي بيوتهن.

"بينت نتائج البحوث المختلفة وجود دوافع أخرى تدفع المرأة الحديثة إلى الخروج للعمل، أهم هذه الدوافع التحصيل و الإستمتاع بالعمل مع الرغبة في تأكيد الذات وكذلك ما يحققه العمل من حياة اجتماعية، و إلى جانب الإستمتاع بالعمل و ما يحققه للذات من قيمة، هناك دافع الرغبة في صحة الآخرين و إشباع الحاجة الاجتماعية، ففي دراسة (فيشر المستفيضة عن الإكتئاب لمائة عائلة من الأمهات اللاتي تخرجن من الكليات بنيويورك أجابت نصف مجموعة اللاتي يعملن أنهن كن يشعرن بالملل و الضجر أثناء وجودهن بالمنزل و أن خدمة الأطفال و القيام بالأعمال المنزلية أصبحت متعبة روتينية، أما أصغر المجموعات المشغولات فقد قررن أن الطموح لمستقبل عملي كبير هو السبب الذي من أجله يعملن"².

1 سمير بن موسى، صراع الدور وعلاقته بالضغط لدى المرأة العاملة، دراسة تطبيقية بالقطاع الإستشفائي ابن سينا بدائرة فرندة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثالث، تيارت، جوان 2015، ص158.

2 إيمان محامدية وسليمة بوبطن، الملتقى الوطني حول الإتصال وجودة الحياة في الأسرة، أيام 09 أبريل 2013، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص3.

3- الدافع التعليمي:

"للمرأة دوافع شخصية تسعى من خلالها الى إثبات قدراتها على انجاز اعمال كانت من قبل وقفها على الرجال وقد تبين من خلال دراسة أبد ان طالبات الكليات ذوي الرغبة الشديدة في العمل يؤمن بقيم ذكورية فهن يؤكدن الحاجة إلى التنوع ويقدرن على مايمكن تحصيله خارج المنزل، فالتعليم هو الذي ساعد على التغيير انماط التفكير في مختلف مجتمعات ، وتعبر الأراء والإتجاهات حول عمل المرأة الخارجي بتقبل هذا الأخير والتحفيز عليه كونه يحقق للمرأة طموحاتها وأهدافها الشخصية ، كما انها تحقق التنمية في مختلف المجالات "1.

3-4دافع نفسي الإجتماعي:

هناك من النساء من تعمل من أجل تنمية مهارتها الإقتصادية المختلفة ، وبالتالي في عملية التنمية لإحساسها بالوحدة ورغبتها في الإتصال بغيرها من الأشخاص وهذا لأنها لا تستطيع العيش بمعزل عن الآخرين وهذا مايجعلها تتجه للعمل بوصفه نشاطا إجتماعيا يحقق لها أهداف إجتماعية .

إن المرأة التي تعمل خارج المنزل تسعى إلى تحقيق ذاتها فالعمل يعتبر بالنسبة لها وسيلة تؤكد شخصيتها وأهميتها، كفرد في المجتمع له حقوق وواجبات ، أي الإحساس بالقيمة الانسانية كما أثبتت كاميليا عبد الفتاح: أن الحاجة إلى تأكيد الذات والشعور بالمكان والإحساس بالقيمة الانسانية جاءت في المرتبة الأولى ويليهما مباشرة ودون فروق جوهرية الحاجة الإقتصادية والشعور بالامن حيال ظروف الحياة الطارئة².

3-5دوافع ثقافية: إن عامل إتصال المرأة بزميلاتها في العمل يجعلهن في احتكاك دائم ومستمر وهو مساهم في تبادل

الأفكار والثقافات والخبرات مما أدى لاكتساب مهارات جديدة ساعدتھن على مواجهة مشاكل الحياة³.

¹ سامية العارفي، الأم بين الأدوار الأسرية والأدوار المهنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع تنظيم وعمل، منشورة، جامعة العقيد أكللي محند وألحاج، تيزي وزو ، 2012، ص49.

² أسيا غزال، دور المرأة العاملة في عملية التنمية الإجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع، كلية العلوم الإجتماعية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر، 2003، ص25.

³ سميرين موسى، صراع الدور وعلاقته بالضغط لدى المرأة العاملة ، مرجع سابق، ص158.

4- عمل المرأة في الجزائر:

"كان المجتمع الجزائري إبان الاحتلال يعتمد في معيشتة على العمل الزراعي، فكل أفراد الأسرة يساهمون في هذا النشاط وللمرأة دور تؤول فيه في عملية الإنتاج إضافة إلى أدائها المعتاد وهو تربية الأطفال ورعاية شؤون الأسرة.

وعمل الاستعمار الفرنسي على فرض هيمنته الاستيطانية، مما أثرت على وضعية الجزائريين فإلى جانب الزراعة كانت هناك حرف عديدة تمارس في المناطق الحضرية كظهور ورشات ومصانع ساهمت في تشغيل اليد العاملة الجزائرية وكان للمرأة نصيب في ذلك رغم عدم توفر أدنى الشروط الصحية والأجر القليل، لقد جعل الإستعمار دور المرأة في مركز متدني من الحياة المعاشة وهذا بطلبه لليد العاملة الذكورية، فبذلك يعود إليه القدر من المسؤولية في عزلها التدريجي"¹.

وبعد إندلاع الثورة التحريرية، لعبت المرأة دور كبير في عملية الجهاد والتضحية، حيث قامت بالنضال وحطمت كل القيود التي تنقص وتقلل من عملها، حيث كانت الممرضة التي تداوي الجرحى والمساعدة في نقل السلاح والزاد إلى صفوف المجاهدين، والمحاربة في ساحة القتال بكل ما لديها من قوة وعزيمة.

"إن مشاركة المرأة الجزائرية في ميدان العمل إلى جانب الرجل بعد الإستقلال لم تكن ظاهرة جديدة في المجتمع وإنما إمتداد لكفاحها ونضالها من أجل تحرير الوطن والحصول على الإستقلال الشامل في المجال الإقتصادي والإجتماعي والسياسي والعسكري ولم تقتصر مشاركة المرأة في المناطق الحضرية فحسب بل حتى المناطق الريفية المحافظة وحتى وإن كانت بنسب ضئيلة.

"تعتبر الجزائر ككل البلدان الأخرى عرفت التصنيع وهذا كان له دور هام في إيجاد ظروف وعوامل سمحت للمرأة الجزائرية أن لا ينحصر عملها في الأعمال المنزلية فقط بل تعدى إلى الحقول بحيث لا تزال المرأة تمارس الأعمال الزراعية والصناعات

¹ فريدة دكار، الوضعية الإجتماعية للمرأة في الجزائر وإنعكاساتها على المشاركة السياسية، أطروحة دكتوراه دولة في علم الإجتماع، منشورة، كلية العلوم الإجتماعية والأنسانية، قسم علم الإجتماع، جامعة الجزائر 2، 2010، ص141.

التقليدية ، ومن خلال هذا أكدت بصفة عامة ولبلدان الوطن العربي خاصة عن مشاركتها في بناء المجتمع الجزائري ، كما ان تعلمها وإرتفاع مستوى تعليمها كان له الفضل في خروجها لميدان العمل¹

في بداية التسعينات تغيرت نظرة المجتمع إلى العمل النسوي، وهذا بدخول واسع للفتيات الى الجامعات وحصولهن على شهادات الجامعية ونظرا لإنخفاض القدرة الشرائية لظروف الإجتماعية والإقتصادية، كل هذا ساعد على خروج ميادين العمل وينسب مختلفة فالمرأة تعمل من أجل هدفين : تحسين المعيشة الأسرة ، ومن أجل التحرر الإجتماعي.

5-مجالات عمل المرأة في الجزائر:

إن عمل المرأة في الجزائر يكاد يحد في مجالات معينة: كالتعليم والطب والتمريض والعمل الإداري حيث أن المرأة لا نجد لها توجه للأعمال التي تكون فيها القيادة والسلطة والتسيير ، ويعود هذا إلى عدم وجود ثقة الكافية في نفسها وإتخاذ القرارات في هذه المسؤوليات ويرجع هذا لنظرة الأسرة والمجتمع في هذا المسألة، ويعتبر المجتمع المسؤول الأول عن هذه الوضعية ، فهو يرى أن المرأة لا يمكن أن تقوم بأعمال كانت تخص الرجال ، وعلى هذا الأساس فإن للوسط الاجتماعي والثقافي الذي تعيش فيه له تأثير على الاعمال التي تقوم به المرأة ، فالوسط العائلي يوجه المرأة للتخصص في الوظائف دون الأخرى ، إلا أن الظروف الإجتماعية التي يتخبط فيها المجتمع والأوضاع الإقتصادية غير مستقرة ، جعلت أنواع التفكير تميل الى تغيير في السياسات،وهذا بمشاركة المرأة في الحياة العملية وهذا بإتخاذ حلولاً وإقتراحات بفتح مجالات عمل جديدة تحارب بها البطالة التي نتجت عن وجود فائض من الخريجات من العمالة النسائية المتعلمة ، وكذلك عدم قدرة الدولة عن إلمام وإستعاب الكثير من المتخريجات ، وهذا بفتح مجالات عمل جديدة ومسايرة الإقتصاد العالمي من جهة، ومن جهة أخرى حتى يستفيد المجتمع من الطاقات الكامنة والإستغلال الأوفر لتلك الطاقات².

¹ حكيمة حاج علي، تأثير التحرش الجنسي على الإستقرار المهني للمرأة العاملة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الإجتماعي ، جامعة مولود معمري، 2014، ص 147-148 .

² نفس المرجع، ص 151 - 152 (بتصرف).

6-المشكلات المهنية التي تعاني منها المرأة العاملة:

1.مشكلة هبوط المستوى التعليمي:

يعد التعليم من العناصر الأساسية في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع ، وتعليم المرأة كذلك يعد من العوامل المهمة التي يساعدها في الخروج للعمل والتحرر من القيود والمشاكل التي تؤدي إلى جمودها وتخلفها، ومستوى تعليم المرأة ونظرتها إلى الحياة يؤثر على عملية الانتاج الاجتماعي والإقتصادي .

"ونلاحظ بأن المرأة العاملة العراقية ما تزال تعاني من مشكلة تدني مستواها الثقافي والعلمي بالرغم من إنتشار الثقافة والتعليم بين النساء خصوصا بعد عقد السبعينات من القرن العشرين فهي ما تزال جاهلة بأمور كثيرة تتعلق بالإقتصاد والتدبير المنزلي وطرق إنفاق الدخل والحفاظ على مستوى إقتصادي معين، كما أنها تفتقر المعلومات المتعلقة بالادخار والاستثمار وأهميتها للاستخدام ومعدل دخل الفرد.لكن عدم تسلح المرأة بالثقافة والمعرفة يؤدي الى عدم تمكنها من القيام بعملها الإنتاجي والخدمي على أكمل وجه والتوفيق بين أدوارها الإجتماعية والوظيفية المختلفة"¹ .

2.مشكلة مواظبة المرأة على العمل:

"أن وجود المرأة في مكان عملها خلال الساعات المخصصة للعمل ضروري لممارسة دورها في العملية الإنتاجية والخدمية، حيث أن غياب المرأة عن العمل بصورة متقطعة أو دائمة يؤثر في الإنتاج كما ونوعا، والغياب هو انقطاع إضطراري مؤقت عن العمل يحدث بصورة غير متوقعة، أو انه عدم قدرة الفرد أو مجموعة الأفراد على الحضور للعمل"² .

وغياب المرأة العاملة عن عملها يعد ظاهرة موجودة بين نساء في هذا العصر ، وعدم الإلتزام بالمواعيت الرسمية للعمل يؤثر ويعد من أسباب تدني الأنتاجية، تظهر هذه الظاهرة بين نساء المتزوجات أكثر من النساء العازبات، حيث يرجع السبب إلى عدة أسباب منها : مسؤولية الأسرة ، تربية الأطفال أو مرضهم ، مرض العاملة...الخ حيث تشكل هذه العوائق الإجتماعية حاجزا أمام حضور المرأة لعملها.

¹إحسان محمد حسن، علم إجتماع المرأة، دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، مرجع سابق، ص85.

² نفس المرجع، ص87.

3. مشكلة العلاقة بين المرأة العاملة والإدارة والمسؤولين:

"إن المرأة العاملة تعاني من مشكلة العلاقة السيئة بينها وبين الإدارة والمسؤولين ، فالإدارة في الأغلب لا تراعي ظروف المرأة العاملة ولا تحترمها ولا تشجعها على أداء عملها بصورة مرضية وأنها تمارس سياسة الضغوط والعقوبات لإجبار المرأة على البقاء في العمل ومزاولته كيفما كان، زد على ذلك عدم إعطاء الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية التي تحفز المرأة على الاستمرار في العمل والإبداع فيه وبذل كل الجهود الحثيثة لقهر معوقاتهما ومشكلاتهما التي تحول دون استمرارها في العمل والقيام به على أحسن صورة ممكنة".¹

7- أهم النظريات المفسرة لعمل المرأة:

7-1 النظرية الماركسية²: يعتبر الماركسيون من دعاة حقوق المرأة، فهم ينتقلون من مناقشة العمل المنزلي إلى تحليل وضع النساء بإعتبارهن مصدر لليد العاملة، واعطى رواد هذه النظرية إهتماما خاصا بقضية إضطهاد المرأة، وأكدوا خضوعها وقهرها نتيجة للتغير الإقتصادي التي مرت به المجتمعات الإنسانية، فقد فسر إنجلز تفسيراً شاملاً للعوامل التي ساعدت التمييز بين الجنسين بإعتماده فكري الإستغلال الطبقي ونشأة الملكية الخاصة مؤكدا الدور الحاسم للمرأة في عملية الإنتاجية في ظل النظام العشائري الذي أكسبها مكانة أفضل، فتطور قوى الإنتاج ونشأة نظم تقسيم العمل قد أدى إلى تدني مكانتها في ظل المجتمع العبودي مع ظهور الإقطاعية والرأسمالية التي معها تطورت علاقات الإنتاج القائمة على الإستغلال ، وظهر النظام الأبوي مقابل إنحطاط مكانة المرأة وتحولت إلى مجرد سلعة وأداة للمتعة والمنفعة وإنحصار دورها ومكانتها في الحدود البيولوجية.

فالنهج الماركسي يخضع المرأة العاملة بين المستغل والمستغل وفي هذا السياق لقد أعلن ماركس إنجلز مشكلة المرأة يربطها بالنضال الطبقي وبالتحول الثوري ويخص ماركس فكرة مشاع النساء التي تدّين بها الشيوعية الأمية، و أوضح إنجلز أن النساء

¹ إحسان محمد حسن ، نفس المرجع، ص90.

² عثمان الصادق ، عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير علم الإجتماع تظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013/2014، ص44.

والأطفال هم ضحايا الرأسمالية، فأصحاب المغازل يفضلون النساء على الرجال لأنهن يعملن أكثر وبأقل أجر، وهو ما أكدته ماركس وإنجلز في بيان الشيوعي حيث جاء فيه أن المجتمع الطبقي وحده الذي يحرر المرأة.

ومن خلال ما جاء في هذه النظرية نلاحظ أن روادها ركزوا بإهتمام كبير على إلزامية تحرر المرأة من القيود الطبقية والعبودية ومن إستغلال الرأسمالية لها.

7-2 النظرية الوظيفية¹: ترى هذه النظرية أن الأفراد في المجتمع الواحد يؤدون وظائف مختلفة، أي أن كل فرد يقوم بوظيفة جد هامة داخل النسق الإجتماعي، وذلك لخدمة المصلحة العامة للمجتمع، ولقد أحدثت هذه الوظيفة عدة أوجه متباينة فيما بينها ، نذكر منها مايلي:

7-2-1 الوظيفة المطلقة : ويمثلها مالفينوسكي الذي يرى أن كل مؤسسة تقوم بوظيفة ضرورية ومهمة أزاء المجتمع ولا يستطيع أي عضو القيام بوظيفة أخرى غير وظيفته.

فمثلا وظيفة المرأة الأساسية والخاصة بها داخل النسق الأسري تتمثل أساسا في السهر على راحة الزوج وتربية الأبناء ورعايتهم، بإعتبارها أكثر فعالية من الأب في الإشراف على واجبات الأبناء.

كما لا يعوض أي أحد دور الأم في مجال تربية أطفالها، والسهر على تربية حاجاتهم وهكذا تبقى الأم المسؤولة على الإعتناء بأطفالها ومصدر الأمن والحنان لدى الصغير، ولها وظيفة مطلقة إتجاه هذا الأخير.

7-2-2 الوظيفة النسبية : يرى روبرت ميرتون أنه لا ينبغي للباحث أن يفترض أي عنصر أو بناء واحد فقط يمكن أن يؤدي وظيفة معينة، بل على علماء الاجتماعيين أن يقبلوا الحقيقة التي إلى البناءات الإجتماعية البديلة إنما تؤدي وظائف ضرورية لإستمرار الجماعات، كما يقر أيضا بأن العنصر ذاته قد يؤدي وظائف متعددة، فهي تعمل خارج المنزل وداخل

¹عاجب بومدين، الآثار الأسرية والإجتماعية المترتبة عن عمل المرأة خارج البيت، أطروحة دكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الإجتماعية ، جامعة وهران ، 2017، ص138.

الأسرة، ألا وهي الإشراف على رعاية الأبناء وتديير شؤون المنزل، كما يمكن أن تكون تربية الأبناء وظيفة مجموعة من المؤسسات الإجتماعية أو أعضاء المختلفين، مثلا نجد الروضة تساعد الأم في التربية والإهتمام بطفلها قبل دخول المدرسة.

7-2-3 البناية الوظيفية¹: يعتبر بارسونز من متزعمي هذا الإتجاه الذي حاول أن يفسر أهمية تقسيم العمل بين الجنسين بحيث يختص الرجل بالعمل والإنتاج وممارسة كافة الأنشطة الإقتصادية والإجتماعية والسياسية في المجتمع، بينما يقتصر دور المرأة على الوظيفة العائلية لتحقيق قدر من التوازن داخل النسق الإجتماعي ككل، كما لاحظ أثر النظرية الوظيفية على المرأة الامريكية التي وجدت نفسها تعيش في خضم المجتمع الإستهلاكي فحررها من الأعباء المنزلية، وأشعرها بعدم إطمئنان نفسي خاصة تلك التي تنتمي للطبقة العليا التي وصفها فلبين في نظريته بطبقة الفراغ.

فالمنظور الوظيفي يقوم على إفتراض أن دور المرأة ينحصر في إطار الأسرة بإعتبارها زوجة وربة بيت، فهو يؤكد على وضعها التبعي للرجل، وعليه فإن النظرية الوظيفية تؤكد تبعية المرأة وإنحصار وظيفتها في إطار أسرتها لتحقيق الإستقرار والتوازن للنسق الإجتماعي للمجتمع ككل.

3-7 نظرية المساواة بين الجنسين:²

ترى هذه النظرية أن سيطرة الذكور تتجدر في ظاهرة أن التقسيم الجنسي للعمل فهي تبحث في أصل التفاوت الجنسي ، فإشتغال الرجل بالصيد والمرأة بالقطف أدى إلى سيطرة الرجل على زمام الأمور نظرا لما أسمته بعض البحوث ب: " التعمد التكنولوجي لعملية الصيد وبساطة الأعمال التي تقوم بها المرأة" بالإضافة إلى إستقرار النساء نسبيا في مكان واحد كونهن يقمن بحمل الأطفال ورعايتهم.

- إنطلاقا من نقدها لنظرية الحثمية البيولوجية والنظرية الإجتماعية ذات الطابع التطوري التي ترى في تقسيم الجنسي عنصر مركزي في هذا التمييز وتمتد جدورها عبر مراحل التطور الإنساني وقد لقيت هذه النظرية رواجاً كبيراً في الغرب ممثلة بعدة

¹ نفس المرجع، ص 139.

² عثمان الصادق، عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار، مرجع سابق، ص 46.

حركات مثل حركة تحرير المرأة، الحركة النسوية حركة ترقية المرأة وهي حركات ذات طابع إجتماعي سياسي فئوي تطالب بتغيير عام وشامل لوضعية المرأة في المجتمع ، وتبنت مبدأ المساوات بين الرجل والمرأة لأنها تواجه الحياة الإجتماعية كالرجل و بإستطاعتها الحصول على مواردها الإقتصادية وكذلك إستعمال موانع الحمل ومشاركة الزوج في رعاية الأبناء والأعمال المنزلية.

الفصل الرابع: الأداء الوظيفي

1. ماهية الأداء و عناصر الأداء
2. العوامل المؤثرة على الأداء
3. محددات الأداء
4. مظاهر الأداء
5. تقييم الأداء
6. طرق وأساليب تقييم الأداء
7. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية
8. مفهوم الفعالية التنظيمية والإنضباط المهني وإثقان العمل

تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداءها وأداء العاملين فيها، وتخصص كثير من ميزانيتها لإيجاد السبل الكفيلة برفع الأداء وتحقيق مستويات إنتاجية عالية.

تعتمد قدرة المؤسسة في المنافسة والتقدم والتميز على مستوى كل من الأداء الفردي لكل موظف، وعلى أداء المجموعات والمصالح، ويعتمد أيضا الأداء العام في المؤسسة على التنسيق الجيد بين أداء الأفراد ومصالحها التنظيمية، وبالتالي فتعتمد إنتاجية المؤسسة على مهارات كل من الموظفين والمدبرين وأيضا على كيفية استغلال تلك المهارات والمواهب فيساعد توافر نظام إدارة الأداء على تحقيق أعلى مستويات الأداء والمحافظة عليها، ولا بد أيضا أن يشجع ذلك النظام على مكافأة الأفراد الذين يحققون أعلى مستويات الأداء، ولا بد أن يساعد على التقدم ورفع مستوى الإنتاج والكفاءة في العمل ويحقق أيضا تقدم المؤسسة.

1- ماهية الأداء:

1-1 مفهوم الأداء:

الأداء يعد من بين أهم مفاهيم المتداولة خاصة في المنظمات وتسيير الموارد البشرية وسوف نحاول من خلال هذا إعطاء عدة تعاريف توضح هذا المفهوم:

1- الأداء: "هو تنفيذ أمر وواجب عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به"¹.

- ويلقي توماس جلبرت الضوء على الأداء وهو "التفاعل بين السلوك والإنجاز أي انه مجموع السلوك والإنجاز أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معها"².

¹ أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم المصطلحات القوى العاملة، مؤسسة الشباب الجامعة، الإسكندرية، 1984، ص166.

² صلاح الدين عبدالباقي، الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص175.

- يرى ألسمي أن الأداء : " هو الرغبة والقدرة، يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، حيث أن هناك علاقة متزامنة ومتبادلة بين الرغبة في القدرة في العمل والمستوى في الأداء"¹.

يرى أحمد صقر عاشور الأداء :

"بأنه قيام الفرد بالمهام والأنشطة المختلفه التي يكون منها عمله"²

وبالنسبة لسيزلاجي ووالاس فإن الأداء هو:

"المقياس الذي يتم التنبؤ به في إطار استخدامه للحكم على فاعليه الأفراد"³

ويرى عاطف محمد عبيد أن الأداء هو: " مدى مساهمة العاملين في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أساليبهم في أداء العمل"⁴

فالأداء هو كل " ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات تساعدهم على أداء العمل بشكل جيد، فهو سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية"⁵.

2. عناصر الأداء:

تنوع عناصر الأداء والتي يفترض معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها هو:

1-2 المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2-2 كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

¹ نفس المرجع ، ص 280.

² أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ب ط ، 1995، ص 25.

³ زيادة سعيد خليفة ، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء ، مذكرة ماجستير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1429 هـ / 2008م، ص 52.

⁴ عاطف محمد عبيد، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية، دار النهضة العربية، القاهرة، ب ط ، 1964 م ، ص 13.

⁵ محمد بن علي المانع ، تقنيات الإتصال ودورها في تحسين الأداء ، مذكرة ماجستير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية / الرياض ، السعودية، 2006م، ص 80.

2-3 المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجازه في الوقت المحدد و مدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله¹.

3. العوامل المؤثرة على الأداء:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء هي:

3-1 غياب الأهداف المحددة:²

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

3-2 عدم مشاركة في الإدارة:

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

3-3 اختلاف مستويات الأداء :

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل

¹ عامر قباني ، الإشراف وعلاقته بالأداء المهني في الإدارة العمومية، مذكرة الماستر في علم الاجتماع، جامعة غارداية ، 1435هـ- 2014م، ص77.

² أحمد الكردي، إدارة الأداء الفعال بمنظمات الأعمال، ب. ط، بدون سنة.

التحفيز غير مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط، الموظف الكسول و الموظف الغير منتج .

1- فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين ، فعدم الرضا الوظيفي أو إنخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الإجتماعية كالسن والمؤهل العلمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة .

2- التسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين،وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة .

4. محددات الأداء الوظيفي¹:

إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد تحدده ثلاث عوامل رئيسية هي :

4-1 الجهد المبذول : ويعكس في الواقع درجة حماس الفرد وتحفيزه لأداء عمله وذلك لوجود علاقة بين الجهد المبذول وتحفيز الفرد لأداء عمله.

4-2 القدرات والخصائص الفردية : وتمثل خبرات الفرد وخبراته السابقة والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

4-3 ادراك الفرد لدوره الوظيفي: وهي تصوراته وإنطباعاته في سلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وكيفية أدائها وتفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض لتحديد أدائه وبالتالي يكون مضمون أداء الفرد هو تفاعل دافعيته للأداء مع قدراته المتمثلة في خصائص الفرد وقدراته وإدراك مكونات عمله وهذا يجعلنا نضع المعادلة التالية:

$$\text{الأداء} = \text{الدافعية} \times \text{السلوك} \times \text{الإدراك}$$

¹ أحمد صقر عاشور، إدار القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة للطباعة والنشر ، 1983، ص 66 .

ومنه نستخلص أن سلوك الأداء الذي يمارسه الفرد يتحدد بتفاعل وإمتزاج دافعيته مع قدرته وإدراكه، وكفاءة محددات الأداء تتحدد من خلال صفات الفرد وخصائص العمل والمنظمة، وتمثل صفات الفرد في القدرة على العمل والتي تتضمن المهارات والمعلومات والخبرة التي يتطلبها في أداء العمل وكذلك الرغبة التي تتمثل في الدوافع والإقتناع وحوافز نحو العمل.

5. مظاهر الأداء:

لا نستطيع قياس فائدة الأداء إلا من خلال مظهره ، التي تمثل الباب الذي يمكن عبره الحكم عليه بالسلبية والإيجابية، وإذا كان الاتفاق الحاصل هو حول أهمية مظاهر الأداء لتقسيم نجاح أو فشل مؤسسة ما، فإن الاختلاف ظاهر وواضح للحكم على نوع الأداء حيث يرى بعض الباحثون بين ما يرى بكفاية مظهر واحد، ومن يرى بضرورة تضافر وتساند معايير عدة لتحقيق الأداء الجيد ومن هذا فإن يمكن تحديد مظاهر الأداء في النقاط الأتي ذكرها:

5-1 رضا العامل عن عمله¹ : خلق الجو المريح للعامل ودفعه على تحسين إنتاجيته إلى درجة القصوى في المنظمة، وذلك من خلال إعطائه الفرصة لإبراز قدراته ومهاراته، وكل ذلك يصب في إطار تحقيق أهداف المنظمة.

5-2 التعاون مع الزملاء : نقصد به التعاون بين الجماعة العمل يؤدي إلى إرتفاع كفاءة العاملين من خلال نقل التجارب والمعلومات فيما بين وعليه يكون التعاون مظهرا من مظاهر الأداء الجيد.

5-3 الرضى الجماعي: الرضى الجماعي يستمد من العلاقات الإجتماعية المترابطة والمتماسكة بين أعضاءها الأمر الذي يحقق زيادة الأداء والأنتاجية ويتم هذا الرضى بالأعتراف بهذه الجماعة من طرف الإدارة وإشراكها في إتخاذ القرارات داخل جماعة.

¹ كمال محمد عويضة ، علم النفس الإجتماعي ، دار الكتاب العالمية ، ط1، بيروت، 1996.

3-5 معدل الإنتاج: يشير هذا المصطلح إلى تأرجح الإنتاج، زيادة أو نقصاناً ويصبح معدل الإنتاج دالاً رئيسياً على الأداء في تلك الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة، مما يعني دخلاً إضافياً وتلجأ الإدارة إلى هذا النوع أو الأسلوب كمكافئة جماعية للعمال على تضافر جهودهم من أجل رفع مستوى الإنتاج¹.

6. تقييم الأداء:

يقصد بتقييم أداء العاملين، قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدراتهم على الاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور، وتستفيد المنظمة من وجود نظام تقييم أداء العاملين في مجالين أساسيين هما:

- اتخاذ قرارات موضوعية بشأن تخطيط القوى العاملة والترقيات والأجور، وتخطيط المسار الوظيفي والتدريب.
 - توفير تغذية مرتدة بالمعلومات للأفراد تساعد على تحسين أدائهم وإنتاجيتهم².
- ويعرف تقييم الأداء أيضاً بكونه ملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ذلك للحكم على إمكانيات النمط والتقدم في المستقبل وتحمل مسؤولية أكبر وترقية لوظيفة أخرى³.
- وعليه فعملية تقييم الأداء هي تقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد خلال إنجاز العمل، وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل⁴.

¹ نفس المرجع ، ص 349.

² أحمد صقر عاشور، إدار القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، مرجع سابق ، ص 33

³ زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات و العاملين، دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع، 2001 ، ص 87 .

⁴ صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العملية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، الإسكندرية، 2000، ص 257.

7. طرق و أساليب تقييم الأداء الوظيفي :

هناك عدة أساليب لقياس أداء الأفراد في المنظمات وهذا طبقا يختلف باختلاف نشاط المنظمة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية و إختلاف المهام يقوم بأدائها العاملين كل حسب منصب، كما أن هذه الطرق التقييمية تختلف من منظمة إلى أخرى ولو كانت تمارين نفس النشاط .

لكن يجمع المفكرين كل أن هذه الأساليب المتعددة في التقييم لها بعض المزايا وعليها بعض الإعتراضات، إلا أن مختلف الدراسات تصنف هذه الأساليب وفقا لمعيارين:

- المعيار الأول : ما إذا كان الأسلوب يحقق قياس نسبية أو مطلق للأداء .

- المعيار الثاني : ما إذا كان الأسلوب يقيس صفات أو سلوك نواتج العمل .

ورغم هذا التعدد والتباين فجل الدارسين يجمعون على أن هناك بطريقتين أساسيتين لتقييم الأداء، طريقة تقليدية وطريقة حديثة وسوف نعرض فيما سيأتي الطرق الأكثر شيوعا في التقييم :

7-1 الطريقة التقليدية: تكون بشكل الحكم أو التقدير الشخص فهي تسعى إلى جمع بيانات ومعلومات عن مستوى

أداء الفرد من أجل إتخاذ قرارات إدارية وترتيب الأفراد بالتسلسل من الأحسن أداء إلى الأسوء، مقارنة مع الإنجاز وأبرزها :

7-1-1 طريقة الميزان والدرجات أو قائمة التقدير :وتعد من أقدم الطرق وأسهلها ،حيث يستعمل المشرف نموذج يتضمن

صفات معينة ويتم وضع أمام كل ضفة ميزان يبدأ من الصفر وينتهي بعشرين درجة كاقصى حد ثم يضع علامة عند الدرجة التي تناسب تقدير الموظف والعلامة النهائية هي مجموع النقاط المحصل عليها في كل الصفات¹ .

7-3- طريقة الترتيب أو الراتب : يتم بموجب هذه الطريقة كتابة أسماء العاملين المراد تقييمهم ويكون من الضروري القيام

بمقارنة ويعد الأداء العام للموظف من أكثر الأساليب المعتمدة للمقارنة وهناك ثلاث طرق هي :

أ- الترتيب التبادلي ، ب- المقارنة الثنائية ، ج- التوزيع الإجباري¹

¹ حاروش نور الدين ، إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع ، 2011 ، ص 91.

7-1-2 طريقة التوزيع الإجباري : في هذه الطريقة يكون كل رئيس مجبر على توزيع موظفيه حسب الكفاءة بشكل تحدد المنظمة حيث يتم :

أ- تحديد نسبة مئوية معينة لكل تصنيف مثلا : 20% يكون أداؤهم ضعيف ، 10% يكون أداؤهم متوسط ...إلخ.

ب- وضع الأفراد في مجموعات وفقا لأداؤهم مثلا : 40% أداؤهم جيد من المجموعة الأولى و 32% أداؤهم متوسط من المجموعة الثانية ...إلخ.

7-1-3 طريقة الاختبار الإجباري : جذور هذه الطريقة تعود إلى الحرب العالمية الثانية والغاية من هذه الطريقة التقليل في التخيير الشخصي من خلال نظام يعطي للمقيم مجموعة معايير للتقييم ويطلب إعادة ترتيبها حسب الأداء ويجب على العامل إظهارها وتقوم إدارة الموارد البشرية بجمع هذه المعايير وتعطي لها درجات سرية وغير معروفة لدى المقيم وهذه أحد مميزات هذه الأسلوب حيث يقلل التحيز كما لا تتطلب هذه الطريقة تدريب المقيم وتهيئته مسبقا، لكن هذه الطريقة تتطلب مجهود كبير في التقييم والإختيار بين العبارات².

*7-2 الطريقة الحديثة :

7-2-1 طريقة الإدارة بالأهداف والتقييم بالنتائج³ : وتعتبر هذه الطريقة من أبرز الطرق التي تتبع من جانب معظم

المنظمات لتقييم أداء العاملين وتمر هذه الطريقة بعدة خطوات هي :

أ- قيام كل مرؤوس بكتابة توصيف لوظيفته محدد لمسؤولياته.

ب- قيام المرؤوسين بتحديد الأهداف الأدائية للفترة القادمة .

ت- الإتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على هذه الأهداف .

ث- إعداد طرق قياس الأداء.

¹ حمود حضير كاظم ، الخرشنة ياسين ، إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2007 ، ص156.

² معين أمين السيد ، إدارة الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية، مع دراسات حالات تطبيقية لبعض البلدان العربية ، ط1، بدون دار وبلد نشر ، 2010.

³ محمد بن ديلم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج إستراتيجي، مكتبة العبيكان ، ط2 ، 2007 ، ص121.

ج- القيام بإعداد التقييم المشترك للنتائج في ضوء الأهداف التي إتفق عليها من قبل.

من مزايا هذه الطريقة أنها تولي إهتمام الرئيس للأداء المستقبلي للموظف وتركز على إنجازاته وسلوكه، وفي نفس الوقت تهدف إلى تنمية قدراته كما تساهم في تحسين الإتصال بين الرئيس والمرؤوس أما ما يعاب على هذه الطريقة أنها تفترض أن كل من طرفي العملية هاته يفهم واجباته ويلم بوظيفته ويتحكم بها دون مراعات للظروف الخارجية من إرادة العاملين وتمنعهم من تحقيق الأهداف المحددة مسبقا كإضرابات العمال مثلا.

7-2-2 طريقة تقييم الأحداث الحرجة:

وتتطلب هذه الوسيلة من المقيم الإحتفاظ بسجل يتم تدوين الأحداث عليه وفقا لحدوثها أثناء أداء العاملين ، حيث يتم تدوين السلوك المرضي والسلوك الغير المرضي له، ويكون هذا السجل بطبيعة الحال يعبر عن أقدمية العامل في المنظمة وأساسا لتقييم الإدارة له وفقا للوقائع والأحداث أثناء تأدية المهام في عمله إلا أن كما يعاب على هذه الطريقة أنها تتطلب من القائم بالتقييم أن يقوم بتسجيل الأحداث أو الوقائع وأحيانا قد يشكل هذا الأسلوب حاجزا نفسيا بين العامل والمقيم خصوصا إذا شعر العامل بأن المدير أو المقيم يتحفظ بكل ما يتعلق به أحداث ووقائع بصورة مستمرة¹ .

وغالبا ما يجتمع الرئيس بالمرؤوس في نهاية كل فترة لمناقشة نتائج هذا التقييم و إقتراح الكمية التي يمكن من خلالها وضع حد للتجاوزات وتحسين الأداء في الفترات القادمة .

7-2-3 طريقة التقدير الجماعي :

يتم من خلال هذه الطريقة قياس أداء العامل من قبل لجنة مكونة من عدد من الأعضاء ويراعي في هذه النوع من التقييم عامل معرفة أعضاء لجنة التقييم للفرد المقيم وطبيعة عمله وحقيقة عمل اللجنة هو مناقشة ما تم تقييمه من طرف الرئيس المباشر وأعضاء من إدارة الموارد البشرية ، وهذا بعد ما قامت اللجنة بمناقشة المرؤوس بخصوص متطلبات وظيفته تستخدم هذه

¹ حمود خيضر كاظم،، والخرشة ياسين، ، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق ،ص 64.

الطريقة شركة الاتصالات الهاتفية BTS في الولايات المتحدة الأمريكية في تقييم الأعمال الإدارية حيث تسميها طريقة النقاش

الجماعي المنسق. THE COORDINATED GROUP DISCUSSION APPROACH.

وتعد هذه الطريقة أكثر دقة وحرصاً أثناء التقييم من طرف اللجنة المسؤولة وهي طريقة تركز على الموضوعية والأخذ برأي جميع المشتركين في العملية الإنتاجية¹.

8. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية :

تعتبر عملية تقييم الأداء إحدى سياسات إدارة الأفراد والتي لا غنى عنها نظراً لأهميتها، والتي تعود من وراء تطبيقها على أسس سليمة تتوافر فيها الموضوعية قدر الإمكان وتتمثل هذه الأهمية فيما يلي:

- إشعار العاملين بمسئوليتهم، فعندما يشعر الفرد أن نشاطه وأدائه في العمل هو موضع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين وأن نتائج هذا التقييم سيترتب عليها إتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل ، فإنه سوف يشعر بمسئوليته إتجاه نفسه والعمل معا وسوف يبذل معظم جهده وطاقته التي يمتلكها لتأدية عمله، على أحسن وجه لكسب رضا رؤسائه ، إضافة لكون عملية التقديم تعد وسيلة لضمان عدالة المعاملة حيث تضمن الإدارة عند إستخدامها أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء.

- يضمن تقييم الأداء تحقيق عدالة المعاملة بين جميع العاملين في المنظمة بوجود نظام تقييم عادل وموضوعي قائم على أساس من التخطيط السليم والقواعد التنظيمية، حيث يضمن كل فرد ينال ما يستحقه من مزايا الوظيفية وفق جهده ونشاطه المبذول في عمله .

- كما يمكن تجسيد أهمية تقييم الأداء بالنسبة للمنشأة في كونها تحافظ على توازنها من خلال الحصول على رضا العاملين وبالتالي الحصول على أكبر منافع من أعمالهم لديها، فالمنتجات ستكون جيدة والتعامل في هذه المنتجات سيكون جيد مما ينعكس على الربحية التي ستكون في أعلى مستوياتها وتحصيل على رضا المستهلكين لمنتجاتها .

¹ معين أمين السيد، ، إدارة الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية، مع دراسات حالات تطبيقية لبعض البلدان العربية، مرجع سابق، ص331.

- ينبغي على الجميع إدراك أهمية تقارير الأداء الوظيفي باعتباره أحد معايير التي يتم بها إختيار أفضل العناصر لشغل الوظيفة التي يتجدد نموها وإستمرار تطورها بمدى مآلحقه التقارير غير موضوعية بإمدادها بعناصر لا تتوفر فيها الكفاءة والجدارة لشغلها والتي تجد نفسها بين عشية وضحاها بين قمة المنافسة¹.

9. مفهوم الفعالية التنظيمية :²

يعتبر مفهوم الفعالية التنظيمية من المفاهيم التي يصعب تحديدها بدقة ، نظرا لعدم الإتفاق على ماهية الفعالية وعدم الإتفاق على مقاييسها .

ويمكن النظر إلى الفعالية التنظيمية على أساس أنها محصلة النهائية لأداء المنظمة، ومدى إرتباطها بالإدارة العليا وتعكس كذلك مستوى التفاعل بين أجزاء المنظمة، ومدى قدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية .

عرفها إتريوني حيث يعرف الفعالية على أنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ، كما فرق بين الكفاءة والفعالية وأشار إلى أن الكفاءة تقاس من خلال كمية الموارد المستخدمة لإنتاج وحدة من المخرجات.

10. مفهوم الإنضباط الوظيفي: الإنضباط : لغة مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء ، حفظه الحزم. ورجل ضابط أي

حازم ويقصد به هنا الحزم في تنظيم الأمور بمعنى إهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لمهنته والحفاظة عليها ، سواء الإنضباط في الأوقات أو التصرفات أو الشكل أو التعامل مع جميع المستويات³ .

وهو: "سمة من سمات الشخصية، يمثل سلوك وتصرفات الفرد ومصدر الحركة والفعالية للعمل وهو مظهر ومؤشر للنشاط والحياة في المؤسسة، أي يلعب دورا هاما في التأثير على العمل والمؤسسة ككل"⁴.

¹ محمد النوري ، أنظمة التقييم الأداء وأثرها على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الإقتصادية ، أطروحة دكتوراه علوم تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر ، 2014، ص ص 115 - 116.

² علي سنوسي ، تقييم مستوى الفعالية التنظيمية ، مجلة أقتصاديات شمال إفريقيا ، جامعة مسيلة الجزائر ، العدد7، ص293.

³ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار مسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط5، عمان ، 2015، ص124

⁴ إبراهيم الحاج أعمار ، دور الموارد البشرية في تعزيز سلوك الإنضباط الوظيفي، أطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الإجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2016، ص15.

الإنضباط المهني هو من المفاهيم الراسخة المهمة في العلوم الإدارية والسلوكية، عرفها كل من مورداي وبوتر ستيرز (MORDAY .PORTER .STEERS) ، بأن الإنضباط يمثل "إعتقاداً قويا وقبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمها ورغباتها في بدل أكبر عطاء وجهد ممكن لصالح المنظمة التي يعملون بها رغبة قوية في الإستمرار في عضويتها"¹.

11. مفهوم إتقان العمل: الإتقان لغة : إحكام الشيء،... أتقنت الشيء أحكمته، ورجل تقن حادق والإحكام للأشياء

، فالإتقان إصطلاحاً: الإحكام والحذق في الأعمال، ، والتربية على الإتقان تكون بإعداد الأجيال القادرة على انجاز الأعمال والمنتجات والمصنوعات بإحكام ودقة فنية².

*يعرف إتقان العمل على أنه أداء المهمة المطلوبة دون أي خلل بدقة ومهارة وإخلاص، والالتزام بالمتطلبات والتفديد بالضوابط المتعلقة باستعمال تقنيات معينة، مع الحرص على القيام به في الوقت المحدد مسبقاً ودون تأخير، والتفكير بتطوير العمل لاحقاً لمستويات أفضل³.

¹ خالد محمد احمد وزاي، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ،كلية دراسات العليا، جامعة نايف الرياض، 2006، ص34.

² بلال خلف سكارنة، أخلاقيات العمل ، مرجع سابق، ص 124.

³ يارا التعامرة،/، تعريف إتقان العمل، 5.15، سا، تاريخ الزيارة: <http://mawdoo3.com> 2018/04/03

الباب الميداني

الفصل الأول : الإجراءات المنهجية

1. مجال الدراسة
2. منهج المعتمد في الدراسة
3. تقنيات البحث المستعملة
4. عينة الدراسة
5. تحليل البيانات الشخصية

1. مجالات الدراسة:

مجتمع بحث متمثل في عاملات مستشفى قضي بكير للولادة و جراحة الأطفال، بما يتماشى وموضوع بحثنا، النسق الاجتماعي للمؤسسة وأثره على أداء المرأة العاملة، وهي دراسة ميدانية، إهتمت بتحديد مجال المؤسسة على النحو التالي:

1-1-المجال المكاني: تقع مستشفى قضي بكير، وسط مدينة غارداية باعتبارها الموقع الجغرافي و هي مؤسسة عمومية استشفائي ذات طابع إداري تسمى " المؤسسة الإستشفائية" المتخصصة في الأمومة والطفولة و جراحة الأطفال- قضي بكير - تم إنشاؤها بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-204 المؤرخ في 30 جوان 2007 (الجريدة الرسمية رقم 43 بتاريخ 01 جويلية 2007). تتربع على مساحة 870 م²، تغطي كثافة سكانية بحوالي 190000 نسمة فالي مزاب وبعض المناطق المجاورة.

الخدمات الصحية: تغطي المؤسسة الخدمات الصحية في مجال الأمومة والطفولة وتسعى لتحقيق أهدافها في هذا المجال ومن أهمها:

- تأمين العلاج والإستشفاء وتنفيذ برنامج العلاجات و العمليات الجراحية.
- تطبيق برامج الصحة الوطنية من أجل تقديم أفضل الخدمات.
- تطبيق برامج التكوين المتواصل للعمال في المجال الطبي والشبه الطبي و الإداري لتطوير المهارات العلاجية و في مجال التسيير.

طاقة 100 سرير:

بمقتضى المرسوم الوزاري رقم 2008/003/ و ص س م ب / م م ص فإن المؤسسة الإستشفائية المتخصصة تغطي قدرة إستشفاء ب: 100 سرير و تتكون من مصلحتين رئيسيتين هما مصلحة الأمومة وطب جراحة النساء والتوليد ومصلحة طب الأطفال وكل مصلحة تحتوي على 4 وحدات كالأتي¹:

¹ مصلحة الموارد البشرية، مستشفى قضي بكير

جدول 01: خاص بمصلحة الأمومة وطب جراحة النساء والتوليد ومصلحة طب الأطفال

المصلحة	عدد الأسرة	الوحدات
مصلحة الأمومة وطب النساء والتوليد	60	طب النساء الحمل ذو الخطورة العالية قبل وبعد الولادة الفحوصات والإستعدادات
طب الأطفال	40	المواليد حديثي الولادة الأطفال الأطفال الكبار الفحوصات و الإستعدادات

➤ الاحصائيات : خلال الثلاثي الأول من سنة 2017 عرفت المؤسسة الاستشفائية نشاطها العلاجية

اليومية حيث مثلاً نجد من خلال:

جدول 02: نشاطات المستشفى العلاجية

النشاطات	العدد أو القيمة
الولادات الطبيعية	1043
الولادات بالعملية القيصرية	358
مجموع الولادات	1401
عدد العمليات الجراحية في مجال طب النساء	51
نسبة الوفيات في مصلحة الأمومة	1
عدد أيام الاستشفاء بمصلحة الأمومة اللاتي تم استشفائهن بمصلحة	4044
عدد أيام الاستشفاء بمصلحة الأطفال	2123
معدل تشغيل الأسرة	72.43
متوسط الإقامة بالمستشفى JOUR	D 2.5
عدد المواليد الجدد الذين تم استشفائهم بوحدة طب المواليد الجدد	139
عدد التحويلات التي تم استقبالها في المؤسسة من مختلف المؤسسات الاستشفائية المجاورة	114 حالة

1-2. المجال الزمني تعد الدراسة الإستطلاعية خطوة ضرورية لإنجاز أي بحث علمي إذ تمكن الباحث من معرفة

ظروف إجراء الدراسة والوقوف عند مختلف الصعوبات التي تواجهه في مراحل بحثه، وإيجاد الوسائل المناسبة للتعامل

معها، حيث انطلقت الدراسة في شهر نوفمبر 2016، حاولنا من خلالها مناقشة العاملات في المستشفى عن

وضعتهن المهنية والوضع الداخلي للمؤسسة، وبعد فترة قمنا بتعديل أسئلة الإستمارة مع المشرف لتوضيح موضوع

الدراسة وفي أواخر شهر مارس 2017 قمنا بتوزيع اسئلة الإستمارة على المبحوثات وتم إسترجاعها بعد 05 أبريل من نفس السنة.

2. المنهج المتبع في الدراسة: إن الباحث في علم الإجتماع يسعى إلى إثبات أو التحقق من الظاهرة التي هو بصدد دراستها وذلك بإعتماده على مناهج علمية دقيقة ومحددة، من أجل الوصول إلى الهدف المقصود من الدراسة .

فالمنهج هو "عبارة عن مجموعة من العمليات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه"¹.

وكذلك هو عبارة عن "مجموع العمليات الذهنية التي يحاول فيها من خلالها علم من العلوم بلوغ الحقائق المتوخاة، وهو أيضا أنماط ملموسة في تنظيم خطوات البحث والسير فيه"².

وبالتالي نجد أن المنهج هو تلك الطريقة التي ينتهجها الباحث من أجل بلوغ النتائج المرجوة من موضوع بحثه، فهو يعتبر من أهم خطوات البحث العلمي، بحيث لا يختاره الباحث عشوائيا، وإنما طبيعة الموضوع ومجتمع البحث يفرض على الباحث إختيار منهج علمي مناسب فهو يضبط أبعاد وفرضيات البحث .

للإجابة على إشكالية البحث، وإختبار صحة الفرضيات تم إختيار المنهج الوصفي، الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو مشكل الدراسة مع محاولة تفسير هذه الحقائق وتحليلها للوصول إلى مجموعة نتائج والإقتراحات.

ومن هذا المنطلق إعتمدنا في هذه الدراسة على:

1-2 المنهج الوصفي : "المنهج الوصفي يقوم أساسا على وصف الظاهرة محل الدراسة والبحث على أن تكون عملية الوصف تعني بالضرورة تتبع هذا الموضوع أو محاولة الوقوف على أدق جزئياته وتفصيله ، والتعبير عنها تعبيراً

¹ رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، دار الكتاب ، الجزائر ، 2004م ، ص 68.

² عبد الغني عماد ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماع ، دار الطليعة ، ط1، بيروت ، لبنان ، 2007، ص 102.

إما كينيا أو كيميا، تعبيرا كينيا وذلك وصف حال الظاهرة محل الدراسة وتعبيرا كيميا وذلك عن طريق الأعداد، التقديرات والدرجات التي تعبر عن وضع الظاهرة وعلاقتها لغيرها من الظواهر.¹

و "المنهج أسلوب من أساليب التحليل الذي يعتمد معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، من خلال فترات زمنية معينة ومعلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية مع معطيات فعلية للظاهرة."²

نظرا لهدف الموضوع فقد إستخدمنا المنهج الوصفي لأنه يقوم على تفسير الظاهرة، وهذا بتحديد ظروفها وأبعادها وخصائصها وكذا البحث في الأسباب التي أدت وجودها وإنتشارها.

وهذا من خلال التعرف على النسق الإجتماعي للمؤسسة الإستشفائية بغارداية التي تعتبر البيئة الداخلية للمستشفى وأثيره على أداء المرأة العاملة، وهذا بالإستعانة بالتراكم المعرفي والنظري لفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين .

ومن هذا إذا كان المنهج الوصفي يهدف إلى جمع البيانات والمعطيات التي تتعلق بموضوع الدراسة وتحليلها بطريقة علمية وموضوعية، من اجل توصل إلى نتائج المطلوبة، فهذا لا يكفي بحيث ينبغي تصوير هذه النتائج المتوصل إليها إلى أشكال رقمية يمكن تفسيرها وتحليلها، وعلى هذا الأساس فقد إعتدنا على:

2-2 المنهج التحليل الإحصائي (الكمي): "هو عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى قياس الظواهر للمواضيع القابلة للدراسة، والبحث بإستخدام أدوات ووسائل مختلفة مثل المؤشرات، النسب المئوية، المتوسطات أو الأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة."³

¹ أحمد عباد ، مدخل المنهجية البحث الإجتماعي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2006 ، ص 61.

² نفس المرجع ، ص 34.

³ موريس أنجوس ، ترجمة بوزيد صحراوي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004 ، ص 100.

وبالتالي نجد أن هذا المنهج يعمل على قياس الظاهرة المتعلقة بمواضيع الدراسة وله علاقة بالجانب الميداني فهو يصف الظاهرة، وذلك بجمع المعلومات والمعطيات وتحويلها إلى أرقام ونسب مئوية مع توضيح هذه المعلومات والمعطيات في إرباطها وتفسيرها وتحليلها إحصائياً بشكل منسجم من أجل وصول إلى نتائج وتحقيق أهداف الدراسة.

كما يقوم الباحث بتقديم تحليل سوسولوجي معتمداً على الثراء والتراكم المعرفي والنظري حول موضوع دراسته، فتظهر هنا الخيال السوسولوجي للباحث وبصمته في هذا البحث.

فالباحث يحاول تحليل البيانات والمعطيات الميدانية المكتملة، وهذا بإعطائها تحليل سوسولوجي واضح ودقيقي، والغرض من هذا استعمال هذا المنهج هو تجهيز البيانات سواء كانت كمية كالأرقام النسب، والكيفية الوصفية ترتبط بموضوع الدراسة، بحيث تفرغ وتحلل ثم يتم تجميعها في جداول بسيطة والأخرى مركبة، لمعرفة العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها تم مقارنتها للوصول إلى النتائج العامة ومقارنتها من صحة فرضياتنا .

3. أدوات جمع البيانات:

هناك مجموعة من التقنيات وأدوات جمع البيانات مختلفة ومتعددة تتعلق بالبحوث الاجتماعية، فقد تم الاعتماد الملاحظة و الاستمارة ، وهذا من أجل تأكيد النتائج النظرية:

أ. **الملاحظة:** "هي مشاهدة الظواهر من قبل الباحث أو من ينوب عنه، إنها الإعتبار المنبه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها وإكتشاف أسبابها والتنبؤ بسلوك الظاهرة والوصول إلى القوانين التي تحكمها"¹.

يستطيع الباحث أن يجمع البيانات من المستجوبين من خلال مراقبتهم وتسجيل سلوكياتهم في مواقع تواجدهم ، ويمكن عندئذ للباحث أن يلعب دورين خلال قيامه بجمع المعلومات وهما دور الباحث المشارك والباحث غير المشارك.

¹ نفس المرجع، ص203.

وبالتالي نجد الملاحظة هي وسيلة تمكن الباحث من الإجابة على الأسئلة الموجودة في موضوع بحثه ، إضافة إلى إختيار فرضياته التي قام بوضعها، وقد إحترت ميدان الدراسة مستشفى قضي كبير للولادات وجراحة الأطفال بغرداية .

كانت ملاحظة العائلات خلال فترة عملهم في المستشفى، في فترة ممتدة من أواخر شهر نوفمبر إلى أواخر شهر أفريل ، حيث لاحظنا سلوكياتهم أثناء عملهم الوظيفي، تمتاز اغليبيتهم بالانضباط في العمل ، وروح الجماعة والجدية في العمل.

ولأجل فهم أكثر للظاهرة موضوع الدراسة، فقد كان علينا الإعتماد على تقنية الإستمارة لأجل الوقوف على كل جوانب الظاهرة الخفي منها والظاهر وتحديد الدقيق لمتغيرات الدراسة و نتائجها.

ب. الإستمارة: تعتبر " تقنية مباشرة التقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة والقيام ببحث كمي بهدف إيجاد علاقات والقيام بمقارنات رقمية"¹.

-وهي تعتبر" كذلك نموذج يضم مجموعة أسئلة، توجه إلى الأفراد من أجل حصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق مقابلة أو أن ترسل إلى المبحوثين"².

تعتبر الإستمارة من أقدم أدوات البحث إستخداما تتكون من مجموعة أسئلة محددة حسب محاور موضوع الدراسة ، حيث طبقت هذه الإستمارة التي تحتوي على 54 سؤال وأغلبها أسئلة مغلقة يتم الإجابة عليها بوضع العلامة X في الخانة المناسبة.

¹ موريس أنجرس، نفس المرجع ، ص 204

² رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، مرجع سابق، ص108.

وقد تم تصميم إستمارة بحثنا على 5 محاور :

-المحور1: يتضمن 07 أسئلة تدور حول البيانات الشخصية للعامة.

-المحور 2: يتضمن 08 أسئلة خاص بعلاقات السلطة.

-المحور 3: يتضمن 15 سؤال خاص بجامعات العمل.

- المحور4: يتضمن 08 أسئلة تتعلق بالنوع الإجتماعي (الجنس) .

- المحور5: يشمل بيانات حول الأداء الوظيفي وقمنا بطرح 16 سؤال.

4. عينة الدراسة:

العينة هي تلك " الفئة المقصودة من الدراسة تحمل نفس خصائص المجتمع، بحيث أن كل ما ينطبق عليه ينطبق على العينة التي هي محل الإختبار، ولا بد للباحث أن يهتم بالقواعد ، وتتبع طرق علمية ليتحصل على نتائج علمية وصحيحة قابلة للتعميم على مجتمع الكلي، وعرفها انجرس على "انها مجموعة فرعية من مجتمع بحث معين"¹.

وإنطلاقاً من أن العينة مجموعة أفراد تكون ممثلة له، فقد بلغ عدد أفراد مجتمع البحث 133 مبحوثة موزعين على كافة مستويات المؤسسة الإستشفائية، واللواتي لهن مستوى تعليمي وتأهيلي معين، والمتمثلة في الممرضات والقابلات والطبيبات والإداريات مستشفى قضي بكير .

أ. العينة العشوائية البسيطة:

و"هي التي يتم إختيار أفرادها بطريقة عشوائية من المجتمع الأصلي بحيث يعطي كل فرد من أفراد المجتمع الأصلي نفس الفرصة في الإختيار للعينة"².

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، مرجع سابق، ص100.

² فوزي غرابية وأخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 4 ، الأردن ، 2008، ص 43.

وعلى هذا الأساس إختارنا العينة العشوائية البسيطة التي يتم فيها إختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية بغض النظر على نوع الوظيفة أو المهام، لأن موضوعنا يتكلم عن النسق الاجتماعي وأثره على أداء المرأة العاملة مهما كان منصبها وعليه إختارنا 50% من العاملات حسب ماسبق ذكره أي إختارنا 65 مبحوثة، وإسترجعنا 60 وهذا لغياب المفاجيء لموظفتان وتماطل ثلاثة الباقيين على الأجابة بسبب ضيق الوقت، على إعتبار أن نسبة 50 % يمكن أن تكون نسبة سير مقبولة.

5. تحليل بيانات الشخصية:

1.5 خصائص العينة:

من أجل تبين خصائص مجتمع البحث اعتمدنا على البيانات الشخصية للعاملات المتمثلة في : السن، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، طبيعة عمل العاملة ، مكان الإقامة.

الجدول رقم 3 : يوضح توزيع المبحوثات حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
10%	6	25 أقل من
21,7%	13	[30-25]
30%	18	[35-30]
16,7%	10	[40-35]
11,7%	7	[45-40]
10%	6	أكثر من 45 سنة
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول(03) المتعلق بخصائص أفراد مجتمع البحث وفق السن نلاحظ أن نسبة 30% من أفراد عينة البحث يتراوح سنهم بين 30 و35 سنة، وتليها نسبة 21.7 % بين 25 و30 سنة، وتليها نسبة

16.7% بين 35 و40 سنة، تقابلها نسبة 10% أقل من 25 سنة وأكثر من 45 سنة، و11.7% بين 40 و45 سنة.

ومن هنا يتبين أن نسبة 68.4% نسبة المبحوثات تتراوح أعمارهم بين 25 سنة حتى 40 سنة فأقل، والفئة الغالبة ما بين 30 إلى 35 سنة مما نستنتج أن أغلبية العاملات في سن الشباب، فهذا السن تكون العاملات لهن طاقة كبيرة وحيوية ودافعية قوية في الإنجاز والأداء الوظيفي في المستشفى فهي مرحلة عمرية مناسبة لخروج المرأة للعمل. مما يدعم دخول النساء مجال العمل في المستشفى لكونهن يملن إلى المجال الصحي مما ينعكس على الأداء الجيد والفعالية في الإنتاج.

جدول رقم 04 يبين توزيع المبحوثات حسب المستوى التعليمي للعاملات

النسبة %	التكرار	المستوى
33.3%	20	ثانوي
66.7%	40	جامعي
100%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم 04 المتعلق بخصائص مجتمع البحث وفق المستوى التعليمي نلاحظ أن 66.7% نسبة المبحوثات لهن مستوى جامعي، وهن من الإداريات والطبيبات والقابلات، وتليها نسبة 33.3%. مستواهن ثانوي وهن من فئة الممرضات .

مما يفسر أن المستوى التعليمي للعاملات مرتفع لكون المرأة دخلت مجال الصحي، بمستوى تعليمي عالي من ناحية الإدارية والصحية، لأن مستوى التوظيف في المؤسسة الإستشفائية يفرض مستوى جيد في التعليم حتى يكون إنتاجية وأداء وظيفي عالي لسير الحسن للمؤسسة.

جدول رقم 05: يبين توزيع المبحوثات حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	ك	النسبة
عزباء	26	43.3%
متزوجة	30	50%
مطلقة	4	6.7%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال نتائج جدول رقم 05 الذي يبين توزيع افراد العينة وفقا للحالة العائلية، يوضح أن نسبة 50 % من المبحوثات تمثل فئة المتزوجين، تليها نسبة 43.3% نسبة تمثل فئة العازبات في حين نجد نسبة 6.7% تمثل فئة المطلقات، حيث نلاحظ من القراءة الإحصائية أن خمسون بالمئة من العاملات في المستشفى متزوجات وهن الفئة الغالبة، مما يلاحظ أن النساء المتزوجات يملن إلى العمل في القطاع الصحي مما يزيد في كون المؤسسة تشغل هذه الفئة أكثر لأن المرأة المتزوجة تكون أكثر إيثقان في أداءها، لأنها عندها وعي تنظيمي في مجال عملها مسؤولياتها، تليها فئة العازبات اللاتي يكن يحرصن على أداء العمل بفعالية حتى يحققنا مستوى عالي في الأداء، تليها نسبة 6.7% من المطلقات التي تعتبر فئة هامشية يعملن لظروفهن الخاصة.

جدول رقم 06: يبين مكان إقامة المبحوثات

مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
داخل المدينة	51	85%
خارج المدينة	9	15%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية العاملات يقيمن داخل المدينة وهذا بنسبة 85 %، تليها فئة العاملات اللواتي يقيمن خارج المدينة بنسبة 15%.

نلاحظ أن المؤسسة الإستشفائية وفرت مناصب شغل، للعاملات داخل مكان إقامتهن مما سهل للمرأة دخول ميدان العمل بكل قوة ودافعية وهذا مما يزيد في راحتها واستقرارها مما ينعكس على أدائها الوظيفي فتزيد في الإثقان وفاعلية إنجاز داخل المستشفى.

جدول رقم 07: يبين طبيعة عمل المبحوثات

النسبة المئوية	التكرارات	طبيعة عمل
8,3%	5	مؤقت
91,7%	55	دائم
100%	60	المجموع

نلاحظ من جدول رقم 05 يبين طبيعة عمل أفراد العينة، بحيث نجد أن نسبة 55% طبيعة عملهن دائم، في حين نسبة 5% عملهن مؤقت.

مما يلاحظ أن المؤسسة توفر مناصب شغل كبيرة و دائمة للموظفات وهذا لأن المستشفى محتاجة للعمل المتواصل وكونها متعددة المصالح والخدمات، وكونها مستشفى للتوليد تحتاج عدد هائل من العاملات يعملن بصفة دائمة حتى يزيد الأداء والإنتاج داخل المستشفى.

جدول رقم 08: يبين نوع الوظيفة المبحوثات

النسبة	التكرارات	نوع الوظيفة
33.3%	20	ممرضة
16.7%	10	قابلة
8.3%	5	طبيبة
41.7%	25	إدارة
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم 08 يمثل نوع الوظيفة التي تشتغلها المبحوثات بنسبة 41.7% تمثل فئة العاملات بالإدارة، تقابلها نسبة 33.3% فئة الممرضات، مقابل نسبة 16.7% فئة القابلات وتليها نسبة 8.3% فئة الطبيبات.

نلاحظ من خلال هاته النسب أن غالبية فئة العاملات في المستشفى من الإداريات الفئة السائدة ، لكون المرأة إفتحت الميادين الإدارية والتنظيمية وأظهرت من خلالها فعاليتها وإنجازها للأعمال في هذا المجال، تليها فئة الممرضات التي تعتبر مهنة أساسية للعمل في المستشفى، وكذلك القابلة التي تقوم بمساعدة النساء في الولادة وفئة الطبيبات كذلك.

جدول رقم 09: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المؤسسة.

النسبة%	التكرارات	الأقدمية
35%	21	أقل من 10 سنوات
40.1%	24	أكثر من 10 سنوات
25.2%	15	أكثر من 20 سنة

نلاحظ من خلال الجدول الإحصائي أن أغلبية المبحوثات لديهن أقدمية عمل وخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 40.1%، مقابل نسبة 35% من المبحوثات لديهن أقدمية عمل أكثر من 10 سنوات ، مقابل 25.2% أكثر من 20 سنة خبرة عمل.

من خلال نتائج الجدول نستنتج أن معظم البحوثات أقدميتهن في العمل أكثر من 10 سنوات ، وهذا راجع لسياسة التوظيف التي تنتهجها الدولة في توظيف العمال في المستشفى، إن الأقدمية في العمل لها دور هام في زيادة الخبرة المهنية للعاملات، فهي تساعد المرأة في إنجاز مهامها بسرعة ودقة وهذا من خلال تلك الخبرات المكتسبة من العمل، وهي تضمن للعاملة بتأدية العمل بكل أريحية، والتعامل مع المرضى أو الأعمال الإدارية بكل ثقة مما يولد لها الدافعية في إنجاز وإتقان العمل.

الفصل الثاني:

لعلاقات السلطة تأثير على انضباط المرأة العاملة

1. تحليل البيانات الفرضية الأول
2. الإستنتاج الجزئي للفرضية الأولى

تحليل بيانات الفرضية الأولى:

سوف نقوم هنا بتحليل بيانات الفرضية الأولى : علاقات السلطة وتأثيرها على انضباط المرأة في العمل وذلك بالإستعانة بمجموعة من المؤشرات علاقة بالإدارة والإنضباط في وقت العمل، وعلاقة أسلوب السلطة والأداء بناء على القواعد القانونية، وعلاقة إستشارة المدير للعاملات والشعور بالراحة في العمل، مراعاة المشرف الظروف النفسية والشعور بالراحة، تطبيق المسؤول المباشر للقوانين وتأثير علاقات السلطة على الأداء.

جدول رقم 10: يوضح العلاقة بين مستوى العلاقة بالادارة وانعكاسه على انضباط العاملات في أوقات العمل

المجموع		لا		نعم		الانضباط في وقت العمل علاقتك بالإدارة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	18	11.1%	2	88.9%	16	جيدة
100%	3	33.3%	1	66.7%	2	سيئة
100%	39	10.3%	4	89.7%	35	متوسطة
100%	60	11.7%	7	88.3%	53	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 المبين لمستوى العلاقة بالادارة وانعكاسه على انضباط العاملات في أوقات العمل أن الاتجاه العام للجدول كان مع تأثير العلاقة بالادارة على الانضباط في وقت العمل بنسبة 88.3% من مجمل العينة محل البحث وتبقى النسبة الهامشية ممن يرون العكس من ذلك تمام بعدم تأثير نوع العلاقة مع الادارة على الانضباط في الوقت بنسبة 11.7%. من مجمل من صرحوا بوجود تأثير للعلاقة مع الادارة على الانضباط في الوقت نجد ما نسبته 88.9% منهم من كانت علاقته بالادارة جيدة ونسبة 89.7% كانت متوسطة.

نلاحظ مما سبق التأثير الذي تمثله العلاقة الجيدة مع الادارة على جعل الموظفة تنضبط في وقت عملها بحيث لا بد ان تبنى علاقات عمودية و افقية متينة بين المسؤولين وباقي الموظفين من أجل إنعكاس ذلك على واقع الادارة للرفع

من مستوى الأداء عامة وزيادة الانضباط داخلها ، فالنسق الإداري للمؤسسة يتحكم في سير هذه العلاقات كليا لكون نسق الإدارة هو المقياس الذي يدور حوله كل عمليات التسيير الخاص بالعمال والذي تتحمل منه الإدارة العليا الجزء الأكبر وهو الذي يعتبر المحرك الرئيسي داخل المنظمات بكافة أشكالها، فبدون هذا الفكر لا يمكن لأي منظمة أن تقوم على تحقيق الأهداف المرجوة منها سواء كانت هذه الأهداف مادية تتمثل في الأرباح أو معنوية تتمثل في القرارات التي تهيئ المناخ للمنظمة للعمل لصالح المجتمع بشكل فعال، وهو ما يبقى القرارات المراد اتخاذها وحتى الأهداف التي يجب أن تتحقق إلا في وجود الفكر الإداري المنسق، والذي يتمثل في شخصية المدير ومن يتبعه من منفذي القرارات، حيث إن الفكر الإداري والمدير الناجح لا بد وأن تركز خبرته على العلم ومدى استفادته من الدراسات التي مرت عليه في مجالات العمل المختلفة ولا يمكن للإدارة أن تنشط بدون إتباع الأساليب العلمية، والبدء في تنفيذ هذه الخطط من المدير نفسه بحيث لا بد وأن يكون المثال الأول للانضباط في وقت الدوام ومواعيد بداية و انتهاء المهام حتى يبقى هو المرجع الأساسي لباقي الموظفين بعده لأن العملية الإدارية ودور المدير يمثلان حجر الزاوية في تقدم المنشآت بكافة أشكالها ولا بد أن يتوافر العديد من المهارات داخل شخصية المدير حتى يتمكن من إستغلال كل الموارد المتاحة بالعملية الإدارية ، هذا الحسن من التسيير أن صح التعبير سينعكس بطريقة مباشرة على انضباط الموظفين في مواقيت العمل والدوام.

هذا ما جاءت وفقه النتائج الاحصائية للجدول لتبين الدور الفعال الذي تلعبه العلاقة الجيدة مع الإدارة على إنضباط الموظفين في المواعيد والوقت.

نستنتج مما سبق الدور الكبير الذي تلعبه العلاقة الجيدة للإدارة مع موظفيها على تحسين السلوكات العامة لهم .

جدول رقم 11: علاقة اسلوب السلطة وتأثيره على نوع الاداء عند تطبيق القواعد القانونية

المجموع		أداء متوسط		أداء جيد		الأداء بناء على القواعد القانونية أسلوب السلطة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	8	%12.5	1	%87.5	7	مرن
%100	9	%11.1	1	%88.9	8	متعصب
%100	43	%9.3	4	%90.7	39	متوسط
%100	60	10%	6	%90	54	المجموع

نلاحظ من خلال جدول رقم 11 المبين لأسلوب السلطة وتأثيره على نوع الاداء عند تطبيق القواعد القانونية ان الاتجاه العام للجدول كان مع تأثير اسلوب السلطة على الاداء بناء على تطبيق القواعد القانونية بنسبة 90% في المقابل نجد النسبة الهامشية 10% ممن كان الأداء بناء على القواعد الادارية متوسط، من مجمل من صرحوا بأن الأداء كان جيد نجد ما نسبته 90% منهم كان مستوى أسلوب السلطة معهم متوسط و 88.9% منهم كان الاسلوب متعصب أما نسبة 87.5% منهم كان مرن.

نلاحظ مما سبق تأثير أسلوب السلطة على الأداء بناء على تطبيق القوانين للارتباط الوثيق بين أسلوب التعامل المتبع من قبل الادارة و التحكم في الاداء لان الادارة لا بد ان تتبع التفكير الذي يشخص الواقع ، ويحدد المشاكل ويتعرف على المعوقات التي تحول بين ارتفاع الاداء بإتخاذ ما لزم من قرارات تتضمن الأساليب المناسبة لتغلب عليها، وذلك في ضوء ما هو متاح من موارد.

ومهمتها بأنها نشاط ذهني يرتبط بتحقيق الأهداف بأعلى كفاءة اعتمادا على جهد الآخرين لإدارة النشاط الإنساني الذي يهدف إلى تحقيق نتائج محددة باستغلال الموارد المتاحة، والعمل على تنمية موارد جديدة ، ويتطلب هذا العمل القيام بعدد من الوظائف الأساسية من قبل المدير مثل تحديد الأهداف إلى التخطيط والتنظيم وتنمية

الموارد والتنسيق والتوجيه إلى الرقابة والمتابعة وتقييم الأداء ، كل هذا بإتباع اسلوب معين يدرس وفق الخصائص الذهنية والنفسية لفاعليه و لا يكون الا وفقهم ، فنجد الاسلوب المرن والذي يتكيف ومتطلبات الموظفين ويتمشى مع ظروفهم ولا يحتكر الاوامر له فقط بل يوزع المسؤوليات على المرؤوسين ويشجعهم ويحثهم على العمل كما أنه يعمل على إشراكهم في اتخاذ القرارات ويستشيرهم أما الاسلوب المتعصب فيعتمد على الشدة و الاوامر والنواهي بتطبيق الاجراءات والقوانين فقط، وهو ما يجب ان يكون في حالات منفصلة اين تلزم أوضاع الموظفين ذلك كل هذا من أجل الرفع من مستوى الاداء وتسيير الوظائف الادارية المنوط بها المسؤول المباشر، فالوظائف الإدارية ليست منفصلة بل هي مترابطة، بمعنى أن النجاح في تأدية أي وظيفة منها يتوقف على كفاءة أداء باقي الوظائف ، فهي نظام متكامل يسعى إلى تحقيق الأهداف، وبالتالي فإن القصور في أداء موظف ما نتيجة تعامل او أسلوب خاطئ يؤثر على الأداء العام للمؤسسة ككل و لو بجزء بسيط.

هذا ما جاءت وفقه نتائج الاحصائية للجدول لتبين أهمية الاسلوب المتبع والذي كان متوسط الدرجة بين المرونة والتعصب حسب الموقف في رفع مستوى أداء العاملات بالمؤسسة.

جدول رقم 12: علاقة استشارة المدير للعمال في قضايا العمل وتأثيره على الشعور بالراحة في العمل.

المجموع		لا		نعم		الشعور بالراحة في العمل إستشارة المدير للعاملات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	41	%17.1	7	%82.9	34	نعم
%100	19	26.3	5	%73.7	14	لا
%100	60	20%	12	%80	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 المبين لعلاقة استشارة المدير للعمال في قضايا العمل وتأثيره على الشعور بالراحة

في العمل ان الاتجاه السائد في الجدول كان مع تأثير استشارة المدير للعاملات وهو ما ساهم في الشعور بالراحة لمن

في العمل بنسبة 80% في المقابل نجد ما نسبته 20% منهم ممن لم تساهم استشارة المدير لهن بشعورهن بالراحة في العمل . من مجمل من شعروا بالراحة في العمل نجد 82.9% منهم استشارهم المدير في قضايا تخص العمل .

يتبين من ماسبق تأثير إستشارة المدير للعمال و اشراكهم في قرارات العمل وهو يساهم في تحسن الاداء وهو ما يشمل قدرة المدير الفكرية والعملية داخل الهيكل التنظيمي الذي يعمل فيه، كونه يعمل على الاهتمام بالشؤون الإدارية للمؤسسة، بهدف تحقيق أهدافها بفعالية أكثر، كأن يفيد عماله بالخبرات اللازمة لتحسين مستوى الاداء وكذلك إستشارتهم و الأخذ بها من اجل احساسهم بدورهم الذي لا يقتصر على التنفيذ بل على صناعة القرار أيضا لتطبيقه باحترافية ومسؤولية اكبر وذلك بمساعدة العمال وإرشادهم وتوجيههم بكل ما لديه من معرفة من أجل تحسين شعورهم بالراحة في مكان العمل وبالتالي تحسين نوعية الاداء المقدمة.

فهذه العملية التشاركية بين المدير وعماله تنمي المسؤولية الفردية والمسؤولية الجماعية لهم، وتنمي روح التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين، الأمر الذي يساعدهم على تبادل الأفكار واحترام آراء الآخرين وتقبلها ويدربهم على حل المشكلة أو الإسهام في حلها، ومن ثم تنمو لديهم المقدرة على اتخاذ القرار وتنمي لديهم الثقة بالنفس والقدرة على التعبير و الابداع من خلال تنفيذ الاعمال التي شاركوا في اتخاذ قراراتها وتنفيذها على أرض الواقع، ويكسبهم أيضاً مهارات القيادة والاتصال والتواصل مع الآخرين بإعتبار التنظيم الاداري الخاضع للتفاعل نسق مفتوح داخليا ويتأثر بالموروثات القادمة من بيئة الموظف الخارجية التي تدعم افكاره وتقوم ميولاته لأن التشارك يعد عنهم روتين تلقي المعلومات، ويتم من خلاله التعرف إلى الواقع المحيط وملازمته والتفاعل معه وإن القيام بالنشاط على شكل مجموعات يؤدي دوراً كبيراً في توطيد العلاقات بين المتعلمين من جهة وبينهم وبين المدرسة من جهة أخرى، ومن ثم تبادل الخبرات والمعلومات عبر الحوار البناء و المناقشة، وقد أثبتنا أنهما أكثر فائدة وممتعة من التعلم الفردي، لأنه يختصر الوقت والجهد ويبعد المتعلمين عن الأنانية، ويقوي لديهم روابط الصداقة ويطور علاقاتهم الشخصية، ويساعد على ربط بطيئي التعلم بأعضاء المجموعات ويطور اندماجهم وبالتالي تحسين أداء المجموعة ككل.

من خلال ماسبق نستنتج ان استشارة المدير للعمال يحسن من أدائهم بتكريس مبادئ العمل التشاركي بينهم وهو ما جاءت وفقه بيانات الجدول الاحصائية .

جدول رقم 13: علاقة مراعاة الظروف النفسية للعامل بشعوره بالراحة في العمل

المجموع		لا		نعم		الشعور بالراحة في العمل مراعاة المشرف الظروف النفسية
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
%100	32	15.6%	5	84.4%	27	نعم
%100	11	18.2%	2	81.8%	09	لا
%100	17	29.4%	5	70.6%	12	أحيانا
%100	60	20%	12	80%	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 الموضح لعلاقة مراعاة الظروف النفسية للعامل بشعوره بالراحة في العمل ان الاتجاه السائد في الجدول كان مع تأثير مراعاة الظروف النفسية للعاملات على تحسين الاداء من خلال شعورهن بالراحة بنسبة 80% في المقابل نجد النسبة الهامشية ممن لم يشعروا بالراحة بالرغم من مراعاة المشرف لظروفهم النفسية بنسبة 20% من مجمل العينة محل الدراسة ، من الذين صرحوا بأنهم شعروا بالراحة في العمل نجد منهم من كان ذلك نتيجة مراعاة المشرف لظروفهم النفسية بنسبة 84.4%.

يتبين مما سبق اهمية مراعاة المشرف للظروف النفسية للعمال على تحسين مستوى الشعور بالراحة في العمل فمراعاة الظروف النفسية والصحية للعامل لها اثر كبير على صعيد الأداء والتخفيف من أثر ضغوط العمل باعتبار أن العامل كلما أحس بإشباع حاجاته النفسية والإجتماعية كلما تحقق له أكبر درجة من التقارب والتعاون بينه وبين الإدارة مما يعزز شعوره بالراحة في الاداء، في ذات الوقت يجب مراعاة الضغوط الحياتية التي يتعرض لها، سواء كانت ضغوطاً نفسية

أو اجتماعية ، وهذا أمر طبيعي يمر به جميع الأفراد، وحالة اللامبالاة التي يديها المديرون وأرباب العمل تجاه الصحة النفسية أو البدنية للعاملين لديهم، يجب أن تحل محل مقبول وتجد نهاية سعيدة لها، وإلا فإن أرباب العمل أنفسهم، هم من سيجنون في النهاية مردودا سيئا من ناحيتي مستوى الإنتاجية للعاملين لديهم، و مقدار المكاسب المادية التي تحققها إداراتهم أو شركاتهم .

هذا ما جاءت وفقه نتائج القراءة الاحصائية للجدول لتبين أهمية مراعاة المشرف لظروف العمال النفسية وتأثيره على إحساسهن بالراحة في العمل من خلال الأخذ بعين الاعتبار حالتهم النفسية أو ظروفهم الاجتماعية التي قد تحدث تحت طارئ مفاجئ غير خاضع للإرادة الفرد فيه.

نستنتج مما سبق وجود تأثير مباشر لمراعاة حالة الفرد النفسية على إحساس الفرد بالراحة اثناء مزاولة نشاطاته في العمل.

جدول رقم 14: علاقة تطبيق المسؤول المباشر للقوانين حرفيا وانعكاسه على تأثير علاقات السلطة على الاداء .

المجموع		لا		نعم		تأثير علاقات السلطة
%	ك	%	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	9	%11.1	1	88.9%	8	نعم
%100	48	%31.3	15	68.8%	33	لا
%100	3	/	/	100%	3	أحيانا
%100	60	%26.7	16	73.3%	44	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم 14 المبين لعلاقة تطبيق المسؤول المباشر للقوانين حرفيا وانعكاسه على تأثير علاقات السلطة

على الاداء ان الاتجاه العام للجدول كان مع تأثير تطبيق القوانين على تأثير علاقات السلطة على الاداء بنسبة

73.3% من مجمل العينة محل الدراسة ، في المقابل نجد ما نسبته 26.7% من مجمل العينة يصرحون بعدم تأثير

تطبيق القوانين على تأثير علاقات السلطة على الاداء. من مجمل من صرحوا بتأثير تطبيق القوانين نجد ما نسبته 68.8% منهم كان لعدم تطبيق القوانين حرفيا تأثير لعلاقات السلطة على تحسن الاداء .

نلاحظ من ما سبق وبناء على آراء الباحثين أن عدم تقييد الرئيس بتطبيق الاجراءات حرفيا أي بالأخذ بعين الاعتبار للظروف التي أعقبت الاجراء له تأثير على تحسن الاداء وهو ما يؤكد ان علاقات السلطة المرنة و التي تتكيف وطبيعة الحدث لها تأثير على تحسين كفاءة و مردودية الافراد في الانجاز فهناك سلطة القانونية وسلطة تقديرية ولا بد من تجنب إستخدام السلطة القانونية الا في الحالات القصوى لأن بعض الامور تحل وديا و هناك مشاكل في المؤسسة تحل بالنصيحة والمعاملة الحسنة فالقانون يضبط كل المخالفات، لكن هناك الجانب الانساني عبر بناء للعلاقات الطيبة مع العمال الذين يتعبون من اجل سير العمل،لهذا وجب على المسؤول مراعاة الظروف المحيطة بإجراء تطبيق القانون وله السلطة التقديرية التي يكتسبها عبر خبراته المختلفة وأن يتجنب التسلط قدر الامكان، لان انعكاسه يكون كبيرا عل مستوى الاداء .

هذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول أعلاه اذ كانت النسب الاكبر نحو عدم تطبيق المسؤول في ادارة المستشفى محل الدراسة للقوانين والإجراءات العقابية بتعسف بل بطريقة مرنة تخضع في المقام الاول لمراعاة ظروف العاملات لبعض الحالات الخاصة وهو ما انعكس بالإيجاب على تحسن الاداء من منطلق العفو والتجاوز، وهذا هو الاستثناء، ولكن أعتقد أنه لا يجب أن نجعل الاستثناء هو القاعدة ويصبح المسؤول يتعامل بالعواطف والأخوية على حساب المصلحة المبتغاة من تطبيق القانون لأنه صراحة وفي وقتنا الحاضر نرى أن المدير المتساهل في تطبيق القانون يعاني من تجاوزات كثيرة في المؤسسة كالتأخرات و الغيابات الغير مبررة مثلا وبالتالي قد تعود بالسلب على المؤسسة وبالتالي يقل الانضباط.

نستنتج من ما سبق ان هنالك تأثير لتطبيق القوانين بطريقة مرنة مع مراعاة روح القانون له اثر على تحسن الاداء العام للمرأة العاملة في المستشفى محل الدراسة .

الاستنتاج الجزئي للفرضية الاولى:

من خلال تحليلنا للجداول الإحصائية الخاصة بالفرضية الأولى والتي مفادها : لعلاقات السلطة تأثير على إنضباط المرأة العاملة، جاءت النتائج الشكل التالي يلي:

✓ نجد من خلال جدول رقم 10 الذي يوضح العلاقة بين الإدارة الجيدة وتأثيرها على إنضباط العاملات بنسبة 88.3% حيث كلما كانت العلاقة مع الادارة جيدة يزيد انضباط العاملات في وقت العمل .

✓ نجد ايضا من خلال الجدول رقم 11 المبين لأسلوب السلطة وتأثيره على نوع الاداء بنسبة 90% ، حيث كلما كان أسلوب السلطة بين المرونة والتعصب زاد الأداء بناء على القواعد القانونية.

✓ كما نجد من خلال جدول 12 الذي يوضح علاقة استشارة المدير للعمال في قضايا العمل وتأثيره على الشعور بالراحة في العمل أن نسبة 80% من العاملات يشعرن بالراحة من خلال إستشارة المدير لهن في قضايا العمل ، فكلما كانت الاستشارة في قضايا العمل زاد الشعور بالراحة .

✓ نجد من خلال جدول رقم 13 الذي يبين علاقة مراعاة الظروف النفسية للعاملة بشعورها بالراحة في العمل بنسبة 80% ممن تشعرن بالراحة من خلال مراعاة المشرف أو المسؤول ظروفهم النفسية والصحية.

✓ من خلال جدول رقم 14 الذي يوضح علاقة تطبيق المسؤول المباشر للقوانين حرفيا وانعكاسه على تأثير علاقات السلطة على الاداء وهذا بنسبة 73.3% من خلال تأثير علاقات السلطة على الأداء من خلال عدم

تطبيق المسؤول حرفيا للقوانين فكلما كانت المرونة في تطبيق القوانين تأثر الأداء من خلال علاقات السلطة ، إن التطبيق القوانين بطريقة مرنة مع مراعاة روح القانون له اثر على تحسن الاداء العام للمرأة العاملة في المستشفى

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لتحليلنا جداول الفرضية الأولى والمتمثلة في علاقات السلطة وعلاقته بإنضباط المرأة العاملة نلاحظ بوجود علاقة تأثير بين علاقات السلطة وانضباط المرأة العاملة فمن خلال العلاقات الجيدة بين

الإدارة والعاملة والأسلوب المتبع في المستشفى وتأثيره على الأداء، وإعطاء الحق في المشاركة وإتخاذ القرارات، ومراعاة الظروف النفسية والاجتماعية للعاملة، ومن خلال تطبيق القوانين المرنة مع مراعاة روح القانون يؤدي بالإلتزام

العاملات وإنضباطهن في وقت العمل ومنه نقول أن أن علاقات السلطة لها تأثير على أنضباط المرأة العاملة ومن هذا ما يبين لنا أن فرضيتنا تحققت.

الفصل الثالث:

لجماعات العمل تأثير على إتقان المرأة لعملها

1. تحليل معطيات الفرضية الثانية

2. الإستنتاج الجزئي للفرضية الثانية

تحليل معطيات الفرضية الثانية :

سوف نقوم بتحليل بيانات الخاصة بالفرضية الثانية لجماعات العمل تأثير على إتقان المرأة لعملها وهذا بالإستعانة بمجموعة المؤشرات أهمها ، نوع الجماعة وزيادة العمل رفقة الجماعة، تحقق الحاجة من خلال إنتماء لجماعة العمل وعلاقتها بفائدة الإنتماء لجماعات العمل، رضى عن جماعة العمل وبدل قصارى الجهد في الأداء، تضامن في جماعة العمل وعبر ماذا يكون هذا الإثقان.

جدول رقم 15: علاقة نوع الجماعة التي تنتمي لها العاملة بالزيادة في العمل رفقة الجماعة.

المجموع		لا		نعم		زيادة العمل رفقة الجماعة نوع الجماعة التي تنتمي لها العاملة
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	25	20 %	5	80%	20	جماعة العمل
100%	35	28.6%	10	71.4%	25	جماعة الصداقة
100%	60	25%	15	75%	45	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 المبين تأثير نوع الجماعة في العمل على زيادة العمل ضمن الجماعة ان الاتجاه العام للجدول كان مع زيادة العمل رفقة الجماعة بنسبة 75% من مجمل العينة في حين صرح الباقي وهم بنسبة 25% ان لا تأثير لنوع الجماعة على زيادة العمل. من مجمل من صرحوا بوجود تأثير لنوع الجماعة على زيادة العمل رفقة الجماعة نجد مانسبته 80% منهم كانت الجماعة جماعة عمل وان نسبة 71.4% منهم كانت جماعة صداقة وكليهما ساهما في زيادة العمل مع الجماعة.

نلاحظ مما سبق تأثير نوع جماعة العمل على زيادة الاداء داخلها فتكوين جماعات العمل التي تضم مجموعة من الأفراد والتي يجب ان يكون لديهم هدف واحد يحاولون الوصول إليه من خلال تفاعلهم مع بعضهم عبر روابط الصداقة الناتجة عن رفقة العمل فتكون العلاقة بينهم عملية وعلاقة زمالة تتعدى محيط العمل في اغلب الاحيان البعض وهذا التفاعل يتم عن طريق ترابط أدوارهم معا و أيا كان عدد الجماعة فيجب أن يتم كل ذلك عن طريق التأثير فيما بينهم ومع الآخرين حتى يتحقق الصالح العام من وراء تكوين هذه الجماعة، لذلك من أجل إدارة هاته الجماعات يحتاج المسؤول عنهم مهارات قيادية كالتفاوض وتحفيز وحل النزاعات لضمان الوحدة وتوزيع المصادر والإبقاء على أهداف المجموعة ومعنوياتها، لان معظم المؤسسات اليوم تعتمد أسلوب المجموعات في عملياتها، وهنا يصبح موضوع تنمية مهارات إدارية فعالة ضمن فريق العمل أمرا حيويا يجعل لزاما على الإدارة أن تبتكر نظاما لمراقبة الأداء الإداري بين أفراد الفريق، وعند تحديد نقاط الضعف يجب المباشرة باتخاذ الإجراءات العلاجية عن طريق برامج التدريب.

الفريق مجموعة من الأفراد يشتركون في أداء عمل موحد ، ويتحمل كل فرد منهم مسؤوليات ومهام جزئية معينة في هذا العمل، ولدى أفراد الفريق التعاطف والانتماء الذي يساعدهم على سهولة الأداء والرضا عن هذا العمل ، والفريق يعني وجود نوع من التفاعل والتداخل بين الأعضاء يتوقف على طبيعة المهمة الموكولة إليه لأدائها وكذلك مقدرة كل فرد من أفراد الفريق على إنجازها بإتقان، ولا تستطيع مجموعة من الأفراد أن تعمل كفريق إلا بعد أن يحدث التعارف بين أعضائها ويتم تحديد الأدوار لكل عضو فيها داخل نطاق عمل الفريق وفي اتجاه تحقيق الهدف . ومن الضروري أيضاً أن يكون كل فرد من أفراد الفريق مؤهلاً للقيام بالعمل الذي يتحمل مسؤوليته، بجانب توافر الرغبة للمشاركة والتعاون مع بقية الأعضاء للسعي لتحقيق الهدف.

هذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول اعلاه لتبين اهمية تكوين روابط الصداقة بينهم .

جدول رقم 16 يوضح تأثير تحقق الحاجة من الانتماء الى الجماعة على الفائدة من لانتماء للجماعة

المجموع		التعاون		التعلم		حل مشكلة في العمل		زيادة في إتقان العمل		الفائدة من إنتماء جماعة
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
100%	36	22.2%	8	5.6%	2	19.4%	7	52.8%	19	نعم
100%	24	33.3%	8	8.3%	2	4.2%	1	54.2%	13	لا
100%	60	26.7%	16	6.7%	4	13.3%	8	53.3%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 المبين لعلاقة تحقق الحاجة من خلال الجماعة وتأثيرها على الفائدة من الانتماء للجماعة ان الاتجاه العام للجدول كان مع تحقق الحاجة من خلال الجماعة وهو ما انعكس على زيادة الاتقان في العمل بنسبة **53.3%** وتأثيرها ايضا على التعاون بين المجموعة بنسبة **26.7%** وكذلك تنعكس على مساعدة الجماعة في حل مشاكل العمل بنسبة **13.3%** وبنسبة اقل قدرت ب**6.7%** للتعلم من الجماعة. من مجمل من صرحوا بتأثير تحقق الحاجة من الجماعة على الفائدة من الالتحاق نجد نسبة **52.8%** منهم تحققت حاجتهم فعلا من الانتماء .

من خلال المعطيات سابقة الذكر يتبين الاثر الذي يستفيد منه المنتمي لجماعة العمل على زيادة الاتقان في أداء العمل لفريق ضمن مجموعة من الأفراد يشتركون في أداء عمل موحد، ويتحمل كل فرد منهم مسؤوليات ومهام جزئية معينة في هذا العمل ، ولدى أفراد الفريق يكملهم التعاطف والانتماء الذي يساعدهم على سهولة الأداء والرضا عن هذا العمل ، والفريق يعني وجود نوع من التفاعل والتداخل بين الأعضاء يتوقف على طبيعة المهمة الموكولة إليه لأدائها وكذلك مقدرة كل فرد من أفراد الفريق على إنجازها، ولا تستطيع مجموعة من الأفراد أن تعمل كفريق إلا بعد أن يحدث التعارف بين أعضائها وتحقق الحاجة من الانتماء والحاجة هنا هي نفسية بالدرجة الاولى وتعكس تقبل وراحة

الفرد لأعضاء مجموعته، ويتم تحديد الأدوار لكل عضو فيها داخل نطاق عمل الفريق وفي اتجاه تحقيق الهدف، ومن الضروري أيضا أن يكون كل فرد من أفراد الفريق مؤهلا للقيام بالعمل الذي يتحمل مسؤوليته، بجانب توافر الرغبة

للمشاركة والتعاون مع بقية الأعضاء للسعي لتحقيق الهدف من الانتماء لجماعة معينة ، لان هذا الانتماء اذا كان وفق الشروط السابقة ينعكس على مستوى إتقان العمل وانجازه بفعالية عبر التعاون بين افراد الفريق ومساعدة بعضهم في حل مشاكل العمل، من خلال انتقال الخبرات بين افراد الفريق الواحد والتعلم من بعضهم البعض.

هذا ما جاءت وفقه نتائج القراءة الاحصائية للجدول لتبين تأثير تحقق الحاجة من الالتحاق بالجماعة على زيادة مستوى الإتقان وتعلم خبرات جديدة تساعد على تجاوز عقبات العمل .

جدول رقم 17: علاقة الرضا عن جماعة العمل و بذل قصارى الجهد في الاداء

المجموع		لا		نعم		بدل قصارى الجهد في الأداء رضا عن جماعة العمل
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
100%	34	17.6%	6	82.4%	28	نعم
100%	26	11.5%	3	88.5%	23	لا
100%	60	15 %	9	85%	51	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 المبين لعلاقة الرضا عن جماعة العمل و بذل قصارى الجهد في الاداء ان الاتجاه الغالب على الجدول كان مع تأثير الرضا عن جماعة العمل على بذل قصارى الجهد في الاداء بنسبة 85% يقابلها من فئة من لم يؤثر رضاهم عن الجماعة على بذل قصارى جهدهم في الاداء بنسبة 15% من بين من صرحوا بوجود تأثير نجد منهم نسبة 82.4% من اقروا بالرضا فعلا عن جماعة العمل .

من خلال المعطيات السابقة نجد تأثير الرضا عن الالتحاق بجماعة العمل على بذل قصارى الجهد في الاداء معهم وهذا راجع لتأثير تجانس الجماعة على سير العمل اذ يميل الفرد الى الراحة وبذل اقصى جهده عندما يجد التقدير والاحترام وكذلك عند العمل الى جانب افراد يعتبرهم اصدقائه و يميل الفرد الى الارتياح لمن يتوافق افكاره وطموحاته معه هذا ما يخلق الانسجام بين أعضاء الجماعة لأن لهم صفات مشتركة في الخلفية التعليمية أو الخلفية الوظيفية أو الاجتماعية، وهو ما يوصل هذه الجماعة الى درجة عالية من التفاعل والمشاركة بين الأعضاء عبر عمل الجماعة في الاغلب بصورة مستقلة عن التنظيم الرسمي للمؤسسة، لأنها نشأت خصيصا لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف الرسمية الخاصة بالمؤسسة والغير رسمية الخاصة بأفراد المجموعة ، وعليه لابد التمييز بينهما لأنه هنالك تشابه كبير بين الجماعة والفريق، ولكن الفرق يكمن في أن الفريق جماعة لها قائد، والفريق ليس ديمقراطياً في إدارته مثل الجماعة بالرغم مما يتمتع به أعضاء الفريق من حقوق في التعبير عن آرائهم ومعتقداتهم ، إلا أن كل ذلك مرتبط بأن يكون موجهها لصالح الفريق والعمل للوصول إلى الهدف الموضوع له سواء كان مشاركا في صناعة هذا الهدف أو محدد له من جهات أخرى، وهو ما ينعكس على بذل كل ما يستطيعه الفرد عند الالتحاق بالجماعة على مستوى الاداء من اجل العمل بفاعلية و إتقان أكبر.

هذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول لتبين تأثير الرضا عن الالتحاق بجماعة العمل على بذل قصارى الجهد وهو ما تحقق من خلال اجابات الفئة المبحوثة.

نستنتج ان الرضا عن الجماعة التي يسير ضمنها العمل هو اهم مؤشر على زيادة الاداء العام للفرد وللمجموعة ككل.

جدول رقم 18: علاقة التعاون مع زملاء العمل على الزيادة في العمل عند التواجد رفقة الجماعة.

المجموع		لا		نعم		زيادة في العمل رفقة الجماعة تعاون مع زملاء في العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	46	39.1%	18	60.9%	28	نعم
100%	14	71.4%	10	28.6%	4	لا
100%	60	46.7%	28	53.3%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 المبين لعلاقة التعاون مع زملاء العمل على الزيادة في العمل عند التواجد رفقة الجماعة انه هنالك تأثير لمستوى التعاون الموجود بين زملاء العمل على زيادة العمل رفقة الجماعة بنسبة **53.3%** في المقابل نجد نسبة **46.7%** ممن صرحوا بعدم زيادة العمل عند التعاون مع الجماعة. من مجمل من صرحوا بوجود زيادة العمل عند تواجد مع الجماعة نجد منهم **60.9%** ممن تعاونوا مع الزملاء بالفعل في العمل .

من خلال المعطيات السابقة يظهر تأثير التعاون داخل جماعة العمل على الزيادة في فعالية العمل كمجموعة فالتعاون هو شكل من أشكال المساعدة التي يقدمها افراد المجموعة لبعضهم من أجل الوصول لهدف مشترك ، وهو بذلك بعد عن الأنانية التي تفرضها أنجاز الاعمال فرديا ، لأن المصلحة من خلاله تكون للمجموعة لا للفرد نفسه ، ويختلف التعاون عن غيره من أنواع المساعدة بأنه فعل تفاعلي يقوم الطرفان من خلاله بالعطاء ، كما أنه فعل دون انتظار مقابل وهو يعتبر امرا ضروريا داخل المؤسسة من أجل قضاء تسيير الاعمال المتراكمة والتي يعجز الفرد بمفرده على القيام بها، فالعامل مهما كان يمتلك من المؤهلات والخبرات الا انه لا يستطيع أن ينجز الاعمال دون مساعدة أحد، ويضيف كل إلى المجموعة خبراته عبر التساند، حيث إن لكل فرد في جماعة العمل دور ويتمتع بموهبة وميزة ما ، وعند دمج هذه المواهب معا فإن الناتج يكون مميذا ، مما يؤدي إلى تكامل اعضاء الفريق وزيادة المجهودات المقدمة من قبل الفرد وهو ضمن جماعة عند الاقتناع بتلك الجماعة والراحة للعمل معها فيتضاعف مجهوده عندها عبر تأثير الجماعة

وبذل كل الافراد لنفس المجهود، هذا ما جاءت وفقه نتائج القراءة الاحصائية للجدول لتبين تأثير التعاون بين افراد الجماعة على زيادة مستوى الاداء داخلها.

نستنتج مما سبق تأثير التعاون كأحد أهم المبادئ التي تنشأ جماعة العمل عليها من أجل تقوية وزيادة فعالية المجموعة وهو ما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة ككل.

جدول رقم 19: علاقة وجود التضامن في جماعة العمل على الاتقان في العمل.

المجموع		أخذ مكان زميل متغيب		العمل لساعات متأخرة		الإتقان في العمل تضامن في جماعة العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	56	28.6%	16	71.4%	40	نعم
100%	4	25.0%	1	75%	3	لا
100%	60	28.3%	17	71.7%	43	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 المبين لعلاقة التضامن في جماعة العمل على الزيادة في الاتقان في العمل انه هنالك تأثير لمستوى التضامن الموجود في جماعة العمل على زيادة الاتقان في العمل بنسبة 71.7% في المقابل نجد نسبة 28.3% ممن صرحوا بعدم تأثير التضامن في جماعة العمل على الاتقان من مجمل من صرحوا بوجود تضامن عند تواجد مع الجماعة نجد منهم 71.4% ممن صرحوا بوجود تضامن فعليا .

نلاحظ من خلال المعطيات السابقة وجود تضامن داخل جماعة العمل وهو ما اثر على الاتقان في انجاز الاعمال بنسب عالية ، فعندما يكون التضامن عبر الصدق و التعاون و الاحترام و الأمانة وهي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين و بعضهم البعض فان هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل ،بينما عندما تكون ثقافة الخداع و النفاق و الإساءة للزملاء هي المسيطرة فان كل عامل يكون على حذر من زميله و يتعاون معه يقدر

ضئيل و يخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه و هكذا ، و يمكن تشكيل فرق عمل لحل المشاكل و تطوير العمل ، اما عندما يغيب التساند فان فرق العمل تفشل لعدم و جود روح التضامن و الثقة بين اعضاء المجموعة و يجسد التضامن روح الاخاء والتساند بين افراد المجموعة الواحدة وحتى بين افراد باقي المجموعات التي تنشط ضمن نفس المؤسسة وهو ما يخلق جو من التنافس الشريف بين مختلف العاملين عبر محاولة التميز من خلال اتقان الاعمال المنجزة من قبل كل فرد وهو ما ينعكس تلقائيا على اتقان عمل المجموعة بأكملها بشكل موازي مع فعالية باقي المجموعات والتي تنافس على الاتقان هي الاخرى مما يسمح بنجاح المؤسسة وارتفاع نسق اداءها العام.

هذا ما جاءت وفقه نتائج القراءة الاحصائية للجدول لتربط بين تأثير التضامن والتساند الوظيفي وزيادة الاتقان في العمل بمعدلات عالية داخل محيط العمل.

إستنتاج الفرضية 2 : جماعات العمل وتأثيرها على إتقان المرأة العاملة .

كذلك هنا نجد من خلال تحليلنا للفرضية الثانية لجماعات العمل تأثير على إتقان المرأة لعملها والتي جاءت من خلالها الإستنتاجات التالية:

✓ نستنتج من خلال جدول رقم 15 الذي يبين علاقة نوع الجماعة التي تنتمي لها العاملة بالزيادة في العمل رفقة الجماعة أن الإتجاه العام 75 % يكون زيادة العمل رفقة الجماعة، فكلما كانت روابط صداقة في مجموعة العمل زاد العمل من خلال رفقة الجماعة.

✓ من خلال جدول رقم 16 يوضح تأثير تحقق الحاجة من الانتماء الى الجماعة على الفائدة من الانتماء لجماعة حيث كان الإتجاه العام 53.3% ، الذي يظهر أن الفائدة من إنتماء لجماعة العمل قائم على زيادة في إتقان العمل، فكلما تحققت الحاجة النفسية من خلال الإنتماء لجماعة العمل زاد إتقان العمل لدى العاملات في المستشفى وتعلم خبرات جديدة تساعد على تجاوز عقبات العمل .

✓ من خلال جدول رقم 17 الذي يوضح علاقة الرضا عن جماعة العمل و بذل قصارى الجهد في الاداء وحسب الإتجاه العام 85% من العاملات يبدلن قصارى جهدهم في الأداء ونسبة 82.4% من العاملات يصرحن أنهن راضيات عن العمل ونستنتج ان الرضا عن الجماعة التي يسير ضمنها العمل هو اهم مؤشر على زيادة الاداء العام للفرد وللمجموعة ككل.

✓ نستنتج من خلال جدول رقم 18 علاقة التعاون مع زملاء العمل على الزيادة في العمل عند التواجد رفقة الجماعه وحسب الإتجاه العام أن نسبة 53.3% قائمة على زيادة في العمل عند التواجد ضمن جماعة عمل ونسبة 60.9% قائمة على تعاون الزملاء .

نستنتج مما سبق تأثير التعاون كأحد اهم المبادئ التي تنشأ جماعة العمل عليها من اجل تقوية وزيادة فعالية المجموعة وهو ما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة ككل.

نستنتج من جدول رقم 19:علاقة وجود التضامن في جماعه العمل على الاتقان في العمل أن نسبة 71.7% من العاملات يعملن لساعات متأخرة عن وقت العمل وهذا من خلال تضامنهم في الجماعة، فكلما كان تضامن

والتساند الوظيفي كان زيادة في الإثقان في العمل بمعدلات عالية داخل محيط العمل.

من خلال هذه نتائج نجد أن نوع الجماعة التي تنتمي إليها المرأة العاملة تزيد في الأداء في العمل، وكذلك عند تحقق الحاجة عند المرأة العاملة من خلال الانتماء للجماعة زاد العمل، وكلما كان هناك رضى في الجماعة زاد بدل جهد في الاداء وكلما كان تعاون وتضامن زاد العمل من خلال هذه الجماعة ومن هذا نجد ان فرضيتنا تحققت من خلال جماعات العمل ولها تأثير على إتقان أداء عمل المرأة في مشفى قضي بكير.

الفصل الرابع: نسق النوع وفعالية الإنجاز

1. تحليل معطيات الفرضية الثالثة

2. الإستنتاج الجزئي للفرضية الثالثة

1. تحليل جداول البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة نسق النوع (الجندر):

سوف نقوم هنا بتحليل ومعالجة البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة : تمييز بين الرجل والمرأة وعلاقته على فعالية الإنجاز المرأة العاملة ، وهذا بالاستعانة بالمؤشرات أهمها : التفرقة بين الجنسين وفعالية الإنجاز، وعلاقة التعدي على الحقوق وتأثر الأداء عند هذا التعدي، وعلاقة التحرش وشعور بالثقة عند حسن الأداء والتعنيف من طرف زملاء العمل وعلاقته بفعالية الإنجاز .

جدول رقم 20 : علاقة وجود تفرقة بين الجنسين على فعالية الانجاز.

المجموع		لا		نعم		فعالية الأنجاز تفرقة بين الجنسين
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
100%	36	22.2%	8	77.8%	28	نعم
100%	8	62.5%	5	37.5%	3	لا
100%	16	31.3%	5	68.8%	11	أحيانا
100%	60	30%	18	70%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 الموضح لعلاقة وجود تفرقة بين الجنسين على فعالية الانجاز ان الاتجاه العام كان

مع تأثير وجود تفرقة في نسق النوع بين الجنسين وهو مساهم في فعالية الانجاز بناء على التفرقة بين الجنسين بنسبة

70% في المقابل نجد ما نسبته 30% ممن لم تؤثر التفرقة على فعالية الانجاز لديهم.

من بين من صرحوا بوجود تفرقة نجد ما نسبته 70.8% بالفعل عانوا من تفرقة بين الجنسين و 68.8% ممن عانوا من التفرقة احيانا.

من خلال المعطيات السابقة يتبين وجود تأثير للتفرقة بين الجنسين على فعالية الاداء من خلال اثبات النفس من قبل العاملات واحقيتهن بالتعامل بنفس تعامل زملائهم من الرجال لان المرأة يجدوها طموح كبير للتفوق و النجاح ، تنبع أهمية اثبات المرأة لنفسها في محيط العمل من خلال تحقيق ذاتها وبناء كيانها الخاص بها في المجتمع، كما ويجعل منها عنصراً فعالاً فيه من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي في بناء المؤسسات والمنظمات، حيث تشارك بأفكارها وبمجهودها العقلي والبدني وتضيف لميدان الأعمال المختلفة فروقات واضحة إلى جانب الرجل الذي تكون عوناً له في هذه الأعمال. بل وهناك اعمال مثل العمل في المستشفى محل الدراسة اين تقوم المرأة بأعمال لا يمكن للرجل القيام بها في بيئة تحترم التقاليد . فتقبل المرأة كشريك في المؤسسة قيمة تصنع من المجتمع الذي ينتمي له افراد المؤسسة التي تنتمي لها المرأة العاملة فاحترامها هنالك ينعكس بصورة طبيعية على احترامها كموظفة داخل المؤسسة عبر عدم التمييز في التعامل معها،وهو ما يأتي كحافز للانجاز تضعه المرأة امامها من اجل التنافس مع الرجال على تقديم اضافة ميدانية تضاف الى انجازاتها التعليمية.

هذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول لتبين ان التمييز في نسق النوع ينعكس بصورة ايجابية على فعالية الانجاز.

جدول رقم 21 : العلاقة بين وقوع تعدي على حقوق المرأة على تأثر الاداء عند التعدي على تلك الحقوق

المجموع		لا		نعم		تأثر الأداء عند التعدي على الحقوق
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
100%	37	32.4%	12	67.6%	25	نعم
100%	23	13%	3	87%	20	لا
100%	60	25%	15	75%	45	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 المبين العلاقة بين وقوع تعدي على حقوق المرأة على تأثر الاداء عند التعدي على تلك الحقوق ان الاتجاه العام للجدول كان مع تأثر الاداء عند التعدي على حقوق المرأة بنسبة 75% في المقابل نجد ما نسبته 25% من مجمل العينة ممن لم يتأثر ادائهم عند التعدي على الحقوق. من مجمل من صرحوا بالتعدي على حقوقهم نجد 67.6% منهم ممن وقع لهم تعدي على حقوقهم بالفعل.

من خلال المعطيات السابقة الذكر يتبين تأثير التعدي على حقوق المرأة على تأثر ادائها عند التعدي على اي من حقوقها المتعلقة بميدان العمل كإتاحة المجال لها بالاشتراك في الضمان الاجتماعي ، المساواة في المعاملة والأجر وتقييم العمل والمردودية ، وعدم الفصل من العمل بسبب الحمل أو إجازة الأمومة ، الحصول على بيئة عمل سليمة وصحية ، ومراعاة صحتها الإنجابية ، اعتماد نظام إجازة الأمومة مدفوعة الراتب ودون فقدان العلاوات وكذلك حقها في الترقيات والمساواة مع الرجال في المناصب وحقها في الوصول الى المناصب داخل السلم الاداري ، وعليه فأى تعدي على هذه الحقوق ولو البسيطة منها والمتعلق مثلا في زيادة ساعات العمل لهما دون احتسابها في المردودية او سحب نقاط مردودية منها وعدم تقييمها بالعدل يمكن لأي من هذه التعدييات التأثير على أداء المرأة في محيط عملها.

هذا ما جاءت وفقه نتائج القراءة الاحصائية للجدول لتبين تأثير هذا التعدي على خفض مستويات الانجاز و الاداء عند المرأة العاملة .

نستنتج مما سبق تأثير التعدي على حقوق المرأة العاملة على انجازها لأعمالها بكل راحة وبالتالي نقص معدلات الاداء وهو ما يضر بالمريض مباشرة لحساسية الاعمال المنجزة داخل المستشفى والخاص بالأومومة بالذات.

جدول رقم 22 علاقة التعرض لتحرش اثناء العمل وتأثير ذلك الشعور على بالثقة عند تحسن الاداء

المجموع		لا		نعم		الشعور بالثقة عند حسن التحرش أثناء العمل الأداء تعرض
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
100%	36	61.1%	22	38.9%	14	نعم
100%	24	54.2%	13	45.8%	11	لا
100%	60	58.3%	35	41.7%	25	المجموع

نلاحظ من خلال جدول رقم 22 الموضوع لعلاقة التعرض لتحرش اثناء العمل وتأثير ذلك على الشعور بالثقة عند تحسن الاداء ان الاتجاه الغالب على الجدول كان مع غياب الشعور بالثقة نتيجة للتعرض لتحرش اثناء العمل بنسبة 58% يقابلها في ذلك نسبة من شعروا بالثقة عند تحسن ادائهم بالرغم من تعرضهم للتحرش بنسبة 41.7%. من مجمل من قل ادائهم نجد منهم من تعرضوا للتحرش فعليا بنسبة 38.9% نلاحظ من خلال المعطيات السابقة انه هنالك تأثير للتعرض للتحرش على الثقة في الاداء عند التعرض للتحرش ينتاب المرأة العاملة شعور بالتوتر وغياب

للأمان في محيط العمل وهو ما ينعكس على شعورها بعدم الثقة في ادائها وهو ما يقلل من فعالية إنجازها لمختلف الأعمال.

ففي حياتنا المعاصرة اليوم تزداد معاناة المرأة العاملة والدارسة سواء كانت فتاة أم متزوجة بسبب ظاهرة التحرش الجنسي، والتي تتلون مظاهره بين التحرش الشفهي من إطلاق النكات والتعليقات المشينة، والتلميحات الجسدية، والإلحاح في طلب لقاء، وطرح أسئلة جنسية، و نظرات موحية إلى ذلك، ثم تتصاعد حتى تصل إلى اللمس وغيره. وهو يعد من ألوان إهانة المرأة وإذلالها داخل محيط العمل وهو ما يؤثر حتما على نفسياتها وعلى مستوى دافعياتها نحو العمل والإنجاز.

هذا ما جاءت وفقه نتائج القراءة الاحصائية للجدول لتبين تأثير تعرض المرأة للتحرش على ثقتها بأدائها لمختلف المهام المنوطة بها داخل المستشفى محل الدراسة.

جدول رقم 23 : علاقة التعرض للعنف من طرف الزملاء على فعالية الانجاز

المجموع		لا		نعم		فعالية الإنجاز تعرض للعنف من طرف زملاء الرجال
		النسبة	ك	النسبة	ك	
100%	14	28.6%	04	71.4%	10	نعم
100%	46	19.6%	09	80.4%	37	لا
100%	60	21.7%	13	78.3%	47	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 23 المبين لعلاقة التعرض للعنف من طرف الزملاء على فعالية الانجاز ان الإتجاه العام، كان مع عدم التعرض للعنف من طرف الزملاء الرجال وهو مال أثر على فعالية الانجاز وبقيت عالية بنسبة 78.3% من مجموع المبحوثات ، في المقابل نجد ما نسبته 21.7% منهم ممن تعرضوا لعنف وهو ما اثر على

فعالية انجازهم للاعمال. من مجمل صرحن بعدم وجود تعنيف من طرف زملاء الرجال نجد ما نسبته منهم 71.4% صرحن أنه يوجد تعنيف من طرف الزملاء الرجال، مقارنة بنسبة 80.4% من مجموع المبحوثات اللواتي لم يتعرضن للعنف وهو ما ساهم في فعالية انجازهم للاعمال.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول ان معظم العاملات يشعرن بالثقة عند حسن أداءهن، وغالبية صرحن بعدم وجود تعنيف بين الزملاء ونسبة قليلة صرحت بوجود تعنيف، وعليه فالتعنيف الذي يقع على المرأة من طرف الرجال لا ينقص من تقنهن في الأداء المتميز داخل المستشفى، وهذا لكون المرأة العاملة في المستشفى لها صبر ودافعية وفعالة في أداءها مما يجعلها تتجاوز هذه المعوقات التي تحدث لها في عملها، فهي تكافح من أجل أنجاز اعمالها وفق أهداف المؤسسة، وفئة ضعيفة من العاملات لا تشعر بالثقة عند حسن الأداء وهذا راجع لتعنيف من طرف الزملاء، لأن العامل بإعتباره ذكر له قوة بدنية وجسمية يستغلها ضد العاملة الزميلة، مما ينقص من أداء وعمل الممرضة والقابلة الادارية و الطبية أكثر ويشعرها بعدم الثقة في حسن الأداء، ورغم كل هذا نجد أن الوعي بقيمة العمل لدى الممرضة او الإدارية والطبية والعاملة أجزاءها عدم الرضوخ للتعنيف من طرف العمال الزملاء، وان العمل في مشفى قضي بغير لا يوجد به تعنيف كبير نظرا لأنه يعتمد على فئة لا يستهان بها من العاملات اللواتي يعملنا تحت اطار قانوني وعرف اجتماعي يسير المؤسسة ولا يسمح بتطور أي تجاوزات للحد الذي يصبح فيه العنف ظاهرة تستحق الدراسة داخله.

من خلال ماسبق نستنتج ان العنف يمكن ان يؤثر على فعالية الانجاز اذا استمر او اصبح حالة شائعة وهو ما لم يحدث على أرض الواقع .

2. إستنتاج الفرضية الثالثة:

من خلال تحليل لفرضيتنا تمييز بين الرجل والمرأة على فعالية إنجاز المرأة العاملة جاءت الإستنتاجات التالية:

✓ نستنتج من خلال جدول رقم 20 الذي يوضح علاقة وجود تفرقة بين الجنسين على فعالية الانجاز وحسب الإتجاه العام أن نسبة 70% من العاملات ينجزن أعمالهن رغم وجود تمييز نوعي في المستشفى بنسبة 77.8% و من هذا نجد أن المرأة رغم كل المعوقات التي تواجهها في بيئة عملها من تمييز بينها وبين الرجل إلا أن فعالية إنجازها للأعمال لا تتأثر من خلال هذا وهو ما يأتي كحافز للانجاز تضعه المرأة امامها من اجل التنافس مع الرجال على تقديم اضافة ميدانية تضاف الى انجازاتها التعليمية.

✓ من خلال جدول رقم 21 الذي يوضح العلاقة بين وقوع تعدي على حقوق المرأة على تأثر الاداء عند التعدي على تلك الحقوق أن نسبة 75% تظهر أن العاملة يتأثر أداؤها عند هذا التعدي على حقوقها المهنية مدعومة بنسبة 67.6% تصرح أنها وقع لها تعدي على حقها،ومنه نستنتج تأثير هذا التعدي على خفض مستويات الانجاز و الاداء عند المرأة العاملة .

✓ نستنتج من خلال جدول رقم 22 علاقة التعرض لتحرش اثناء العمل وتأثير ذلك الشعور على بالثقة عند تحسن الاداء أن نسبة 58.3% من العاملات لا يشعرون بالثقة عند حسن الأداء وهذا من خلال التعرض للتحرش بنسبة 38.9% نستنتج من خلال هذا أن تعرض المرأة للتحرش يؤثر على ثقتها بأدائها لمختلف المهام المنوطة بها داخل المستشفى محل الدراسة.

✓ نجد من خلال جدول رقم 23 : علاقة التعرض للعنف من طرف الزملاء على فعالية -الانجاز أن نسبة 78.3% عندهن فعالية في أنجاز الاعمال، وهذا من خلال عدم وجود تعنيف من طرف الزملاء الرجال من خلال ماسبق نستنتج ان العنف يمكن ان يؤثر على فعالية الانجاز اذا استمر و أصبح حالة شائعة وهو ما لم يحدث على ارض الواقع .

من خلال تحليل فرضيتنا تأثير التمييز النوعي على أداء المرأة العاملة نجد أن المرأة تأثرت من خلال تمييز بينها وبين الرجل إلا ان فعالية أنجازها لم تتأثر وأن عندما يكون تعدي على حقوق المرأة في عملها يقع لها خفض في الاداء وكذلك التحرش الذي يقع لها في بيئة عملها من طرف رجال يؤثر على دافعيته وإنجازها للعمل وتعرض للعنف يؤثر على فعالية الإنجاز الأعمال رغم عدم وجوده في المشفى .

ومن هذا نجد أن تمييز النوعي يؤثر على أداء المرأة العاملة ومنه تحققت فرضيتنا.

الإستنتاج العام:

بناء على ما سبق ذكره نحاول أن نقدم الإستنتاج العام الذي أسفر عنه التحليل النظري والدراسة الميدانية للظاهرة المدروسة، فالميدان هو المكان الأمثل لتحقيق أهداف وتبيان صحة الفرضيات المقدمة إن اعتبرت بمثابة أهداف وصلت إليها الدراسة أم بقيت مجرد تنبؤات لم تجد لها سبيلا لتحقيق الميداني .

وهذا عبر تحليل أبعاد النسق السلطة للفرضية الاولى: لعلاقات السلطة تأثير على إنضباط المرأة العاملة، فمن خلال جدول رقم 10 الذي يوضح علاقة الإدارة وتأثيره على إنضباط المرأة العاملة، وهذا بنسبة 88.3% حيث كلما كانت العلاقة مع الادارة جيدة يزيد انضباط العاملات في وقت العمل، ومن خلال الجدول رقم (11) الذي يوضح تأثير أسلوب السلطة بالأداء بناء على القواعد القانونية بنسبة 90% ، فكلما كان أسلوب السلطة بين المرونة والتعصب زاد الأداء بناء على القواعد القانونية فالأسلوب المتبع من قبل الادارة يكون على حسب ظروف العامل والمؤسسة للتحكم في الاداء ، لان الادارة لا بد ان تتبع التفكير الذي يشخص الواقع ، ويحدد المشاكل ويتعرف على المعوقات التي تحول بين ارتفاع الاداء بإتخاذ ما لزم من قرارات تتضمن الأساليب المناسبة لتغلب عليها، وذلك في ضوء ما هو متاح من موارد.

وفي صياغ هذا نجد جماعات العمل وتأثيرها على إتقان المرأة لعملها أن تماسك الجماعة من خلال جدول رقم (15) الذي يبين علاقة نوع الجماعة التي تنتمي لها العاملة بالزيادة في العمل رفقة الجماعة أن الإتجاه العام 75 % يكون زيادة العمل رفقة الجماعة، حيث لاحظنا مما سبق تأثير نوع جماعة العمل على زيادة الاداء داخلها فتكوين جماعات العمل التي تضم مجموعة من الأفراد والتي يجب ان يكون لديهم هدف واحد يحاولون الوصول إليه من خلال تفاعلهم مع بعضهم عبر روابط الصداقة الناتجة عن رفقة العمل فتكون العلاقة بينهم عملية وعلاقة زمالة تتعدى محيط العمل في اغلب الاحيان البعض وهذا التفاعل يتم عن طريق ترابط أدوارهم معا و أيا كان عدد الجماعة فيجب أن يتم كل ذلك عن طريق التأثير فيما بينهم ومع الآخرين حتى يتحقق الصالح العام من وراء تكوين هذه الجماعة ، فكلما كانت روابط صداقة في مجموعة العمل زاد العمل من خلال رفقة الجماعة.

وكذاك تحقيق حاجة من خلال الإنتماء لجماعة العمل له دور في زيادة إتقان العمل من طرف العاملات وهذا من خلال التعاون والتعلم من جماعة عملها تزداد خبرتها وإتقانها لعملها خلال هذا الإنضمام، ولما يكون رضا عن مجموعة العمل من خلال تضامن والتعاون من طرف الزملاء تزداد الدافعية من خلال بدل كل قصارى الجهد مما يزيد

في الإثقان، ولما يكون تضامن وتعاون من طرف الزملاء تزداد الرغبة والحاجة ويتولد لدى العاملات المبادرة وترتفع روح المعنوية لهن مما يحفز على زيادة العمل وإتقان.

وأیضا من خلال فرضية الثالثة التي تتمثل تمييز بين المرأة والرجل وتأثيره على فعالية إنجاز المرأة العاملة ممن خلال جدول رقم (20) الذي يوضح علاقة وجود تفرقة بين الجنسين على فعالية الانجاز وحسب الإتجاه العام أن نسبة 70% من العاملات ينجزن أعمالهن رغم وجود تمييز نوعي في المستشفى بنسبة 77.8%، و يتبين من خلال هذا تأثير للتفرقة بين الجنسين على فعالية الاداء من خلال اثبات النفس من قبل العاملات واحقيتهن بالتعامل بنفس تعامل زملائهم من الرجال لان المرأة يحدوها طموح كبير للتفوق و النجاح ، تنبع أهمية اثبات المرأة لنفسها في محيط العمل من خلال تحقيق ذاتها وبناء كيانها الخاص بها في المجتمع، كما ويجعل منها عنصراً فعالاً فيه من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي في بناء المؤسسات، حيث تشارك بأفكارها وبمجهودها العقلي والبدني وتضيف لميدان الأعمال المختلفة فروقات واضحة إلى جانب الرجل الذي تكون عوناً له في هذه الأعمال. بل وهناك أعمال مثل العمل في المستشفى محل الدراسة أن تقوم المرأة بأعمال لا يمكن للرجل القيام بها في بيئة تحترم العادات و التقاليد ، ومن هذا نجد أن المرأة رغم كل المعوقات التي تواجهها في بيئة عملها من تمييز بينها وبين الرجل إلا أن فعالية إنجازها للأعمال لا تتأثر من خلال هذا وهو ما يأتي كحافز للانجاز تضعه المرأة أمامها من أجل التنافس مع الرجال على تقديم اضافة ميدانية تضاف الى انجازاتها التعليمية، وكذلك نجد من خلال جدول رقم(22) الذي يوضح علاقة التعرض لتحرش اثناء العمل وتأثير ذلك بالشعور على الثقة عند تحسن الاداء أن نسبة 58.3% من العاملات لا يشعرن بالثقة عند حسن الأداء وهذا من خلال التعرض للتحرش بنسبة 38.9%، نلاحظ من خلال هذا هنالك تأثير للتعرض للتحرش على الثقة في الاداء عند التعرض للتحرش ينتاب المرأة العاملة شعور بالتوتر وغياب للامان في محيط العمل وهو ما ينعكس على شعورها بعدم الثقة في ادائها وهو ما يقلل من فعالية إنجازها لمختلف الاعمال.

ومن هذا نجد أن البيئة الداخلية للمؤسسة تعتبر نسقا إجتماعيا يلعب دور إيجابي وسليبي على أداء المرأة العاملة ، يكون بالإيجاب على أداء المرأة إذا تضامنت وتضافرت جهود و عناصر البيئة الداخلية، من الرقابة الإدارية والرئيس والمرؤوس والقوانين والإتصالات الداخلية وتضامن وتعاون جماعات العمل وتقديم الحوافز ومراعاة الأقدمية مثلا في الترقيات وعدم وجود تفرقة وتمييز في العمل بين عمال والحرص على جعل الامان الوظيفي للعاملة حتى تشعر بالراحة والإطمئنان ، كل هذه الوحدات تزيد من دافعية العاملة وترتفع الروح المعنوية والدافعية ومن هذا يزيد تطوير الأداء المهني للعاملة يزيد الإنتاج والمردودية، أما إذا كان العكس إنخفض الاداء ونقصت المردودية المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

تعتبر المرأة العاملة العنصر البشري والموارد الأساسي الهام للمؤسسة الإستشفائية ، فهي تمتلك قدرات وطاقات لا نهاية لها، خاصة إذا أعطيت لها فرصة للإنتلاق ورفع من معنوياتها وإحساسها بالأهمية والحيوية في مجال عملها فتحقق بذلك مستويات عالية في أدائها الوظيفي بحيث يتوافق مع معايير و مستويات الجودة ، ويكون إيجابيا إذا كانت كفاءتها فعالة وفي المستوى المطلوب وسلبيا يعني أن فعاليتها وكفاءتها غير جيدة، وحتى يكون أداء المرأة في المستوى المطلوب لا بد أن يكون لها طاقات وقدرات وإبداعات من حيث تفاعلها مع البيئة العمل الداخلية للمؤسسة التي تعتبر نسقا إجتماعيا هاما الذي يتكون من وحدات وظيفية مترابطة ومتناسقة فيما بينها وله دور في فعالية وأداء المرأة ،فحين تشعر المرأة العاملة بالإرتياح في مكان عملها يعني أن السلطة الإدارية تهتم بطريقة عملها ووضع لها الأساليب الناجعة للعمل وقوانين والنظم واضحة ومرنة ومتكيفة مع المتغيرات وعلاقة مع رؤساءها جيدة وقوية والعلاقات الرسمية موجود بشكل يحافظ على المكانات والمسؤوليات و إنتماءها لجماعة عملها وتضامنها معها من خلال التعاون في المهام والمسؤوليات الوظيفية الذي يساعدها في إندماج في العمل وإستيعابه والحرص عليه مما يشعرها بالثقة ويزيد الإلتقان لعملها، وكذلك لا يوجد تمايز في النوع الإجتماعي من حيث الترقية أو الوظيفة أو تفضيل الرجل كعامل على المرأة العاملة، أو وجود عنف أو تحرش من طرف زملاء العمل الذي ينقص من فعاليتها داخل مكان عملها ومن هنا فحين تشعر المرأة بالراحة في العمل، فإنها تشعر بالرضا عن المناخ والبيئة الداخلية وعناصرها وبالتالي يتأثر الأداء الوظيفي وتزيد الدافعية وبالتالي يتحسن الأداء ويزداد الإنضباط ، وتزداد الفعالية والإلتقان، مما ينتج الأداء الجيد والتميز وبالتالي تتحقق الأهداف المسطرة للمؤسسة الناجحة.

قائمة المراجع

قائمة المصادر المراجع :

أولاً: القواميس:

1. بدوي أحمد زكي ، محمد كامل مصطفى، معجم المصطلحات القوى العاملة، مؤسسة الشباب الجامعة، الإسكندرية، 1984 .
2. غياث عاطف ، قاموس علم الاجتماع الحديث ، ترجمه إبراهيم جابر، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، 2014 .
3. المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطي، مسرد مفاهيم ومصطلحات النوع الاجتماعي ، ط1، رام الله ، فلسطين، 2006 .

ثانياً: الكتب والمراجع:

1. أبو العزم عطية مصطفى كامل ، السلوك التنظيمي ،:المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، بدون سنة نشر.
2. العبيدي قيس محمد ،التنظيم المفهوم والنظريات ، مطابع رويال ، الإسكندرية ، 1997 .
3. عويضة محمد كامل ، علم النفس الاجتماعي ، دار الكتاب العالمية ، ط1، بيروت ، 1996 .
4. غرايبيّة فوزي و آخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط4 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 .
5. غربي علي ، تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة منتوري ، قسنطينة، 2004
6. القحطاني محمد بن ديلم ، إدارة الموارد البشرية نحو منهج إستراتيجي ، مكتبة العبيكان ، ط2 ، 2007،
7. القرويتي محمد القاسم ، نظرية المنظمة والتنظيم ، دار وائل للطباعة والنشر ، طبعة الأولى ، 2000م، الأردن.
8. القريشي غني ناصر حسين ، المداخل النظرية لعلم الاجتماع ، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2011م.
9. كاظم حمود خضير و الخرشة ياسين ، إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2007.
10. الكردي أحمد ، إدارة الأداء الفعال بمنظمات الأعمال ، ب ط، بدون سنة.

11. ماهر أحمد ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعيه ،الإسكندرية، 2003.
12. محمد محمد عبد الفتاح ، الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسة المنظمات المجتمعية ، دار فتح للتجليد الفني المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
13. أنجيس موريس ، ترجمة بوزيد صحراوي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصة للنشر ، الجزائر ، 2004. 204.
14. البرنوطي سعاد نائف ، أساسيات إدارة الأعمال ، دار وائل النشر، ط4، عمان ، 2008.
15. ثابت زهير ، كيف تقيم أداء الشركات و العاملين، دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع، 2001.
16. حاروش نور الدين ، إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع ، 2011.
17. حسان الجيلاني ، التنظيم والجماعات ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1، بسكرة، 2008.
18. الحسن إحسان محمد ، علم إجتماع المرأة ، دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر ، دار وائل للنشر ، ط1، 2008.
19. حسن راوية ، السلوك في المنظمات ، الدار الجامعية للطبع والنشر ، الإسكندرية ، 1999 ،
20. حوسو عصمت محمد ، الجندر الأبعاد الإجتماعية والثقافية ، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، 2009 ،
21. خشاب سامية مصطفى، النظرية الإجتماعية ودراسة الأسرة ، الدار الدولية للإستثمارات الثقافية، ط1 ، القاهرة ، 2008.
22. رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، دار الكتاب ، الجزائر ، 2004
23. السباعي بدر الدين ، مشكلة المرأة والعامل التاريخي ، دار الفرابي ، بيروت ، 1981.
24. السكارنة بلال خلف ، أخلاقيات العمل، دار مسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط5، عمان ، 2015.
25. السيد معين أمين ، إدارة الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الإقتصادية العالمية، مع دراسات حالات تطبيقية لبعض البلدان العربية ، ط1، بدون دار وبلد نشر ، 2010.
26. شنواني صلاح ، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال ، مدخل المسئوليات الإجتماعية ،مركز الإسكندرية للكتاب ، 1999 ، .
27. عارف حسين ناجي ، السلوك التنظيمي ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، 2010.
28. عاشور أحمد صقر ، إدار القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة للطباعة والنشر ، 1983.
29. عاشور أحمد صقر ، السلوك الإنساني في المنظمات ،دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ب ط ، 1995.

30. عباد أحمد ، مدخل المنهجية البحث الإجتماعي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2006.
31. عبد الباقي صلاح الدين محمد ، الجوانب العملية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة الإسكندرية، 2000.
32. عبد الباقي صلاح الدين، الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية ، الدار الجامعية، مصر، 2005.
33. عبد الرحمان عبد الله ، تطور الفكر الإجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2002،
34. عبد الفتاح كاميليا ، سيكولوجية المرأة العاملة ، دار النهضة ، بيروت ، بدون طبعة ، 1984م.
35. عبد الفتاح محمد سعيد والصحن محمد فريد ، الإدارة العامة : المبادئ والتطبيق ، الدار الجامعية، بيروت، 1998.
36. العبد جلال إبراهيم ، إدارة الأعمال مدخل لإتخاذ القرارات وبناء المهارات ، دار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، 2003.
37. عبيد عاطف محمد ، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ب ط ، 1964
- م .
38. العلاق بشير ، مبادئ الإدارة ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2008.
39. عماد عبد الغني ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماع، ، دار الطليعة ، ط1، بيروت ، لبنان ، 2007.

ثالثا : المقالات

1. أحمد السيد الكردي ، جماعات العمل،مقالة نشرت في 22أفريل2013،kenana online.com، تاريخ الزيارة 2017/02/12 ، سا:11و10د

رابعا : المجلات والملتقيات

1. بن موسى سمير،صراع الدور وعلاقته بالضغط لدى المرأة العاملة ، دراسة تطبيقية بالقطاع الإستشفائي إبن سينا بدائرة فرندة ، ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثالث ، تيارت ، جوان 2015
2. محامدية إيمان وبوطن سليمة ، الملتقى الوطني حول الإنصال وجودة الحياة في الأسرة ، ايام 09 أفريل 2013، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة.
3. سنوسي علي، تقييم مستوى الفعالية التنظيمية ، مجلة أقتصاديات شمال إفريقيا، العدد7 ، جامعة مسيلة الجزائر
4. دنبري لطفي ، مفاتيح إدارة جماعات العمل في التنظيم ، ، مجلة الباحث الإجتماعي، جامعة العربي بن مهيدي ، عدد 10، أم البواقي ، 2010.

خامسا : المذكرات والرسائل الجامعية

1. الحاج أعمر إبراهيم ، دور الموارد البشرية في تعزيز سلوك الانضباط الوظيفي، أطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الإجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2016.
2. حاج علي حكيمة، تأثير التحرش الجنسي على الإستقرار المهني للمرأة العاملة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الإجتماعي ، جامعة مولود معمري، 2014.
3. دكار فريدة ، الوضعية الإجتماعية للمرأة في الجزائر وإنعكاساتها على المشاركة السياسية ، أطروحة دكتوراه دولة في علم الإجتماع، منشورة، كلية العلوم الإجتماعية والأنسانية ، قسم علم الإجتماع ، جامعة الجزائر 2، 2010.
4. الزهراني سهام بنت خضر ، المعوقات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في القطاع الصحي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم الاجتماع وخدمة الاجتماعية، جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية ، 1432هـ.
5. زيادة سعيد خليفة ، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1429هـ / 2008م.
6. الصادق عثمان ، عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علم الإجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013/2014.
7. عاجب بومدين ، الآثار الأسرية والاجتماعية المترتبة عن عمل المرأة خارج البيت، أطروحة دكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الإجتماعية ، جامعة وهران ، 2017.
8. العارفي سامية ، الأم بين الأدوار الأسرية والأدوار المهنية ، مذكرة مقدمة لنيل الماستر في علم الإجتماع تنظيم وعمل، منشورة، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج ، تيزي وزو ، 2012، .
9. عيشاوي حياة ، بيئة العمل الداخلية وإثرها على الولاء التنظيمي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم إجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة غرداية، 2016.
10. غزال أسيا ، دور المرأة العاملة في عملية التنمية الإجتماعية ، مذكرة لنيل الماجستير في علم الإجتماع، كلية العلوم الإجتماعية والإسلامية ، ، جامعة الحاج لخضر، 2003.
11. قباني عامر ، الإشراف وعلاقته بالأداء المهني في الإدارة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، جامعة غارداية ، 1435هـ، 2014.
12. كعوان فوضيل ، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين ،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علم إجتماع تنظيم وعمل، جامعة غارداية، 2016.

13. المانع محمد بن علي ، تقنيات الإتصال ودورها في تحسين الأداء ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية، 2006.
14. النوري محمد ، أنظمة التقييم الأداء وأثرها على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية ، أطروحة دكتوراه علوم تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر ، 2014، ص ص 115-116.
15. وزاي خالد محمد احمد ،المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ،كلية دراسات العليا ،جامعة نايف الرياض، 2006.

سادسا: المواقع الإلكترونية:

1. يارا التعامرة،/، تعريف إئتمان العمل،5.15 سا، تاريخ الزيارة: 2018/04/03

<http://mawdoo3.com>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غارداية

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

إستمارة بحث بعنوان:

النسق الاجتماعي للمؤسسة وأثره على أداء المرأة العاملة

دراسة ميدانية : للنساء العاملات في مستشفى قضي بغير غارداية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، نضع بين يديك أختي العاملة هذا الاستبيان، الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة نرجو منك الإجابة عليها بوضع العلامة (x) بكل دقة ووضوح .

نرجو التفهم ونشكرك على حسن تعاونك معنا ، مع العلم كل المعلومات تستعمل في إطار الدراسة.

السنة الجامعية 1437هـ / 1738هـ - 2016 م / 2017م

المحور البيانات الشخصية

1. السن:

2. المستوى التعليمي:

ابتدائي:

متوسط:

ثانوي:

جامعي:

3. الحالة العائلية:

عازبة متزوجة مطلقة أرملة

4. مكان الإقامة:

داخل المدينة

خارج المدينة

5. طبيعة العمل: مؤقت دائم

6. نوع الوظيفة: ممرضة قابلة طبية إدارة

7. الأقدمية في العمل:

محور علاقات السلطة

8. كيف ترين علاقتك بالإدارة؟

جيدة سيئة متوسطة

9. كيف ترين أسلوب السلطة في المستشفى؟

مرن متعصب متوسط

10. هل يستشيرك المدير في بعض قضايا الخاصة بالعمل؟

نعم لا أحيانا

11 . هل يستمع المدير لانشغالات العاملات؟

نعم لا أحيانا

12. هل يراعي مسئولك الظروف النفسية والصحية للعاملة أثناء أداءها لعملها؟

نعم لا أحيانا

13. هل يسمح المدير بمناقشة بعض المشاكل الشخصية والأسرية؟ نعم لا

14. على أي أساس يتم تقييم أدائك؟

- المواظبة وعدد الغيابات

- العمل المنجز في الوقت

- الأخطاء التي ترتكبتها وكيفية تصحيحها

15. هل يتم تطبيق القوانين حرفيا من طرف مسئولك المباشر؟ نعم لا

محور نسق النوع

16. هل تجدين تفرقة في معاملة بين الجنسين في مقر عملك نعم لا

17. هل وقع تعدي على حقوقك كامرأة؟ نعم لا

18. هل حدث وإن وقع تحرش لكي أثناء مزاوله عملك من طرف زملاءك الرجال؟

نعم لا

19. كيف كان هذا تعدي؟

لفظي معنوي

20 . هل أثر ذلك على أدائك؟

نعم لا

21. هل حدث أن وقع لكي تعنيف من طرف زملاء الرجال؟

نعم لا

22. هل تشعرين أن هناك نوع من التمييز بين العمال الذكور والإناث؟ نعم لا

23. هل تشعرين أن الرجل أكثر منك مكانة كامرأة في مكان العمل؟ نعم لا

محور جماعات العمل

24. هل تنتمي إلى جماعة في بيئة العمل؟ نعم لا

25. ما نوع الجماعة التي تنتمي إليها؟

جماعة عمل خارج المحيط جماعة صداقة

26. ما طبيعة علاقتك بالزملاء؟

علاقة صداقة علاقة عمل

27. هل تحقق حاجاتك من خلال الانتماء إلى جماعة العمل؟

نعم لا

28. منذ متى وأنت مع مجموعة عملك؟.....

29. هل أنت راضية عن مجموعة عملك؟

30. هل تحسّين بالراحة مع مجموعة عملك؟

نعم أحيانا دائما

31. هل تتعاملين مع مجموعتك بطريقة رسمية؟

نعم لا

32. هل تتعاونين مع زملائك في العمل؟

نعم لا

33. هل تقع غيرة بين زملاء العمل؟

نعم لا

34. هل هناك تضامن وتعاون بين جماعات العمل؟ نعم لا

35. هل يساعدك الزملاء عند وقوع مشكل معين؟ نعم لا

36. هل تشعرين بنوع من التهميش من طرف جماعة العمل؟ نعم لا

37. هل تشعرين باغتراب داخل جماعة العمل؟ نعم لا

38. هل يحدث هناك تشويه في سمعة أعضائهم إذا وقعت في خطأ ما؟

نعم لا

حور الأداء الوظيفي

أ. الإنضباط في الأداء

39. هل علاقات السلطة أثرت على أدائك؟ نعم لا

40. كيف ترين أدائك نتيجة التطبيق الحرفي للقواعد القانونية؟

أداء جيد أداء متوسط أداء ضعيف

41. هل ترين أن العاملات منضبطات في أوقات العمل؟

نعم لا

42. هل تشعرين بالراحة أثناء أداء للعمل؟

نعم لا أحيانا

43. هل تلتزمين بقوانين المستشفى حرفيا؟

نعم لا

ب. الإتيان في الأداء:

44. هل يزيد عملك عندما تكونين في جماعة؟ نعم لا

45. في رأيك فيما يفيد الإتيان لجماعة العمل؟

يزيد في إتيان العمل حل مشكلات العمل التعلم التعاون

46. هل تبدلين قصارى جهدك في أداء عملك؟ نعم لا

47. هل تقومين بإتيان عملك؟ نعم لا

48. في ماذا يتمثل هذا الإتقان؟

* تعملين حتى ساعات متأخرة عن وقت العمل؟ نعم لا

* تأخذين مكان زميلة متغيبية؟ نعم لا

ج. فعالية الأناجاز في الأداء :

49. هل ترين أن أدائك أفضل لو كنت رجل؟ نعم لا

50. هل تشعر بالثقة عند حسن أدائك؟

نعم لا

51. هل تنجزين عملك بفعالية؟

نعم لا أحيانا

52. هل تشعرين بالتعب في أدائك؟

نعم لا

53. كيف ترين مستوى أدائك في المؤسسة؟

جيد متوسط ضعيف

54. هل تأثر أدائك عند التعدي على حقوقك؟

نعم لا