

جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم الإجتماع



مذكرة تخرج بعنوان:

## المشكلات الاجتماعية و علاقتها بتغيب العمال

- دراسة ميدانية بمؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة - جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الإجتماع

تخصص : تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

- بلغول أمينة

إعداد الطالبتان:

- حمود صليحة

- بوشوشو نسمة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ: كعواش رؤوف
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الأستاذة: بلغول أمينة
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذ: بلعيساوي الطاهر

السنة الجامعية 2018/2019

## شكر وعرفان

أتقدم بالشكر والامتنان الى الأستاذة الفاضلة: بلغول أمينة  
التي أشرفت على هذا العمل ولم تبخل علينا بنصائحها  
وتوجيهاتها القيمة.

اشكر الوالدين الكريمين على حرصهم ودعمهم  
المعنوي والمادي الذي قدموه لنا طيلة المشوار  
الدراسي.

اتوجه كذلك بالشكر والعرفان الى أساتذة قسم  
علم الاجتماع على مجهوداتهم المقدمة طيلة  
المشوار الدراسي.

## الإهداء

الحمد لله خالقني الذي كلما سألته أعطاني وكلما شكرته زادني  
بفضله والذي بعونه أنهيينا هذا العمل المتواضع.

بعد هذا المشوار الطويل من الدراسة والصبر والعناء لم يبق لي

الحق سوى أن أسدي هذا العمل إلي من قال فيهما الله عز وجل:

" واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما

ربباني صغيرا "

الوالدين العزيزين حفظهما الله

إلى إخوتي وأخواتي .

إلى كل زملاء الدراسة الذين قاسموني مشوار الدراسة

إلى كل من ساعدني ودعمني في إنجاز هذا العمل

لكم مني جميعا أهدي هذا العمل

صليحة

## الإهداء

الحمد لله خالقني الذي كلما سألته أعطاني وكلما شكرته زادني بفضلته  
والذي بعونه أنهينا هذا العمل المتواضع .

بعد هذا المشوار الطويل من الدراسة والصبر والعناء لم يبق لي  
الحق سوى أن أسدي هذا العمل :

إلى نبع العنان " أمي الغالية " أدام الله عمرها.

إلى نبع العطاء إلى من سهر لتربيتي إلى من أخذ بيدي إلى بر  
الأمان ، إلى من أحمل اسمه بفخر " أبي الغالي " أدامك الله لي .

إلى من ساندني في الحياة أخي وأخواتي كل باسمه

إلى كل من أخذو مساحة في قلبي

إلى صديقاتي في الدراسة

إلى من يذكرهم فكري ولم يدونهم قلبي

أهدي لكم جميعا.

نسمة

---

# فهرس المحتويات

---

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرفان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة</b>	
6	تمهيد
7	أولاً: إشكالية الدراسة
8	ثانياً: صياغة فرضيات الدراسة
9	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
10	رابعاً: أهداف الدراسة
11	خامساً: أهمية الدراسة
11	سادساً: تحديد المصطلحات
19	سابعاً: الدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: المقاربات النظرية للدراسة</b>	
32	تمهيد
33	أولاً: النظريات الكلاسيكية:
33	1- نظرية الإدارة العلمية "فريدريك تايلور"
34	2- نظرية المبادئ الإدارية "هنري فايول"
36	3- نظرية الماركسية "كارل ماركس"
37	4- نظرية البنائية الوظيفية

39	ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية:
39	1- نظرية العلاقات الإنسانية "التون مايو"
42	2- نظرية الحاجات "ماسلو"
44	3- نظرية X و Y "دوغلاس ماكريجور"
46	ثالثا: النظريات الحديثة:
46	1- اتخاذ القرارات "مارش سايمون"
48	2- نظرية العاملين "فريدريك هرزبرغ"
51	3- نظرية العدالة "أدمز"
55	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث : المشكلات الاجتماعية</b>	
57	تمهيد
58	أولاً: جذور المشكلات الاجتماعية
60	ثانيا: نظرة علم الاجتماع للمشكلات الاجتماعية
61	ثالثا: أهمية دراسة المشكلات الاجتماعية
62	رابعا: أسباب المشكلات الاجتماعية
64	خامسا: أنواع المشكلات الاجتماعية
68	سادسا: مستويات المشكلات الاجتماعية
70	سابعا: تصنيف المشكلات الاجتماعية
72	ثامنا: عناصر المشكلات الاجتماعية
73	تاسعا: مواقف الأفراد من المشكلات الاجتماعية
75	عاشرا: المداخل العلاجية للمشكلات الاجتماعية
79	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع : تغيب العمال</b>	
81	تمهيد
82	أولاً: الفرق بين التغيب والغياب والتأخر.
83	ثانيا: أسباب التغيب

88	ثالثا: أنواع وأشكال التغيب
92	رابعا: طرق قياس ظاهرة التغيب
96	خامسا: وسائل الضبط والتحكم في معدلات التغيب
97	سادسا: تكلفة التغيب
103	سابعا: مساوئ وآثار ظاهرة التغيب
107	ثامنا: المرجعية القانونية للتغيب عن العمل
109	تاسعا: إجراءات التقليل من نسب التغيب
113	عاشرا: الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب
116	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس: الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
119	تمهيد
120	أولا: تحديد مجالات الدراسة
120	1- المجال المكاني
121	2- المجال البشري
129	3- المجال الزمني
129	ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة
131	ثالثا: العينة وطريقة إختيارها
133	رابعا: أدوات جمع البيانات
133	1- الملاحظة
134	2- الاستمارة
137	3- الوثائق
137	4- أساليب التحليل الإحصائي
139	خلاصة الفصل
<b>الفصل السادس: تحليل ومناقشة النتائج</b>	
141	تمهيد
142	أولا: عرض وتحليل البيانات



185	ثانياً: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
187	1- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
195	2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
198	ثالثاً: الاقتراحات والتوصيات
200	خلاصة الفصل
202	الخاتمة
205	قائمة المراجع

---

# قائمة الجداول

---

## قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الدراسة	الرقم
97	يوضح حساب الوزن النسبي لأجر اليوم للمجموعات المتغيرة	01
122	يوضح توزيع العمال على المصالح	02
136	يوضح استجابة العمال على بنون الاستبيان	03
142	يوضح توزيع الجنس	04
143	يوضح السن	05
144	يوضح الحالة العائلية	06
145	يوضح المستوى التعليمي	07
146	يوضح مدة العمل في المؤسسة	08
147	يوضح بعد الإقامة عن السكن	09
148	يوضح وسيلة التنقل المستعملة	10
149	يوضح الراتب الشهري	11
150	يوضح متغير الوظيفة	12
151	يوضح تغيب العمال عن العمل	13
152	يوضح شعور العمال بالرضا على سلم الأجور	14
154	يوضح تلبية الراتب الشهري للاحتياجات الأساسية	15
155	يوضح تلقي العمال لمكافآت ومنح خارجة عن الراتب الشهري	16
157	يوضح المكافآت المادية التي تقدمها المؤسسة للعمال في حالة حصولها على أرباح	17
158	يوضح التغيب بسبب وسائل النقل	18
159	يوضح التعويض المادي لمصاريف التنقل إلى العمل	19
160	يوضح رؤية العمال لمعايير الترقية في المؤسسة	20
161	يوضح المشاكل داخل أسرة العامل	21
162	يوضح تأثير الالتزامات الأسرية على العمل في المؤسسة	22

163	يوضح التعرض للعقوبة في حالة التغيب عن العمل نتيجة ظرف عائلي	23
164	يوضح تلقي المساعدة داخل مكان العمل في حالة مواجهة خلافات أسرية	24
166	يوضح تأثير المهام الأسرية للمرأة العاملة على القيام بعملها	25
167	يوضح رؤية العمال حول تغيب المرأة عن العمل بسبب عدم التوفيق بين الالتزامات العائلية والمهنية	26
169	يوضح ملائمة ظروف العمل في المؤسسة	27
170	يوضح احتمال تغيب العمال نتيجة تأثير ظروف العمل	28
171	يوضح رضا العمال عن الوضعية المهنية داخل المؤسسة	29
173	يوضح المساواة في توزيع المكافآت بين العمال	30
174	يوضح العلاقة مع الزملاء في العمل	31
176	يوضح العلاقة مع الرؤساء في العمل	32
177	يوضح تقييم العمال للمهام الموكلة إليهم قانونيا	33
179	يوضح سعي المؤسسة إلى توفير بيئة عمل سليمة تقاديا للغياب المتكرر	34
180	يوضح مضايقة روائح المواد الكيميائية الموجودة في المؤسسة	35
181	يوضح التعرض لحوادث أثناء تأدية المهام داخل المؤسسة	36
182	يوضح الإجراءات التي تتخذها المؤسسة مع الحوادث	37
183	يوضح وسائل الأمن الصناعي	38
184	يوضح الأسباب من داخل المؤسسة التي تدفع العمال إلى التغيب	39

## ملخص الدراسة:

إن موضوع "المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال" هو موضوع من المواضيع الهامة التي جذبت انتباه العديد من العلماء والباحثين في جميع التخصصات وخاصة علماء اجتماع التنظيم والعمل، الذين اهتموا به ودرسوه وعالجوه من زوايا مختلفة، وذلك لمعرفة أسباب هذه الظاهرة "تغيب العمال" في المؤسسات ومن ثمة القضاء عليها ولو نسبياً.

حيث أن أي مؤسسة تسعى إلى زيادة الإنتاجية والتطوير بحيث أنها لا تحقق كل هذا إلا بالتقليل من المشكلات التي قد تنشأ داخلها أو خارجها، حيث أن العامل داخل مكان العمل يتعرض لمجموعة من المشكلات التي تترك آثار عليه وعلى المؤسسة.

وعليه فإن الدراسة الحالية قسمت إلى قسمين، الأول وهو القسم النظري وفيه مخطط العمل كما تناولنا فيه إشكالية الدراسة وفيها وضحنا أننا نتحدث عن المشكلات الاجتماعية للعامل والمتمثلة في المشكلات المادية والأسرية والمهنية ولم نتطرق إلى جميع المشكلات الاجتماعية ووضحنا كذلك أهمية موضوع التغيب عن العمل، وبعدها خلصنا إلى طرح المشكلة البحثية التي تثيرها الدراسة الراهنة المتعلقة بـ "المشكلات الاجتماعية علاقة بتغيب العمل" حيث انطلقنا في هذه الدراسة من طرح التساؤل الرئيسي التالي: هل للمشكلات الاجتماعية علاقة بتغيب العمال؟ وانبثقت عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- هل للمشكلات المادية علاقة بتغيب العامل عن عمله؟

- هل للمشكلات الأسرية علاقة بإخلال العامل لمهام عمله؟

- هل للمشكلات المهنية علاقة بتغيب العامل عن عمله؟

أما عن فرضيات البحث، فقد قمنا بصياغة فرضية عامة مفادها: للمشكلات الاجتماعية علاقة بتغيب العمال.

أما القسم الثاني فكان حول الإطار المنهجي للدراسة، وتحدثنا فيه عن المنهج الذي استخدمناه في هذه الدراسة والتي اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي وهو المناسب لتحقيق أهداف الدراسة، وعن العينة التي تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة لأن مفردات هذه الدراسة تتكون من عمال المؤسسة، والذي

يتراوح عددهم 50 عامل موزعين على ثلاثة فئات: الإطارات، عمال تحكم، عمال تنفيذ، لذلك اتبعنا هذه الطريقة بغية التوصل إلى مجموعة من الحقائق حول موضوع الدراسة.

بالإضافة التطرق إلى مجالات الدراسة وإعطاء لمحة عامة حول المؤسسة مجال الدراسة وهي مؤسسة الكاتمية للفلين، ثم تطرقنا إلى المنهج والعينة وتحديثنا عن أدوات جمع البيانات، حيث استخدمنا مجموعة من الأدوات نجد: الملاحظة، الاستمارة، السجلات والوثائق ثم قمنا بتركيب استمارة للشروع الفعلي في جلب المعلومات الخاصة بالموضوع.

وبعدها جاءت مرحلة عرض وتحليل هذه المعلومات والبيانات وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة بين المشكلات المادية والتغيب عن العمال.

- للمشكلات الأسرية للعامل علاقة بإخلاله لمهام عمله.

- للمشكلات المهنية علاقة بالتغيب عن العمل.

## Résumé

Le thème « **les problèmes sociaux et leur relation avec l'absence des travailleurs** » est l'un des sujets importants qui a attiré l'attention de nombreux scientifiques et chercheurs dans tous les domaines, en particulier les sociologues dans le domaine de l'organisation du travail, qui s'y intéressent, qui l'ont étudié et traité, sous différents angles pour comprendre les raisons de ce phénomène.

Toute institution qui cherche à accroître la productivité et le développement ne réalisera **tout** cela qu'en réduisant les problèmes pouvant survenir à l'intérieur ou à l'extérieur, parce que le travailleur sur son lieu de travail peut être exposé à une série de problèmes pouvant influencer sur lui et sur l'institution.

L'étude est subdivisée en deux parties :

- La partie théorique qui traite la problématique suivante :

Les problèmes sociaux sont-ils liés à l'absentéisme ?

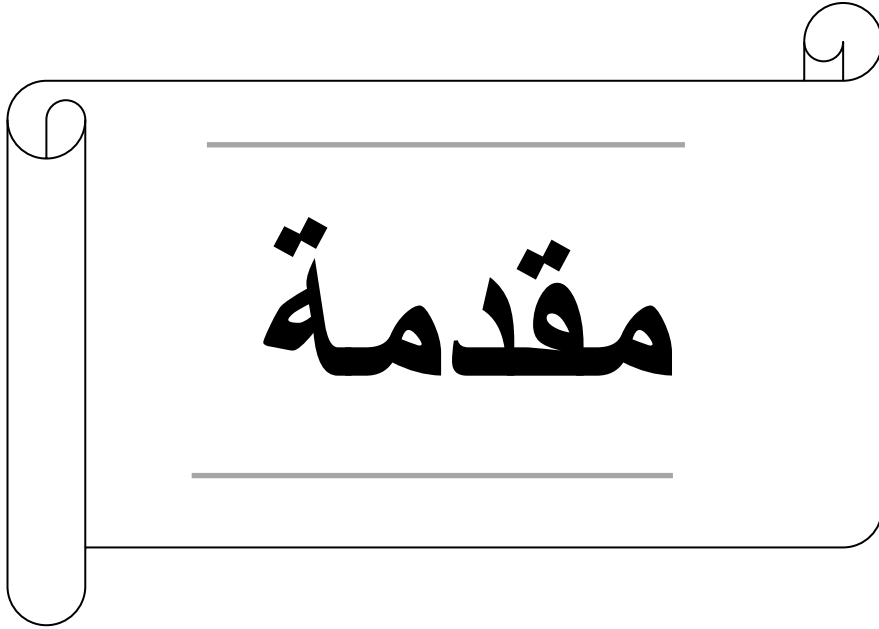
En ce qui concerne le travail de recherche, nous avons formulé une hypothèse générale : les problèmes sociaux sont liés à l'absentéisme et avons abordé l'importance, les objectifs et le cadre conceptuel de l'étude et des études précédentes.

- La partie pratique avec les travailleurs de l'usine JLE de liège de Jijel (Jijel-Liège Étanchéité), qui constituent notre échantillon d'étude : soit, 50 travailleurs répartis en trois catégories: les cadres, le personnel de contrôle et le personnel d'exécution.

La méthode descriptive a été suivie pour la description de ce phénomène. Pour émettre les hypothèses, nous avons utilisé un ensemble d'outils : l'observation, le questionnaire, les registres et documents).

Après l'analyse et le traitement des données obtenues, nous sommes parvenues aux résultats suivants :

- Il n'y a pas une relation entre les problèmes matériels et l'absentéisme ;
- Il existe une relation entre les problèmes familiaux du travailleur et sa profession qui en subit les conséquences.
- Il existe une relation entre les problèmes professionnels et l'absentéisme.





إن المؤسسة الناجحة في أي مجتمع هي تلك التي تسعى إلى تحقيق التوازن بين احتياجات العاملين فيها ورغباتهم، مع متطلبات المؤسسة المتمثلة في زيادة الإنتاجية والتطوير بحيث أنها لا تستطيع تحقيق هذا إلا بالتقليل من المشكلات التي تنشأ داخلها بالاهتمام بالموارد البشري وتهيئة كل الظروف حتى تتحصل على أقصى مردود كمي أو كيفي.

وبما أنه لا يمكن تفهم مشاعر العاملين بشكل مجرد، إنما من خلال فهم الموقف الكلي لسلوك العامل، لأن سلوكه لا ينشأ من عدم وإنما يوجد وراء كل سلوك سبب معين، لذا من الضروري الاستجابة لمطالب العاملين وطموحاتهم.

وإذا كان نجاح أي منظمة يتوقف على ما تمتلكه من عمال، فإنه يتوجب عليها أن توفر الأسباب التي تساعدهم على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم التنظيمية والاجتماعية والبيئية، وذلك استجابة لحاجات المجتمع المتطورة، نظراً لانعكاس نوع المهنة على حياة العامل وأسرته، الأمر الذي وضع العامل في بؤرة الاهتمام في العملية الإنتاجية حيث أنه لا يمكن أن يكون الأمر كذلك مع انتشار ظاهرة التغيب داخل المؤسسات، هذه الأخيرة أصبحت من الظواهر التي تقلق جميع المؤسسات لما تسببه من تأثيرات على الأفراد العاملين وله عواقب كثيرة على المؤسسة، ففي حالة التغيب عن العمل يتعطل ويتوقف الإنتاج، ولهذا تهتم المؤسسات بتوفير القوى العاملة وتدريبها من أجل ضمان الإنتاج وزيادته، ومن ناحية أخرى فإن غالبية المؤسسات توفر للعامل وقتاً محدداً للتفرغ لقضاء حاجاته المادية والاجتماعية.

حيث يعد موضوع التغيب عن العمل من الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والمسيرين، فهو يستحق الدراسة كمظهر من مظاهر سلوك الفرد داخل المؤسسة للوصول إلى مختلف أسبابه.

ولا شك أن انتشار ظاهرة التغيب في المؤسسة يدل على عدم وجود عوامل سلبية تتعلق بالعمل، وتؤثر على مدى انتظام العامل في عمله ويمكن أن نقيس على ذلك الخروج أثناء ساعات الدوام اليومي لأسباب واهية وغير منطقية واختلاق أعذار لا تبرر الخروج، دون مراعاة ما ينعكس على العامل وعلى المؤسسة.

ويمكن إرجاع أسباب هذه المشكلات الاجتماعية إلى ما هو متعلق بالأفراد أنفسهم، ومنها ما يعود إلى بيئات العمل كما أن هذه المشكلات تختلف من مؤسسة إلى أخرى وهي تساهم بشكل كبير على تغيب

العمال داخل المؤسسة لأنه كلما كثرت هذه المشكلات داخل المؤسسة أدت إلى ارتفاع تغيب العامل على العمل ومنه انخفاض انتاج المؤسسة.

وقد تطرقنا في موضوع دراستنا هذه إلى موضوع "المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال"

بحيث قمنا بتقسيم موضوع الدراسة إلى قسمين قسم نظري وقسم ميداني، القسم النظري يتمثل في أربع فصول:

**الفصل الأول:** يتمثل بالإطار المفاهيمي للدراسة الذي يحتوي على إشكالية الدراسة مع التساؤلات، وعرض أسباب اختيار الموضوع وأهداف وفرضيات الدراسة، أهمية الدراسة وعرض مفاهيم الدراسة ثم تناولنا الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني:** تحت عنوان المقاربات النظرية المفسرة لموضوع الدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى النظريات الكلاسيكية التي تضم نظرية الإدارة العلمية، نظرية المبادئ الإدارية، النظرية الماركسية، النظرية البنائية الوظيفية، ثم تطرقنا إلى النظريات النيوكلاسيكية التي تضمنت نظرية العلاقات الإنسانية، نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو، نظرية الفلسفة الإدارية لدوغلاس ماكريجور، وأخيرا تناولنا النظريات الحديثة وتضم اتخاذ القرارات، نظرية العاملين، ثم نظرية العدالة.

**الفصل الثالث:** جاء بعنوان المشكلات الاجتماعية حيث تناولنا فيه الجذور التاريخية للمشكلات الاجتماعية، نظرة علم الاجتماع للمشكلات الاجتماعية وأهمية دراستنا، أسباب وأنواع المشكلات الاجتماعية وعناصرها، مستويات المشكلات الاجتماعية ومواقف الأفراد منها، وأخيرا المداخل العلاجية للمشكلات الاجتماعية.

**الفصل الرابع:** الذي جاء بعنوان تغيب العمال حيث تناولنا الفرق بين بعض المصطلحات المتداخلة مع مفهوم التغيب، مع ذكر أسباب وأنواع وأشكال التغيب، طرق قياس ظاهرة التغيب ووسائل الضبط والتحكم فيها، تكلفة التغيب، آثار ظاهرة التغيب ومسائرها، المرجعية القانونية للتغيب عن العمل، إجراءات التقليل من نسب التغيب عن العمل، وأخيرا الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب.

**الفصل الخامس:** فهو يضم الجانب الميداني للدراسة ويحتوي على تحديد مجالات الدراسة والمنهج المستخدم وكذلك نوع العينة وتحديد أدوات الدراسة.

الفصل السادس: فيضم عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج، حيث قمنا بعرض وتحليل البيانات ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات وبعدها مناقشة الفرضية العامة للدراسة ثم التوصيات والاقتراحات وأخيرا خاتمة الدراسة.

---

# الجانب النظري

---

# الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

## تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: صياغة فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: أهمية الدراسة

سادساً: تحديد المصطلحات

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

## تمهيد

يعد هذا الفصل الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، والإطار المرجعي للبحث من الناحية السوسيولوجية، والانطلاقة الحقيقية لأي بحث علمي مميز، وذلك لكونه يفيد في تحديد العناصر الأساسية لمحاور البحث أو الموضوع محل الدراسة، وتسعى الدراسة الراهنة من خلال هذا الفصل إلى تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات كما تم التطرق إلى الأسباب والمبررات التي دفعت إلى دراسة هذا الموضوع وتوضيح أهداف الدراسة وأهميتها وتحديد المفاهيم الأساسية التي احتوتها هذه الدراسة، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة حول الموضوع.

## أولاً: إشكالية الدراسة

توجه المؤسسات في ظل التغيرات التي أصبحت تعيشها المجتمعات الحديثة اهتماماً نحو المورد البشري، إذ يتوقف عليه نجاحها أو فشلها وتحقيق أهدافها، كونه المحرك لأداء الوظائف الأمر الذي يتطلب تنميته والحفاظ عليه وتحقيق التكامل والتوازن بينه وبين المؤسسة التي يعمل بها، فمهما توفرت الموارد المادية فإن سلوك العاملين يبقى العامل الحاسم.

كما يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج لأهمية دوره في نجاح أي منظمة حيث تولي المؤسسات فيها اهتماماً كبيراً به، من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في إنتاجية وكفاءة العاملين سلباً أو إيجاباً لما لها من تأثير عميق في تكوين اتجاهات العاملين، وفي تشكيل سلوكيات وظيفية داخلها، لذلك تعمل المؤسسات جاهدة للاعتناء بهذه الموارد تهيئة لها ظروف عمل مناسبة وملائمة لكي تؤدي الوظائف الموكلة إليها بأفضل كفاءة ومهارة مما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمؤسسة والمجتمع.

تعاني منها المؤسسات، فالتغيب يشكل أحد أنماط الفاقد البشري في العمل كما أن الخطط التنموية في المجتمعات تعتمد أساساً على القوة البشرية وبالتالي فإن تغييرها سوف يؤثر في أداء العامل داخل المؤسسة، حيث يعتبر التغيب من أهم المشاكل التنظيمية التي تواجه إدارة الموارد البشرية لما تخلفه هذه الظاهرة من اختلال في جداول العمل والإنتاج وتكاليف إضافية للمؤسسة، لذا تسعى إدارة الموارد البشرية جاهدة من أجل اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في ظاهرة التغيب وذلك من خلال توفير ظروف عمل ملائمة، فالتغيب هو طريقة يعبر بها العامل إرادياً عن عدم رضاه عن العمل وظروفه المختلفة سواء كانت فيزيائية، تنظيمية أو اجتماعية، كما يعد شكل من أشكال الصراع التنظيمي لأن العامل عندما يتغيب فهو يعبر عن رفضه لكل أشكال القمع الناتج عن سوء ظروف عمله المختلفة مع توفر إرادته.

ومن هذا المنطلق يختفي وراء ظاهرة العمل وتطويره مشكلات اجتماعية أخرى جزء منها يرتبط بالفرد والجزء الثاني يرتبط بمكان العمل أو بيئة العمل، فمن العوامل التي ساهمت في بروز هذه المشكلات التقدم الصناعي وما صاحب استخدام الآلة بظهور مشكلات اجتماعية كالبطالة، وانخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل في صفوف العمال بالإضافة إلى الظروف الاجتماعية والنفسية التي توجد داخل تنظيمات عديدة ومتنوعة، وبالتالي فإن مشكلات العمل هي تلك العوامل الموجودة في محيط العمل

وهي في تفاعل مستمر ودائم مع العمال فهي تأثر وتتأثر بعلاقاتهم الاجتماعية والأدوار التي يقومون بها داخل المؤسسة وخارجها.

حيث تتعدد المشكلات الاجتماعية التي يكون لها تأثير على ظاهرة التغيب، ومن هذه المشكلات ما يتعلق بمجتمع المصنع، ومنها ما يتعلق بالمجتمع المحلي وبخاصة أسرة العامل ومحيطه الاجتماعي، وتؤثر الظروف العائلية في معدل تغيب العامل، فالعامل الذي يعيش أو ضاعا أسرية مضطربة ينعكس على مدى انتظامه في العمل، وبديهي أن العامل يسعى من عمله إلى إشباع حاجاته المادية والاجتماعية فإن وجد الأجر المناسب حقق هذا الإشباع، أما الظروف التي تتصل ببيئة العمل داخل المؤسسة فهي تؤثر على نشاط الفرد في العمل.

فالتغيب ظاهرة يصعب التحكم فيها، لأنها فردية، غير منتظمة ومرتبطة بثقافة العامل، وبهذا يمثل التغيب عنصر تهديد للمؤسسة لما يتركه من آثار على العامل والمؤسسة على حد سواء.

لذا فقد ركزت هذه الدراسة على موضوع المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال لما له من أهمية في إبراز عدة جوانب في كيفية تسيير المؤسسات وسلوكيات الأفراد العاملين ومن هنا يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل للمشكلات الاجتماعية علاقة بتغيب العمال؟

وتفرعت عنه أسئلة فرعية:

1- هل للمشكلات المادية علاقة بتغيب العامل عن عمله؟

2- هل للمشكلات الأسرية علاقة بإخلال العامل لمهام عمله؟

3- هل للمشكلات المهنية علاقة بتغيب العامل عن عمله؟

ثانيا: صياغة فرضيات الدراسة

تعتبر مرحلة صياغة الفرضيات من أهم المراحل التي لا يستطيع أي باحث الاستغناء عنها إذ تحدد مسار الباحث وتعطيه صورة دقيقة للمشكلة المراد بحثها، والفرضية هي التي تحدد الاتجاهات التي



يمكن البحث فيها حيث لا يمكن أن نسير في خطوات البحث ما لم نبدأ بتغيير مقترح للظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة.

فالفرضية " فكرة مبدئية تربط الظاهرة موضوع الدراسة وبين أحد العوامل المرتبطة بها أو المسببة لها".<sup>1</sup>

كما أنها " تفسير مؤقت أو محتمل يوضح العوامل أو الأحداث أو الظروف التي يحاول الباحث أن يفهمها".<sup>2</sup>

وفي هذا السياق وضعنا لبحثنا الفرضيات التالية:

### 1- الفرضية الرئيسية:

- للمشكلات الاجتماعية علاقة بتغيب العمال.

### 2- الفرضيات الفرعية:

1- للمشكلات المادية علاقة بتغيب العامل عن عمله.

2- للمشكلات الأسرية علاقة بإخلال العامل لمهام عمله.

3- للمشكلات المهنية علاقة بتغيب العامل عن عمله.

### ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

إن اختيار موضوع الدراسة يعد خطوة مهمة من خطوات البحث العلمي، إذ لا يمكن الشروع في أي بحث علمي دون توضيح أسباب اختياره وحصره، فاختيار الموضوع جاء نتيجة لمجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية هي:

<sup>1</sup> جمال شحاته حبيب: قضايا منهجية في البحث في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2012، ص20.

<sup>2</sup> جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، ط1، 2013، ص35.

### 1- الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية والميل لتناول الموضوع.
- وقوع الموضوع في مجال تخصصنا.
- تكوين نظرة علمية حول موضوع الدراسة.
- إثراء المعرفة العلمية والشخصية من خلال النتائج المتوصل إليها.

### 2- الأسباب الموضوعية:

- محاولة إبراز العلاقة بين المشكلات الاجتماعية وتغيب العمال.
- محاولة التعرف على أهم المشكلات التي أدت إلى ظاهرة التغيب.
- معرفة الباحث الآليات والميكانيزمات المعتمدة لحل المشكلات الاجتماعية داخل المؤسسة.
- زيادة الاهتمام أكثر بالموارد البشري والوقوف على احتياجاته ومتطلباته.
- محاولة التعرف على واقع المشكلات الاجتماعية داخل المؤسسة.
- يمكن لهذه الدراسة أن تفتح آفاق جديدة للباحثين لمواصلة البحث في هذا المجال.

### رابعاً: أهداف الدراسة

تكمن أهداف هذه الدراسة كونها تساعد الباحث في رسم الوجهة أو المسار الذي يسير وفقه البحث، فهو السبيل للبرهنة على مدى صحة الفروض التي تمت صياغتها، ومن هذا المنطلق تبرز أهداف الدراسة في الجوانب التالية:

- الكشف عن نوع العلاقة التي تربط المشكلات الاجتماعية بتغيب العمال.
- توضيح المشكلات التي تعيق السير الحسن للعمل.
- تدعيم البحث النظري والتحقق من الفرضيات.

- محاولة الكشف عن كيفية تعامل العامل مع مختلف المشكلات التي تواجهه.
- محاولة الوصول إلى أكثر المشكلات التي تدفع بالعامل إلى الغياب عن العمل.
- اقتراح حلول من شأنها المساعدة على التقليل من ظاهرة التغيب عن العمل وبالتالي تحقيق مستوى أداء جيد داخل المؤسسة.

### خامسا: أهمية الدراسة

إن لأي دراسة علمية سوسولوجية أهمية تتضح من خلال توافقها مع تطلعات الباحث ومدى إجابتها عن تساؤلات الدراسة، ومدى إثراءها للبحث العلمي والحياة العملية والعلمية للباحث والطلبة عموما.

وتعتبر ظاهرة التغيب عن العمل من أهم المشكلات الاجتماعية، نظرا لما تخلفه من انخفاض في المردود والإنتاجية وأداء الفرد، حيث أن تجاهل التغيب عن العمل في المنظمات، أدى الى تفاقم الوضع بين العمال والإدارة، وزيادة التوتر، وقد انعكس بصورة سلبية على العاملين فانخفضت فاعليتهم.

وتكمن أهمية دراستنا هذه في وصف أهم المشكلات التي لها تأثير قوي في انضباطهم أو انقطاعهم عن العمل.

ومجمل القول أن أهمية هذه الدراسة تكمن في إبراز العلاقة الموجودة بين المشكلات الاجتماعية والتغيب في المؤسسة الجزائرية.

### سادسا: تحديد المصطلحات

إن عملية ضبط المفاهيم وتحديدتها بدقة، خطوة أساسية لا غنى عنها بالنسبة للبحث، فهي الأساس الذي تبنى عليه باقي خطوات الدراسة، وتتضمن مجموعة من المصطلحات التي توجب تحديدها لغة والذي يكون من المعاجم والقواميس، واصطلاحا أي المعنى المنفق عليه من طرف الباحثين، وإجراءيا أي المعنى الذي يحمله المصطلح في إطار الدراسة، والذي يمكن أن يتضمن معنى آخر ضمن دراسات أخرى.

1- مفهوم المشكلات:

أ- لغة: من أشكل أي التبس، والمشكل هو الملتبس، وهو عند الأصوليين مالا يفهم حتى يدل عليه دليل من غيره.<sup>1</sup>

ب- اصطلاحاً:

تعرف المشكلة على " أنها انحراف عن معايير وقيم المجتمع، فالمجتمع وحده هو الذي يحدد المشكلة، وتوجد المشكلة حينما يكون هناك تناقض بين مثل المجتمع وقيمه من ناحية والواقع الفعلي لهذا المجتمع من ناحية أخرى، وأن الفجوة بينهما ستظل موجودة، إلا أنها قد تضيق في فترات وتوسع في فترات أخرى، وهذه الفجوة هي المسؤولة عن حدوث مشكلات اجتماعية".<sup>2</sup>

كما يعرف "فولير ومايرز" "Fuller and Myers" المشكلة "بأنها حالة أو ظاهرة يراها غالبية الأفراد، بما في ذلك ذو النفوذ الاجتماعي، وفي زمن ومكان محددين، انحرافاً عن قيم ومعايير اجتماعية يحترمها ويقدها ويخضع لها أفراد المجتمع تتحكم في جوانب من أنماط السلوك".<sup>3</sup>

ويعرف فتحي مصطفى الزيات المشكلة " بأنها عبارة عن موقف معقد يتكون من عدة عناصر بينها علاقات، بعض العناصر موجود وظاهر في المجال الإدراكي للفرد وبعضها مفقود، يؤدي اكتشاف العلاقات بين العناصر الموجودة وإعادة ترتيبها إلى إيجاد العناصر المفقودة والتي عادة تكون الحل المطلوب".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عصام توفيق قمر وآخرون: المشكلات الاجتماعية المعاصرة (مداخل نظرية، تجارب عربية، أساليب المواجهة)، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان (الأردن)، ط1، 2008، ص 17.

<sup>2</sup> جباره عطية جباره، السيد عوض علي: المشكلات الاجتماعية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2003، ص 13 .

<sup>3</sup> إبراهيم عثمان: مقدمة في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 1999، ص 300.

<sup>4</sup> الزيات فتحي مصطفى: علم النفس المعرفي (مداخل ومناهج ونظريات)، ط1، 2001، ص 292.

وتعرف كذلك على أنها " المعوقات التي تواجه الإنسان وتحد من إنتاجيته نتيجة للأسباب السائدة في المجتمع نفسه ".<sup>1</sup>

وتعرفها المعاجم الفلسفية بأنها " المعضلة النظرية أو العملية التي لا يتوصل فيها إلى حل يقيني ".<sup>2</sup>

وعرفت المشكلة أيضا بأنها " الفراغ المطلوب ملؤه بين ما نعرفه وما نرغب في معرفته، ويتم القيام بإجراء البحث من أجل ردم هذه الفجوة ".<sup>3</sup>

### ج- المفهوم الإجرائي:

المشكلة هي حالة أو موقف من عدم الرضا، وشعور العامل بوجود عائق، لا بد من تجاوزها لتحقيق أهداف المؤسسة فهي تنشأ من عدة أسباب، كما تختلف من حيث نوعها ودرجة حدتها وتأثيرها.

### 2- مفهوم المشكلة الاجتماعية:

#### أ- اصطلاحا:

يعرف محمد عاطف غيث المشكلة الاجتماعية على أنها " موقف يؤثر في عدد من الأفراد، بحيث يعتقدون أو يعتقد الأفراد الآخرون في المجتمع بأن هذا الموقف هو مصدر الصعوبات والمساوئ ".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> هدى محمد السبيعي: المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلط، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية العلوم الاجتماعية، المملكة السعودية، 2010، ص 11.

<sup>2</sup> <https://ar.wikipedia.org/wiki>, 24/02/2019, 12:30.

<sup>3</sup> فضيل دليو وآخرون: البحث في الاتصال عناصر المنهجية، جامعة منتوري، قسنطينة (الجزائر)، ط1، 2009، ص 129.

<sup>4</sup> محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، دط، 2006، ص 399.

كما تعرف شادية علي القناوي المشكلة الاجتماعية على أنها " تعبير عن انتشار أنماط سلوكية سلبية ضارة بالمجتمع، وتتعارض مع ما ينبغي أن يكون عليه الواقع المجتمعي، ولها أسباب اجتماعية دفعت إلى ظهورها وانتشارها، وتسعى الجماعات الاجتماعية إلى الحد منها ومن آثارها الضارة ".<sup>1</sup>

ويعرف "Roberston" المشكلة الاجتماعية بأنها " تمثل فجوة غير مرغوبة بين المثاليات الاجتماعية المرغوبة والوقائع الاجتماعية الكائنة ".<sup>2</sup>

كما يعرف "Poplin" المشكلة الاجتماعية على أنها "نمط من السلوك يشكل تهديدا للجماعات والمؤسسات التي يتكون منها المجتمع ".<sup>3</sup>

وتعرف كذلك بأنها " الأفعال أو الحالات الفردية أو المجتمعية التي تخالف القيم والأعراف السائدة والتي تحدث ضررا نفسيا أو ماديا على أفراد المجتمع أو فئة من فئاته ".<sup>4</sup>

كما يعرف توفيق يوسف الداود المشكلة الاجتماعية بأنها " موقف أو حالة في المجتمع اعتبرت خطيرة وغير مرغوب فيها من قبل المجتمع ككل، وهي تركز على قيم اجتماعية ويعتقد بإمكانية تحسينها أو علاجها ".<sup>5</sup>

ويعرف أيضا محمد سعيد فرج المشكلة الاجتماعية بأنها " خلل في بعض جوانب أو شؤون المجتمع يشعر به الأفراد ويقدررون خطورته ".<sup>6</sup>

<sup>1</sup> شادية علي القناوي: سوسيولوجيا المشكلات الاجتماعية وأزمة علم الاجتماع المعاصر، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، 2000، ص 32.

<sup>2</sup> نادية حسن أبو سكينه، منال عبد الرحمان خضر: العلاقات والمشكلات الأسرية، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان (الأردن)، ط1، 2011، ص 176.

<sup>3</sup> محمد محمود الجوهري، عدلي محمود السمري: المشكلات الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2010، ص 21.

<sup>4</sup> أحمد العموش، حمود العليمات: المشكلات الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، الاسكندرية (مصر)، ط1، 2009، ص 7.

<sup>5</sup> توفيق يوسف الداود: المدخل إلى علم الاجتماع، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2016، ص25.

<sup>6</sup> محمد سعيد فرج: مقدمة في علم الاجتماع، نور الإسلام للطباعة والنشر، القاهرة (مصر)، ط1، 1990، ص 229.

ويعرف المفكر " فرانك " " Frank" المشكلة الاجتماعية على أنها " صعوبة أو تصرف سيئ لعدد كبير من الناس يرغبون في إزالته أو إصلاحه والذي يتطلب اكتشاف الوسيلة الكفيلة بهذا الحل أو الإصلاح".<sup>1</sup>

ويعرف أحمد زكي بدوي المشكلة الاجتماعية أيضا " أنها المفارقات ما بين المستويات المرغوبة والظروف الواقعية".<sup>2</sup>

### ب- المفهوم الإجرائي:

المشكلة الاجتماعية هي جملة الوضعيات والمواقف الصعبة التي يعيشها أو يمكن أن يواجهها العمال، ويمكن أن تكون مشكلات مادية أو أسرية أو مهنية من شأنها إعاقة مسار عمله، تقتضي الاهتمام والتدخل وإيجاد الحلول.

### 3- مفهوم التغيب:

أ- لغة: من فعل غاب أي اختفى عن الأنظار.<sup>3</sup>

### ب- اصطلاحا:

يعرف محمود إسلام الفار التغيب بأنه " عدم تواجد العامل في عمله في الوقت الذي يتعين عليه طبقا لجدول الإنتاج أن يكون موجودا".<sup>4</sup>

ويعرف حسب معجم العلوم الاجتماعية بأنه " ظاهرة التغيب تساوي معدل غياب القوة العاملة المحددة خلال فترة من الزمن، ويمكن دراسة ظاهرة التغيب على مستويات محددة مثل دراسة القوى العاملة في مجتمع بأسره، أو دراسة العاملين في مجتمع معين".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> بهاء الدين خليل تركية: مشكلات اجتماعية معاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2015، ص 25.

<sup>2</sup> أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (إنجليزي، فرنسي، عربي)، مكتبة لبنان، بيروت، دط، دس، ص 393.

<sup>3</sup> المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية: <https://hrdiscussion.com> , 14/02/2019 , 14 :30

<sup>4</sup> محمود إسلام الفار: معجم علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة (مصر)، ط1، 1987، ص 17، 18.

<sup>5</sup> محمد عبد الرحمن وآخرون: المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي (عربي- إنجليزي - فرنسي)، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ط1، 2013، ص02.

وعرف سار جنت فلورنس التغيب بأنه " الوقت الضائع في المنشأة الصناعية بسبب تغيب العاملين، هذا التغيب الذي يمكن اجتنابه، أو بسبب تغييبهم الذي لا يمكن تلاقيه، ولا يدخل التغيب (الوقت الضائع) بسبب إضراب العمال أو بسبب إغلاق المؤسسة أو بسبب التأخر لمدة تصل إلى ساعة أو ساعتين " <sup>1</sup>.

كما عرفه وليام نولوند بأنه " الشكل العام للفاقد البشري ويعني القصور من جانب العمال في الحضور في الوقت الذي هو من المفروض أن يكون العمال في العمل " <sup>2</sup>.

ويعرف بشير عباس العلاق التغيب بأنه " عدم الحضور إلى العمل بصورة منتظمة وبدون عذر أو داع ويعبر عنه غالباً بنسبة مئوية " <sup>3</sup>.

ويعرف خالد حامد التغيب بأنه " عدم حضور العامل لممارسة عمله في الوقت المحدد " <sup>4</sup>

ويعرف أيضاً ناصر قاسيمي التغيب بأنه " حالة عدم الحضور إلى العمل بطريقة إرادية أو غير إرادية وتعتبر كثرة الغيابات المبررة أو غير المبررة أحد أهم مؤشرات الاتصال الضعيف وعدم رضا العاملين عن بيئة العمل وظروف العمل وعلاقات العمل السائدة، ويقاس التغيب بعدد الساعات الضائعة في فترة محددة " <sup>5</sup>.

كما يعرف فرج عبد القادر طه " التغيب عن العمل لدى بعض العمال نوعاً من الهروب وإنكار الحقيقة، فقد يحمي العامل نفسه من موقف الانعصاب عن طريق الهروب من موقف العمل " <sup>6</sup>.

<sup>1</sup> عبد المنعم عبد الحي : علم الاجتماع الصناعي المصنع ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي، الإسكندرية (مصر)، دط، 1984، ص 102.

<sup>2</sup> محمود ملحم : التغيب عن العمل وأثره على الإنتاجية، مجلة الأنباء، الكويت، 2012 .  
www.alanba.com,25/02/2019,14:30.

<sup>3</sup> بشير عباس العلاق: المعجم الشامل للمصطلحات، الدار الجامعية، لبنان، ط1، دس، ص10.

<sup>4</sup> خالد حامد: نزاعات العمل في ظل التحولات السوسيواقتصادية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2011، ص34.

<sup>5</sup> ناصر قاسيمي : دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2011، ص40.

<sup>6</sup> فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعي في التنظيم، دار النهضة العربية، القاهرة (مصر)، دط، 1978، ص102.



ويعرف **حنفي علي** التغيب على أنه " ظاهرة تدل على عدم تواجد العامل في العمل رغم جدولة العمل على أساس وجوده ".<sup>1</sup>

أما تعريف **سفير ناجي** " فهو يقصد بالتغيبية الظاهرة التي يشكلها غياب العامل عن مكان عمله في الوقت الذي يفترض فيه وجوده فيه بصفة طبيعية لتأدية المهمة الموكلة له في إطار عملية الإنتاج".<sup>2</sup>

#### ج- المفهوم الإجرائي:

التغيب هو عدم حضور العامل إلى منصب عمله في الوقت الذي يجب أن يكون فيه لأسباب إرادية أو غير إرادية.

#### 4- مفهوم العمال:

##### أ- اصطلاحاً:

عرفه **معجم المصطلحات الاجتماعية** على أنه " كل ذكر أو أنثى يؤدي أعمالاً يدوية أو غير يدوية ويعمل لقاء أجر في خدمة صاحب عمل وتحت سلطته أو إشرافه ".<sup>3</sup>

ويعرف أيضاً على أنه " كل ذكر أو أنثى يؤدي عملاً مقابل أجر ويكون تابع لصاحب العمل وتحت إمرته ويشمل الأحداث ومن كان قيد التجربة والتأهيل ".<sup>4</sup>

#### ب- المفهوم الإجرائي:

العمال هم مجموعة من الأفراد يؤدون مهام وأعمال داخل المنظمة تربطهم عقود قانونية مكتوبة للقيام بوظائفهم المحددة داخل التنظيم بقابل أجر مادي.

<sup>1</sup> حنفي علي : الحوانب النظرية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، دط، 2008، ص 129.

<sup>2</sup> <https://hrdiscussion.com/hr9737.html>. 26/02/2019, 14:30 .

<sup>3</sup> أحمد زكي بدوي، مرجع سابق، ص 239.

<sup>4</sup> نداء محمد الصوص : السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2008، ص 121.

5- مفهوم المؤسسة:

أ - اصطلاحا:

تعرف المؤسسة بأنها " شخص اعتباري ينشأ بتخصيص مال مدة غير معينة لعمل ذي صفة إنسانية أو علمية أو اقتصادية دون قصد إلى أي ربح مادي ".<sup>1</sup>

كما تعرف أيضا أنها " مجموعة من الأشخاص مندمجين في وحدة اقتصادية أو اجتماعية قانونية لتحقيق هدف مشترك من خلال تجميع الموارد المادية والبشرية الضرورية لذلك واستغلالها استغلالا عقليا".<sup>2</sup>

ويعرف ناصر دادي عدوان كذلك المؤسسة بأنها "مجموعة من الأفراد مجتمعين مع بعضهم البعض لحل المشكلات معتمدين على بعضهم في الحل، لتحقيق أهداف شخصية وجماعية".<sup>3</sup>

ويعرفها عمر صخري بأنها " الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق الإنتاج الاقتصادي ".<sup>4</sup>

ويعرفها نوري منير بأنها " عبارة عن نظام مستقل أنشأ من أجل غايات معينة ومحددة حسب طبيعة المؤسسة، تدير من طرف مجموعة بشرية منظمة ".<sup>5</sup>

ب- المفهوم الإجرائي :

مؤسسة الكاتمية للفلين هي مؤسسة اقتصادية تقدم الخدمات وتعمل في إنتاج الفلين وتوزيعه، توجد في حيز جغرافي محدد ويضم تجمع بشري يهدف إلى تحقيق غايات وطموحات فردية وجماعية للمحافظة على استقرار المؤسسة واستمرارها.

<sup>1</sup> أحمد زكي بدوي : مرجع سابق، ص86.

<sup>2</sup> ناصر قاسيمي : مرجع سابق، ص120.

<sup>3</sup> ناصر دادي عدوان : إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي (دراسة نظرية وتطبيقية )، دار المحمدية، الجزائر، دط، دس، ص31.

<sup>4</sup> عمر صخري : اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2003، ص24.

<sup>5</sup> نوري منير : تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، دس، 2010، ص 12 .

## سابعا: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع "المشكلات الاجتماعية" و"تغيب العمال"، وتناولته من زوايا مختلفة وقد تنوعت هذه الدراسات بين الجزائرية والعربية، وسوف نستعرض في هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة، وقد حاولنا في دراستنا هذه التطرق إلى بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع دراستنا.

### 1 - الدراسات الجزائرية:

#### أ- دراسة يزيد عباسي:

هي دراسة قام بها الباحث يزيد عباسي تحت عنوان **مشكلات الشباب الاجتماعية في ضوء التغيرات الاجتماعية الراهنة في الجزائر**، دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة "القطب الجامعي تاسوست" - جيجل - 2015-2016.

وقد جاء التساؤل الرئيسي كالتالي:

ما هي حدود الارتباطات القائمة بين المتغيرات الاجتماعية الراهنة ومشكلات الشباب في المجتمع الجزائري؟

وقد اعتمدت الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

- المتغيرات الاجتماعية الراهنة التي يمر بها المجتمع الجزائري علاقة وطيدة بالمشكلات التي يواجهها الشباب الجزائري؟

وقد اندرجت تحتها فرضيات فرعية وهي :

- أثرت التحولات في البناء الأسري إلى حد كبير في زيادة مشكلات الشباب على المستوى الأسري.

- ساهمت التحولات الاقتصادية والسياسية التي يعرفها المجتمع الجزائري في استمرارية بعض مشكلات الشباب وظهور مشكلات لم تكن مألوفة من قبل.

- أثر الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات في ظهور مشكلات لم تكن مألوفة لدى الشباب من قبل.
- يمكن تفعيل دور الشباب في تحقيق التنمية الشاملة بتجسيد محددات التمكين الاجتماعي لهم.
- كما تتضح أهمية هذه الدراسة لأهمية متغيري الدراسة مشكلات الشباب الاجتماعية والتغيرات الاجتماعية الراهنة في المجتمع الجزائري، فكلا المتغيرين على درجة من الأهمية النظرية والإمبريقية .
- ومن الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة كشف آثار وانعكاسات التغيرات الاجتماعية الراهنة التي يمر بها المجتمع الجزائري على واقع مشكلات الشباب ذات الأبعاد المختلفة.
- حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، أما بالنسبة لأداة الدراسة فقد تم تصميم استمارة بحث مكونة من 176 عبارة موزعة على أربعة محاور حسب فرضيات الدراسة.
- أما العينة فهي عشوائية المقدر ب 372 مفردة فتم أخذها من مجتمع بحث مكون من 12290 شاب وشابة جامعية من جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-.

وقد توصل إلى نتائج نوجزها في:

- هناك تحول في اتجاهات الشباب نحو الحياة الأسرية خاصة ذات الحجم الكبير، حيث أن نسبة معتبرة لديها ميل نحو السكن مع الأسرة الصغيرة أو كأفراد منفردين.
- هناك ميل نحو الاستقلالية للشباب بالنظر إلى الأنماط التقليدية في تحصيل الموارد المالية، حيث أن فئة معتبرة من الباحثين تعتمد على ذاتها في تدبير الأمور المالية.
- تبقى مشكلة البطالة بأبعادها المختلفة المشكلة التي يتوقع أن يعاني منها الشباب بعد تخرجهم، وهناك من يرجع مواصلتهم للتعليم هروبا من البطالة في السنوات الأخيرة، ارتفاع معدلات الانحراف والجريمة في أوساط الشباب، ضعف درجة الولاء والانتماء الوطنية للشباب إلى اعتبار الوطن جغرافيا دون هوية أو تاريخ، ضعف مستوى المسؤولية الشخصية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> يزيد عباسي : مشكلات الشباب الاجتماعية في ضوء التغيرات الاجتماعية الراهنة في الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع والتنمية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015-2016.

ب- دراسة بليط عبد الله:

هي دراسة قام بها الباحث عبد الله بليط تحت عنوان **التغيب الصناعي** دراسة سوسولوجية لظاهرة التغيب في المؤسسة الصناعية الجزائرية بمؤسسة الخزف الصحي للشرق -وحدة الميلية- جيجل- 2001-2002.

وقد جاء التساؤل الرئيسي عن ماهية ظاهرة التغيب في الصناعة الجزائرية؟ وما هي مسبباتها، وما هي الأشكال التي يمكن أن تظهر بها.

وقد انطلق الباحث في دراسته من الفرضيات التالية:

- تلعب الفوارق الشخصية دورا كبيرا في تكوين الدافع لدى العمال للتغيب عن العمل، وتم اختيار المؤشرات التالية لأجل التحقق من هذا الافتراض : الجنس- السن- المسؤولية الأسرية- مستوى التكوين والتعليم- الأقدمية في العمل- بعد المسافة عن مكان العمل ووسيلة النقل.

- تؤثر العوامل التنظيمية في المؤسسة على انتظام العمال وتدفعهم للنفور منه وقد تم اختيار المؤشرات التالية من أجل التحقق من هذا الفرض : الظروف الفيزيائية- نوعية العمل- العلاقات الأفقية والعمودية- النقابة- النظام الزمني- نظام الحوافز.

- تلعب العوامل الخارجية دورا كبيرا في تحديد إتجاه العمال نحو ترك مناصب عملهم، وقد تم اعتماد المؤشرات التالية من أجل التحقق من هذا الفرض : الاستقرار العائلي- الوضعية الاجتماعية السائدة- الخدمة الاجتماعية.

- يتحدد الشكل الذي يظهر عليه تغيب العمال عن المؤسسة وفقا لنتيجة الموازنة (عملية التوفيق) التي يجريها هؤلاء بين ضرورة أو قصرية التغيب والحق فيه، وبصياغة أخرى يتغيب العامل لقوة الأسباب التي تدفعه، ووفقا لتوقعاته عن القانون ورد فعل المسؤولين ولأجل الإحاطة بهذا الغرض وقد اختار المؤشرات التالية:

- نظرة القانون الداخلي للتغيب وأشكاله المختلفة.

- نظرة الإدارة وتطبيقاتها للقانون.
- نظرة العامل حسب موقعه في العمل.
- وقد استعان بالمنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتصنيفها وتبويبها، ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة كيفية التحكم في هذه العوامل، بمعنى أنه يستجيب لأهداف الدراسة.
- وقد اعتمد على الأدوات المنهجية التالية :
- الملاحظة البسيطة.
- المقابلة غير الرسمية (غير المقننة).
- الوثائق.
- المقابلة الرسمية المقننة.
- الاستمارة.
- وقد استعان بالعينة الطبقيّة العشوائية، والمتمثلة في 103 فرد ثم أخذها من مجتمع بحث مكون من 412.
- وقد توصل إلى نتائج نوجزها في:
- مؤشر النقل وبعد المسافة لم يظهر علاقة قوية بتغيب العمال، أما بقية المؤشرات فقد أظهرت علاقة قوية بتغيب العمال كما وكيفا.
- العمال صغار السن يميلون إلى تكرار التغيب لفترات قصيرة، بينما يتراجع معدل التغيب كلما تقدم سن العامل.
- هناك علاقة قوية بين زيادة حجم المسؤوليات الأسرية وتغيب العمال حيث أن العمال ذوا المسؤوليات المحدودة أقل تغيباً من العمال أصحاب المسؤوليات الكبيرة.
- تأثير الظروف الفيزيائية في انتشار حالة الاستياء والتذمر وتدهور الحالة الصحية للعمال.

- تؤثر العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة تأثيراً إيجابياً على العمال.
- يؤثر نظام الحوافز (المادية والمعنوية) تأثيراً سلبياً على العمال فهو مبعث لاستيائهم.
- العوامل الاجتماعية مؤثرة إلى حد بعيد في دفع العمال إلى اقتطاع أجزاء من وقت العمل.
- توقعات العامل عن ردود أفعال الإدارة أو المسؤولين تبين أن علاقتها قوية وحاسمة في تلون وتنوع الأشكال التي تظهر عليها ظاهرة التغيب.<sup>1</sup>

## 2 - الدراسات العربية:

### أ- دراسة هدى محمد السبيعي:

هي دراسة قامت بها الباحثة هدى محمد السبيعي تحت عنوان **المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلط**، وهو بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع- السعودية - سنة 2010.

تناولت هذه الدراسة مشكلات عمل المرأة السعودية في بيئة العمل المختلط يمكن تعميمها إلى حد كبير على مجالات العمل المختلط في مؤسسات العمل كافة، وفي مناطق المملكة جميعها، وهو ما يؤكد وجود مشكلة حقيقية حرية بالدراسة وبالبحث عن حل لها.

وقد جاء التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي:

ما المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلط؟

ويتفرع التساؤل الرئيسي إلى تساؤلات فرعية وهي:

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

<sup>1</sup> عبد الله بليط : التغيب الصناعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2001-2002.

- هل هناك تأثير لنوع المؤسسة (حكومية أم أهلية) التي تعمل فيها المرأة بماهية المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة؟

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

حيث تتضح أهمية هذه الدراسة بتركيزها على مشكلة عمل المرأة السعودية في بيئة العمل المختلط، كما تأمل الباحثة بما ستقضي إليه من نتائج.

كما أن الهدف الأساس من هذا البحث هو التوصل إلى تحديد المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلط.

حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بطريقة المسح الاجتماعي للكشف عن المشكلات الاجتماعية التي تواجهها المرأة في بيئة العمل المختلطة وكذلك أثر هذه المشكلات على مشاركة المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة على مشاركتها في خطط التنمية المجتمعية وأثر الاختلاط على إنجازها.

اختارت الباحثة عينة عشوائية بنسبة لا تقل عن (15%) من النساء العاملات في كل مؤسسة من المؤسسات التي يوجد فيها بيئة عمل مختلطة من مجتمع البحث حيث بلغ عددهن 126 واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي كالآتي:

- توصلت الدراسة إلى وجود مشكلات تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة ومن أكثرها نجد:

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

- انتشار ظاهرة الوشاية بين العاملات في بيئة العمل المختلطة.

- ضعف العلاقات الاجتماعية بين النساء العاملات في بيئة العمل المختلطة.

- ارتفاع درجة النقد الذاتي بين النساء العاملات خارج مجال العمل.

- الاختلاط في بيئة العمل يؤدي إلى التقليل من الثقافة المهنية لدى النساء العاملات.



- كما توصلت الدراسة إلى وجود دلالة للمتغيرات الشخصية والاجتماعية للمرأة العاملة على آرائها في ماهية 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 البيئة المختلطة يؤدي إلى ضعف إنجاز النساء العاملات في بيئة العمل المختلطة، وهناك علاقة عكسية بين الدخل الشهري للأسرة، وبين رأيهن في أن العمل في البيئة المختلطة يؤدي إلى ضعف إنجاز النساء العاملات في بيئة العمل المختلطة، وهناك علاقة طردية بين عمر المبحوثات وبين رأيهن في أن العمل في بيئة العمل المختلطة يؤدي إلى ضعف حماس النساء العاملات تجاه العمل في بيئة العمل المختلطة.

بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية بين مكان ميلاد المبحوثات وعدد أفراد أسرهن ومكان عملهن وبين رأيهن في أن العمل في البيئة المختلطة يؤدي إلى ازدياد تحقيق الإنجازات في بيئة العمل المختلطة.

وهناك علاقة عكسية بين التخصص العلمي للمبحوثات، وبين رأيهن في أن العمل في البيئة المختلطة يؤدي إلى ازدياد درجة البيروقراطية في العمل في بيئة العمل المختلطة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود دلالة لنوع المؤسسة (حكومية أم أهلية) التي تعمل فيها المرأة على بعض آرائها في ماهية المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة، حيث أوضحت النتائج وجود علاقة عكسية بين نوع المؤسسة وبين آرائهن.<sup>1</sup>

### ب- دراسة طلعت إبراهيم لطفي:

عنوان الدراسة **تغيب العمال في المجال الصناعي في المؤسسات الصناعية المختلفة الموجودة في مدينة الرياض - السعودية - 1984.**

وقد جاءت التساؤلات الرئيسية لهذه الدراسة كالتالي :

- ما هي العوامل الاجتماعية وغير الاجتماعية المؤدية إلى التغيب عن العمل؟

<sup>1</sup> هدى محمد السبيعي : المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلط، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، السعودية ، 2010.

- ما هي الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى التغيب بالنسبة لغيرها من العوامل غير الاجتماعية المؤدية إلى التغيب؟

- ما الأهمية النسبية لعوامل التغيب المرتبطة بالتنظيم الاجتماعي للمصنع بالنسبة لغيرها من عوامل التغيب المرتبطة بالمجتمع؟

- هل يؤدي سوء التنظيم الاجتماعي للمصنع إلى ظهور مشكلة التغيب عن العمل؟

- هل يؤدي تفكك البناء الاجتماعي للمجتمع إلى ظهور مشكلة التغيب عن العمل؟

وقد اعتمدت الدراسة على الفرضيات التالية :

- تزداد الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى التغيب عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل غير الاجتماعية المؤدية إلى التغيب.

- يؤدي عدم الأداء الجيد للوظيفة الاجتماعية للمصنع إلى حدوث مشكلة التغيب عن العمل.

- يؤدي تفكك البناء الاجتماعي للمجتمع إلى ظهور مشكلة التغيب عن العمل.

كما اعتمد الباحث على المنهج التجريبي واستعان بالأساليب الإحصائية المختلفة (المتوسطات الحسابية، واختبارات الدلالة الإحصائية).

تتضمن عينة الدراسة (476 عاملاً) موزعين على مجموعتين من العمال، أحدهما هي المجموعة التجريبية، والأخرى هي المجموعة الضابطة، وهما مجموعتان متساويتان في العدد من العمال، وتتكون كل منهما من 238 عاملاً، وقد استعان بالاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية اللازمة، بالإضافة إلى أسلوب تحليل الوثائق والسجلات.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج هي:

- بالنسبة لعوامل التغيب الموجودة في مدينة الرياض:

توصل إلى أن العمال الصناعيين العاملين داخل المؤسسات الصناعية قد تغيبوا عن العمل 893 يوماً خلال 487 مرة من مرات تغيبهم عن العمل.

واتضح أن مشكلة التغيب عن العمل تحدث نتيجة عوامل متداخلة اجتماعية وغير اجتماعية، إضافة إلى العوامل الشخصية والعوامل المرتبطة بالمجتمع.

### - عوامل التغيب المرتبطة بالتنظيم الاجتماعي للمصنع:

توصلت الدراسة إلى أن العمل على الأداء الجيد للوظيفة الاجتماعية للمصنع، يؤدي إلى انخفاض معدل تغيب العمال عن العمل.

وقد أيدت نتائج الدراسة صحة الفروض التالية :

- كلما انخفضت المكانة المهنية للعامل، زاد تغيب عن العمل.
- يؤدي عدم رضا العامل عن عمله، إلى تغيب عن العمل.
- يؤدي تعرض العامل لمشكلات العمل المختلفة إلى تغيبه عن العمل.
- يؤدي عدم اهتمام المشرف بجل مشكلات العامل الشخصية إلى تغيبه عن العمل.

### - عوامل التغيب المرتبطة بالمجتمع:

اتضح من الدراسة أن مشكلة التغيب عن العمل قد ترجع إلى بعض عوامل التنكك في البناء الاجتماعي للمجتمع.

وقد أيدت نتائج الدراسة صحة الفروض التالية :

- لا توجد علاقة بين الحالة الزوجية للعامل وبين تغيبه عن العمل.
- تؤدي كثرة الالتزامات الأسرية والعائلية إلى تغيب العامل عن عمله.
- تؤدي مشكلات السكن وظروف الإقامة إلى تغيب العامل عن عمله.
- يؤدي عدم كفاية الدخل للاحتياجات الضرورية للأسرة إلى تغيب العامل عن عمله.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لظفي : تغيب العمال في المجال الصناعي، قسم الدراسات الاجتماعية، السعودية، 1984.

- الدراسات الأجنبية:

أ- دراسة سوشيلا سنجهاال:

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة فحص العلاقة بين التغيب وشعور العمال بعدم إحرار التقدير المناسب في العمل، وقد أجريت هذه الدراسة في مصنع تابع للقطاع الخاص في شمال الهند، يتميز تنظيمه بتعدد أنماط المشاركة العمالية في اتخاذ القرار، واختار الباحث لأجل الإلمام بالموضوع مجموعة من المؤشرات تتمثل في:

- اندماج العامل في جماعة العمل.

- السن.

- القلق.

- نمط العلاقات السائدة بين الأفراد.

- قيمة ومصادر الدخل وعدد الأفراد الذين يعولهم العامل.

- الرغبة في العمل.

- الاتصال والتضامن الجماعي بين الأفراد.

- المشاركة في الأنشطة النقابية.

- وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على عينة طبقية عشوائية (حسب مشاركة العمال في الأنشطة التنظيمية)، واستعمل لأجل ذلك أدوات علمية تمثلت في الاستبيان والسجلات الشخصية، والمجلات الرسمية داخل المصنع، وتوصلت الدراسة إلى نتائج نوجزها فيما يلي:

يرتفع معدل الغياب عند العمال الذين لا يشاركون في الأنشطة داخل المنظمة كنتيجة للتهميش الذي يعانونه، في حين ينخفض معدله عند العمال المشاركين، لكونهم يحققون من خلال مشاركتهم درجة عالية من الرضا والتقدير.

- يرتبط معدل التغيب سلبيا بمتغيرات السن، الدخل... الخ.
- يرتبط معدل التغيب إيجابيا بالالتزامات الأسرية وعدد الأفراد الذين يعولهم العامل.
- هناك علاقة طردية بين القلق والتغيب.
- يرتبط معدل الغياب طرديا مع وجود مصادر أخرى للدخل (تغيب العمال إراديا للقيام بأعمال أخرى).
- يرتبط التغيب عكسيا بالتصور والإحساس الشخصي، والاتصالات بين الأفراد.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> عبد الله بليط: مرجع سابق، ص ص 12، 13.

### خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم عرض موضوع الدراسة حيث تم فيه تشخيص مشكلة الدراسة حول موضوع المشكلات وعلاقتها بتغيب العمال مع ذكر مبررات اختيار الموضوع وإبراز قيمته العلمية والعملية لموضوع الدراسة بالاعتماد على مجموعة من المفاهيم، وذلك من خلال اكتساب العديد من مصادر الحصول على المعلومات والبيانات والتي وضحت لنا رأى وتوجهات مختلفة حول الموضوع تكون سندا مهما لنا فيما تبقى لنا من مراحل البحث العلمي.

## الفصل الثاني: المقاربات النظرية للدراسة

### تمهيد

#### أولاً: النظريات الكلاسيكية

- 1- نظرية الإدارة العلمية " فريديريك تايلور".
- 2- نظرية المبادئ الإدارية "هنري فايول".
- 3- النظرية الماركسية "كارل ماركس".
- 4- النظرية البنائية الوظيفية.

#### ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية

- 1- مدرسة العلاقات الإنسانية "التون مايو".
- 2- نظرية الحاجات "أبراهام ماسلو".
- 3- نظرية X و Y "دوغلاس وماكريجور".

#### ثالثاً: النظريات الحديثة

- 1- نظرية اتخاذ القرارات " مارش سايمون".
- 2- نظرية العاملين " فريديريك هيزبرغ".
- 3- نظرية العدالة " أدمز".

#### خلاصة الفصل

### تمهيد

تعتبر المشكلات الاجتماعية وتغيب العمال من القضايا الهامة التي أولتها الدراسات السوسيولوجية عناية كبيرة لذلك فقد تعددت الدراسات والنظريات التي تناولت هذين المتغيرين وبتعدد المنطلقات الإيديولوجية للباحثين وتعدد التصنيفات النظرية وبالنظر إلى هذا التعدد سنحاول في هذا الفصل عرض المساهمات النظرية لهذا الموضوع.



## أولاً: النظريات الكلاسيكية

### 1- نظرية الإدارة العلمية "فريدريك تايلور":

اقتترنت حركة الإدارة العلمية باسم المهندس "فريدريك تايلور"، إذ أنه قام ببناء إطار فلسفي جديد اختلف من حيث الأساليب المستخدمة في التنظيم، والرقابة، معتمداً على الأساليب العلمية في دراسة الوقت والحركة وتقوم افتراضات تايلور على ضرورة اعتماد الأسس العلمية في دراسة الوقت والحركة، وتهيئة الظروف المادية والتنظيمية لكي يقوم العامل بإنجاز عمله بأعلى كفاءة وبأقل كلفة مادية ممكنة.<sup>1</sup>

ويمكن تحديد أهم الافتراضات التي اعتمدها على النحو التالي :

أ- النظر للعامل بما يشبه الآلة الإنتاجية، يستجيب لرغبات السلطة التي تشرف عليه فيقبل بالتوجيه وبما يطلب منه تنفيذه بصيغته الفردية بعيداً عن آثار الجماعة.

ب- يعد الأجر المادي المدفوع للعامل دافعاً رئيسياً لتحسين كفاءة الأداء، حيث كلما قامت المنظمة بدفع أجر أعلى وحوافز مادية أكثر كلما ضاعف العامل جهده في إنجاز الفعاليات الإنتاجية المناطة به.

ج- تحديد نطاق الإشراف أي عدد المرؤوسين للرئيس الواحد، بعدد قليل منهم بغية تحقيق الكفاءة العالية في الرقابة والأداء.<sup>2</sup>

### - النقد الموجه للنظرية:

نظرية الإدارة العلمية أغفلت النظرة الإنسانية للعامل وحاجاته النفسية والاجتماعية واعتباره مجرد مخلوق اقتصادي لا يفكر إلا في زيادة دخله المادي، ومعاملته على أساس ذلك.

<sup>1</sup> محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط3، 2006، ص52.

<sup>2</sup> خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط5، 2014، ص59.

- فصل عملية التخطيط عن التنفيذ، الأمر الذي أبعث التخطيط عن واقع العمل، مثلما قلل من أهمية اقتراحات العاملين وآراءهم، وهو ما يترتب عليه تدني شعورهم بالانتماء وحماسهم لتبني الأفكار الجديدة.

- اهتمامها بما يجري من عمليات داخل المؤسسة وإغفالها البيئة الاجتماعية الخارجية وخاصة نقابات العمال، الأمر الذي يعيق فهم وتفسير سلوك العاملين داخل المؤسسة وبالتالي القدرة على التأثير فيه.<sup>1</sup>

## 2- نظرية المبادئ الإدارية "هنري فايول":

إن أهم ما يميز هذه النظرية هو السعي للوصول إلى مبادئ إدارية على المستوى النظري لتكون الأساس لعمليات التنظيم والتصميم الإداري، وقد جاء دعواتها من بلدان مختلفة، حيث أن "هنري فايول" فرنسي، و"ليندال إيرويك" و"لوثرجوليك" بريطانيان، و"موني" و"رايلي" أمريكيان، ولكن ما يجمعهم في مدرسة واحدة هو أنهم كانوا جميعاً معنيين بالوصول إلى مبادئ إدارية عالمية تحكم التنظيم وفي مختلف البيئات.<sup>2</sup>

حيث حاول "هنري فايول" إبراز أهمية المدخل العلمي في حل مشكلات الإدارة، حيث ركز على تنمية وتطوير المفاهيم الإدارية، وقد حدد "فايول" ستة أنشطة اعتقد أنها تمارس في مختلف المنظمات وهي: الأنشطة الفنية، والتجارية، والمالية، والأمن، والأنشطة المحاسبية والإدارية.<sup>3</sup>

كما تقتض هذه النظرية أن السيطرة على السلوك الإنساني تتأتى من خلال وضع ضوابط محددة للأداء، ومن خلال العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، ولقد لاحظ "فايول" أن الإدارة عمل شيء مشترك بين جميع النشاطات الإنسانية.<sup>4</sup>

حيث حدد "فايول" أربعة عشر مبدأ اعتبر أن تطبيقها أساساً مهماً لزيادة الإنتاج وإتقانه وهذه المبادئ هي:

<sup>1</sup> أسامة خيرى: الإدارة العامة، دار الزاوية للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2013، ص51.

<sup>2</sup> محمد قاسم القريوتي: مرجع سابق، ص63.

<sup>3</sup> عبد العزيز صالح بن حبتور: أصول ومبادئ الإدارة العامة، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2000، ص42.

<sup>4</sup> محمد سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط3، 2005، ص40.

- أ- تقسيم العمل على أساس التخصص واعتبار ذلك آلية لازمة لزيادة الإنتاج وإتقانه.
- ب- توازن السلطات مع المسؤوليات وعدم الإخلال بهذا التوازن.
- ج- الانضباط والالتزام مما يعني احترام الموظفين للقواعد والتعليمات.
- د- وحدة الأوامر ويعني ذلك أن يكون هناك مدير واحد مسؤول عن توجيه النشاطات التنظيمية التي تخدم هدفا واحدا.
- هـ- أولوية مصلحة العامل على المصالح الفردية.
- و- ضرورة دفع أجور عادلة للعاملين.
- ز- إتباع درجة مناسبة من المركزية واللامركزية.
- ح- التسلسل الرئاسي بما يضمن ربط كل مستوى إداري بمستوى إداري أعلى.
- ط- التمسك بالنظام كأساس للعمل والتعامل مع الناس.
- ي- ضرورة الاستقرار الوظيفي للعاملين من خلال التخطيط للقوى العاملة.
- ك- تشجيع المبادرة الفردية.
- ل- تشجيع روح الفريق.
- م- المساواة.
- ن- ثبات العاملين: ويشير "فايول" إلى خطورة ارتفاع معدل تنسبب العاملين من المنشأة.<sup>1</sup>

### - النقد الموجه للنظرية:

يختلف أصحاب الاتجاهات الإدارية الحديثة مع مبادئ وأفكار "فايول" ولا سيما عند تقسيمه لأعمال الإنتاج واعتبارها أعمال فنية ثم تناول بعد ذلك الأعمال التجارية والمالية وغيرها، كما تم نقد

<sup>1</sup> محمد قاسم الفريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط4، 2010، ص ص78، 79.

"فايول" من حيث عملية التنسيق وتحقيق التعاون بين الأفراد أو العاملين في المؤسسة سواء أكانوا من الفئات العمالية أو الإدارية العليا، ولا سيما عملية إصدار الأوامر وتنفيذها تطلب نوع من الضبط والسيطرة، ولذا يتعذر تحقيق التنسيق والتعاون بصورة شاملة في كل من الأحوال أو داخل الوحدات الإنتاجية الفرعية أو العامة.<sup>1</sup>

### 3- النظرية الماركسية "كارل ماركس" :

عرض "كارل ماركس" في كتاباته موضوع الصراع الطبقي في المجتمعات الرأسمالية وأدى به ذلك إلى تناول أنواع التنظيمات المختلفة التي تحقق قدرا كبيرا من النظام وتسيطر عليها كل من أجهزة الدولة والطبقات الحاكمة في المجتمعات الرأسمالية، وهي تقوم باستغلال كافة الشعب، أو ما يعرف بالطبقات العاملة والكادحة، ويساعد ذلك على فهم طبيعة واتجاهات وأهداف التنظيمات.<sup>2</sup>

ويمتد هذا الصراع داخل المنظمات الإدارية بأشكال مختلفة فيكون بين المسيرين وباقي العمال والموظفين ممثلا في الصراع بين إيديولوجية الطبقة الكادحة وإيديولوجية السلطة الحاكمة التي تعمل بشتى الوسائل لتبرير سيطرتها واستحواذها على مختلف المصالح المادية والمعنوية.<sup>3</sup>

حيث يرى ماركس أن كبر حجم التنظيم البيروقراطي وتعقد توجهاته يصبح كابوس على الفرد ولجماعة أعضاء التنظيم وهذا يؤدي إلى مشكلة خطيرة وهي ظاهرة الاغتراب لدى العاملين الذين يشعرون بابتعادهم عن التنظيم الذي يعملون فيه.

فتقسيم العمل الذي يتطور مع التقدم التكنولوجي يقيم فواصل اجتماعية وصناعية بين الإنسان والطبيعة فهو يؤدي إلى اغتراب العامل عن أدواته ووسائله وذلك بسيطرة طبقة معينة على وسائل الإنتاج الأساسية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي (النشأة والتطورات الحديثة)، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ط1، 1999، ص95.

<sup>2</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2004، ص52.

<sup>3</sup> ناصر قاسيمي: سوسيولوجيا المنظمات (دراسات نظرية وإمبيريقية)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2014، ص86.

<sup>4</sup> حسان الجبلاني: التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2008، ص25.

فالموظف والعامل في المنظمة يعمل بجسمه لكنه بعيد عنها بأفكاره ووعيه فالمحيط الخارجي بما يشكله من قوانين يسير عليها وطرق تسيير المنظمات، ومعاملة الرئيس له، وطبيعة عمل الذي ينجزه كلها أشياء تدور حوله لكنها منفصلة عنه بل هو جزء منها في آلة كبيرة تخدم المصالح البورجوازية، وهي حالة الانحراف التي عبر عنها ماركس.<sup>1</sup>

#### - النقد الموجه للنظرية:

إن النظرية الماركسية بصورتها العامة تقترب من الخيال فهي لم تبنى على أسس واقعية، فظاهرة الاغتراب التي أظهرها ماركس باعتبارها مصاحبة للنظام الرأسمالي هي بكل تأكيد موجودة أيضا في المجتمعات الصناعية الشيوعية، ويتنبأ ماركس بظهور المجتمع اللاتطقي، كما أن هناك غموض في النظرية الماركسية لأنه لا يمكن تصور مجتمع بدون جهاز إداري يسير شؤون الناس ويعمل على تسهيل مهامهم وإدارة أعمالهم.<sup>2</sup>

#### 4- النظرية البنائية الوظيفية:

يعتبر الاتجاه البنائي الوظيفي في دراسة التنظيم من أبرز ما كتب في التنظيم المؤسسي في العصر الحديث.

وقد تميزت النظرية البنائية الوظيفية بخصائص نوعية لها أبعادها التحليلية والتصورية القادرة على توضيح طبيعة التداخل بين التنظيمات وقد مثلت تحليلات ماكس فيبر للتنظيمات البيروقراطية وتأثيرها على البناءات التنظيمية والسياسية نقطة الانطلاق بالنسبة للموظفين وخاصة نموذج المثالي للبيروقراطية كما اعتبره كثير من الوظيفيين إطارا تصوريا فكريا قدم الكثير من الإسهامات في تحليلاتهم وأفكارهم وهكذا نجد أن الاتجاه البنائي الوظيفي ركز على دراسة وتحليل التنظيمات نظريا وتطبيقيا.<sup>3</sup>

فقد استخدم الاتجاه البنائي الوظيفي في دراسته للتنظيمات أداة تصورية هامة تمثلت في التوازن الدينامي للأنساق، واعتبروا أن هذا التوازن بدوره يجابه كل التهديدات التي تعترضه ويواجهها.

<sup>1</sup> ناصر قاسمي: سوسيولوجيا المنظمات (دراسات نظرية وإمبيريقية)، مرجع سابق، ص 87.

<sup>2</sup> حسان الجبلاني: مرجع سابق، ص 27.

<sup>3</sup> راجع كعباش: علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة(الجزائر)، دط، 2006، ص 157.

ويعتبر هذا الاتجاه أن التنظيم هو نسق مفتوح يتفاعل مع البيئة باستمرار على اعتبارها مصدرا للموارد التي يحتاجها التنظيم لأداء وظائفه، كما ينطلق هذا الاتجاه من اعتقاد أن النسق الاجتماعي له احتياجاته الجوهرية التي يقوم بإشباعها حتى يستمر ويحافظ على كيانه في انسجام واتساق وتوازن على الدوام.<sup>1</sup>

وهذا المدخل يدين في بروزه إلى بعض جهود العلماء أمثال "ميرتون" و"سلزنيك" و"بارسونز" و"جولدنر" و"كاتز" و"كان" حيث نرى أهم أفكار بعض العلماء:<sup>2</sup>

#### - "تالكوت بارسونز" :

إن أهم شيء أضافه "بارسونز" لنظرية التنظيم، هو تصويره لظاهرة التنظيم على أنها نسق اجتماعي يضم مجموعة من الأنساق الفرعية المختلفة كالجماعات والأقسام والإدارات، وأن التنظيم في حد ذاته ما هو إلا نسقا فرعيا لنسق أكبر وأشمل منه وهو المجتمع.<sup>3</sup>

- وحاول "ميرتون" اختبار نظرية "فيبر" في التنظيم، تلك النظرية التي أكدت الجوانب الرشيدة في التنظيم، وقد ذهب "ميرتون" إلى القول بأن نظرية "فيبر" قد افتقدت بعدا هاما وهو المعوقات الوظيفية.

- كما قدم "سلزنيك" إسهاما في نظرية التنظيم، وذلك من خلال استخدام مفهوم تفويض السلطة وما يترتب عليه من نتائج غير متوقعة، حيث يتخذ هذا التفويض طابعا نظاميا، ويترتب عليه نتائج مباشرة.

والنتيجة الذي خرج بها هذا التصور هي الحاجة إلى تفويض الأنساق الفرعية في التنظيم مزيدا من السلطة.

وبالإضافة إلى ما سبق فقد تبني كل من "كاتز" و"كان" مفهوم النسق المفتوح لكي يكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين التنظيم وبيئته. وينظر أصحاب المدخل البنائي الوظيفي إلى التنظيم على اعتبار أنه نسق مفتوح يتفاعل مع البيئة باستمرار باعتبارها مصدرا للمشكلات التي تواجه التنظيم.<sup>4</sup>

#### - النقد الموجه للنظرية :

<sup>1</sup> رابح كعباش: مرجع سابق، ص 157.

<sup>2</sup> طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، دس، ص 202.

<sup>3</sup> صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة (الجزائر)، دط، 2010، ص 161.

<sup>4</sup> طلعت إبراهيم لطفي: مرجع سابق، ص 203.

- على الرغم من أهمية المدخل البنائي الوظيفي في دراسة التنظيمات، إلا أن هذا المدخل قد تعرض للنقد في بعض جوانبه النظرية :
- أغلب نظرياتها تجاهلت جوانب تنظيمية هامة مثل مشكلة الصراع التنظيمي، وذلك لما كانت تتسم آراءهم بالمحافظة والثبات والاستقرار.
  - كتابات "بارسونز" كانت في مجملها تأملات واستخلاصات مكتبية ذات طابع نظري، لأنه لم يتم بدراسات ميدانية ولم يستخلص نتائج من دراسات إمبريقية.
  - غموض أدواتها التصورية والتحليلية التي لا تساعد على تفسير واقع الظاهرة التنظيمية المركبة.
  - التركيز الشديد على قضية المحافظة على النظام وحمايته وكذلك المحافظة على وضع التنظيمات واستقرارها واستمرارها.
  - التركيز على النظام وعلى أعضاء التنظيم كأعضاء ممثلين وملتزمين بالأدوار المفروضة.
  - تجاهلها بصفة ملفتة للنظر للتاريخ والتطور الاجتماعي.<sup>1</sup>

### ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية

#### 1- مدرسة العلاقات الإنسانية "التون مايو":

- تعرف العلاقات الإنسانية في مجال العمل بأنها ذلك النوع من علاقات العمل الذي يهتم بالنظر إلى المنظمة كمجتمع بشري.
- هناك ثلاث أهداف رئيسية للعلاقات الإنسانية :
  - أ- أن تحفز الأفراد على العمل والإنتاج بكفاءة.
  - ب- أن تحفز على تنمية روح التعاون بين الأفراد والمجموعات والمشاركة في تحقيق أهداف مشتركة.

<sup>1</sup> راجع كعباش: مرجع سابق، ص ص 188-190.

ج- أن تساعد الأفراد على تحقيق أو إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية من خلال تلك العلاقات التعاونية.<sup>1</sup>

ولقد استمدت مدرسة العلاقات الإنسانية من تجارب "هاوثورن" بعض المبادئ الأساسية أهمها :

أ- إن التنظيم عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين.

ب- إن السلوك التنظيمي يتحدد وفقا لسلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون بدورهم بظغوط اجتماعية ناشئة من التقاليد والعرف والتي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها.

ج- إن القيادة الإدارية تلعب دورا أساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها يتناسب مع أهداف التنظيم.<sup>2</sup>

وفي ضوء ذلك، فقد جرت العديد من التجارب العلمية على مجموعات من العاملين، ومن أبرز هذه التجارب ما قام به "إلتون مايو" في شركة "وستيرن إيكترينك" الأمريكية في "هاوثورن" في ولاية "النيوي" "ILLINOIS" قرب مدينة شيكاغو.<sup>3</sup>

#### أ- جورج إلتون مايو:

إن جورج مايو استرالي المولد أمريكي الجنسية، كان عالم نفس ورجل علاقات عامة بالفطرة وقد كان أستاذا للبحوث الصناعية في كلية الدراسات العليا لإدارة الأعمال في جامعة هارفارد، وقد عرف "مايو" من خلال بحثه الاجتماعي الذي أجراه في مصنع "هاوثورن"، وقد قسم "مايو" مجموعة الدراسة إلى فريقين، فريق التجربة وفريق المراقبة ولاحظ أثر الإضاءة فوجد زيادة الإنتاجية وارتفاع المعنويات

لدى الفريقين مختلفة وبعد تكرار مثل هذه التجارب وتوصل "مايو" إلى النتائج التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح ياغي: مبادئ الإدارة العامة، دار وائل للنشر، عمان -الأردن)، دط، 2011، ص ص 66-67.

<sup>2</sup> محمد عبد السلام: التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، دط، 2008، ص 125.

<sup>3</sup> محمد عبد الفتاح ياغي: مرجع سابق، ص 71.



- الإنسان هو محور العملية الإنتاجية وأهم عناصر الإنتاج على الإطلاق.
- هناك علاقة طردية بين ارتفاع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية لذلك يجب معاملة العنصر البشري معاملة حسنة لتبقى معنوياته مرتفعة.
- الحوافز الاقتصادية وحدها لا تكفي لزيادة الإنتاجية وتحقيق الرضا بل يجب استخدام الحوافز المعنوية.
- القيادة الديمقراطية هي القيادة الناجحة وهي القيادة التي تسمح بالمشاركة والمبادأة وتخلق من العمل.
- إن المنشأة نظام اجتماعي بالإضافة إلى كونها كياناً قانونياً واقتصادياً، وإن هذا النظام الاجتماعي يلعب أدواراً هامة في تحديد سلوك الفرد.
- يحتاج مدير المنشآت إلى مهارات سلوكية، وخلفية اجتماعية كافية إلى جانب مهاراتهم الفنية والإدارية.
- يجب على إدارة المنشأة التقرب من أعضاء التنظيم غير الرسمي ومعرفة أسباب نشوئه وأهدافه ومعالجتها.<sup>2</sup>

#### - النقد الموجه للنظرية :

- لقد ركز أصحاب هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الجوانب الاجتماعية والإنسانية للعمال، متجاهلين أهمية الأبعاد الاقتصادية والمادية الأخرى مثل المكافآت العينية خاصة رفع الأجور والترقية وغيرها.
- لقد أهملت نظرية العلاقات الإنسانية ما يعرف بالعلاقات الصناعية التي توجد داخل تنظيمات العمل والمؤسسات الصناعية، والدور الذي تلعبه النقابات العمالية.

<sup>1</sup> صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان(الأردن)، ط1، 2005، ص38.

<sup>2</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة: إدارة المنظمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2013، ص ص 66، 67.

- لم تعد اهتمامات أصحاب نظرية العلاقات الإنسانية بداية من جهود "مايو" حتى نهايتها أي أهمية لوجود ظاهرة الصراع بين الأفراد والجماعات داخل التنظيمات الصناعية، وذلك باهتمامهم بدراسة مشكلات التنظيم على مستوى الفرد والجماعات أو المحدودة العدد.

- جاءت تصورات أصحاب العلاقات الإنسانية من أجل دراسة مشكلات العمل داخل المؤسسات أو المصانع فقط، ولم تهتم بعلاقة المصنع بالبيئة الخارجية أو النسق الاجتماعي الأكبر الذي تعيش فيه.<sup>1</sup>

## 2- نظرية الحاجات "ابراهيم ماسلو":

بعد عقدين من حركة العلاقات الإنسانية، نعتبر نظرية سلم الحاجات التي وضعت من قبل "ابراهيم ماسلو" من أكثر نظريات الدافعية شيوعاً وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة، استطاع أن يبني نظريته لتفسير الاحتياجات التي تقود السلوكيات البشرية، وأطلق عليها نظرية "تدرج الاحتياجات البشرية" وهذه النظرية توضح أنه يجب على الأشخاص الحصول على احتياجاتهم لكي يعملوا بشكل فعال، وهو ما يتحكم في السلوك البشري.<sup>2</sup>

والمقصود بالحاجة هي عوز مادي أو نفسي يشعر به الفرد ويميل إلى إشباعه، وهذا المفهوم حيوي للمديرين لأن الحاجات تولد ضغوطاً تؤثر في عمل وسلوكيات العاملين وتصرفاتهم.<sup>3</sup>

حيث رتب "ماسلو" الحاجات الإنسانية وفق سلم هرمي وضمن خمسة مستويات، وتعتبر هذه النظرية من أكثر النظريات شيوعاً، ويتشكل هذا الهرم ضمن المنظور التالي:

أ- الحاجات الفسيولوجية : وهي الحاجات التي تشمل المأكل والمشرب والهواء والراحة وغيرها التي تبقى الإنسان على قيد الحياة.

ب- الحاجة إلى الأمان : وتشمل الشعور بالأمان والاطمئنان والاستقرار.

<sup>1</sup> صالح بن نوار : مرجع سابق، ص ص 159، 160.

<sup>2</sup> عماد لعلاوي: مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس وعلم التربية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، دراسة ميدانية بمصالح الضرائب، قسنطينة (الجزائر)، 2012-2013، ص 65.

<sup>3</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة: مرجع سابق، ص 67.

ج- الحاجة إلى الانتماء: وهي الحاجة الاجتماعية مثل تكوين أصدقاء وأن يكون مقبولاً من الآخرين وبيادلهم نفس الشعور.

د- الحاجة إلى التقدير: أن يشعر الإنسان أن الآخرين يحترمونه ويقدرونه، والشعور الإنجاز والثقة والاستقلالية والمركز الاجتماعي.

هـ- الحاجة إلى تحقيق الذات: أي الميل والشعور لدى الشخص بأنه مستقل ويحقق طموحاته ويعبر عن ذاته وهي قمة الحاجات.

### - مبادئ النظرية:

أ- أن الإنسان ما إن يشبع حاجة حتى تحل محلها الحاجة التي تليها في سلم الحاجات، وهي تدفع سلوكه، أي أن الحاجات الفسيولوجية يجب أن تشبع أولاً ثم تظهر الحاجات التي تليها.

ب- يدعو "ماسلو" الإدارة إلى الاعتراف بالحاجات العليا والاستفادة منها لإنجاح المؤسسة وأن تشجيع حاجة الانتماء وعدم مقاومة التجمعات غير الرسمية هو في مصلحة الإدارة وإرضاء لتحقيق الذات.

ج- إن الحرمان من الحاجات الدنيا معناه الفناء أما الحرمان من الحاجات العليا فيؤدي إلى أمراض سيكولوجية.

إن الأفراد يختلفون في وسائل إشباع الحاجات ولذلك فإن سلوكهم يختلف تبعاً لهذا التباين.

### - النقد الموجه للنظرية :

أ- إن حاجات الأفراد لا يمكن ترتيبها بشكل متسلسل ولجميع الأفراد لأن الأفراد يختلفون في حاجاتهم.

ب- الحاجة تذهب وتجيء ولهذا فإن إشباع حاجة معينة في وقت معين لا يعني إشباعها إلى ما لا نهاية.

ج- إن الحاجات متداخلة ومتراصة ومن الصعوبة فصل كل حاجة عن الأخرى كما حددها "ماسلو".<sup>1</sup>

### 3- نظرية x و y "دوغلاس ماكريجور" :

<sup>1</sup> علي محمد رباحة: إدارة الموارد البشرية (تخصص نظم المعلومات الإدارية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1،

2003، ص ص 80، 82.

ظهرت هذه النظرية لتتحدث عن الافتراضات السلبية للمديرين حول الإنسان العامل، وأهمية استبدالها بافتراضات إيجابية عن العمال، ولفت النظر لضرر الافتراضات السلبية واعتبارها إساءة للعاملين وعاملاً معيقاً للإنتاج.<sup>1</sup>

حيث أجرى "دوغلاس ماكريجور" العديد من البحوث والدراسات حول السلوك في المؤسسات، وناشد المديرين إلى التعاطي بإيجابية مع الأفراد واحتياجاتهم خاصة الاجتماعية منها، من أهم إسهاماته التي ظهرت في كتابه (الوجه الإنساني للمنظمة) تفرقته بين نظريتين للسلوك الإنساني في العمل، الأولى نظرية x والثانية نظرية y.<sup>2</sup>

وأهم ما ولدته أفكار "ماكريجور" في إطار الممارسات هو أن المديرين يخلقون بيئة عمل تتماشى وتتسجم مع الافتراضات التي لديهم حول العاملين، وبالتالي فإن العاملين يمارسون عملهم بآليات وطرق تتسجم مع هذه الافتراضات، وما يتوقعه مديروهم منهم.<sup>3</sup>

#### افتراضات النظرية:

##### - افتراضات نظرية "x" حول طبيعة الإنسان :

أ- إن الإنسان بطبعه سلبي ولا يحب العمل.

ب- الإنسان كسول ولا يرغب في تحمل المسؤولية في العمل.

ج- يفضل الفرد دائماً أن يجد شخصاً يقوده ويوضح له ماذا يفعل.

د- يعتبر العقاب أو التهديد من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان للعمل، أي أن الإنسان يعمل خوفاً من العقاب والحرمان وليس حبا في العمل.

هـ- تعتبر الرقابة الشديدة على الإنسان ضرورية لكي يعمل، حيث يؤتمن الفرد على شيء هام دون متابعة أو إشراف.

<sup>1</sup> محمد قاسم القريوتي : نظرية المنظمة والتنظيم، مرجع سابق، ص 86.

<sup>2</sup> كامل بربر : الإتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين، دار المنهل اللبناني، بيروت، ط1، 2006، ص 44.

<sup>3</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سابق، ص 69.

و- يعتبر الأجر والمزايا المادية أهم حوافز العمل ويبحث الفرد عن الأمان (الضمان قبل كل شيء).

- افتراضات نظرية "y" حول طبيعة الإنسان:

أ- معظم الناس يرغبون في العمل ويبدلون الجهد الجسمي والعقلي تلقائياً، كرهبتهم في اللعب والراحة.

ب- يميل الفرد المادي للبحث عن المسؤولية وليس فقط قبولهما.

ج- يمارس الفرد التوجيه الذاتي والرقابة الذاتية من أجل الوصول إلى الأهداف التي يلتزم بإنجازها.

د- إن الرقابة الخارجية والتهديدات بالعقاب لا تشكل الوسائل الوحيدة لتوجيه الجهود نحو الأهداف.

هـ- يعمل الفرد لإشباع حاجات مادية ومعنوية ومنهما حاجات التقدير وتحقيق الذات.

و- يمارس أعداد كثيرة من الأفراد درجة عالية من الابتكارية والإبداع في العمل.

ز- يرغب الإنسان في استغلال إمكاناته وطاقاته.<sup>1</sup>

لذا فإن نظريتي "ماكريجور" تعتبران من النظريات الرائدة في الإدارة التي ركزت على عنصر الإنتاج الأهم في المنظمة وهو الإنسان وأشار ماكر يجور في نظرية "x" إلى وجهة نظر المدرسة الكلاسيكية التي ركزت على الإنسان ولكنها تم تنصفه أو تفهمه وبالتالي آتت نظرتها سلبية له، أما نظرية "y" والتي تعكس وجهة نظر "ماكريجور" في الإدارة فإنها تنظر بإيجابية وتوازن للإنسان ولا ترى فائدة في التمييز بين العامل وعمله إذا ما أحسن التعامل معه فإنهما يمثلان وجهين لعملة واحدة.<sup>2</sup>

- النقد الموجه للنظرية:

وضع هاتين النظريتين "دوغلاس ماكريجور" حيث صور من خلال النظرية الأولى "x" انتقاده للنظرية الكلاسيكية، أما نظريته الثانية "y" فقد عبر عنها من خلالها عن وجهة نظره في مجال التعامل الصحيح مع العنصر البشري، إلا أن هذه النظرية تعرضت لمجموعة من الانتقادات منها:

<sup>1</sup> حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط2، 2010، ص65.

<sup>2</sup> صبحي جبر العتيبي: مرجع سابق، ص38.

- لا تصف الطبيعة الإنسانية بقدر ما تصف الآثار الناجمة عن تطبيق فلسفة إدارية تستند إلى مبادئ نظرية التنظيم الكلاسيكية افتراضاتها عن الدوافع.
- لم تسعى إلى تحقيق التجانس والتوافق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة.
- يمكن دفع الإنسان للعمل بالتهديد وذلك باستخدام السلطة الرسمية والحوافز المادية إذ أنه يمكن الاعتماد على حوافز أخرى تدفع للعمل.<sup>1</sup>

### ثالثاً: النظريات الحديثة

#### 1- نظرية اتخاذ القرارات "هربرت سايمون":

لقد شكل هذا الاتجاه محوراً رئيسياً للفكر الإداري بحيث تم التأكيد على أن السلوك التنظيمي يعتمد عموماً على المفاضلة بين البدائل المتاحة واتخاذ القرار الإداري كمحور يركز عليه في أداء الأنشطة الإدارية، وقد اقترن اسم "هربرت سايمون" بنظرية اتخاذ القرارات الإدارية، حيث قدم تصوراً واضحاً لهذه العملية بالشكل الذي أبرز أهمية القرار في تحليل دراسة سلوك المنظمة.<sup>2</sup>

حيث انطلق من نقطة أساسية تمثلت في أن التنظيمات هي أبنية لصنع القرار وأن السلوك في التنظيم ينبغي أن يكون سلوكاً هادفاً، لأن الأفراد ينتظمون في تنظيمات من أجل تحقيق أهداف مشتركة. كما اعتبر "سايمون" أن القرار يتمثل في النتائج التي يستخلصها الإنسان من بين مجموعة من البدائل المتاحة، التي تمكنه من التغلب على العوائق التي تعترض أو تحول دون تحقيق الأهداف التنظيمية.

وقد اعتبر "سايمون" أن التنظيم هو بمثابة نسق فيه يتم التوافق بين ما يبذله الفرد من جهد ويساهم فيه من عمل وما يتقاضاه من أجر ويحصل على مكافآت، وهذا التناغم والتوافق بين ما يحصل عليه الفرد من التنظيم وما يساهم به لصالحه يقاس بمدى الرضا الشخصي كمعيار ذاتي.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي: الإدارة المعاصرة (التخطيط- التنظيم- الرقابة)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2007، ص124.

<sup>2</sup> خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود: مرجع سابق، ص 99.

وقد اعتقد "سايمون" أن أول قرار يمكن لأي عضو في التنظيم أن يتخذه هو ما يخص إما بمشاركته أو بعدم مشاركته في التنظيم، ويتوقف هذا القرار على مدى الإشباع الذي يحققه العامل من مجموعة الحوافز التي يحصل عليها من التنظيم، ولما يقرر الفرد الالتحاق والمشاركة في التنظيم والعمل ضمنه، فهو بذلك يقبل ببعض القيود على حريته الذاتية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، لأنه ببساطة يرضى أن يمارس عليه التنظيم قدر معين من التأثير.<sup>1</sup>

وعملية اتخاذ القرارات عملية ضرورية لكي تكون الإدارة فعالة، غير أن القرارات يجب أن تكون رشيدة لأنها أفضل الوسائل للوصول إلى الأهداف المنشودة.

وتتأثر عملية اتخاذ القرارات كذلك بمراحلها والخطوات التي يمر بها وهذه الخطوات هي :

أ- الوعي بوجود مشكلة والحاجة إلى اتخاذ قراره، وذلك من خلال المتابعة المستمرة للعمل، والوعي بخطة العمل وصعوبات التنفيذ والشكاوى، والتأخير والغياب، والإصابات وأي مؤشرات لوجود مشكلة فعلية.

ب- تشخيص وتحديد المشكلة.

ج- تحديد مقاييس اتخاذ القرار.

د- تحديد وزن لكل معيار.

هـ- تحديد بدائل الحل.

و- تقييم بدائل الحل.

ز- اختيار أنسب بديل.<sup>2</sup>

- النقد الموجه للنظرية:

<sup>1</sup> رايح كعباش : مرجع سابق، ص 147.

<sup>2</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: مرجع سابق، ص 87.

من الانتقادات التي وجهت إلى هته النظرية هو ادعاؤها بأن لها طابع تكاملي، يقوم بتقديم إطار يتناول الجوانب الرشيدة والجوانب غير الرشيدة في نفس الوقت، ويسعى قدر إمكانه التوافق والانسجام مع النتائج الإمبريقية في مجال التنظيم.

وقد اهتم "سايمون" بعملية تمييط التنظيم بناء على تقسيم العمل والسلطة والبحث عن أنماط التنسيق الفعالة، والتركيز على الاختبارات التي يعتمدها الأفراد في التنظيم، ولكنه لم يتعرض للعوامل التي تحدد اختياراتهم والعوامل التي تدفعه لتغيير قراراتهم.

كما أغفلت نظرية صنع القرار العوامل الخارجية المحيطة بالتنظيم منها البيئية والمجتمعية وركزت على الحياة التنظيمية المستقرة، ويدل هذا على النظرة المحافظة التي تؤكد على تثبيت الوضع القائم والمحافظة على المكنات وعلى التنظيم في المجتمع.<sup>1</sup>

## 2 - نظرية العاملين "فريدريك هيرزبرغ" :

تركز نظرية "هيرزبرغ" على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد العاملين، وقد قام "هيرزبرغ" بدراسة استطلاعية لمتنين من المحاسبين والمهندسين محاولاً فهم شعورهم حوا الأعمال التي يؤدونها، وقد توصل من تلك الدراسة إلى تصنيف فئتين من العوامل : سمي الفئة الأولى العوامل الدافعية، والفئة الثانية العوامل الوقائية.<sup>2</sup>

في حين أن مدارس الفكر التقليدي قد كانت تركز على دراسة الأثر لعوامل الأجر والعمل وظروفه وأعضاء فريق العمل والفرص والقيادة والحوافز لإنجاز الأعمال.<sup>3</sup>

فقد عنيت دراسات "هيرزبرغ" بموضوع الرضا في مجال العمل أو الشعور بعدم الرضا من العمل.<sup>4</sup>

### - افتراضات النظرية:

<sup>1</sup> رابح كعباش: مرجع سابق، ص ص 150، 151.

<sup>2</sup> محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، مرجع سابق، ص 90.

<sup>3</sup> علي فلاح الزعبي، عبد الرحمان بن بريكة: مبادئ الإدارة (الأصول والأساليب العلمية)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان(الأردن)، ط1، 2013، ص125.

<sup>4</sup> صبحي جبر العتيبي: مرجع سابق، ص 47.



أ- العوامل الوقائية "الخارجية" :

هي مجموعة العوامل التي تتعلق بالبيئة المحيطة بالعمل وهي تتمثل فيما يلي :

- الأجور والرواتب.
- الأمن الوظيفي.
- المركز الوظيفي.
- العلاقات بين المرؤوسين.
- أسلوب الإشراف.
- سياسة المنظمة وأسلوب إدارتها.
- العلاقات بين حجم الهرم الإداري.
- ظروف العمل المادية.<sup>1</sup>

هذا ويلاحظ أن عدم توافر هذه العوامل يؤدي إلى حالة من الاستياء، ويطلق عليها عوامل الاستياء.<sup>2</sup> وبالتالي يسبب شعورا بعدم الرضا ولكن وجودها لا يشكل بالضرورة إحساسا أو شعورا بالرضا وإنما يمنع حالات عدم الرضا بمعنى أنه إذا كانت هذه العوامل غير متوافرة فإنها ستؤدي إلى عدم رضا العاملين ولكن توافرها في نفس الوقت لا يؤدي إلى حفز العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

ب- العوامل الدافعية "الداخلية" :

وهي تلك العوامل التي تتعلق بالعمل مباشرة وتتضمن هذه العوامل ما يلي :

- الترقية.
- المسؤولية لإنجاز العمل.
- الإنجاز في العمل.
- التقدير والاحترام نتيجة الانسجام.
- طبيعة العمل ومخاطره.

<sup>1</sup> محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2007، ص262.

<sup>2</sup> حسين حريم: مرجع سابق، ص250.

- احتمالية التطور والتقدم.

هذا ويلاحظ أن وجود هذه العوامل في موقف العمل يؤدي إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين ولكن غيابها لا يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا.<sup>1</sup>

### النقد الموجه للنظرية :

- التشكيك في عدم الوصول إلى نفس النتائج في حالة ما إذا تم استبدال الطرق الأساسية التي اعتمدها "هرزبرغ".

- أظهرت بعض الدراسات أن هناك بعض العوامل الوقائية (الصحية) التي تؤدي إلى الرضا مثل الأجر، وبعض العوامل الدافعة تؤدي إلى الاستياء، أو عدم الرضا مثل سياسة المؤسسة والترقية، لا تؤدي دورها إذا لم يتحصل عليها الذي يستحقها.

- لم تعمل هذه النظرية على قياس درجات الرضا وعدم الرضا، وإنما كان قياسها كيفي لحالة الرضا أو عدم الرضا، من حيث أنها لم تقدم نموذجاً دقيقاً للعملية تبين فيه كيف تؤثر هذه الحاجات على سلوك الأفراد وإنجازهم.<sup>2</sup>

- تعجز النظرية أن تأخذ في الاعتبار الفروق بين العمال، ويفترض "هيرزبرغ" أساساً أن العمال يتماثلون في استجاباتهم لبيئة العمل.<sup>3</sup>

### 3- نظرية العدالة " سיתי أدمز":

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين رضا الفرد والعدالة، حيث توضح كيفية استجابة الموظفين للمواقف التي يشعرون بها أنهم أعطوا أكثر من أو أقل مما يستحقون، فالأفراد يعمل مقارنات بالإضافة للدور الذي يلعبه تصورهم، حيث يشكلون قيمة نسبية خاصة بمدخلاتهم في موقف معين مقابل

<sup>1</sup> محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص263.

<sup>2</sup> صادق محمد عفيفي وآخرون: إدارة مشروعات الأعمال، دار الكتاب، الكويت، دط، 1981، ص294.

<sup>3</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2002، ص 91،92.

المخرجات في هذا الموقف،<sup>1</sup> إذ لا يكتفي العاملون ببذل الجهد والحصول على العوائد المقابلة له، وإنما يحرصون على الشعور بعدالة هذه العوائد ومناسبتها للعطاء الذي قدموه، والشعور بأن مكافآت المؤسسة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة، موزعة بالتساوي بينهم وفقاً لجدارتهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم بشكل عادل فيما بينهم.<sup>2</sup>

وتستند هذه النظرية من خلال صاحبها "سي تي أدمز" على افتراض مفاده "أن حالة عدم العدالة المدركة من الفرد نتيجة مقارنة عوائده بمدخلاته مع عوائد الآخرين بمدخلاتهم تمثل الوضع المحرك للدافعية".<sup>3</sup>

بمعنى أن الفرد يكون مدفوعاً للمحافظة على علاقة عادلة بالمقارنة بالآخرين وتجنب العلاقة غير العادلة.

وتشمل هذه النظرية على ثلاث خطوات أساسية للعدالة وهي:<sup>4</sup>

أ- التقييم: ويتضمن قياس المدخلات (جدارة الشخص، مستوى التعليم، المهارة مقدار الجهد المبذول في العمل... الخ)، والمخرجات (العوائد المادية، الترقية، الاهتمام الذاتي، التميز، التقدير والاحترام... الخ).

ب- المقارنة: وهي عملية مقارنة المدخلات بالمخرجات).

ج- السلوك: وهو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة، فعندما يدرك الفرد بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي، والعكس صحيح.

ويمكن أن نلاحظ نوعين من العدالة من خلال التقييم الذي قامت به هذه النظرية وهما:<sup>5</sup>

- عدالة التوزيع: أي التوزيع العادل للمكافآت المتعلقة بالأداء.

<sup>1</sup> بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الرياء للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2008، ص 117.

<sup>2</sup> إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2013، ص 77.

<sup>3</sup> طارق طه: السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، دط، 2007، ص 331.

<sup>4</sup> محمود سلمان العميان: مرجع سابق، ص 299.

<sup>5</sup> رولا نايف المعاينة، صالح سمير الحموري: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2012، ص 15.

- عدالة الإجراءات: والمتعلقة بإجراءات وسياسات الشركة كالترقيات والعقوبات وتقييم الموظفين ولقد حدد "أدمز" في هذا الإطار ستة طرق يسلكها الأفراد لتخفيف الشعور بعدم العدالة وهي:

أ- التغيير في المدخلات: مثل تقليل كم أو نوع العمل أو الغياب، أو العمل لأوقات إضافية دون أجر.

ب- التغيير في المخرجات: مثل الأجر أو ظروف العمل، أو مكانته الاجتماعية.<sup>1</sup>

ج- تغيير الاتجاهات: من خلال إعطاء قيمة معنوية لعمله في حالة فشله في تغيير المدخلات والمخرجات.<sup>2</sup>

د- الانسحاب أو مغادرة المجال: من خلال غياب الفرد عن العمل أو طلب النقل أو الاستقالة.

هـ- العمل على الآخرين: من خلال قيام الفرد بعمل تغييرات على الآخرين أو إجبارهم على مغادرة المجال أو محاولة التشويش إدراكيا على مدخلاتهم.

و- تغيير هدف المقارنة: أي تغيير الجماعة أو الشخص الذي يجري المقارنة معها أو معه، أي الذي لا تتساوى مخرجاته إلى مدخلاته معه.<sup>3</sup>

لذلك فالمدير الناجح يحاول دائما أن يجعل الفرد يشعر بتحقيق العدالة لضمان حفزه واستمراره بالعمل من خلال القرارات التي يتخذها في شأن تقييم أداءه وفقا لمدخلاته ومخرجاته بشكل عادل وموضوعي.

فبما أن النظرية تؤكد على أهمية وضرة إرساء نظام للمكافآت التنظيمية، ولفت الانتباه إلى ضرورة توزيع هذه المكافآت والمزايا على الأفراد في المنظمات المختلفة بالاعتماد على مبدأ العدالة والإنصاف لجميع الأفراد وربطها بمستوى الأداء، فإن ذلك يرتبط حتما بضرورة أن تكون مبنية على أسس ومعايير واضحة، وضرورة شمولها على أساس الكفاءة والجدارة في الأداء يعامل على أساسها جميع الأفراد، ذلك أنها الوسيلة المثلى لقياس مستوى مدخلات الأفراد ومن تم توزيع المخرجات والعوائد

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2006، ص363.

<sup>2</sup> سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2004، ص245.

<sup>3</sup> يوسف حجيم الطائي: مرجع سابق، ص397.

بطريقة عادلة تدعيما لمبدأ الأجر مقابل الأداء، والذي من شأنه أن يخلق جوا تنظيميا بعيدا عن التحيز واللاموضوعية في تقييم الأداء.<sup>1</sup>

لقد بنيت النظرية على دافع شائع عند الأفراد وهو دافع العدالة، من ناحية أخرى نلاحظ أن النظرية تفترض عملية مقارنة معقدة تشمل عددا من العوامل التي لزم للفرد أن يقدرها ويقيمها ويجمع بينها في قيمة متكاملة للعوائد والمدخلات، فالعدالة وعدم المحاباة في تقديم الحوافز يمكنها أن تؤدي إلى مشاعر الرضا والارتياح، فبالرغم من أن النظرية قد تشير إلى أن شيء من عدم الرضا سيدفع العاملين في سلوكهم، إلا أننا قد رأينا أن السلوك الموجه لإنهاء حالة عدم العدالة وإنهاء التوتر، لذلك قد يكون مؤديا إلى تخفيض مستوى الأداء.<sup>2</sup>

ويعتقد العامل أنه يتم تعويضه بشكل عادل إذا كانت نسبة عوائده إلى مساهماته - نتائج إلى مدخلاته - معادلة لتلك النسبة التي يحصل عليها الموظفون الآخرون.

إن الجماعة التي يستخدمها الفرد أساسا للتقييم قد تكون زملاء العمل أو الشخص نفسه في فترة سابقة وعملية الحفز عملية نسبية وليست مطلقة، حيث أنها تتعامل مع تصورات الأفراد نحو العدالة وليس مع مؤشرات موضوعية.<sup>3</sup>

#### - النقد الموجه للنظرية:

خضعت نظرية العدالة لـ "أدمز" إلى الكثير من البحث والدراسة، وقد ركزت معظم هذه الدراسات على جانب ضيق فقط من جوانب النظرية وهو الأجور.

حيث تم مقارنة نظام الأجور المتمثل في (الدفع على أساس الساعة/ أو الدفع على أساس القطعة) ومقارنته بكمية وجودة إنتاج الفرد الذي يحصل على أجر أقل من اللازم أو أكثر من اللازم وقد أيدت نتائج الدراسات توقعات وتنبؤات نظرية العدالة، خاصة في ظل ظروف الدفع أقل من اللازم.

<sup>1</sup> إبراهيم توهامي وآخرون: قضايا سوسيو-تنظيمية، دار البدر الساطع للنشر والتوزيع، الجزائر، دط، 2013، ص55.

<sup>2</sup> محمد سعيد أنور السلطان: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، دط، 2003، ص ص 475، 476.

<sup>3</sup> فتيحة ونوغي: أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم الذاتي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس-سطيف، 2014-2015، ص36.

وقد أيدت نتائج الدراسات فيما يتعلق بالاستجابات للدفع أقل من اللازم عنه في حالة الاستجابات للدفع أكثر من اللازم، ولكن بصفة عامة أيدت الدراسات الافتراضات الأساسية للنظرية.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2004، ص131.

### خلاصة الفصل

تعتبر المقاربة النظرية من أهم مواضيع البحث العلمي لأن لها دور بارز في تناول الموضوع وتفسيره وتوضيح الرؤى للموضوع المدروس، وبذلك نكون قد ألممنا بجميع جوانبه، وقد حاولنا في هذا الفصل إبراز مختلف النظريات بنوعها التي ترتبط بموضوع المشكلات الاجتماعية وتغيب العمال والتي كل منها على تفسيرها للموضوع.

## الفصل الثالث: المشكلات الإجتماعية

### تمهيد

- أولاً: جذور المشكلات الاجتماعية
  - ثانياً: نظرة علم الاجتماع للمشكلات الاجتماعية
  - ثالثاً: أهمية دراسة المشكلات الاجتماعية
  - رابعاً: أسباب المشكلات الاجتماعية
  - خامساً: أنواع المشكلات الاجتماعية
  - سادساً: مستويات المشكلات الاجتماعية
  - سابعاً: تصنيف المشكلات الاجتماعية
  - ثامناً: عناصر المشكلات الاجتماعية
  - تاسعاً: مواقف الأفراد من المشكلات الاجتماعية
  - عاشراً: المداخل العلاجية للمشكلات الاجتماعية
- خلاصة الفصل



**تمهيد**

تعد المشكلات الاجتماعية من العوامل التي تعود إلى الظروف الاجتماعية للعمال داخل أو خارج المؤسسة التي يعملون بها، والتي نجد من بينها، المشاكل المادية كالأجور والمشاكل الأسرية والمشاكل المهنية، وبصفة عامة المحيط المعيشي للعامل، كما بينت العديد من الدراسات مدى مساهمة هذه العوامل في وقوع أنواع كثيرة من الاضطرابات التي يواجهها العمال، وهذه العوامل تؤدي إلى حدود الإجهاد وهذا ما يشكل خطرا على أفراد القوى العاملة ككل.

## أولاً: جذور المشكلات الاجتماعية

يقال غالباً أن المشاكل الاجتماعية لا بد أن يكون لها أصل اجتماعي، هذه العبارة تمثل نقطة انطلاق عند كثير من الباحثين في مشاكل المجتمع باعتبارها من القضايا الثابتة أو البديهية التي لا يجب مناقشتها، لكننا قبل أن نمضي في تحديد الأصل الاجتماعي للمشكلة الاجتماعية يجب أن نشير إلى أن المشاكل الاجتماعية مرتبطة بعضها ببعض ارتباطاً عضوياً. وتفسير هذه الارتباطات يرجع في المحل الأول إلى أن البناء الاجتماعي نفسه ووظائفه مرتبطة ارتباطاً عضوياً هو الآخر.<sup>1</sup>

كما أن التغيرات السريعة والحادة في المجتمع انعكس تأثيرها على أبنية المجتمع وأنساقه المختلفة فالتغيرات التكنولوجية والاختراعات الحديثة أسهمت إلى حد كبير في خلق مشاكل اجتماعية متعددة فالتقدم والتطور التكنولوجي في الصناعة أدى إلى الاستغناء عن كثير من الأيدي العاملة مما أدى إلى وجود حالة من البطالة بين نوعية معينة من العمال. كما أن التغيرات السريعة في نظم المجتمع تسببت أيضاً في خلق مشكلات اجتماعية.<sup>2</sup>

كما أن ما تحرزته التكنولوجيا من انتصارات هي في الواقع انجازات اجتماعية تعبر عن ارتباط المجتمع وتآزره من أجل التقدم ولذلك فإننا نميل إلى القول بأن المشكلة الاجتماعية ليست إلا نتيجة تخلخل يصيب البناء الاجتماعي، ولكن الإنسان بدأ يتقدم على الطريق الإيجابي عندما بدأ يدرك أنه يستطيع بإرادته أن يتوقف لسد طريق المشكلة الاجتماعية أو للقضاء على متابعتها أو التقليل من آثارها، وكلما ازداد فهم الإنسان للواقع الاجتماعي عن طريق العلم كلما زاد استمساكاً بإرادته الظاهرة لمعالجة شؤونه بالصورة التي تحقق أهداف المجتمع العليا، ولهذا كان أسلوب التخطيط في القرن العشرين أعلى مستوى وصل إليه الإنسان للتدخل بإرادته في عمليات التغيير الاجتماعي لتحقيق في مسارها المصالح العليا للجماعة الإنسانية.<sup>3</sup>

قد ترجع بنا محاولات ضبط جذور سوسيولوجيا العمل إلى ثلاثينات القرن العشرين وترتبط تحديداً بالبحوث التي أنجزت بمصانع "هاوثون" انطلاقاً من عام 1927م من قبل فريق بحث بجامعة هارفارد تحت إشراف عالم النفس الاجتماعي الأمريكي "إلتون مايو"، وقد اجتهد أعضاء الفريق في نقد ملامح

<sup>1</sup> محمد عاطف غيث، أحمد عبد الحفيظ خولي: المشكلات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، د ط، 2004، ص75.

<sup>2</sup> محمد محمود الجوهري، عدلي محمود السمري: مرجع سابق، ص17.

<sup>3</sup> محمد عاطف غيث، أحمد عبد الحفيظ خولي: مرجع سابق، ص77.

ظاهرة البيروقراطية كما صورها عالم الاجتماع ماكس فيبر محاولين لفت النظر إلى ما يمكن أن تفرزه تلك البيروقراطية الرسمية المقننة من أشكال تنظيم خفية و موازية، وذلك من خلال تركيزهم على معطى حاجات الفرد داخل نطاق العمل، ورغم المنطلقات السيكلوجية لمعظم باحثي جامعة هارفارد، إلا أنهم تمكنوا إلى حد بعيد من تأصيل النظر إلى مسألة الحاجات الفردية والنفسية للعامل ضمن رؤية اجتماعية قاربت مدى تأثير الحاجات النفسية للعامل وأهميتها في تشكيل ممارساته وسلوكه داخل مكان عمله.<sup>1</sup>

فانطلقت بعد ذلك موجات الدراسات والبحوث والملاحظات العينية المباشرة لفرق العمل ومجموعاته بحثا عن أجوبة لمختلف ما يتم طرحه من أسئلة حول ظروف العمل وأنساق الإنتاج وغيرها من المسائل الأخرى، فتحوّلت "المسألة العمالية" منذ تلك المرحلة التاريخية إلى "مسألة اجتماعية" واحتوت كل مسألة من هاتين المسألتين جملة من الاهتمامات المتعلقة بالأوضاع المستجدة لشريحة مهمة من السكان المنخرطين في العمل المأجور بالمصانع والمعامل الكبرى، وبرزت بمقتضى ذلك مسألة العمل كأحد أبرز مسائل الحياة الاجتماعية أهمية وحساسية.

ولقد بينت نتائج البحوث الاجتماعية الميدانية التي أجرت في صفوف العمال وأوساطهم منذ نهاية القرن التاسع عشر في كل من إنجلترا وفرنسا ثم الولايات المتحدة الأمريكية تردي أوضاع الطبقة العاملة، وافتقار جزء كبير منها وتدني مستويات المعيشة، وانخفاض مستوى الأجور، وتدهور أوضاع العمل والسكن.

كما مثلت بحوث "فيلارمي" و "إنجلس" أشهر الأمثلة على مسح تلك الحقبة، وتوقفها في إبراز مدى تردي أوضاع العمال، كما أن "كارل ماركس" خلال إقامته ببريطانيا قام بإجراء مسح اجتماعي عام 1880 استخدم فيه استبيان مؤلف من 101 سؤالاً، ووزع منها 25000 نسخة في عدد من الأوساط العمالية، وشملت الأسئلة ظروف العمل والأجور وساعات العمل، والإضرابات وغيرها من الموضوعات المتصلة بمجال العمل، واعتمد ماركس عند تعميمه لنتائج المسح مقولة أساسية اعتبر ضمنها أن المعتقدات الذاتية للعمال تكون تلقائية، وأن ردود أفعالهم تجاه أوضاعهم المادية ضمن محيط العمل غالبا ما تكون سريعة و مفاجئة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، جمهورية مصر العربية، القاهرة (مصر)، ط1، 2011، ص24.

<sup>2</sup> عائشة التايب: مرجع سابق، ص ص 25، 26.

## ثانياً: نظرة علم الاجتماع إلى المشكلات الاجتماعية

إن نظرة علم الاجتماع إلى المشكلات الاجتماعية منبثقة من نظرتة إلى المجتمع الإنساني، فلم الاجتماع قد تأسس على افتراض إمكانية الدراسة العلمية للمجتمع، وبالتالي إمكانية الوصول إلى استنتاجات وتعميمات عن المجتمع وبنائه ووظائفه، أي إن علم الاجتماع لديه تصور عن المجتمع الإنساني حتى يتمكن من دراسته وحل مشكلاته.

إن علم الاجتماع ينظر إلى المجتمع على أنه حقيقة اجتماعية تتشكل من حقائق جزئية وبنى كثيرة مرتبطة وذات اعتماد متبادل، فالمجتمع كيان ونظام متسق الأجزاء والعمليات، يؤدي كل جزء فيه وظيفة محددة رئيسية، ويؤدي مجموع مكونات النظام الاجتماعي الوظيفة الكبرى في استمرار وبقاء المجتمع الإنساني وأفراده في تناغم واتساق.

فعلم الاجتماع يدرس المجتمع الإنساني ليعرف كيف يعمل، وكيف تؤدي وظائفه وماهي مكوناته المختلفة، وما العلاقة بينهما، كذلك يدرس علم الاجتماع تكوين المجتمع وأجزائه وكيف يعمل، كي يحافظ على سلامتها، ويعرف مواطن الخلل إن وجدت.

ومن هنا يأتي اهتمام علم الاجتماع بالمشكلات الاجتماعية، فالمشكلات تمثل خلافاً في المجتمع إما في بنائه أو في طريقة أدائه لوظائفه أو في سلوك بعض أفراده، أي أن دراسة علم الاجتماع للمشكلات الاجتماعية تأخذ بالاهتمام بالمجتمع وتكوينه ومؤسسته.<sup>1</sup>

ولد علم الاجتماع الحديث كما هو معلوم من رحم تساؤل رواده ومؤسسيه الأوائل عما أصاب المجتمعات الغربية من تغيرات هيكلية خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر، وقد تبلورت أبرز أسس هذا العلم الحديث ضمن لحظات وعي الآباء المؤسسين له بتقويض أسس مجتمعهم التقليدي وانبثاق آخر ارتسمت ملامحه تحت وقع تداعيات الثورتين الفرنسية والصناعية، وأخذ مسار نشأة هذا العلم الجديد في التشكل عبر محاولات فكرية مهمة رام أصحابها من خلال فهم وتفسير ما استجد في نمط المجتمع المستحدث من مشكلات وظواهر غريبة وغير مألوفة غيره مشهد الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الغربية، وقد حاول كل علم من هؤلاء الأعلام النظر في ذلك الوقع بأسلوب وفكر حكمتها خلفيتهما الفلسفية والاجتماعية والإيديولوجية.

<sup>1</sup> أحمد العموش، حمود العليمات، مرجع سابق، ص 28، 29.

وبحكم ما عرفته أشكال العمل من تطور مهم تلازم مع ما عرفته التقنية والصناعة والنظام الرأسمالي في عمومها بكل رموزه وأركانها من تطور وانتشار، كان العمل محط تفكير هؤلاء الآباء المؤسسين لعلم الاجتماع، حيث اجتهد كل منهم في إطار محاولات فهم تحولات عصره الاقتصادية والاجتماعية في التعرض لظاهرة العمل بوصفها أحد أبرز ظواهر المجتمع الصناعي الحديث.<sup>1</sup>

### ثالثاً: أهمية دراسة المشكلات الاجتماعية

تمكنا الدراسة العلمية للمشكلات الاجتماعية من فهم الظروف التي تؤثر في وجودها واستيعابها وبالتالي نكون قادرين بشكل أفضل على فهمها ومواجهتها وحلها.

- إن الخطوة الأولى في حل أي مشكلة هو الشعور والاعتراف بها، ومن ثم اقتراح الحلول المناسبة لحلها أو التخفيف من آثارها.

- يجب أن نلتزم بالبحث العلمي العميق في كل خطوات مواجهة المشكلات الاجتماعية.<sup>2</sup>

كما تبرز أهمية دراسة المشكلات الاجتماعية للعمال فيما يلي :

- تحليل مشكلات العمال داخل التنظيمات الصناعية وخارجها.

- الاهتمام بدراسة المصنع كتنظيم اجتماعي.

- تحليل الظروف الفيزيائية ومشكلات العمل والعمال.

- دراسة العلاقة بين مشكلات العمل وزيادة الإنتاجية.

- التعرف على أثر مشكلات العمل على نسق العلاقات الاجتماعية والأسرية.<sup>3</sup>

- معرفة علاقة مشكلات العمل بالتغير السكاني والمهني والوظيفي.

- تحليل أنماط القيادة والتنظيمات الرسمية في المصانع.

- دراسة العلاقات والأدوار التي توجد داخل المؤسسات والتنظيمات الصناعية.

- التعرف على مشكلات العمل الصناعي على المستويات جميعها سواء داخل المصنع أو خارجه.

- دراسة نمط العلاقات الاجتماعية الجديدة في المجتمع الصناعي، والتغير في نوعية العلاقات في الحياة الاجتماعية.

<sup>1</sup> عائشة التايب: مرجع سابق، ص33.

<sup>2</sup> أحمد العموش، حمود العليمات: مرجع سابق، ص26.

<sup>3</sup> أم يزن: تعريفات علم الاجتماع الصناعي وتسمياته وأهدافها.

- دراسة العلاقة بين النسق الاقتصادي والأنساق الفرعية الأخرى، ذلك بدراسة كيفية بناء هذا النسق وطبيعة البناء الداخلي لمؤسسات العمل ونوعية الأدوار وأساليب الأداء الفردي والتنظيمي لهذه المؤسسات والعاملين فيها.

- الوصول إلى مجموعة من القوانين العامة والتصورات النظرية حول طبيعة هذه المشكلات، والتي يمكن التأكد منها بواسطة استخدام مناهج علمية متخصصة.

- التصنيع في أي مجتمع من المجتمعات تصاحبه تغيرات في البناء الاجتماعي، وتتسبب عنه أنماط اجتماعية مستحدثة، وقيم اجتماعية جديدة، هذه الظواهر الجديدة تبدو في صورة آثار تترتب على التصنيع، ولذا كانت دراسة تلك الآثار الاجتماعية أمراً له أهميته بالنسبة للدراسة السوسيولوجية.

- معرفة تأثير محيط العمل على الأفراد ويبدو ذلك واضحاً من تجارب إلتون مايو وزملائه.<sup>1</sup>

#### رابعاً: أسباب المشكلات الاجتماعية

لقد حاول علماء الاجتماع وضع عدة أطر بغرض ترتيب وحصر المادة التي يقوم على أساسها بحث المشاكل الاجتماعية، وتتنوع هذه الأسباب من زمان إلى زمان، ومن مكان إلى مكان، ومن ظروف إلى ظروف، ومن باحث إلى آخر طبقاً لخلفية وتكوين كل منهم.

والواقع أن مشكلات الشخص لا تأتي من مصدر واحد بل من مصادر مختلفة وقد تؤثر بعض المشكلات التي يعاني منها الشخص على سلوكه، وبالتالي تخلق له مشكلة أخرى، وتتنحصر العوامل التي تؤدي إلى المشكلات الاجتماعية في:

1- عوامل ذاتية : شخصية ترجع إلى الفرد نفسه.

2- عوامل أسرية : ترجع إلى أسرة الفرد.

3- عوامل بيئية : وترجع إلى الحي أو المجتمع المحدود الذي يسكن فيه الفرد بالإضافة إلى المصادر الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والفسولوجية والنفسية.<sup>2</sup>

4- عوامل اجتماعية: وهي ترجع إلى الحاجات التي ينتمي إليها الفرد، وكذلك إلى ظروف المجتمع العام الذي يعيش فيه.

<sup>1</sup> أم يزن: تعريفات علم الاجتماع الصناعي وتسمياته وأهدافها.

https://vb.ckfu.org>attachement>7-اجتماع- PDF 05/03/2019 ,15:00 .

<sup>2</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: المشكلات الاجتماعية في علم النفس التطبيقي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، دط، 2010، ص 42.

5- التغيير الاجتماعي السريع: فقد يترتب عليه العديد من المشاكل الأخيرة، وهذه الأخيرة تنبثق عن المعدلات المتميزة أو المختلفة للتغيير الثقافي والاجتماعي.<sup>1</sup>

هذا إلى جانب العديد من الأسباب التي تؤدي إلى المشكلات الاجتماعية وأهمها ما يلي:

- تعود الكثير من المشكلات الاجتماعية إلى التفاوت في سرعة التغييرات الاجتماعية والثقافية.  
- من المشكلات الاجتماعية ما هو نابع من فشل الثقافة الحضرية في مواجهة تطلعات الفرد وأهدافه المجتمعية والشخصية.

- التفكك الاجتماعي وما يصاحبه من محاولة لإعادة التنظيم الاجتماعي للبيئة الحضرية.

- ضعف أو اصر الصلات الأولية وما ينتج عن ذلك من الضعف الذي يصيب الضبط الاجتماعي.

- الاعتماد الأساسي على أساليب الرقابة الاجتماعية الرسمية الخارجية، مع عدم كفاية هذه الأساليب لتوفير السلوك السوي في البيئة الحضرية.<sup>2</sup>

تطرق "روبرت ميرتون" في تفسيره للمشكلات الاجتماعية إلى عنصرين محوريين من عناصر الأبنية الاجتماعية و الثقافية اعتبرها أساس فهم و تفسير أسباب المشكلات الاجتماعية، فالمشكلة الاجتماعية قد نشأت بفعل عناصر ثقافية، فإن الحد من هذه المشكلات الاجتماعية أو حالة اللامعيارية هذه يتفق وبطبيعة الأمر هذا التوجه النظري الوظيفي لميرتون وذلك بطرح بدائل قيمية أو ثقافية، بمعنى أن يتبنى المجتمع قيما أخرى غير تلك القيم الثقافية التي مجدها و أعلى من شأنها، ومن ثم يستبعد في عملية التغيير الاجتماعي أية تغييرات مادية أساسية وينصب التغيير على المحتوى الثقافي أو نسق القيم والمعايير الاجتماعية على وجه التحديد.<sup>3</sup>

ونظرا لأن كثيرا من الأفراد لا يستطيعون الفصل بين جوانب حياتهم فإن أعباء وضغوط العمل تؤثر على جوانب حياتهم الأخرى كالعلاقات في المنزل والعلاقات في المجتمع بشكل عام، والعلاقات في العمل، فهناك الكثير من العوامل الاجتماعية والحضرية السلبية التي يعاني منها العمال داخل وخارج مصانعهم والتي تلعب دورها المباشر في بروز عدد من الظواهر المرضية التي تعاني منها المنظمات الصناعية كظاهرة التغيب عن العمل، وبالتالي يمكن إجمال العوامل الاجتماعية للظواهر الصناعية السلبية على النحو التالي :

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: مرجع سابق، ص 43.

<sup>2</sup> شادية علي القناوي: مرجع سابق، ص 66.

<sup>3</sup> بهاء الدين خليل تركية: مرجع سابق، ص 66.

أ- عدم قدرة العامل على تحقيق أهدافه المجتمعية.

ب- عدم مقدرة العامل على إحرار السمعة الاجتماعية التي يريد الوصول إليها.<sup>1</sup>

ج- شعور العامل بعدم الاستقرار وعدم ضمان مستقبله.

د- عدم مقدرة العامل على الانتقال الاجتماعي.

هذه العوامل التي تكمن خلف الظواهر الصناعية السلبية لها دور مخرب في عجز بعض العمال عن أداء أدوارهم الوظيفية وعرقلة منظماتهم الصناعية في تحقيق أهدافها الإنتاجية والمجتمعية والتي لا يتحمل آثارها العمال فحسب بل أرباب العمل والإدارة الصناعية والمجتمع الكبير أيضا.<sup>2</sup>

### خامسا- أنواع المشكلات الاجتماعية

توجد عدة أنواع للمشكلات الاجتماعية هي :

**1- مشكلات حياتية:** وهي التي تؤثر على أفراد المجتمع بشكل لا لبس فيه مثل مشكلة الإسكان، الغذاء، التعليم، وهذه المشكلات إذا لم يتم مواجهتها تؤثر على بناء المجتمع ووظائفه ويترتب عليها مشكلات أخرى، وتشير المشكلات الاجتماعية عموما إلى وجود احتياجات غير مشبعة وقد يرجع عدم إشباعها إلى عجز أو قصور في النظم الاجتماعية.

**2- مشكلات اقتصادية:** مثل انخفاض متوسط دخل الفرد، انخفاض الإنتاجية لدى أفراد المجتمع وضعف الإنتاجية، وكذلك انتشار الأسلوب التقليدي في الإنتاج عموما وضعف المدخرات ويعني ضعف الاستثمار والذي يؤثر على التطور الاجتماعي والاقتصادي.<sup>3</sup>

**3- مشكلات اجتماعية:** وهي تعني أكثر من مجرد وجود احتياجات غير مشبعة لقطاعات كبيرة من السكان وإنما يشعر أفراد المجتمع بوطأة هذه المشكلات ويسعون إلى بذل الجهد سواء بمفردهم أو بمساعدة آخرين لمواجهة هذه المشكلات، ومن هذه المشكلات نجد المشكلات الأسرية وما تعانيه من تفكك في العلاقات الاجتماعية، كل هذه المشكلات الاجتماعية تحول دون الانطلاق نحو التنمية بالمجتمع.

<sup>1</sup> إحصان محمد الحسن: علم الاجتماع الاقتصادي، دار وائل للنشر، عمان (الأردن)، دط، 2005، ص94.

<sup>2</sup> إحصان محمد الحسن: مرجع سابق، ص95.

<sup>3</sup> بهاء الدين خليل تركية: مرجع سابق، ص ص43، 44.



4- المشكلات المجتمعية: وهي تتصل ببناء المجتمع وسياسة المجتمع والأفراد المكونين للمجتمع والتي لها انعكاس مباشر على أمن واستقرار المواطن، كما تشمل كافة المشكلات المجتمعية مشكلات عديدة لها تأثير على كافة القطاعات الأخرى بالمجتمع.

وهذا النوع من المشكلات لا بد التعامل معه بسياسة قومية وفاعلية تنفيذية لمواجهة ما يعانيه المجتمع من مشكلات.<sup>1</sup>

يفترض " كلير دراك" خمسة أنواع من المشكلات الاجتماعية وهي :

- المشكلات التي تتضمن الاهتمام المتزايد الذي ينبثق من الخبرة الجماهيرية.
- المشكلات التي تتضمن مجال اهتمام واسع المدى وتنبثق من خلال الاتصال.
- المشكلات التي تتضمن اهتمام جماعات اقتصادية خاصة يهددها المجتمع الأكبر.
- المشكلات التي تتضمن اهتمام جماعات صغيرة ذات أهداف إنسانية.
- المشكلات التي تتضمن أنشطة جماعات الصفوة الذين تصل إليهم المعلومات عن طريق أوضاعهم الإستراتيجية في البناء الاجتماعي.<sup>2</sup>

كما أن العامل في المجتمع الصناعي يعاني من أربع مشكلات أساسية وهي :

1- المشكلات الاقتصادية: يعاني العامل من ثلاث مشكلات اقتصادية وهي:

أ- مشكلة عدم وجود الضمان الاقتصادي:

من أهم الأهداف التي يخطط لها العامل هدف ضمانه الاقتصادي، وبالضمان الاقتصادي يعني العامل حصوله على أجر مرتفع ومستمر يمكنه من الحفاظ على مستوى معاشي يليق به وبعائلته ويمكنه في ذات الوقت من سد حاجاته وقت المرض والهزم والشيخوخة والحوادث المؤسفة التي يتعرض لها، ولكن ما يعنيه العامل بالضمان الاقتصادي يختلف عن ما يعنيه الموظف أو المهني بالضمان الاقتصادي، فالضمان الاقتصادي للعامل لا يعني قدرة العامل على شراء أو بناء دار للسكن أو امتلاك سيارة خاصة،

<sup>1</sup> رشاد أحمد عبد اللطيف: أساسيات الدفاع الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2007، ص ص 39، 40.

<sup>2</sup> نويل تايمز، ترجمة غريب محمد سيد أحمد: علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2006، ص36.

بل يعني حتما حمايته من الطرد وضمان تدرجه المهني وحصوله على راتب محترم واستمراره في أشغال العمل الذي يمارسه مهما تكن الظروف.<sup>1</sup>

**ب- مشكلة تدني الأجور وجمودها:**

إن الأجور والرواتب في أي منشأة صناعية تشكل إحدى عناصر التكلفة، وتعد من أهم أدوات الإدارة في سياسة الإنتاج كما ونوعا، وهي أيضا حافز لا يستهان به بالنسبة للعمال لتنمية العمل وتحسين الجودة، كذلك إن نظام دفع الأجور قد يؤثر على إنتاجية العامل وعلى كفاءة عمله وبالتالي زيادة الأرباح.

**ج- مشكلة التعويضات:**

وهي المبالغ التي تمنح للعامل مقابل ظروف العمل، وهناك تعويضات متعددة كالتعويض العائلي، وتعويض الحوافز الإنتاجية والمكافآت الإنتاجية، ولقد ارتبطت أزمة التعويضات بما أقر من تشريعات ومراسيم لم تكن لتتصف العامل في حقه بالتعويض بكل أنواعه مقارنة مع متطلبات الحياة المتزايدة، مما يؤدي إلى عدم مبالاة العامل نتيجة عدم تقدير عمله من قبل المشرفين والإداريين، الأمر الذي ينعكس سلبا على العمل والإنتاج.<sup>2</sup>

**2- المشكلات النفسية: يعاني العامل من ثلاث مشكلات نفسية وهي:**

**أ- عدم قدرة العامل على سد حاجاته الانفعالية:**

إن العامل يريد العمل مع الآخرين، والتفاعل مع القادة والمسؤولين في المصنع وتكوين صداقات متطورة وحميمة مع زملاءه العمال.

**ب- فشل العامل بتحقيق الاستقلالية:**

إن دور العامل في المصنع هو الذي يقيد حريات العمل ويفرض عليه القيود والشروط بحيث يصبح تابعا للإدارة أو أرباب العمل، فالضغوط التي يعاني منها العامل تجعله يحمل المواقف السلبية إزاء الإدارة وتدفعه إلى تحدي أوامرها وقوانينها.

<sup>1</sup> إhsan محمد الحسن: مرجع سابق، ص 172.

<sup>2</sup> مجلة العلوم الاجتماعية. 16:30. 05/04/2019, www.swmsa.net

ج- قلق العامل حول مستقبله:

يتأتى من عدة مصادر أهمها الجوانب الطبيعية والاجتماعية لبيئته ومن بين ما يهدد العامل ضمان مستقبله وطبيعة التغيير التكنولوجي الذي يصاحب النظام الصناعي (المكننة) وعلى الصعيد الاجتماعي يقلق العمال حول مستقبلهم من طبيعة العلاقات الرسمية والهامشية التي تربط العمال بالإدارة.<sup>1</sup>

3- المشكلات المهنية:

تختلف طبيعة المشكلات التي قد يتعرض لها العامل باختلاف طبيعة العمل الذي يزاوله هذا من جهة، وطبيعة المنشأة وإنتاجها من جهة ثانية.

ولكن قد تكون هذه المشكلات ذات صلة مباشرة بالأمن الصناعي، والسلامة المهنية أو ما يتعلق بظروف العمل بشكل عام ومن بين هذه المشكلات:

أ- مشكلة اختيار نوع العمل:

قد يكون العامل في المكان غير المناسب لما يتمتع به من مواصفات جسمية وعقلية ونفسية ومهنية مناسبة لإنجاز العمل المحدد له بالصورة المرضية، وهو ما يؤثر سلباً على إنتاجيته وتكيفه مع العمل.

ب- مشكلات متعلقة بظروف العمل:

ظروف العمل تعبير يطلق على موقع المصنع ونوع البناء ومكان العمل بكل ما يتعلق به من أجواء محيطية (التهوية والتدفئة...).

فعدم توفر ظروف العمل الموضوعية يكون محفزاً سلبياً على إنتاجية العامل وتكيفه مع العمل وبالتالي على إنتاج المؤسسة وزيادة أرباحها.<sup>2</sup>

4- المشكلات الأسرية:

إن العمل قد ترك آثاره السلبية على العائلة العمالية وذلك عن طريق خلق بعض الظروف الاقتصادية والاجتماعية الصعبة التي تتضافر مع الخصائص النفسية والحضارية التي تميز الطبقة العمالية فتؤدي إلى تحلل العائلة وبعثرتها ومنها:<sup>3</sup>

أ- مشكلة المرأة العاملة:

<sup>1</sup> إحسان محمد الحسن: مرجع سابق، ص ص 178، 179.

<sup>2</sup> مجلة العلوم الاجتماعية: مشكلات العامل داخل المصنع. 15:30 , 05/04/2019, www.swmsa.net

<sup>3</sup> إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2005، ص182.

فالتقدم الصناعي أظهر فرص عمل جديدة، إضافة إلى تدني مستوى الحياة الاقتصادية، مما دفع المرأة للعمل لسد حاجاتها الضرورية وتحسين ظروف معيشتها، وأحيانا أخرى رغبتها في شغل الوقت أو لتحقيق ذاتها وحاجاتها النفسية.<sup>1</sup>

### سادسا: مستويات المشكلات الاجتماعية

يحدد "Manis" ثلاث درجات أو مستويات للمشكلة الاجتماعية :

1- مشاكل الدرجة الأولى فهي تلك المشاكل التي تؤثر بصورة قوية في الظروف الاجتماعية المحيطة بها، وهي أيضا ذات نتائج متعددة ومؤثرة في المجتمع، ومن أبرز مشاكل الدرجة الأولى الحرب، التمييز العنصري، الفقر.

2- أما مشاكل الدرجة الثانية فتتمثل في الظروف والنتائج الضارة التي تنتج بصفة أساسية عن المشاكل الاجتماعية المؤثرة والتي تتولد عنها بدورها مشاكل إضافية أخرى.

3- أما مشاكل الدرجة الثالثة فهي تلك الظروف الضارة والتي تعد بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتاجا للمشاكل الاجتماعية الأساسية من الدرجة الأولى.<sup>2</sup>

حيث أن مستويات المشكلات الاجتماعية للعمال تتمثل في :

#### أ- المستويات المتعلقة بالأفراد: وهذه تتعلق بالسمات الشخصية للعامل:

- اتجاهات الفرد وقيمه ونظرته إلى نفسه وإلى عمله وإلى نواحي مختلفة من الظروف الراهنة في العمل وبحاجات الفرد المختلفة كالحاجات الاجتماعية والضمانية والارتقائية.<sup>3</sup>

- نمط وطبيعة بعض الشخصيات التي لا ترغب بالتعاون مع الآخرين، فهناك أشخاص انعزاليون وهذا يتنافى مع العمل الجماعي.

- تفاوت الخلفيات الثقافية والاجتماعية والتعليمية بين العاملين وهو ما يؤدي إلى ظهور صراعات داخل التنظيم.

- عدم الرضا عن العمل لأسباب مختلفة مما ينعكس حتما في عدم التعاون وإثارة المشاكل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مجلة العلوم الاجتماعية. www.swsma.net ,2004/2019,15:30.

<sup>2</sup> محمد الجوهري وآخرون: علم الاجتماع والمشكلات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2004، ص22.

<sup>3</sup> محمد عبد الفتاح ياغي: مرجع سابق، 352.

<sup>4</sup> محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، مرجع سابق، ص410.

## ب- المستويات المتعلقة ببيئة العمل:

ويمكن التمييز بين جزأين من هذه البيئة: الجزء المتعلق ببيئة العمل المباشر والدور الذي تلعبه الجماعة والمشرفون في التأثير على سلوك الفرد ويصبح فهم حركية الجماعة من المتطلبات الأساسية لمن يأمل بأن ينجح في تعديل سلوك الأفراد في المنظمات الإدارية والجزء الثاني من البيئة يتعلق بجو المنظمة كلها أي التنظيم الرسمي والسياسات والأفعال الإدارية.<sup>1</sup>

أما العلاقة بجماعة العمل حيث أن الإنسان ينتمي إلى جماعات محددة يشارك في فعاليتها ويسهم في تحقيق أهداف معينة من خلال إنجازاتها، وهو يحصل من هذا الانتماء على إشباع الكثير من حاجاته المادية والاجتماعية والنفسية التي يصعب عليه إشباعها منفرداً<sup>2</sup>، بمعنى أن التفاعل بين أفراد الجماعة الواحدة أو بين الجماعات من شأنه أن يخلق صراعات وضغوطات سلبية تؤثر سلباً على نفسيته واستقرار العامل وقد تتحول هذه الصراعات إلى أعمال عنف يؤدي بهم إلى التغييب عن العمل.

وقد أثبت "إلتون مايو" أهمية الجماعة ودورها، وأن الأفراد في أغلب الأحيان يتصرفون ليس كأفراد بل كأعضاء في مجموعات إنسانية لها قواعدها وقيمتها وقيادتها، وعزت مدرسة العلاقات الإنسانية بروز هذه التنظيمات غير الرسمية إلى فشل التنظيم الرسمي وأساليبه في تحقيق هذه الحاجات بتشديده على الحوافز المادية وتصميمه الطرق والأساليب على ضوء المبادئ العلمية ودون النظر في ماذا يكون تأثير ذلك على الإنسان وحاجاته للتقدير والحب والانتماء.<sup>3</sup>

وكذلك العلاقة بالإدارة حيث أن لسياساتها إزاء عمالها أثر كبير على نفسياتهم وسلوكهم وأدائهم، إذ أن أحد أسباب تولد ظاهرة الاستياء لدى العمال وما يتبعها من مشاكل وسلوكيات سلبية كالتغييب، وحوادث العمل، ضغوط العمل... هو سياسات وطرق تسيير المؤسسة واهتمامها بالعنصر البشري.

وهذا ما بين "هازيغ" بقوله لا يمكن أن ننكر ما تقدمه الإدارة من جهود للتأثير على بيئة العمل من ظروف وأساليب صحيحة للعمل وما تقدمه من تحسينات بذلك يتمسك العاملون بأعمالهم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح ياغي: مرجع سابق، ص352.

<sup>2</sup> علي السلمي: إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، دس، ص318.

<sup>3</sup> محمد عبد الفتاح ياغي: مرجع سابق، ص343.

<sup>4</sup> علي موسى حنان: الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص51.

أما العلاقة بالمشرفين فيمثل المشرف أو رئيس العمال عنصرا أساسيا في خلق الجو الملائم للعمل على اعتبار أنه مكلف بإنجاز أهداف تنظيمية بواسطة أشخاص آخرين وطبيعي ألا يتحقق هذا الإنجاز وفق ما تم التخطيط له، إلا إذا نجح المشرف في التأثير إيجابا على المرؤوسين من خلال تشجيعهم وتحفيزهم على أداء أعمالهم بكفاءة عالية، في إطار جو عمل مليء بمظاهر التعاون والتفاهم والاحترام المتبادل.<sup>1</sup>

ولا شك أن لطريقة تسيير المشرف ونمط القيادة التي يتبعها دور في بروز المشاكل لدى العمال كالصراعات، ضغوط العمل، التغيب...

### ج- المستويات المتعلقة بالبيئة الخارجية:

وتشمل الأحوال السياسية والاجتماعية والثقافية بما فيها المعتقدات والقيم والعادات السائدة في مجتمع معني، وتأثير ذلك على سلوك الأفراد.

وتصر العديد من النظريات بأنه لا يكفي إطلاقا أن ندرس هذه المستويات الثلاث من المشكلات كل فئة (مستوى) على حدى، بل لابد من دراسة تفاعل هذه المشكلات مع بعضها البعض ويمكن النظر إليها بأنها تؤلف نظاما واحدا متكامل يدور السلوك الإنساني (العمال) في محوره وينطلق منه.<sup>2</sup>

### سابعا- تصنيف المشكلات الاجتماعية

تتعدد مختلف أنواع المشكلات الاجتماعية باختلاف الأساس الذي نقيم عليه التصنيف، بل إن بعض العلماء أنكروا أصلا طبيعة المشكلة الاجتماعية، ويتخذ ذلك أحد الشكلين :

**الشكل الأول :** هو أن الدراسة السوسولوجية ينبغي أن تكشف عن الوصف الخاطيء للمشكلة الاجتماعية، يقول "وايز" و "ريزمان" إن المشكلة في جانب منها عبارة عن سلوك يثير إلى مرض عام، بمعنى أنها تشترك مع غيرها من المشكلات في عدة أسباب، وذلك إذا نظرنا إليها من الناحية الواقية.

وقد أعطى "وايز" و "ريزمان" مثلا لذلك، بأنهم أولئك الذين يعملون بالصناعة دون تحديد رسمي للإنتاج، ويريان أن هذه المشكلة ترتبط بعدم مقدرة إدارة المصنع على مساعدة العمال في الوصول إلى أهداف الإنتاج، كما أن تقييد كمية الإنتاج يجعل ثمرة الصراع مستمر بين العمال.

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2001، ص197.

<sup>2</sup> محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سابق، ص352.

**الشكل الثاني:** لا يركز هذا النوع على خطأ وصف المشكلة، ولكنه يدور حول فشل النسق الاجتماعي في تأديته وظيفته، لقد أثار ميرتون شكل السلوك المنحرف عن التفكك الاجتماعي، فالسلوك المنحرف سلوك يبتعد عن المعايير السائدة، ولكن التفكك الاجتماعي يشير إلى عدم توافق النسق الاجتماعي للمكانات المترابطة وللدوار المترابطة، عندما لا تحقق الأهداف الجمعية تلك الرغبات والتميزات الفردية لأعضاء النسق، ويبدو عدم التوافق هذا كنوع من الفشل عند مقابلة واحد أو أكثر من متطلبات النسق الوظيفية:

- 1- أنماط السلوك الاجتماعية غير المتمسك بها.
- 2- التوترات الشخصية التي تسيطر على النسق ولا يمكن التحكم فيها، حيث تتخذ قنوات معينة.
- 3- الارتباط غير المتوافق بين النسق الاجتماعي والبيئة التي يقع عليها، سواء من حيث ضبطها أو التكيف معها.
- 4- عدم إمكانية وصول الأعضاء إلى أهداف تبرر وجودهم بسبب بناء النسق الاجتماعي.
- 5- عدم تجانس العلاقات بين الأعضاء ولو إلى الحد الأدنى الضروري للأنشطة ذات الصلة.<sup>1</sup>

#### تصنيف مشكلات العمل:

حاول علماء الاجتماع تصنيف مشكلات العمل ومن أهم تلك المحاولات:

- أ- محاولة "كلارك": صنفها إلى ثلاث فئات: مشكلات الأجور، مشكلات ساعات العمل ومشكلات ضمان العمل والمحافظة عليه.
  - ب- محاولة "شولتر" و"كولمان": قسمها إلى مشكلات الإدارة ومشكلات العمال.
  - ج- محاولة "جيرري": وقسمها إلى مشكلات الأجور، مشكلات الضمان الاجتماعي، مشكلات الإسكان ومشكلات الصحة ومشكلات المرأة العاملة.
  - د- محاولة "يوسوفو": وقسمها إلى مشكلات مرتبطة بالتنظيمات النقابية، مشكلات الكفاية والإنتاجية ومشكلات مرتبطة بهجرة العمال.
  - هـ- قسمها فريق من الباحثين إلى مشكلات نفسية، مشكلات اقتصادية ومشكلات اجتماعية.
- \* أغلب مشكلات العمل الصناعي تدور حول مشكلتين هما:
- مشكلة الأجور.

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: المشكلات الاجتماعية دراسة في علم النفس التطبيقي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، دط، 2010، ص ص 51، 52.

- مشكلة ساعات العمل.<sup>1</sup>

### ثامنا: عناصر المشكلات الاجتماعية

- هناك عناصر عامة يجب توفرها في أية حالة أو ظرف حتى يمكن الحكم بأن هذه الحالة تعد مشكلة اجتماعية وأهم هذه العناصر ما يلي:
- 1- موقف أو حالة أو شكل متكرر من السلوك.
  - 2- أن هذا الموقف أو السلوك يؤثر في عدد كاف من الناس سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
  - 3- أن الحكم التقديري للموقف أو السلوك الاجتماعي يحدد باعتباره أمرا غير مرغوب فيه في المجتمع.
  - 4- أن هذا الموقف أو السلوك يهدد قيما اجتماعية.
  - 5- ثقة وإيمان عدد كاف من أعضاء المجتمع بأم شيئا ما يمكن القيام به بشأن تحسين أو تعديل الموقف غير المرغوب فيه من خلال العمل المشترك والحل الجماعي.
  - 6- أن هذا الحل الجماعي أو العمل الجماعي يجب أن يتم من خلال فعل اجتماعي مناسب بمعنى ألا يكون الحل مستعارا من خارج البيئة التي خلقت المشكلة ولكن يجب أن يكون في الإطار الاجتماعي الذي خلقت فيه.<sup>2</sup>

كما تبرز عناصر المشكلات الاجتماعية في:

إن العناصر الأساسية للمشكلات التنظيمية تشمل: الأفراد، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا المستخدمة وأخيرا، البيئة التي تعيش فيها المنظمة، وحينما يبدأ الأفراد العمل في المنظمة فإنهم يسعون إلى تحقيق أهداف معينة ومن هنا تنشأ الحاجة إلى وجود تنظيم يوضح علاقاتهم ببعضهم البعض، وأيضا هناك حاجة إلى استخدام تكنولوجيا بدرجة معينة وكل هذه العناصر تتأثر بالبيئة الخارجية التي تعمل فيها المنظمة، وسوف نوضح ذلك بشكل أكثر تفصيلا فيما يلي:

أ- الأفراد: يمثل الأفراد النظام الاجتماعي الداخلي للمنظمة، وهم يعملون كأفراد ومجموعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية وهؤلاء الأفراد في حالات متغيرة ومتطورة، فهم مختلفون في شخصياتهم ومشاعرهم وتفكيرهم ودوافعهم، حيث يتم التعرف على تكوين الجماعات وظواهر التماسك الجماعي وعلاقتها بسلوك العمل.

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد حسن: علم اجتماع الصناعي.

<https://bazingafiles.s3.us-west-2.amazonaws.com,> 12/04/2019, 17:30.

<sup>2</sup> مالك بن نبي: ميلاد مجتمع وشبكة العلاقات الاجتماعية، دار الفكر العربي، بيروت، ط1، 1974، ص28.



ب- **الهيكل التنظيمي:** يحدد الهيكل التنظيمي العلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة، فهو يوضح أنواع الوظائف وعلاقتها ومستوياتها، وعادة ما تنشأ مشكلات متعددة تحتاج التنسيق والتعاون واتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة.<sup>1</sup>

ج- **التكنولوجيا:** تمثل التكنولوجيا الأسلوب الذي يستخدمه العاملون في المنظمة فالأفراد غالباً لا يعملون بأيديهم كل شيء، فهم يستخدمون الآلات وأسابيب تكنولوجيا معينة في العمل، والتكنولوجيا المستخدمة لها تأثير على الإنتاجية كما أن لها تأثير على العاملين وسلوكهم، وكذلك لها تكلفتها وعوائدها في العمل.<sup>2</sup>

د- **البيئة:** تعمل كافة المنظمات في بيئة داخلية خاصة بها، وأيضاً في بيئة خارجية خاصة بالمجتمع وهذه الأخيرة تشمل الجوانب السياسية والاجتماعية والتعليمية والثقافية والاقتصادية، وهذه البيئة الخارجية لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة، فهي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم وتؤثر في ظروف العمل ودرجة المنافسة وهذه يجب أخذها في الاعتبار عند دراسة مشكلات العمال في المنظمات.<sup>3</sup>

### تاسعا: مواقف الأفراد من المشكلات الاجتماعية

1- **عدم الاكتراث (اللامبالاة):** وذلك بسبب ضغوط العمل وانشغال الفرد بوسائل ترفيهية معينة تبعده عن مناقشة المشكلات الدائرة في مجتمعه خاصة المشكلات التي تخص المصلحة العامة فلا يعير أهمية لها، أما إذا كانت شخصية فإنه يبدي اكتراثه بها ويناقش جوانبها مع الآخرين.

2- **الاستسلام القدري:** يتشكل هذا الموقف عند الذين يؤمنون بالحظ والنصيب وبالقدر المكتوب، هذا الموقف لا يشجع الفرد في البحث عن حل للمشكلة التي يواجهها أو يبادر في معالجتها، بل أنه إذا واجه مشكلة يتقبلها باستسلام معتقدي.

3- **الشك الساخر المتهم:** أصحاب هذا الموقف يؤمنون بالفضيلة وبهيمنة المصالح الذاتية على السلوك البشري المندفعة بدوافع حقيرة أو بدافع إنساني، وإذا حصلت مشكلات اجتماعية فهي تعبر عن مصالح الناس الذاتية فلا يهتمون لما يحصل داخل المجتمع من مشكلات لأن مصالحهم مشبعة ودائرة تفكيرهم ضيقة فلا يبذلون جهداً للارتقاء بمستوى تفكيرهم.

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2000، ص 36.

<sup>2</sup> صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، مرجع سابق، ص37.

<sup>3</sup> عامر الكبيسي: السلوك التنظيمي، دار الرضا للنشر والتوزيع، سوريا (دمشق)، ط1، 2005، ص31.

4- الجزء الديني (عقوبة الآخرة): يعرض هذا الموقف اتجاهها مفاده أن المشكلة الاجتماعية التي حصلت داخل المجتمع ما هي سوى عقوبة الله على خطيئة الإنسان أو عدم إيمانه بالله، هذا الموقف يستحيل تعديله أو تبديله لأن أصحاب هذا الموقف يعالجونه بإقامة الصلوات والتضرع لله، لذا لا يعالج هذا الموقف بالبحث العلمي بل بالفلسفة الدينية.

5- الإفراط العاطفي: يعكس هذا الموقف أفرادا يعيشون في بؤرة المشكل الاجتماعي ويتفاعلون معه، ويتركز حديثهم عن معاناة الفرد أكثر من معاناة المؤسسة الاجتماعية أو المجتمع بكامله، لذا نجدهم يندمجون في لب المشكل ومتغيراته ويهلون أبعاده وآثاره.

6- الموقف الاجتماعي العلمي: إنه موقف علماء الاجتماع المتخصص بالعمل والرعاية الاجتماعية كخبراء محترفين لأنه يركز على تحديد المشكل، أسبابه، أبعاده، وإبراز الحقائق المرتبطة به والأحكام القيمة المتعلقة عليه، أي عدم التعاطف المفرط بل التحليل والتدقيق وهذا أصعب المواقف وأكثرها جهدا وعناء.<sup>1</sup>

عادة ما يترجم سلوك الأفراد العاملين داخل حيز المنظمات في شكلين بارزين، حيث يظهر ويتمثل في شكله الأولي على صورة سلوك أداء وإنتاجية، كما يظهر أيضا على صورة سلوك رضا وظيفي:  
أ- سلوك الأداء والإنتاجية: الأداء والإنتاجية من المفاهيم الأكثر شيوعا وتداولاً لدى عموم الأفراد ومختلف المنظمات، فهي مفاهيم شائعة كونها تقيس قدرات الأفراد وسلوكياتهم وكيفية تفاعلهم مع البيئات المختلفة، إن هذه الأهمية التي اكتسبها الأداء والإنتاجية جعلتها كمصطلحين يجب تحديد وضبط مدلوليهما على اعتبارهما مرادفين لكفاءة وفعالية المورد البشري، وبالتالي هما يعدان أحد الترجمات والتمظهرات التي يتبدى بها السلوك التنظيمي للعمال.<sup>2</sup>

كما يأخذ السلوك التنظيمي شكل سلوك الأداء ونفي بسلوك الأداء، "السلوك الذي يبديه الفرد في المنظمة نتاجا لتفاعل خصائصه مع خصائص بيئة العمل ونعني بأداء الفرد للعمل قيام الفرد بالأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، ونوعية الجهد، ونمط الأداء.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> معن خليل العمر: علم المشكلات الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 1998، ص ص 21، 23.

<sup>2</sup> صلاح الشنواني: إدارة الإنتاج، مركز الإسكندرية للكتاب والطباعة والنشر، مصر، دط، 2000، ص 350.

<sup>3</sup> أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت (لبنان)، دط، 1983، ص ص 51، 50.

ب- سلوك الرضا عن العمل: وهو يمثل الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، وخاصة بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر وسياسات المنظمة والرؤساء والزملاء والمرؤوسين، فرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات وغيرها من العناصر. ومن الظواهر الرئيسية الرضا عن العمل هو انخفاض معدل دوران العمل والغياب وارتفاع درجات ولاء الفرد لعمله وللمنظمة بصفة عامة والاستقرار فيها والحفاظ على سمعة المنظمة.<sup>1</sup>

### عاشرا: المداخل العلاجية للمشكلات الاجتماعية

الخدمة الاجتماعية ظهرت استجابة لظروف اجتماعية سادت المجتمع الأمريكي في أثناء النصف الأخير من القرن التاسع عشر ونتيجة لزيادة السكان وما صاحبه من زيادة سريعة في التصنيع والتحضّر والهجرة تعرضت الو.م.أ إلى زيادة متفجرة من المشكلات الاجتماعية التي أصبحت خارج نطاق السيطرة فمع توافد العديد من العمال والفلاحين إلى المدن بحثا عن وظائف في المصانع والمؤسسات، وما أعقبها ظهورا من مشكلات نظرا لارتفاع الكثافة السكانية وزيادة معدل البطالة وتدهور الأحوال الاقتصادية و الصحية وانتشار الانحرافات الأخلاقية، ونتيجة لهذه الأوضاع كان من الأهمية قيام مهنة تتمكن من خفض حدة التوتر وحل المشكلات الفردية والجماعية السائدة في المجتمعات تسمى بتخصيص الخدمة الاجتماعية.<sup>2</sup>

حيث يعرف "ماكس سيبوروين" الخدمة الاجتماعية بأنها طريقة مؤسسية لمساعدة الناس على تقادي المشكلات الاجتماعية، وتعمل على علاج المشكلات الاجتماعية من خلال تقوية وظائفهم الاجتماعية، وتمارس من خلال مؤسسات لتقديم الخدمات الإنسانية، وهي فن تكتيكي وعملي تقوم بتقديم مهام يحتاج إليها المجتمع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الرزاق الرحاطة، زكريا أحمد الغرام: السلوك التنظيمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2011، ص 39.

<sup>2</sup> محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط3، 2014، ص23.

<sup>3</sup> سماح سالم، نجلاء صالح: أساسيات العمل في الخدمة الاجتماعية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2010، ص9.

وذلك من خلال بناء وتفعيل السياسات الوقائية أو وضع الخطط والبرامج العلاجية لمختلف الظواهر والمشكلات الاجتماعية معتمدين في ذلك على مجموعة من الطرق والوسائل الفنية والمهارات التي تطبقها في مجالات العمل المختلفة (الأسرة، الطفولة، المعوقين والمسنين والعمال...).<sup>1</sup>

العامل والموظف رئيسا كان أو مرئوسا هو في البداية وقيل كل شيء إنسان له حاجات ومطالب، وعليه التزامات وواجبات، وهو يتعرض سواء بحكم طبيعة عمله، أو لأسباب عامة إلى مشكلات اجتماعية أو حتى ظروف اجتماعية معينة (ك وفاة عزيز أو زواج بنت أو ابن، أو مشكلة في السكن) وكذلك إلى مشكلات صحية. ومن ثم يكون بحاجة إلى بعض المساعدات الاجتماعية والصحية والجسمية والنفسية التي تخفف من الضغوط الواقعة عليه، ولذلك تعنى المؤسسات أو معظمها بإنشاء مكاتب للخدمة والرعاية الاجتماعية وتقديم المساعدات والاستشارات، وتنشئ أيضا نظام التأمين الصحي الذي يتكفل بتكاليف أو بعض تكاليف علاج العمال والموظفين، وهو ما من شأنه بث الطمأنينة في نفوس العمال واتجاههم للتركيز على العمل والإنتاج.<sup>2</sup>

إن التعامل مع المشكلات الاجتماعية تعتبر من أهداف ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجالات المختلفة ومنها المجال العمالي، وتبرز أهمية المشكلات على مستوى المصنع في الآثار التي تحدثها معدلات الإنتاج، إذ أن أبسط وسيلة لتقييم العمل بالمصنع هو تحقيق معدلات إنتاج مرتفعة بأقل تكلفة ممكنة، إذ تتداخل عوامل متعددة للتأثير إيجابا أو سلبا على معدلات الإنتاج، حيث أن البحوث التي أجريت في الدول الصناعية أثبتت أن طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين بالمصنع بأقسامه المختلفة وإدارة المصنع وتفاعل المصنع مع البيئة هي كلها عوامل ذات فعالية على إنتاجية المصنع، ومن ثم تبرز أهمية المشكلات الناجمة عن توترات في العلاقات الاجتماعية داخل المصنع على عرقلة الإنتاج.

وتعرف بأنها " مجموعة الجهود التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلاؤم العمال مع إجراءات ومسؤوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كما ونوعا عن طريق إشباع العلاقات الاجتماعية السليمة وإشباع الحاجات الإنسانية ".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد سيد فهمي: مرجع سابق، ص 23.

<sup>2</sup> جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل، إترك للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2004، ص 143.

والمشكلات التي يواجهها الأخصائي مع العاملين بالمصنع هي مشكلة علاقات صناعية في صميمها وأنها ليست مجزأة بل متكاملة مع بعضها البعض ويؤثر كل منها في الآخر، وعلى الجانب الآخر مشكلات أسرية وبيئية اجتماعية مرتبطة بمشكلات العلاقات الصناعية ارتباطا عضويا. وتسعى الخدمة الاجتماعية في محيط العمال إلى رعاية العامل كفرد له احتياجاته ومشكلاته وآماله، حيث تعمل كمهنة معه على مواجهتها باعتباره إنسانا منتجا، وأيضا ترمي إلى رعايته كعضو في مجتمع له نظمه وتقاليده في المصنع يعيش في إطاره مفكرا ومخططا ومنفذا، وبذلك يصبح العامل مواطنا اجتماعيا منتجا لا تقتصر حقوقه وواجباته داخل المصنع فحسب، بل تتجه إلى خارجه حيث الإسهام والاشتراك في شؤون المجتمع عامة.

وتسهم الخدمة الاجتماعية مع الإدارة الحديثة للمصانع في المسائل الآتية :

- 1- تشجيع وحفز العمال في المصنع على تدعيم إنتاج المؤسسة العمالية التي يعملون بها وتدريبهم لرفع كفاءتهم وكفائتهم الإنتاجية وبما يؤدي إلى تحسين ظروف العمل ومضاعفة الأداء.
- 2- منح العامل أجرا عادلا يتناسب مع المجهود الذي يبذله وأن يكون له نصيب محدد من أرباح المؤسسة العمالية التي يعمل بها.<sup>1</sup>
- 3- التأمين على حياة العامل وتأمينه ضد البطالة والتأمين على صحته ضد الحوادث.
- 4- تعديل التشريعات الخاصة بمنح العامل المعاش المناسب والكافي بعد الإعفاء من الخدمة في سن معينة أو في الحالات التي يصاب فيها العامل بالعجز الكلي أو الجزئي عن العمل.
- 5- توفير متطلبات الأمن الصناعي والسلامة المهنية وعمل الاحتياطات اللازمة للوقاية والمحافظة على صحة العامل أمنه في مكان العمل.
- 6- حماية العامل بصرف النظر عن الشروط القانونية أو التنظيمات الخاصة بعقد العمل، كأن تدفع له المؤسسة الصناعية أجرا أثناء مدة الإضراب أو توقف المصنع عن العمل لأسباب قهرية.
- 7- رفع المستوى الثقافي للعامل وإعداد برنامج للتدريب المهني والتأهيل ورفع الكفاءة الإنتاجية الذي يزيد من القدرة على الإنتاج مع الإتقان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، الاسكندرية (مصر)، ط1، 2008، ص233.

<sup>2</sup> محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق، ص234.

وهناك مجالات متعددة للخدمات الاجتماعية العمالية:

- في المجال الاجتماعي: تقدم الخدمات الغذائية لأن الجهد الذي يبذله العامل أثناء تأديته لعمله يستلزم تعويضا غذائيا مناسباً.

خدمات النقل والمواصلات حيث تعتبر خدمات النقل من أهم الخدمات التي تقدم للعاملين في أوجه النشاط الاقتصادي.

خدمات الإسكان: يعتبر المسكن أداة غير مباشرة في توجيه ترويح العمالي إلى داخل المسكن كما يعتبر توفير المسكن أهم أنواع الخدمات الاجتماعية العمالية.

التأمين الاجتماعي: يعتبر موضوع التأمينات الاجتماعية من أهم المواضيع لما يقدم من خدمات وفوائد سواء بالنسبة لتأمين حياة العامل من خواطر وحوادث العمل.

- في المجال الصحي: لقد أثرت الصناعة تأثيراً بالغاً على صحة العامل، لذلك ومن الضروري وجب العناية بصحة العامل في مكان عمله أو خارجه أو تحقيق ما يسمى بالصحة الصناعية أو تحقيق والتي تشمل شؤون العامل الصحية وكذا أفراد أسرته، ووضع برامج الأمن الصناعي له ومراعاة أساليب رعايته في بيئة العمل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية الخاصة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007، ص ص 91، 98.

## خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل تم تحديد مفهوم المشكلات الاجتماعية بشكل عام باعتبارها ظاهرة شائعة في المجتمع، والذي ينبغي الحد منها أو على الأقل التقليل من نسبتها، كما تطرقنا إلى جذور المشكلات الاجتماعية وكذا نظرة علم الاجتماع لهذه الظاهرة، ثم قمنا باستعراض أهمية دراستها وكذا أسبابها.

كما تطرقنا إلى أنواع المشكلات الاجتماعية، ومختلف عناصرها، وأشرنا إلى مواقف الأفراد من المشكلات الاجتماعية، وأخيرا تناولنا أهم المداخل العلاجية لدراسة هذه الظاهرة.

## الفصل الرابع: تغيب العمال

### تمهيد

أولاً: الفرق بين التغيب والغياب والتأخر

ثانياً: أسباب التغيب

ثالثاً: أنواع وأشكال التغيب

رابعاً: طرق قياس ظاهرة التغيب

خامساً: وسائل الضبط والتحكم في معدلات التغيب

سادساً: تكلفة التغيب

سابعاً: مساوئ وآثار ظاهرة التغيب

ثامناً: المرجعية القانونية للتغيب عن العمل

تاسعاً: إجراءات التقليل من نسب التغيب عن العمل

عاشراً: الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب

خلاصة الفصل



## تمهيد

يعتبر التغيب كظاهرة منتشرة في أوساط العمل ومن الموضوعات الحديثة التي تشغل فكر الباحثين والمتخصصين في مختلف القطاعات والأنشطة ذلك نظرا لمجموعة من العوامل التي تحيط بالأفراد العاملين، سواء كانت مرتبطة ببيئة العمل أو بالأفراد أنفسهم، كونها تؤثر سلبا على سير نشاط المنشآت باعتبار تغيب الموظف عن عمله يؤثر بالضرورة على مردودية وأداء المنشأة، وهذا ما دفع بإدارة الموارد البشرية إلى السعي جاهدة إلى الحفاظ على مواردها البشرية وإرضائها لتكسيبها على المدى الطويل وتجذبها إليها لتستفيد من كفاءتها وتحد من الظاهرة المرضية التي طغت على أغلب المنظمات، ولعل هذا ما سيقودنا في هذا الفصل للتعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالتغيب من تعاريف، أسباب التغيب، الأنواع والآثار المترتبة عنه، تكلفة ومعدل التغيب...

### أولاً: الفرق بين التغيب والغياب والتأخر

إن أول نقطة نراها مهمة في بداية هذا الجزء هو توضيح لبس، يمكن أن يخالط الكثير من القراء وهم يطالعون هذه المحاولة البحثية حول ظاهرة التغيب ولا سيما غير المتخصصين منهم.<sup>1</sup>

حيث كثيراً ما يقع الخلط بين مفهومي التغيب والغياب والتأخر فهناك من يذهب إلى كونها لها نفس الدلالة والمعاني إلا أنه هناك فرق شاسع بينما:

**فالتغيب** " هو الظاهرة التي يشكّلها غياب العامل عن مكان العمل في الوقت الذي يفترض وجوده بصفة طبيعية لتأدية المهام الموكلة إليه ".<sup>2</sup>

فهو فعل قصدي يلجأ إليه العامل للتعبير عن عدم رضاه عن ظروف العمل المختلفة.

أما الغياب قد يكون لإراديا تسببه قوة قاهرة فيكون بسبب مشروع وهو مصطلح يحتوي معنى "عدم حضور العامل إلى عمله في أيام العمل المقررة، وذلك بسبب المرض أو الإصابة التي تعيق العامل عن العمل".<sup>3</sup>

كما أنه مصطلح يحوي الغياب بسبب خارج عن إرادة الفرد.<sup>4</sup>

فعدم الحضور إلى العمل بسبب خارج عن إرادة العامل وذلك لمدة زمنية معينة لمرض أو حادث.

في حين يعتبر التأخر عن العمل هو ذلك الشكل الذي يتخذه " تأخر الموظف عن موعد بدء العمل الرسمي، وقد يطلب من الموظف تعويض هذا الوقت، أو قد يعرضه للمساءلة التأديبية ".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> عبد الله بليط: مرجع سابق، ص19.

<sup>2</sup> بن منصور رفيقة : الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة باتنة، الجزائر، ص63.

<sup>3</sup> محمد عبد المولى القدس : علم اجتماع الصناعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2005، ص 189.

<sup>4</sup> مجدي أحمد بيومي، محمد السيد لطفي: الكفاءة التنظيمية والسلوك التنظيمي (مدخل في علم الاجتماع الصناعي)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2014، ص75.

<sup>5</sup> حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين (عربي، إنجليزي)، مكتبة لبنان، بيروت، ط1، 1997، ص 35.

فظاهرة التأخر عن العمل مظهر من مظاهر التغيب وإن كان أقل المظاهر ضررا ولكن التغيب والتأخر سبب في انخفاض إنتاجية العمل وهما مشكلتان لهما نفس الأثر وإن كان الأمر يختلف بالنسبة لعلاج كل منهما.

فانطلاقا مما سبق ذكره يمكن أن يتجلى ويتضح الفرق والاختلاف بين هذه المفاهيم والتي هي ارتباط "وقد يظهر لنا الفرق أكثر إذا رجعنا إلى المعنى اللغوي الذي يدل عليه كل من مصطلح "غياب" ومصطلح "تغيب"، حيث يعرف التغيب بأنه "عدم حضور عامل (أجير) إلى مكان العمل بدون عذر مقبول" بينما يعرف الغياب بأنه "عدم حضور إلى المكان الذي من المفروض أن يكون فيه".

إن وضع المصطلحين تحت الملاحظة الدقيقة على مستوى الممارسة يسمح بالتأكيد على من وضع خط فاصل بين المفهومين، فالغياب الذي يدل ضمنا على عدم توفر الإرادة، يستمد جذوره من القواعد الشرعية أو التعاقدية التي تعمل على تثبيت حقوق العامل وحمايته فالغياب لا يعد ممارسة لحق فحسب، بل ضرورة.<sup>1</sup>

اعتبر الغياب والتأخر عن العمل نذيرا بترك العمل نهائيا، ذلك بأن الموظف الذي يتأخر عن الحضور لعمله سوف ينزلق بعد ذلك إلى الغياب، وهذا الأمر تؤكد شواهد تجريبية يوردها "سمثر" حيث وجد أن المقولة صحيحة حيث بدأت مشكلات البعض بالتأخير الذي تطور إلى الغياب ثم إلى ترك العمل.<sup>2</sup>

### ثانيا: أسباب التغيب

يرجع تغيب العمال عن عملهم إلى أسباب كثيرة ومتنوعة، وقد تبين من نتائج كثيرة من الدراسات أن التغيب عن العمل يتحكم فيه إلى حد كبير عوامل اجتماعية ونفسية داخل وخارج نطاق العمل وهي:

<sup>1</sup> عبد الله بليط: مرجع سابق، ص 19.

<sup>2</sup> محمد حشاشه ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط2، 2015، ص242.

### 1- العوامل التي ترجع إلى العامل نفسه:

وهي العوامل التي ترجع إلى سن العامل، ومدى تعليمه وتدريبه، والعوامل النفسية، والاستعداد للتغيب، وعدم تقدير المسؤولية، ومرض العامل، وإصابات العمل، وهجرة العامل من الريف إلى المدينة.<sup>1</sup>

- كذلك عدم المقدرة، عدم الولاء للمصنع، إدمان العامل على بعض المكيفات، التأثير على العمل الرسمي.<sup>2</sup>

- وقد يدعي الموظف الممرض من أجل البحث عن وظيفة جديدة أو من أجل الحصول على إجازة لإجراء مقابلة شخصية وزيارة صاحب العمل أو العمل على السيرة الذاتية.<sup>3</sup>

### 2- العوامل التي تعود إلى ظروف العمل:

ومن أمثلة هذه العوامل: نوع العمل، وحجم الوحدة الإنتاجية، وعدم الرضا عن العمل، وسوء توصيف وتقييم الوظائف والمهن، وسوء الإجراءات النظامية، وحدثة عهد العامل بالخدمة، والعوامل التي ترجع إلى سوء ظروف العمل في الوحدات الإنتاجية بوجه عام.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لطفى : الخدمة الاجتماعية العمالية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2008، ص79.

<sup>2</sup> محمد سيد فهمي : إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2014، ص181.

<sup>3</sup> المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.

<https://HRDISCUSSION.com/downloadfile/18512/1/1513944143/>, 25/02/2019, 15:30 .

<sup>4</sup> طلعت إبراهيم لطفى : الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق، ص79.

بالإضافة إلى عوامل تتصل بالمصنع مثل: عدم موافقة رئيس العمل على التصريح للعمال بإجازة عادية، وسوء معاملة رؤساء العمل للعمال، وبدء العمل مبكراً، وعدم استخدام المصنع وسائل نقل خاصة لنقل عماله.<sup>1</sup>

### 3- العوامل الزمنية والموسمية والإقليمية:

تبين زيادة معدلات تغيب العمال في اليوم الأول والأخير من كل أسبوع، وخاصة اليوم التالي ليوم صرف الأجور، كما نجد أن التغيب بسبب المرض يرتفع في فصل الشتاء عنه في فصل الصيف.<sup>2</sup>

فلقد وضع النظام الزمني لتنظيم الوقت وتقسيمه بين وقت العمل ووقت الالعمل أو وقت الراحة، فقد أثبتت دراسات كثيرة العلاقة القوية بين النظام الزمني والتغيب العمالي وحوادث العمل.<sup>3</sup>

### 4- العوامل التي ترجع إلى جماعات العمل :

كشفت كثير من الدراسات الاجتماعية عن أن هناك ارتباطاً بين الشعور بوحدة الجماعة وتماسكها، وبين هبوط معدلات تغيب العمال في المجال الصناعي.<sup>4</sup>

مثل: النزاعات والمضايقات فقد يلجأ الموظف الذي يتعرض لمضايقات أو نزاعات من قبل زملاء العمل إلى الغياب عن العمل مدعياً المرض.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد سيد فهمي: إسهامات الخدمة الاجتماعية العمالية في التنظيمات الصناعية، مرجع سابق، ص 181.

<sup>2</sup> طلعت إبراهيم لظفي: الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق، ص 80.

<sup>3</sup> عبد الله بليط: مرجع سابق، ص 44.

<sup>4</sup> طلعت إبراهيم لظفي: الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق، ص 80.

<sup>5</sup> المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.

## 5- العوامل الاجتماعية الخارجية:

ومن أمثلة هذه العوامل مدى قصور أو تعدد سبل المواصلات، ومدى انتظامها ووفرتها، والزمن الذي يستغرقه العامل في الوصول من منزله إلى مقر عمله، فقد يتغيب العامل عن عمله لأسباب صحية كالإرهاق الذي يعانيه في المواصلات.<sup>1</sup>

وكذلك وجود مشاكل في بيئة العامل الأسرية، وسوء الحالة السكنية، واضطراب الأسرة، وزيادة عدد الأولاد، وعدم كفاية دخل الأسرة والعمل الخارجي.<sup>2</sup>

ومن الأسباب المؤدية إلى تغيب العمال نجد أيضا :

### أ- الأسباب الشخصية :

- أسباب تتعلق بصحة العامل.
- التفرغ لرعاية الأطفال (بالنسبة للعاملات).
- صعوبة المواصلات.
- مشاكل تتعلق بالمنزل.<sup>3</sup>
- التشكي وادعاء المرض وكثرة المشاغبات مع الزملاء والرؤساء والتذمر والتسخط لأنفه الأسباب.<sup>4</sup>

### ب- الأسباب المهنية :

- عدم رضا العامل عن مركزه في عمله.
- الرغبة في عمل آخر.
- قلة الأجور.

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لطفي : الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق، ص81.

<sup>2</sup> محمد سيد فهمي : إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية، مرجع سابق، ص181.

<sup>3</sup> طارق كمال : علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2007، ص175.

<sup>4</sup> محمد شحاته ربيع: مرجع سابق، ص43.

- صعوبة العمل.
- الإشراف غير الموفق.
- سوء ظروف العمل الفيزيائية.<sup>1</sup>
- يؤدي سوء اختيار المهنة إلى كثرة التغيب عن العمل بعذر وبدون عذر وما يتبع الغياب من ارتباك العمل وتعطله.<sup>2</sup>
- كما يتضح من خلال عرض "بورتر" و"ستيرز" "porter and steers" للبحوث التي ركزت على مؤشر الغياب، وجود ثلاثة أنواع من العوامل الأساسية :
- العوامل التنظيمية الواسعة : مثل الأجور والترقيات.
- العوامل المباشرة لبيئة العمل : وتتضمن نمط القيادة والعلاقة بين الزملاء ومحتوى العمل.
- العوامل الشخصية : وتشمل السن والأقدمية وحجم الأسرة وتلائم متطلبات المهنة للسمات الشخصية.<sup>3</sup>

كما أنه من أهم أسباب ترك العمل : الدخل القليل، والفرص الضئيلة للترقي، وضآلة مركز المهنة، وقد لا يرجع ترك العمل إلى عدم الرضا عنه، وإنما قد يكون لصعوبته.<sup>4</sup>

فإذا كان مكان العمل وظروفه مناسبة، وذلك باستخدام التكييف وتوفير وسائل الراحة داخل مكان العمل، فإن هذا يمكن من أداء العمل بمعدل أسرع، أما إذا وجد العامل أن مكان العمل غير مناسب فقد يدفع ذلك بالعامل إلى الهروب من جو العمل، وتغيبه عن العمل ليوم أو أكثر، وبالتالي سيؤثر ذلك على حجم الناتج واستمرار وجود مثل هذه الظروف (رطوبة وبرودة)، ستؤثر على حيوية

<sup>1</sup> فتحي محمد موسى : العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2013، ص81.

<sup>2</sup> محمد حشاشه ربيع: مرجع سابق، ص43.

<sup>3</sup> محمد بالرابح : الرضا عن العمل، ديوان المطبوعات الجامعية (المطبعة الجهوية)، وهران (الجزائر)، دط، 2011، ص175.

<sup>4</sup> عباس محمود عوض : دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2005، ص61.

ونشاط الفرد وبالتالي إصابته بأمراض، كما ستؤدي إلى خسارة اقتصادية يتحملها العامل وصاحب العمل والمجتمع.<sup>1</sup>

ومهما يكن من أمر فإنه في العديد من الدراسات يعتبر الغياب استجابة لظروف العمل السيئة أو غير المواتية ولكن الأمر ليس كذلك على إطلاقه لأنه قد يوجد الغياب عن العمل رغم رضا العامل عن عمله لأن هناك مناشط "خارج العمل" قد تكون أكثر جاذبية من العمل خاصة بالنسبة للعمال الذين لا يعيلون أسرا فإن غياب العامل يوما أو يومين (مع خصم الراتب بالطبع) لكي يتمتع بالراحة أو النزهة أو برحلة مع بعض الأصدقاء قد لا يهم كثيرا، ويكثر الغياب كذلك في حالات العمال صغار السن وغير المثبتين على وظائف أو غير المؤمن عليهم أو يعملون في وظائف مؤقتة، كما أن العمال الذين يتميزون بالخبرة وطول مدة الخدمة والعلاقات الجيدة مع الزملاء والرؤساء يوظفون بصفة دائمة ونادرا ما تحدث بينهم حالات غياب وإن حدثت فيكون ذلك لعذر طارئ.

- ومما يجدر ذكره أن معدل الغياب عند النساء العاملات أعلى بكثير من عند الرجال وربما يرجع إلى صعوبة الجمع بين دورها كأمراة عاملة ودورها كأم، ومثلا إذا مرض أحد الأبناء فإن الأم هي التي تتغيب عن العمل للعناية به ناهيك عن الغياب بسبب إجازات الحمل والولادة ورعاية الأطفال.

- هذا كما أن نسب غياب المرأة العاملة في أمريكا في الشتاء أكثر منها في الصيف وذلك بسبب تعرض الأطفال أكثر للمرض في فصل الشتاء وبرودته الشديدة مما يجعل الأم تبقى في المنزل لرعاية الابن، ثم إن الأم غالبا ما تكون في أدنى السلم الوظيفي ومرتبها أدنى بكثير من مرتب الأب حيث لا يمثل غيابها فاقتصاديا كبيرا.<sup>2</sup>

### ثالثا: أنواع وأشكال التغيب

#### 1- أنواع التغيب:

كان لزيادة تكاليف الانقطاع عن العمل والعوامل المرتبطة به أساسا هدف لدراسات أجراها الباحثون، ولقد توصلوا إلى أن هناك أنماط للتغيب وهي :

<sup>1</sup> عبد الغفار حنفي : السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2010، ص456.

<sup>2</sup> محمد حشاشته ربيع: مرجع سابق، ص243.



### أ- الغياب القانوني:

وهو ذلك الغياب الذي سببه أيام العطل الرسمية الدينية منها والوطنية وهو مبرر بمقتضى القانون.

### ب- التغيب بإذن:

وهي الإجازة التي يأخذها العامل بعد أن يقوم بإبداء الأسباب المبررة لمرؤوسه ويتم بعلمهم.<sup>1</sup>

### ج- التغيب الإرادي:

وهو أن يتغيب العامل بدون إذن وبدون إبداء الأسباب، وهو الأمر الذي تحاول معظم الشركات تجنبه وتخفيضه لأقل حد ممكن، حيث يعتبر هذا النوع من التغيب غير مبرر كتصرف مقصود ليس له أسباب مشروعة.<sup>2</sup>

كما أنه الغياب المقصود أو المعتمد من قبل الفرد، حيث يتعمد الفرد لأسباب كثيرة وبوعي كامل وبتخطيط مسبق للتغيب عن موقع العمل.<sup>3</sup>

### د- التغيب اللاإرادي :

هذا النوع من التغيب له أسباب موضوعية ومشروعة لا يعاقب عليها العامل وتكون أسبابه إما لها علاقة بالالتزامات العائلية أو الحاجات الإرادية أو المرتبطة بمؤسسة العمل، كحوادث العمل، والأمراض المهنية... ويكون معدل هذا النوع من التغيب منخفضا عادة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المستشار لتطوير الأعمال : غياب الموظفين عن العمل.30: 19, 01/03/2019 , <https://theconsultant1.com> ;

<sup>2</sup> مجلة العلوم الاجتماعية : ظاهرة الغياب في العمل الصناعي . 13:30, 02/03/2019 , [www.swmsa.net](http://www.swmsa.net)

<sup>3</sup> أنس عبد الباسط عباس: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2011، ص 215.

<sup>4</sup> مجلة العلوم الاجتماعية. 19:30, 03/03/2019 , [www.swmsa.net](http://www.swmsa.net)

كما يقصد به حالة الغياب التي تحصل نتيجة لأسباب لا قدرة للشخص على ردها وتقع خارج إطار سيطرته، وهي التي تحدث نتيجة للمرض المفاجئ، والظروف الجوية، والمشكلات العائلية، وأي أسباب أخرى تقع خارج إدارة الفرد.<sup>1</sup>

### هـ - الانقطاع:

هو خليط بين النمط الإرادي والنمط اللاإرادي كإبطاء العمل، تخفيض الإنتاج والإضرابات، هذا الأخير لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة.<sup>2</sup>

### 2- أشكال التغيب :

#### أ- التأخر أو الخروج قبل انتهاء وقت العمل:

وهو الشكل الذي نسميه "التغيب الجزئي" على اعتبار أن العامل يقطع جزء فقط من وقت المصنع سواء قبل دخوله الصباحي (تأخر) أو أثناء العمل (خروج برخصة).

#### ب- التمارض :

وهو التظاهر بالشيء غير الموجود، ويعرفه "P.Bellaby" على أنه عملية اجتماعية، والتي يمكن عن طريقها أن يببالغ العامل في التظاهر بمرض عادي أو مرض عضال، على أنهما في طريق التشخيص أو العلاج .

ففي ظل توفر إمكانية الحصول على وثيقة تشير إلى مرض العامل من جهة، وقبول الإدارات لهذه الوثيقة الشرعية من جهة أخرى، فإن هذا الشكل يصبح النموذج الأمثل للتحايل على وقت العمل، وضمان منصب العمل وحمايته قانونياً.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أنس عبد الباسط عباس: مرجع سابق، ص 215.

<sup>2</sup> مجلة العلوم الاجتماعية. 14:30 , 03/03/2019 , www.swmsa.net

<sup>3</sup> عبد الله بليط: مرجع سابق، ص 50.

ج- العطل بدون مرتب:

وهي عطل استثنائية يستفيد العامل من خلالها من تقييم وقت الغياب إذ يصبح العامل من خلال عطلة الاستثنائية غير ملزماً، ولنقل حراً للتصرف في أوقاته.

د- التغيب غير المبرر:

وهو عدم حضور العامل لعمله بإرادة وإصرار على عدم تقديم أي تفسير على ذلك، وهو ما يجعل هذا الشكل مرتبطاً أساساً بصغار السن، وأصحاب المزاج الحاد، والذين يريدون إنهاء علاقة العمل، لذلك يذهب بعض الباحثين إلى اعتباره مقدمة للدوران في العمل.<sup>1</sup>

هـ- التباطؤ في العمل :

هي ظاهرة من الظواهر السلبية، حيث أن العامل أو مجموعة العمال يتعمدون في تقليل قابليتهم على العمل والإنتاج، ويتظاهرون بأن قدرتهم على الإنتاج لا تتجاوز السقف الذي يحدده، علماً بأنهم قادرون على إنتاج أكثر مما ينتجونه فعلاً من السلع الصناعية.<sup>2</sup>

و- الشرود :

أو ما يطلق عليه (تغيب الحاضرين) ففيه يكون العامل حاضراً، لكن دون مردود يساوي أو حتى يقارب المردود المألوف، وهذا الشكل يرتبط أكثر بالحالة النفسية باعتباره سلوكاً انعكاسياً وليس إرادياً، كأن يكون العامل في حالة تشوش نتيجة مشكلة في البيت... الخ، وهو من أكثر الأسباب المؤدية لحوادث العمل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الله بليط: مرجع سابق، ص50.

<sup>2</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان : علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2005، ص96.

<sup>3</sup> عبد الله بليط: مرجع سابق، ص51.

رابعاً: طرق قياس ظاهرة التغيب

يمكن استخدام عدة طرق لقياس التغيب، حيث أنه لا توجد طريقة موحدة ومنتقى عليها من طرف الباحثين لقياس التغيب عن العمل، وفيما يلي سوف نعرض بعض الطرق المعتمدة من طرف بعض الباحثين:

1- معدل الغياب :

يعرف "أحمد ماهر" معدل الغياب على أنه عدد الأيام التي يتغيب فيها العامل ولا يتواجد في عمله خلال مدة معينة"، حيث يحسب كما يلي :

$$\text{أ- معدل الغياب} = \frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة في القسم}}{\text{عدد أيام العمل لكل العاملين}} \times 100$$

أما متوسط عدد أيام الغياب فيحسب كما يلي :

$$\text{ب- متوسط عدد أيام الغياب} = \frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة في القسم}}{\text{متوسط عدد العاملين في القسم}}$$

ويستخدم معدل الغياب (أو متوسط عدد أيام الغياب) في الآتي :

- التعرف على مدى انخفاض الروح المعنوية، فكلما ارتفع معدل الغياب كلما كان هذا مؤشراً على انخفاض الرضا والروح المعنوية.

- التنبؤ بعدد أيام الغياب خلال الفترة القادمة، واستخدام هذا التنبؤ في التعرف على عدد العاملين المطلوبين لمواجهة الغياب المحتمل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد ماهر :إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2004، ص ص 131، 132.

في حين اقترحت وزارة العمل الأمريكية الطريقة التالية لحساب معدل الغياب<sup>1</sup>:

عدد أيام الغياب عن العمل

$$\text{أ- معدل الغياب} = \frac{\text{عدد أيام الغياب عن العمل}}{100 \times \text{متوسط عدد العاملين خلال الفترة} \times \text{عدد أيام العمل الفعلية}}$$

متوسط عدد العاملين خلال الفترة × عدد أيام العمل الفعلية

حيث يرى "عبد الغفار حنفي" أن معدل التغيب يحسب كما يلي :

عدد أيام العمل الضائعة بسبب التغيب

$$\text{ب- معدل التغيب} = \frac{\text{عدد أيام العمل الضائعة بسبب التغيب}}{\text{عدد أيام العمل المنتجة} + \text{عدد أيام العمل الضائعة}}$$

عدد أيام العمل المنتجة + عدد أيام العمل الضائعة

أما المعدلات العادية وغير العادية لهذا المعدل تختلف حسب رؤية كل باحث أوكل منظمة على

اختلاف طبيعة عملها وحجمها وظروفها.

ويرى "عبد الغفار حنفي" أنه يترتب على تزايد هذا المعدل تكلفة ملموسة حتى لو لم يحصل

العامل المتغيب على أجره، نتيجة لتأخر الإنتاج وجدولته، وتعويضه يتطلب العمل وقت إضافي، وما

يترتب على ذلك من تكلفة حتى لا يحدث تأخر في مواعيد التسليم المتفق عليها، وتزداد هذه التكلفة إذا

ما تم دفع الأجر عن أيام التغيب بسبب المرض.<sup>2</sup>

في حين يرى "محمد سعيد أنور السلطان" أن المعدل الشائع للغياب في المشروعات يتراوح ما

بين 3% إلى 6% باعتباره معدلا عاديا للغياب، وإذا زاد المعدل عن 6% فيجب توجيه عناية فائقة

إلى المشكلة، فمعدل الغياب الكبير يشكل خسارة للمشروع حتى لو لم يتقاضى الشخص المتغيب أجرا

عن المدة التي تغيبها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أنس عبد الباسط عباس: مرجع سابق، ص219.

<sup>2</sup> عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، دط، 2002، ص177.

<sup>3</sup> محمد سعيد أنور السلطان: مرجع سابق، ص105.

أما "مصطفى محمود أبو بكر" فيرى أن ارتفاع هذا المعدل عن المعدل العادي، والذي يتراوح ما بين 3،4 % بالنسبة لجميع العاملين بالمنظمة، يشكل تكلفة عالية للمنظمة، حتى لو لم يتقاضى العامل الغائب أجرا مدة غيابه.<sup>1</sup>

## 2- معدل تعدد الغياب:

يهدف هذا المعدل إلى قياس متوسط عدد مرات غياب الأفراد من مجموعة معينة أوفي قسم من الأقسام أوفي المنشأة كلها في فترة زمنية معينة.

ويمكن استخراج هذا المعدل حسب المعادلة الآتية :

$$\text{أ- معدل تعدد الغياب} = \frac{\text{عدد مرات الغياب في الإدارة (القسم) خلال فترة زمنية معينة}}{100 \times \text{متوسط عدد العاملين في الإدارة}}$$

وما يؤخذ على هذا المعدل إغفاله طول فترة الغياب في كل مرة، ولذا تقوم بعض المنشآت بتعديل المعادلة السابقة كالآتي :

$$\text{ب- معدل تعدد الغياب} = \frac{\text{عدد العاملين الذين تغيبوا مرة أو أكثر} \times \text{متوسط عدد مرا الغياب}}{100 \times \text{متوسط عدد العاملين في الإدارة}}$$

إلا أن احتساب متوسط عدد مرات الغياب للفرد يحتاج إلى جهود إضافية وإن كان يقدم معلومات مفيدة للمسؤولين.<sup>2</sup>

كما يمكن أن يحسب معدل تعدد الغياب كما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مصطفى محمود أبو بكر: الموارد البشرية (مدخل تحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2008، ص261.

<sup>2</sup> مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط3، 2005، ص118.

<sup>3</sup> أسامة كمال، محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، دط، 2006، ص59.

$$\text{ج- معدل تعدد الغياب} = \frac{\text{عدد مرات الغياب}}{\text{متوسط عدد العاملين}}$$

3- معدل شدة الغياب :

يقيس هذا المعدل مدى الضرر الناشئ عن الغياب، إذ لا يكفي أن يعرف عدد مرات الغياب، وإنما يجب أن يؤخذ في الاعتبار طول فترة الغياب في كل مرة، وليس المقصود هنا شدة الغياب في المنشأة ككل، ولكن شدة كل غياب :

ويستخرج هذا المعدل طبقاً للمعادلة التالية:<sup>1</sup>

$$\text{أ-معدل شدة الغياب} = \frac{\text{عدد أيام العمل المفقودة بسبب الغياب في فترة معينة}}{100 \times \text{عدد مرات الغياب في هذه الفترة}}$$

كما يرى محمد الصيرفي أن معدل شدة الغياب يحسب كما يلي:<sup>2</sup>

$$\text{معدل شدة الغياب} = \frac{\text{عدد أيام العمل المفقودة بسبب الغياب}}{100 \times \text{عدد مرات الغياب}}$$

4 - معدل ساعات العمل المفقودة :

يعتبر هذا المعدل أكثر المعدلات انتشاراً لقياس الغياب، ولذلك يطلق عليه في كثير من الأحوال معدل الغياب، وكأنه لا يوجد معدل غيره لقياس الغياب، ويبين هذا المعدل نسبة ساعات العمل المفقودة إلى جميع ساعات العمل المخطط للعمل فيها، ونظراً لأن ساعات العمل المفقودة الناتجة عن إيقاف بعض العاملين عن العمل يجب ألا تحتسب ضمن ساعات الغياب، فإنها تنزل عادة من

<sup>1</sup> مصطفى نجيب شاويش: مرجع سابق، ص118.

<sup>2</sup> محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية (مصر)، دط، 2007، ص40.

ساعات العمل المفقودة، كما تضاف إلى ساعات العمل، ساعات العمل الإضافية، وتوجد طرق عدة لاستخراج معدل ساعات العمل المفقودة منها المعادلة الشائعة التالية:<sup>1</sup>

ساعات العمل المفقودة - الفقد نتيجة الإيقاف عن العمل

$$\text{معدل ساعات العمل المفقودة} = \frac{\text{ساعات العمل المفقودة} - \text{الفقد نتيجة الإيقاف عن العمل}}{100 \times \text{مجموع ساعات العمل العادية} + \text{مجموع ساعات العمل الإضافية}}$$

ولتحقيق الاستفادة الكاملة من جهود كل القوى العاملة، داخل التنظيمات الصناعية، فإن الأمر يتطلب ضرورة التحكم في ضبط معدل التغيب والنزول به إلى أدنى مستوى ممكن، وإلا فإن ذلك يعني حدوث فاقد في جهود القوى العاملة وفقدان كمية الإنتاج، ويصدق القول بأنه عندما تحافظ الإدارة على العلاقات الاجتماعية داخل التنظيمات الصناعية، بمعنى أنه يوجد تقارب بين العمال والإدارة، فإن معدل التغيب يكون عادة منخفضاً ومن هنا فإن وسائل التحكم في معدل الغياب تكمن في الظروف المناسبة للعمل في المصنع.<sup>2</sup>

#### خامساً: وسائل التحكم في معدل التغيب

- 1- الظروف المناسبة للعمل في المصنع (الأجور المناسبة).
- 2- الوقاية من الحوادث والأمراض.
- 3- إتاحة فرص الحصول على فترات راحة واستجمام وتوفير مسكن مناسب.
- 4- تدريب المشرفين.
- 5- الحوافز وتحسين العلاقات بين العمال والإدارة وأصحاب العمل.
- 6- تقدير الفروق الفردية والقدرات على العمل والمهارات.
- 7- إعادة تخطيط طرق العمل.
- 8- إزالة كل المعوقات من أمام العملية الإنتاجية.

<sup>1</sup> مصطفى نجيب شاويش: مرجع سابق، ص 119.

<sup>2</sup> مجدي أحمد بيومي، محمد السيد لطفي: مرجع سابق، ص 76.



9- إعادة النظر في ظروف العمل وتصميم الآلات نفسها.

10- تقادي أوجه القصور في المنظمة.<sup>1</sup>

### سادسا: تكلفة التغيب

يتم حساب تكلفة الغياب كما يلي :

1- حساب إجمالي عدد الأيام المفقودة بسبب الغياب في فترة زمنية معينة لأي سبب من أسباب الغياب فيما عدا الإجازات والعطلات الرسمية التي توافق عليها الإدارة، ولنفرض أن إجمالي عدد الأيام المفقودة بسبب الغياب بلغ 1000 يوم في السنة.

2- حساب متوسط الأجر اليومي مرجحا بحصة كل مجموعة من الحالات الكلية للغياب.

مثال : في إحدى الشركات الصناعية وجد أن 60% من إجمالي الغائبين كانوا من العمال، 25% كانوا من الأخصائيين، 15% كانوا من المديرين والرؤساء، وبمعرفة الأجر المتوسط في اليوم لكل مجموعة من المجموعات السابقة فإنه يتم حساب متوسط الأجر اليومي المرجح (الوزن النسبي لأجر اليوم للمجموعات المتغيبية) على الوجه التالي :

الجدول رقم(1): يوضح حساب الوزن النسبي لأجر اليوم للمجموعات المتغيبية.

المجموعات المتغيبية	حصة المجموعة من الغياب	الأجر المتوسط في اليوم	الوزن النسبي لأجر اليوم للمجموعات المتغيبية (الأجر اليومي مرجحا بحصة المجموعة من الغياب).
عمال	60%	7 دينار	4,2 دينار
أخصائيون	25%	12 دينار	3 دينار
رؤساء	19%	19 دينار	2,8 دينار
إجمالي	100%		10 دينار

3- حساب تكلفة الميزات الإضافية التي تمنحها المنظمة للموظف في اليوم، ومن أمثلتها التأمين الصحي والتأمين على الحياة والإجازات والعطلات المدفوعة الأجر وغيرها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.almstba.com/207674.html>, 05/02/2019, 16:40 .

وتحسب هذه التكلفة على الوجه التالي :

التكلفة الكلية للميزات الإضافية للموظف في الفترة

عدد أيام العمل في الفترة

ولنفرض أن تكلفة الميزات الإضافية للموظف في اليوم بلغت 2 دينار.

4- حساب عدد أيام الإشراف الضائعة نتيجة الغياب والتي يقضيها المشرفون في معالجة المشكلات الناتجة عن الغياب مثل إعادة جدولة الإنتاج، وإعطاء تعليمات إحلال عاملين محل الغائبين، وإعطاء النصح والمشورة لهم، والتبليغ عن الغائبين واتخاذ الإجراءات التأديبية ضد الغائبين وغير ذلك.

ويتم حساب عدد أيام الإشراف الضائعة على الوجه التالي :

العدد الإجمالي للمشرفين الذين يتعاملون مع مشاكل الغياب في أقسامهم X متوسط عدد الساعات المفقودة في اليوم لتعامل المشرف مع مشاكل الغياب X عدد أيام العمل في الفترة (سنة عادة).

مثال:

بافتراض أن إجمالي عدد المشرفين الذين يتعاملون مع مشاكل الغياب في أقسامهم هو 10 مشرفين، وأن متوسط عدد الساعات التي يخصصها المشرف للتعامل مع مشاكل الغياب  $\frac{1}{2}$  ساعة وأن عدد أيام العمل في السنة 250 يوماً، فإن إجمالي عدد ساعات الإشراف المفقودة في السنة بسبب الغياب يساوي

$$1250 = 250 \times \frac{1}{2} \times 10 \text{ ساعة}$$

وبافتراض أن يوم العمل يساوي 8 ساعات عمل، فإن عدد أيام الإشراف المفقودة في السنة

$$\text{بسبب الغياب يساوي } 156 = \frac{1250}{7} \text{ يوم عمل.}$$

5- متوسط الأجر اليومي للمشرف شاملاً الميزات الإضافية لهم.

<sup>1</sup> زكي محمود هاشم: إدارة الموارد البشرية، ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، ط2، دس، ص 755.

6- تكاليف أخرى إضافية لم تحسب في التقديرات السابقة وتكون مقابل تشغيل البعض من العاملين في أوقات إضافية، وتكاليف خسائر الإنتاج وأعطال الآلات وانخفاض مستوى الجودة ومشاكل الاستخدام غير الكفاء للخامات والمواد الأولية وغيرها من التكاليف غير المباشرة المترتبة على حالات التغيب.

ونفرض أن هذه التكاليف الإضافية بلغت 5000 دينار.

وبناء على البنود السابقة تحسب تكلفة الغياب على الوجه التالي :

- إجمالي الأيام المفقودة بسبب الغياب = 1000 يوم.

- متوسط الأجر اليومي مرجحا = 10 دينار.

- تكلفة الميزات الإضافية في اليوم = 2 دينار.

- عدد أيام الإشراف المفقودة بسبب الغياب = 156 دينار.

- متوسط الأجر اليومي للمشرف شاملا الميزات الإضافية = 15 دينار.

- تكاليف أخرى إضافية = 5000 دينار.

وبالتالي يكون إجمالي تكلفة الغياب في الفترة (سنة) =

$$5000 + (15 \times 156) + (2 + 10) 1000$$

$$5000 + 2340 + 12000 =$$

$$= 19340 \text{ دينار.}^1$$

ويمكن حساب تكلفة غياب الموظف الواحد على الوجه التالي :

<sup>1</sup> زكي محمود هاشم: مرجع سابق، ص 757.

إجمالي تكلفة الغياب في الفترة (سنة)

تكلفة غياب الموظف الواحد =

عدد الموظفين الغائبين خلال الفترة

وبمقارنة تكلفة الغياب (سواء الكلية أو للموظف الواحد) في المنظمة بتكلفة الغياب في منظمات مماثلة وبالمعدلات السائدة في القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة، يمكن للإدارة تقدير حجم مشكلة الغياب في المنظمة ومدى خطورتها.<sup>1</sup>

### 1- طريقة إعداد سجل الغياب:

#### أ- اسم الموظف الغائب:

هناك أفراد يكثرون من الغياب بطبيعتهم، والأسباب الرئيسية لهذا السلوك من المحتمل أنها تكمن في الفرد ذاته، والأمر يكون خطيرا إذا كان 10% من العاملين بالمشروع على سبيل المثال يمثلون نسبة 70% أو 80% من حالات الغياب الكلية، وبديهي لابد من اتخاذ موقف إزاء هذه الظاهرة الخطيرة، ويستحسن أن تبدأ الإدارة علاج المشكلة عن طريق سلمي في أول الأمر ويكون ذلك عن طريق الإرشاد وتوفير البرامج التدريبية المناسبة للعاملين كثيري الغياب، وإذا فشلت هذه المحاولات تلجأ الإدارة إلى الإنذار، وتندرج منه إلى توقيع عقوبات تندرج في شدتها إلى أن تصل إلى عقوبة الفصل إذا اقتضى الأمر ذلك.

#### ب- سبب الغياب:

هناك أسباب كثيرة يعطيها العاملون لتفسير سبب غيابهم، مثل المرض الذي يكون حوالي نصف حالات الغياب، وهذا السبب يستدعي الحيطة من جانب الإدارة، وقد يستلزم ذلك توفير زيادات طبية يقوم بها أطباء للمتغييبين في منازلهم وذلك للرقابة على هذا المصدر من التلاعب، أو أن تطلب الإدارة من المتغييبين تقديم شهادات طبية من متخصصين عقب عودتهم بعد فترة الانقطاع عن العمل، أو يحال الموظف الذي يطلب إجازة مرضية إلى جهة طبية مختصة لتوقيع الكشف الطبي عليه وتقرير

<sup>1</sup> زكي محمود هاشم: مرجع سابق، ص758.

مدى الحاجة إلى منحة إجازة مرضية، ويحدث ذلك بصفة خاصة في المشروعات التي تمنح إجازات طبية بأجر كامل.

وقد تكون هناك أسباب أخرى للغياب مثل الحوادث أو المواصلات أو العناية بطفل مريض (بالنسبة للعاملات) إلى غير ذلك من أسباب.

وكل هذه الأسباب تقتضي عناية من جانب الإدارة والمساهمة في حل هذه المشكلات بقدر الإمكان، على أنه تجدر الإشارة إلى أن معظم المشكلات التي تثيرها حالات الغياب، يبقى حلها إلى حد كبير في أيدي العاملين أنفسهم.<sup>1</sup>

### ج- تاريخ الغياب:

إن إثبات حالات الغياب حسب تواريخها تظهر غالبا ظواهر هامة مثل الغياب يومي الخميس والسبت، أي قبل وبعد العطلة الأسبوعية مباشرة، وكذلك قبل وبعد العطلات الرسمية، أوفي مناسبات رياضية، مثل مباريات كرة القدم أو غيرها، هذه الحالات تدل في الواقع على عدم تقدير المسؤولية من جانب الأفراد، وتصحيح ذلك يطلب من الإدارة أن تبذل دورا كبيرا في تدريب الموظف على السلوك القويم بالإضافة إلى فرض رقابة شديدة والعقاب الصارم إذا لزم الأمر.<sup>2</sup>

### د- الجنس :

في المشروعات التي توظف نسبة كبيرة من النساء يرتفع عادة معدل الغياب، ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى كون المرأة (ربة بيت) إلى جانب كونها عاملة في ذات الوقت، ومسئولياتها الأسرية قد تدفعها في بعض الأحيان إلى التغيب عن مقر العمل وهذه الظاهرة كسابقتها تتطلب تدخل الإدارة والمساهمة بقدر الإمكان من مساعدة العاملات في حل مشاكلهن وقد يكون ذلك بتعديل مواعيد العمل للنساء، أو بتوفير دار للحضانة لرعاية أطفالهن، ويعتبر ذلك من مجالات المساهمة الإنسانية، وهنا أيضا لابد من فرض الرقابة الشديدة من جانب الإدارة على هذه الظاهرة وفرض العقاب الصارم إذا تطلب الأمر ذلك.

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور السلطان، مرجع سابق، ص105.

<sup>2</sup> محمد سعيد أنور السلطان، مرجع سابق، ص106.

هـ - ظروف العمل :

هناك عوامل أخرى لها صلة بكثرة حالات الغياب ولكنها عوامل متعلقة بظروف وبيئة العمل ذاتها، مثال ذلك زيادة ساعات العمل اليومي أو رتابة العمل، أو ضعف الإشراف، أو ضعف الرقابة على الإنتاج، سواء ظروف العمل فيما يتعلق بالحرارة الشديدة أو الرطوبة الشديدة أو عدم التهوية الكافية لمكان العمل أو التعويض لأضرار مهنية أو غير ذلك من الأسباب، وبديهي أن التغلب عن هذه المشكلة عن طريق تحسين ظروف العمل في المشروع لهو أمر داخل في نطاق مسؤولية الإدارة.<sup>1</sup>

2- نظام فترات الغياب المصرح بها والإجازات الخاصة :

أ- إجازة الأمومة :يستحق الموظفة بعد إتمام فترة التجربة إجازة أمومة لمدة 24 يوم عمل تبدأ من اليوم الأول للوضع.

ب- إجازة زواج :يستحق الموظف إجازة زواج لمدة 3 أيام عمل.

ج- إجازة وفاة الأقارب :يستحق الموظف الذي يتوفى أحد أقاربه حتى الدرجة الرابعة إجازة لمدة 3 أيام بشرط تقديم شهادة وفاة تبين درجة قرابة المتوفى.

د- إجازة ترميل :تستحق الموظفة المسلمة التي يتوفى زوجها إجازة ترميل لمدة 30 يوم براتب وفترة إضافية 3 شهور و10 أيام إجازة سنوية أو بدون راتب في حالة عدم كفاية رصيد الإجازات السنوية.

هـ- إجازة مرافق مريض :يستحق الموظف الذي يرافق مريضاً خارج البلد بتوصية من اللجان الطبية إجازة لفترة لا تزيد على 20 يوم.

و- إجازة حج :يستحق الموظف المسلم إجازة حج براتب كامل لمدة 21 يوم ولمدة واحدة طوال مدة الخدمة، بشرط أن لا تقل مدة خدمته عن 10 سنوات.

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور السلطان، مرجع سابق، ص107.

ز - إجازة روضة :تستحق الموظفة إجازة روضة لمدة ساعة واحدة كل يوم عمل لمدة 4 شهور تبدأ من تاريخ الوضع.<sup>1</sup>

### سابعا: مساوئ وآثار التغيب

#### 1- مساوئ الغياب:

تؤدي زيادة معدل الغياب إلى مشكلات متعددة للإدارة منها :

- اضطراب عمل المشرفين، حيث يؤثر على عمل الإدارة من تخطيط، وتنظيم وتوجيه، ورقابة الأمر الذي يقتضي منها مراجعة برامج العمل اليومية، لمواجهة النقص في الأيدي العاملة، وتخصيص الأعمال الإضافية لبعض العاملين، مما يؤدي إلى رفع تكلفة الإنتاج في نهاية الأمر، وفي حالة العمل القائم على نظام الورديات فإن العامل البديل لا يقدم إنتاجا كافيا نظرا لأنه يكون مجهدا، بالإضافة إلى أنه سيكلف المؤسسة أجرا يتراوح ما بين 25% إلى 170% من الأجر الأصلي.

بالإضافة إلى ذلك، فإنه قد يحدث في حالة تغيب العامل الكفاء أن يحل محله عامل بديل أقل كفاءة ومهارة، فيؤثر ذلك سلبا على مستوى الإنتاج، وفي بعض الحالات تبقى بعض الآلات معطلة عن الإنتاج.<sup>2</sup>

وبمعنى آخر، فإن الغياب يعرض المؤسسة إلى خسارة مالية تتناسب مع زيادة معدل الغياب.

ومن ناحية أخرى تؤدي ظاهرة الغياب إلى خفض الروح المعنوية لدى العمال إذ أن العمال الذين يكفون بأعمال إضافية لا يقبلون بسهولة تحمل الأعباء الإضافية.

كما تظهر مساوئ الغياب على العامل والمجتمع، ففي حالة الغياب الإرادي يحسم على العامل أجره أيام الغياب فيقل دخله، مما يؤثر سلبا على التزاماته، وقد يتعرض للطرد من عمله (حسب قوانين المؤسسة) إذا طال أو تكرر هذا الغياب، أي أن آثار الغياب تنعكس سلبا على العامل وأسرته، أما بالنسبة للمجتمع فيتأثر سلبا نتيجة هذا الغياب، مما يؤدي إلى خفض إنتاج المؤسسة، الأمر الذي

<sup>1</sup> فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2011، ص173.

<sup>2</sup> محمد عبد المولى الدقس: مرجع سابق، ص193.

يؤثر على مستوى الدخل القومي، وإلى تخفيض الاستثمار، وبالتالي التأثير على خطط التنمية بوجه عام، ومن ناحية أخرى، فإن فصل العامل عن عمله سيزيد من معدل البطالة، وما ينجم عنها من آفات اجتماعية كثيرة.<sup>1</sup>

- وكذلك تسبب للمؤسسات والمشاريع خسائر مادية ومعنوية وتنظيمية، ولعله من بين المشكلات التي تنجم عن التغيب:

أ- يتطلب غياب العمال عامة وجود نسبة معينة من العمال الاحتياطيين حتى يمكن مواجهة التغيب.

ب- زيادة حالات التغيب تقتضي بالضرورة نسبة الاحتياطي في العاملين مما يضيف نفقات إضافية إلى التكاليف نتيجة ازدياد أجورهم.

ج- كذلك يترتب على ما سبق أنه يتعذر قياس نسبة الاحتياطي التي يسببها التغيب أي أن العامل البديل يتقاضى أجرا عن العمل، ويخصم من مرتب العامل المتغيب بدون عذر، ولكن هذا الوضع لا يتناقض مع الحقيقة التي تقول بأن العامل المتغيب يضيع على المنظمة الكمية، التي كان يستطيع إنتاجها لو لم يتغيب ويظهر ذلك على إجمالي الإنتاج في المنظمة بالنسبة لعدد من العاملين في زمن العمل العادي.

- يؤدي إلى خلخلة سلم القيم في التنظيم وخاصة القواعد والمعايير التي تنظم العمل، وتتحكم في سلوك العاملين، والتي تنظم العلاقات التنظيمية.

وهناك ملاحظة يجدر الإشارة إليها وهي أن تضاعف حالات التغيب هي التي تبدو مشروعة بسبب المرض أو الإصابة، هي في الحقيقة حالات تغيب مبطنة بهذه الأسباب وعليه فإن ما يتقاضاه العامل الممتارض سواء من الشركة، أو من مؤسسات الضمان الاجتماعي أو من النقابة وغيرها...يمثل عبئا على المنظمة يتسرب إثره على إجمالي الإنتاج.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد المولى الدقس: مرجع سابق، ص 194.

<sup>2</sup> كمال بوقرة: المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة قارورات الغاز وحدة باتنة- دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع -2007-2008، ص ص 273، 274.



## 2- آثار ظاهرة التغيب:

- لا شك أن التغيب له تأثير سيئ على العمال، وعلى أصحاب العمل، فإذا كان العمل يتم طبقاً لنظام الفريق، فإن غياب أحد العمال يؤدي إلى إثارة أفراد الفريق، وهبوط روحهم المعنوية.
- فقد تضطر الإدارة إلى الاحتفاظ بعدد من العمال الاحتياطيين تدفع لهم أجوراً، ليحلوا محل الغائبين مما يزيد من تكلفة الإنتاج.<sup>1</sup>
- كما أنه في بعض المصانع تقوم بتشغيل العمال بشغل أكبر من قدرتهم لكي تسد جزء من غياب بعض العمل وهذا ما يسبب الإجهاد والتعب مما يؤثر في الإنتاج.<sup>2</sup>
- وقد لا يكون التغيب في بعض الأحيان خسارة للعامل نفسه، فهو قد يتغيب للتفرغ لممارسة إحدى الهوايات، كما أنه قد يتغيب لمدة يوم أو عدة أيام ليعمل في محل آخر يدر عليه أجراً أعلى.<sup>3</sup>
- كما أن التغيب يؤدي إلى فقدان الكفاءة والفعالية، ويسبب ضغطاً كبيراً وغير ضروري على الزملاء في العمل، إضافة إلى أن الموظف المتغيب يصبح بمرور الوقت آلة تحضر لإثبات الحال بعدها يدخل المفهوم السلبي للموظف المنتج.<sup>4</sup>
- بالإضافة إلى أن تأخر العامل أو غيابه عن العمل يؤثر على جداول الإنتاج وإنتاجية الجماعة، وتتحمل المنظمة تكاليف باهظة بسبب هذين النمطين من السلوك وتتمثل في انخفاض مستوى الولاء للمنظمة ومستوى الروح المعنوية بالإضافة إلى تكاليف إحلال عمالة جديدة بدلاً من العمالة المتغيبية، وتؤثر طبيعة المهنة على تكلفة الغياب، فتقدر تكلفة غياب العامل الواحد في أحد مصانع السيارات

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص225.

<sup>2</sup> مجلة العلوم الاجتماعية: ظاهرة الغياب في العمل الصناعي. 16:30، 16/03/2019، www.swmsa.net

<sup>3</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: مرجع سابق، ص225.

<sup>4</sup> محمود ملحم: التغيب عن العمل وآثاره على الإنتاجية. 18:30، 25/04/2019، www.alanba.com

بحوالي 55.36 دولارا في اليوم، وتكلفة غياب أحد المديرين في أحد البنوك بحوالي 218.15 دولار في اليوم.<sup>1</sup>

- عدم حضور العامل للعمل يعني عدم احترامه للبرنامج المعمول به، أي أن مساهمته في العمل منعدمة لأن أداءه منعدم لحظة غيابه، وهذا يقلل من أدائه العام، فكلما ارتفع معدل الغياب لدى العامل الواحد كلما قلت مساهمته في الإنتاج وبالتالي ينخفض مستوى أدائه عن المستوى المتوقع، ويمكن تدعيم ذلك من خلال ما يلي:

أ- تدهور درجة ومكانة العامل تفقده فرص الترقية والاستفادة من مختلف الحوافز، كما أنه يفقده العضوية في الجماعات الرسمية وغير الرسمية في المؤسسة، كل هذا يؤثر فيه ويحفزه على الحضور إلى مكان العمل والمشاركة فيه من أجل استرجاع الامتيازات التي قد حرم منها بسبب الغياب.

ب- تشكل ظاهرة الغياب عائقا في تفعيل العمل الجماعي إذا ما كانت المؤسسة تعتمد نظام فرق العمل.

ج- إن أول إجراء تتخذه إدارة المؤسسة في حق العامل الغائب وخصوصا الغائب بدون مبرر مقنع هو خصم جزء من أجره الشيء الذي يؤدي إلى تدهور مستواه المعيشي.

د- يسبب الغياب توتر العلاقة بين كل من العامل كثير الغياب ورئيسه أو الإدارة، نتيجة الملاحظات والإنذارات الموجهة إليه بسبب تقصيره في عمله.

للإشارة فإن حالات الغياب المتكرر قد تنتهي بترك العمل، الذي يعتبر بمثابة الحل الأخير الذي يلجأ إليه العامل للتعبير عن عدم رضاه التام عن ظروف عمله، وهذا معناه أن قرار ترك العمل ليس بالقرار الفجائي الذي يتخذه بين ليلة وأخرى، إنما هو ترجمة لعدم قدرة العامل على تحمل جو العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2005، ص74.

<sup>2</sup> سلمى لحمر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، 2012-2013، ص ص 113، 114.

ثامنا: المرجعية القانونية للتغيب عن العمل

1- النصوص المرجعية:

- الأمر 03/06 الصادر في 2006/07/15.

- المرسوم 302/82 في 1982/09/11.

- المرسوم 59/85 الصادر في 1985/03/23.

- المرسوم 49/90 الصادر في 1990/02/06.

2- الغيابات: هي حالة انقطاع الموظف عن العمل بصفة طارئة واستثنائية تدعى العطل الاستثنائية أو الرخص، لا يتقاضى الموظف راتبا على فترة عمل لم يؤدها بصورة غير مبررة وغير مرخصة خارج الحالات التالية: يعاقب من كل غياب غير مبرر بخصم من الراتب يوافق المدة المتغيب فيها لأسباب الضرورة القصوى يستفيد الموظف من 10 أيام خلال السنة غير مدفوعة الأجر.

3- أحكام عامة: تتضمن حقوق الموظف في التغيب برخصة شرط تقديم مبرر مسبق دون فقدان الراتب (مدفوع الأجر).

إضافة إلى هذا، فإنه ينطوي تحت هذه المرجعية القانونية للتغيب عن العمل بعض الإجراءات القانونية فيما يخص الاقتطاعات من الأجور لبعض الموظفين الذين تغيبوا عن العمل بطرق لا يسمح بها القانون.<sup>1</sup>

أ- بالنسبة للعامل الذي يستأنف العمل فوراً بعد عطلة آخر الأسبوع (تغيب يوم الثلاثاء والأربعاء واستأنف العمل يوم السبت) في هذه الحالة وبما أن المصلحة لم تشتغل يوم الخميس والجمعة، إذا لا يمكن معاينة الغيابات فالاقتطاع يكون فقط بالنسبة ليومين (الثلاثاء والأربعاء).

ب- بالنسبة للعامل الذي تغيب يوم الثلاثاء إلى غاية يوم السبت، واستأنف العمل يوم الأحد، في هذه الحالة الاقتطاعات من الأجور (تكون على مدى ضمنية أيام من الثلاثاء إلى يوم السبت).

<sup>1</sup> سعد لهمش: الجامع في التشريع المدرسي الجزائري، الجزء الأول، دار الهدى، الجزائر، دط، 2010، ص ص 148-202.

ج- بالنسبة للتأخر عن مواعيد العمل المتكرر وكذا الخروج قبل الوقت القانوني من الانتهاء والعمل بدون رخصة، ينبغي إما إحالة مرتكب هذا الخطأ على المتساوية الأعضاء المنعقدة في جلسة تأديبية بغية دراسة الوضعية وتقرير العقوبة المناسبة، وإما حرمانه من علاوة المردودية أو خصم جزء منها، كما يمكن اتخاذ الإجراءات مع أي إحالة الموظف على لجنة التأديب وخصم علاوة المردودية.<sup>1</sup>

كرس القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل المؤرخ في 21/04/1990 في الفصل الرابع من الباب الثالث في المواد من 33 إلى 56، مبدأ الراحة القانونية والعطلة والغيابات، وذلك لاستعادة الأجير لقواه البدنية والذهنية وحماسه للعمل.

أما فيما يخص الغيابات فهي التوقفات عن العمل من غير العطل، الراحة، والأعياد، فهي توقفات خاصة، نظمها المشرع في المواد (من 72 إلى 78) للقانون الأساسي العام للعامل وفي المواد 30 إلى 47 من المرسوم رقم (302/82) الصادر في 11/09/1982 من العدد 37 للجريدة الرسمية (1982/09/14) وتتلخص هذه الغيابات في الحالات الآتية :

أ- المرض: يمكن للعامل التغيب لأسباب صحية (مرض مؤقت أو طويل الأمد)، في حالة حوادث العمل والأمراض المهنية تتوقف علاقة العمل حتى الشفاء (وفق شروط التشريع المتعلق بالضمان الاجتماعي)، ويتم دفع الأجر وفق شروط نفس التشريع.

ب- الحمل: تتوقف بقوة القانون علاقة العمل بالنسبة للمرأة الحامل مع المستخدم لفترة تمتد من قبل الولادة إلى ما بعدها، وبالنسبة لدفع الأجر عن هذا التغيب فهي محددة في التشريع المتعلق بالضمان الاجتماعي (المادة 36 من مرسوم 11/09/1982).

- والمادتين 28، 29 من قانون التأمينات الاجتماعية يمنح المرأة الحامل المنقطعة للولادة تعويض يومي يساوي 100 بالمئة من الأجر اليومي.

ج- الرضاعة: للعاملات المرضعات الحق في تغيب يومي مدفوع الأجر لمدة ساعتين خلال 06 أشهر من تاريخ الولادة، وساعة خلال الستة أشهر الموالية (المادة 46 من المرسوم السابق).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سعد لهمش: مرجع سابق، ص ص 148 - 202.

<sup>2</sup> عماد لعلاوي: مرجع سابق، ص 29.

د- الأحداث العائلية: لكل عامل الحق في التغيب الخاص مدفوع الأجر لمدة 03 أيام من أيام العمل لسبب (زواج العامل، ولادة مولود للعامل، زواج أو ختان ابن العامل، وفاة الزوج أو أحد من الأسلاف أو الأحفاد أو الأخوة أو الأخوات). وذلك حسب المادة 38 من المرسوم السالف الذكر.

- التكوين النقابي أو السياسي (المادة 42 من المرسوم السالف الذكر) الحق في التغيب لمدة التكوين.

- الاجتماعات النقابية (المادة 41 من نفس المرسوم)، الامتحانات (المادة 43 من نفس المرسوم).

- الانتداب (المادة 33 من نفس المرسوم)، الملتقيات الوطنية والدولية (المادة 54 من نفس المرسوم).

التكوين (المادة 44 من نفس المرسوم).

هـ- الحج: لكل عامل الحق في التغيب 30 يوما لأداء فريضة الحج (مدفوعة الأجر) بتوفر الشروط فيه، ويكون ذلك مرة واحدة في الحياة المهنية للعامل (المادة 37 من نفس المرسوم).<sup>1</sup>

وبالرغم من أن القانون قد منح للعامل أنواع متعددة من الإجازات المسموح بها كالإجازة المرضية والإجازة الاعتيادية، والإجازة الدورية، والإجازة الخاصة الأخرى، إلا أنه كثيرا ما يعمد العامل إلى الغياب عن العمل بدون إذن، وهذا قد يؤدي إلى اضطراب العمل وبالتالي التأثير على معدل الإنتاج هذا من جهة، ومن جهة أخرى تعرض العامل إلى أنواع من الجزاءات تنتهي بالفصل من العمل.<sup>2</sup>

### تاسعا: إجراءات التقليل من نسب التغيب عن العمل

للحد من الظاهرة يجب التعرف على أسبابها الحقيقية والقضاء عليها فاعتماد الطرق القمعية والبوليسية في مواجهة هذه الظاهرة قد لا يجد نفعاً، ذلك أنه لا يساهم في القضاء على الأسباب الحقيقية للتغيب، فقد يرغم العمل على البقاء في مكان عمله، إذ أنه عدم حل مشاكله، لا يساعد على خدمة العملية الإنتاجية.

<sup>1</sup> عماد لعلاوي: مرجع سابق، ص 30.

<sup>2</sup> محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق، ص 180.

ولقد أثبتت الدراسات أن تحسين الظروف الفيزيائية للعمل، من إضاءة وتهوية وحرارة وإعادة تصميم مناصب العمل لحذف الأعمال الروتينية والمملة كفيل برفع درجة الرضا عن العمل.

تساهم عملية إعادة تصميم مواقع العمل وفق الشروط الملائمة للإنسانية للعامل إلى التحقق من مستوى التغيب.

كما أن تنظيم العمل وتحسين العلاقة بين العمال والمشرفين عن طريق نظام جيد للاتصال وفهم مشاكل العمال والعمل على حلها واستغلال الحوافز لزيادة اهتمام العمال بمؤسساتهم كفيل بالمساعدة على الإقلال من التغيب.<sup>1</sup>

قد تلجأ الإدارة الصناعية إلى عدة طرق في مواجهة مشكلة التغيب، ومن أهم الطرق :

1- العمل على تكوين جماعات عمل متماسكة داخل التنظيمات الصناعية وهذا ما أشار إليه "مايو" في دراسته لمشكلة التغيب.

2- تدريب المشرفين والملاحظين على إتباع أسلوب العلاقات الإنسانية في الصناعة، وهذا ما عبر عنه "ماسو" (H.MASON) عن أهمية دور المشرف في مواجهة مشكلة التغيب عن العمل.

3- ومن بين الوسائل الخاصة التي تلجأ إليها بعض الشركات لتخفيض معدل التغيب بين العاملين فيها، تنظيم مسابقات بين الأقسام المختلفة في الشركة، ومنح جوائز لأقل هذه الأقسام من حيث معدل التغيب.

4- إجراء المقابلات مع العمال المتغيبين عند عودتهم للتعرف على أسباب تغيبهم عن العمل.

5- وضع نظام محكم للاختيار والتعيين والتدريب، والأخذ بأسلوب توصيف وتقييم الوظائف والمهن.

6- إنشاء وحدة تنظيمية للتغيب داخل المؤسسات الصناعية، مما يساعد على تتبع المشكلة وسهولة دراستها.

<sup>1</sup> بوفلجة غياث: مبادئ التسيير البشري، دار العرب للنشر والتوزيع، ط2، 2004، ص ص161، 162.

7- إجراء التجارب عن ساعات العمل اليومية والأسبوعية، وفترات الراحة، ومعرفة عدد الساعات المناسبة لعمل وراحة العمال.

8- تحسين ظروف العمل الاجتماعية والمادية، وتغيير الظروف التي تؤدي إلى عدم رضا العامل عن عمله.

9- تعيين بعض الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين داخل المؤسسات الصناعية بهدف حل مشكلات العمال الاجتماعية والنفسية.

10- وضع برامج للأمن الصناعي داخل المؤسسات الصناعية المختلفة وهو ما ذكره "ديفز"<sup>1</sup>.

لقد استخدمت طرق متعددة للحد من الغياب في المنشآت المختلفة وبدرجات متفاوتة من النجاح، ومن هذه الطرق ما يذكره "مصطفى نجيب شاويش" فيما يلي:

#### أ- تدريب المشرفين:

إن أسلوب الإشراف غير المناسب يؤثر تأثيراً كبيراً في رفع معدل الغياب، وعلى العكس فإن رضا الأفراد عن أسلوب المشرف وتقبلهم له يساعد في زيادة المواظبة وبالتالي الحد من الغياب.

#### ب- استخدام العقاب للحد من الغياب:

تلجأ كثير من المنشآت إلى استخدام العقاب وبطرق مختلفة للحد من الغياب وقد يكون العقاب معنوياً أو أدبياً مثل وضع بطاقة من لون معين، ومختلف عن لون بطاقات بقية العاملين للعامل الذي يتغيب كثيراً ليوقع عليها عند حضوره إلى العمل، مما يلفت نظر زملائه إلى أنه كثير التغيب، أو أن يتم نشر أسماء العاملين الذين يتغيبون كثيراً في لوحة الإعلانات في المنشأة وذلك لفترة معينة، كما قد يكون العقاب مادياً كحرمان العامل من العلاوات وحرمانه من الأجر الإضافي والمكافآت التشجيعية التي يحصل عليها زملائه، كما قد يدخل عامل المواظبة ضمن عوامل تقييم أداء العاملين، كما قد

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، دس، ص ص 81-

تحسم الأيام التي تغيب فيها العامل من إجازته السنوية، أو قد تحسم من أجره أو راتبه أجره تلك الأيام التي تغيب فيها.

وفي الحالات القصوى قد تلجأ المنشأة إلى فصل العامل من العمل بعد أن تكون قد استنفدت العقوبات المختلفة (تنبيه، إنذار، إيقافه عن العمل لمدة محددة)، فإذا لم يرتدع العامل واستمر في تغيبه قامت المنشأة بفصله نهائياً منها.<sup>1</sup>

### ج- المكافآت للحد من الغياب:

تلجأ بعض المنشآت إلى منح المكافأة للحد من الغياب وقد تكون على شكل مكافأة الأدبية كأن تنشر أسماء أكثر العاملين مواظبة في لوحة شرف، تعلق في مكان بارز في الشركة، حتى يمكن لأكثر عدد من العاملين الاطلاع عليها أو على شكل مكافأة مالية تدفع في المناسبات خاصة للعاملين الموظفين بانتظام على أعمالهم، أو المكافأة بطريقة مختلفة بحيث تسمح بيوم إجازة إضافي في الشهر للعامل المواظب على عمله في الشهر السابق، أو تضيف عدة أيام في السنة على إجازة الفرد المواظب، وقد يعترض البعض على هذه الطريقة بأن ذلك يجعل الغياب قانونياً، أي أن المنشأة تسمح في هذه الحالة بالانقطاع عن العمل بشكل رسمي، ويرد ذلك بأن مثل هذا الغياب يكون معلوماً بشكل مسبق، ويمكن أخذه في الاعتبار عند تخطيط برنامج العمل القادم.<sup>2</sup>

كما قد اقترحت شركة هواتف مدينة نيويورك في (الولايات المتحدة الأمريكية) للتغلب على ظاهرة الغياب بإتباع الخطوات الآتية:

- أ- استفسر: رجب بعودة الموظف إلى عمله ثم استفسر منه عن سبب غيابه.
- ب- حقق أو استقصي: في حال تكرار غياب الموظف قم بالتحقيق والاستقصاء عن ذلك، فإذا تبين أن حالته غير جيدة، قم بإحالة الموظف إلى الطبيب لفحصه وتبيان حالته الصحية.
- ج- استشر: في حال استمرار الغياب بدون عذر، قم بمراجعة سجل غياب الموظف ثم أخبره عن سياسة الشركة بذلك.

<sup>1</sup> مصطفى نجيب شاويش: مرجع سابق، ص 119.

<sup>2</sup> مصطفى نجيب شاويش: مرجع سابق، ص 120.



- د- حذره: وهذا يشمل مراجعة حال هذا الموظف ودراستها على مستوى الإدارة التنفيذية (أي مع مديره)، ثم قم بتحذيره وتبنيه من احتمال فقدانه لوظيفته.
- هـ- هدد (أنذره): وفي حال استمرار الوضع على ما هو عليه دون أي تغيير وبموافقة مسبقة من الإدارة التنفيذية، وجه له إنذار نهائياً.
- و- أفصل (أطرد): وأخيراً يمكن القيام بفصل الموظف بإنهاء خدماته بعد الحصول على موافقة الإدارة على ذلك وإبلاغه بهذا القرار بمجرد عودته إلى الشركة.<sup>1</sup>

### عاشرا: الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب

لقد كان الغياب عن العمل سوء السلوك الذي حظي بالعديد من الدراسات الأكثر تكراراً واتساعاً، على الرغم من أننا لا نستطيع أن ننسب ذلك إلى مدرسة فكرية معينة، يتضمن الغياب عادة سلوكية في بعض الأحيان تكون قريبة من الإدمان، غالباً كان لدى المديرين، والكثير من الأكاديميين وجهة نظر عن الغياب بصفته نزعة قابلة للإصلاح، والتي تعتبر مشكلة في كثير من المصانع ذات الإدارة الضعيفة.

بعد عام 1945 بدأ الاهتمام بالتغيب عن العمل ينمو سريعاً، أصبح المديرون أثناء فترة الازدهار التي تلت الحرب أكثر اهتماماً بجمع التقارير من كل الأنواع ثم تحليلها، في كل من بريطانيا وأمريكا بصفة خاصة المئات من الأوراق، المقالات وأدلة التعليمات نشرت عن الغياب أثناء عقود ما بعد الحرب، يسجل أحد كتب الذي صدر في بريطانيا (Chadvik et al 1982) في نهاية تلك الفترة أكثر من 100 ورقة أكاديمية عن موضوع الغياب، صدر كتاب مماثل في أمريكا في نفس الفترة سجل دراسة أكاديمية تصل إلى نفس العدد مشتقة من أعمال أجريت في أمريكا الشمالية (godman et al 1984).

تشير هذه الكتب إلى الدراسات الأكاديمية عن الغياب بصفة خاصة، كان يوجد أيضاً الكثير جداً من التقارير والوثائق الداخلية التي نشأت عن فئات الإدارة المختلفة في محاولاتهم الخاصة للتحليل والتصدي لما رأوه على أنه مشكلة الغياب.

- إن للغياب بعض الملامح التي تجعله جذاباً للباحثين، وخاصة في مجال علم النفس الاجتماعي الذين يعتقدون أنه يمكن قياس وتسجيل الغياب بدقة شديدة، يمكن التفكير في الغياب على أنه وقت

<sup>1</sup> مصطفى نجيب شاويش: مرجع سابق، ص 121.

ضائع بالنسبة لأصحاب الأعمال، ويمكن اعتباره كنسبة من الوقت المتعاقد عليه خلال فترة زمنية محددة.

لقد كانت الفكرة المفضلة لدى الباحثين، أن الأفراد الأكثر شعورا بالرضا يحرصون على الانضمام في عملهم أما الأقل شعورا بالرضا فهم المستهدفون من فروض بحوثهم، ومع ذلك إقامة الدليل العملي تمثلت في صعوبة بالغة، على الرغم من تكرار اختبار مقاييس الرضا عن العمل ومستويات الغياب إذ ما قد تجاهلته مثل هذه الدراسات هو الوضع القائم والطبيعة النسبية لرضا الأفراد المرتبط بأعمالهم.<sup>1</sup>

ومن ضمن العوامل التي تضعف العلاقة بين الرضا عن العمل والغياب ما يلي:

- بعض حالات الغياب قد تكون اضطرارية، ولا يمكن تجنبها بسبب المرض، أو الأحوال الجوية، أو رعاية الطفل، ومن ثم فإن العامل قد يكون راضي عن عمله ولكنه مضطر للغياب، يذهب لرحلة، ومن ثم، فقد يتغيب الفرد الذي يشعر بالرضا، بينما قد يتواجد في العمل شخص قد يشعر بعدم الرضا.

- بعض المنظمات التي لديها أنظمة أو سياسات السيطرة والرقابة على حضور وتواجد الفرد في العمل، مما يؤثر على الغياب بدرجة أكبر من تأثير الرضا على العمل.

- في كثير من الأعمال، قد يكون غير واضح للفرد ما هي أيام أو نسبة الغياب التي تعتبر معقولة أو مقبولة، ومن ثم، فإن النقص في الإرشادات التنظيمية قد يؤدي إلى تقليد الأفراد لسلوك بعض الأفراد الذين يتغيبون بنسبة عالية عن عملهم.<sup>2</sup>

إذا كان صاحب العمل قادرا أن يزيد بشكل تحكمي عدد ساعات العمل، فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة حالات الغياب عن العمل، لأن فترات العمل الجديدة تكون على حساب وقت فراغ العاملين.

- هناك من يعتبر في الواقع أن الغياب هو تعبيراً عن العلاقة بين حالات سيطرة الإدارة وبين تكيف العاملين معها، وليس شيئاً يرتبط غريزيا بسلوك العاملين في حد ذاته.

تم الوصول إلى مثل هذا التحق بواسطة بعض الباحثين في حقل الاجتماع الصناعي، فقد كانت Hilde Behrend 1957 أول من كشف وبوضوح عن الارتباط العام بين مستويات الغياب ومستويات

<sup>1</sup> ستيفن أكرويد، بول طومبسون، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي: سوء السلوك التنظيمي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2002، ص ص 61 ، 62.

<sup>2</sup> راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2002، ص 176.

البطالة، بافتراض أنه في حالة ارتفاع نسب البطالة، فإن الخوف من الطرد من العمل يصبح أكبر، بما يعوق التفكير في الغياب.

- أما Baldamus and Behrend كانت نقطة الارتكاز في عمله العلاقة بين صاحب العمل والعامل، لقد أطلق Behrend على هذه العلاقات " مساومة الجهود " إن الجهود التي يكون العاملون على استعداد لتقديمها تعتبر جهوداً محدودة أنها تخضع لمستويات جهد العمل المتعارف عليها والمقبولة، بينما قد تكون الإدارة قادرة على نشر أو إعادة توزيع الاستعداد للعمل إلى حد ما فإنها لا تستطيع بصفة عامة أن تزيد من مستوى العمل العام، يقدم Baldamus الحجج استناداً إلى إحصائيات الغياب حيث يفترض أنه إذا أدرك العاملون أن التوازن بين الأجر والعمل تعرض للانتهاك بصفة أساسية فإن النتيجة المتوقعة الانسحاب المؤقت والدائم من العمل.

أما في إيطاليا فقد أصبح الغياب ظاهرة مؤسسية لدرجة أن الكثير من المنظمات لا تستطيع أن تتكيف مع تلك الأيام التي تعاني من نقص شديد في عدد العاملين، والنتيجة أن شركات إيطالية كثيرة يجب أن تعين ما بين 8-14% زيادة في عدد العاملين لمواجهة مشكلة الغياب وتوفير اليد العاملة، وصل الوقف في إيطاليا إلى ذروته في عام 1982 عندما بدأ البوليس القبض على الأفراد الذين تتجاوز نسبة غيابهم الحدود المعقولة بتهمة الخداع والحصول على أجور ساعات عمل لم تتم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ستيفن أوكرويد: مرجع سابق، ص ص 63-107.

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تبين لنا بأن التغيب عن العمل هو ظاهرة مرتبطة بعدم حضور العمال إلى المؤسسة أو بخروجهم منها سواء بشكل إرادي أي برغبة العامل أو غير إرادي أي ناتج عن المؤسسة، كما أن التغيب عن العمل يفقد المؤسسة كفاءتها التي استغرقت جهدا وتكلفة لتدريبهم ورفع أدائهم وبالتالي أداء المؤسسة.

كما اتضح لنا أيضا بأن التغيب عن العمل هو سلوك ناتج عن أسباب متعددة تؤدي إلى ارتفاع معدلاته في المؤسسة، فقد تكون هذه الأسباب مرتبطة بالمؤسسة التي تشجع أفرادها على ترك العمل في ظروف معينة، أم متعلقة بالفرد الذي يتجه تفكيره لترك العمل والناتج بدوره عن عدة عوامل...

وارتفاع معدل التغيب في المؤسسة من شأنه أن يؤثر عليها سواء بالسلب عن طريق تحملها لتكاليف متعددة مباشرة أو غير مباشرة وتراجع في الإنتاج وغيرها من السلبيات، وارتفاع معدل التغيب الإرادي في المؤسسة أمر يستدعي الوقوف عنده والسعي للتقليل منه بإتباع طرق متعددة، ومعرفة الأسباب الحقيقية وعلاقتها بمختلف العوامل التي تبعد الفرد عن عمله.

# الجانب التطبيقي

# الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

## تمهيد

أولاً: تحديد مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة

ثالثاً: العينة وطريقة إختيارها

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: أساليب التحليل الإحصائي

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيراتها، يأتي الفصل الحالي في طابعه التطبيقي استكمالاً و إسقاطاً له، من حيث ربط الدراسة النظرية بالواقع الميداني، وبما أن البحث يهدف إلى معرفة المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال فإن التقصي المباشر لها يتطلب إجراء دراسة ميدانية تعتمد على أسس علمية و موضوعية تستهدف جميع المعلومات والحقائق الموضوعية من الواقع الاجتماعي عن مشكلة البحث والإجابة على التساؤلات التي تمحورت حول إشكالية الدراسة، لذلك يتعين علينا تصميم بناء منهجي بالأخذ بعين الاعتبار الظاهرة المدروسة وخصائصها، حيث تم وضع خطة الدراسة الميدانية و مجالاتها و إجراءاتها المنهجية و كيفية اختيار العينة وحجمها والأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

## أولاً: تحديد مجالات الدراسة

## 1- المجال المكاني:

## أ- لمحة تاريخية عن المؤسسة:

أنشأت المؤسسة الوطنية للفلين (SNL) بمقتضى الأمر رقم 67 بتاريخ 1976/09/09م مقرها الجزائر العاصمة، وطبقا للإصلاحات المتعلقة بإعادة الهيكلة الاقتصادية للمؤسسات وبموجب الأمر 43/72 المؤرخ في 1983/01/2 تم إنشاء المؤسسة تحت اسم المؤسسة الوطنية للفلين والمواد العازلة المشتقة منه (ENL)، حيث تم نقل مقرها من الجزائر العاصمة إلى ولاية جيجل.

وبعد صدور القوانين 88-01/01-88/03-88-04 المؤرخة في 1988/01/12 والتي تضمنت استقلالية المؤسسة العمومية، حوّلت المؤسسة الوطنية للفلين والمواد العازلة إلى مؤسسة اقتصادية عمومية مستقلة، ثم حوّلت إلى مؤسسة عمومية في شكل شركة ذات أسهم بعقد موثق مؤرخ في 1991/03/16 حيث قدر رأس مالها بـ 20.000.00 دج مقسمة إلى 800 سهم، وفي عام 1992 تم رفع رأس مالها إلى 50.000.00 دج، وفي عام 1994 تم نقل المقر إلى ولاية عنابة نتيجة لسوء الأوضاع الأمنية وفي تاريخ 2000/06/05 بعقد موثق تمت مطابقة القانون الأساسي للمؤسسة وأنشئ مجمع صناعة الفلين (G.L.A/spa) والفروع المنبثقة عنه برأس مال يقدر بـ 50.000.00 دج، وفي 2000/07/01 بعقد موثق تم إنشاء فرع جيجل الكاتمية للفلين المؤسسة العمومية الاقتصادية في الشكل القانوني لشركة ذات أسهم برأس مال قدره 1.000.00 دج والذي يقدر حاليا بـ 351.175.00 دج، وفي 2006/03/08 وبموجب تعديل القانون الأساسي للمؤسسة أصبحت تابعة إلى المجمع « S.O.D.I.A.F ».

تعتبر مؤسسة جيجل الكاتمية للفلين حاليا إحدى الوحدات التابعة للمؤسسة الوطنية (E.N.L) سابقا حيث يوجد مقر المؤسسة بطريق بجاية -جيجل-. ويتربع على مساحة تقدر بـ 4.60 هكتار، ويتكون من ورشتين الأولى لإنتاج الفلين والثانية لإنتاج المواد العازلة. كما تقدر المساحة المغطاة للمصنع كليا بـ 10.642م<sup>2</sup> تنتوزع كما يلي:

- ورشة إنتاج الفلين الممدد مساحتها تقدر بـ 5.374 م<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> إدارة الموارد البشرية لمؤسسة الكاتمية للفلين سنة 2019.



- ورشة المنتجات العازلة مساحتها تقدر ب 1800م<sup>2</sup>.

- ورشة الصيانة مساحتها تقدر ب 750م<sup>2</sup>.

- المخزن مساحته تقدر ب 1.130م<sup>2</sup>.

- الإدارة وملحقاتها مساحتها تقدر ب 786م<sup>2</sup>.

من جهة أخرى يضم المصنع مساحة مهياة وغير مغطاة تقدر ب 8.350م<sup>2</sup> تستعمل لتخزين المادة الأولية المتمثلة في الفلين، قدرة استيعابها تصل إلى 27.000 قنطار.

## 2- المجال البشري:

وفيما يخص عدد العمال بالمؤسسة فإنه يتناقص سنة بعد أخرى حيث بلغ عددهم سنة 1994 حوالي 178 عاملا، وأصبح سنة 1997 حوالي 151 عاملا، وسنة 2001 ما يقارب 148 عاملا ليصل سنة 2002 إلى 136 عاملا، ويرجع هذا التناقص إلى طموح المؤسسة في تخفيض عدد العمال إلى 120 عاملا في ظل الاتفاقية العامة للمؤسسة وإلى التطورات الاقتصادية في جو المنافسة وذلك بالإحالة على التقاعد وإدخال عمال مؤقتين جدد وتوفير تسهيلات للعمال الراغبين في التقاعد قبل السن القانوني للتقاعد وتقديم مكافأة لهم، إلى أن أصبح عدد العمال سنة 2018 ما يقارب 86 عاملا موزعين على مختلف المصالح مع العلم أن عدد العمال الدائمين هو 7 والباقي عبارة عن عمال مؤقتين وذوي العقود حيث يداوم العمال بنظام عادي أي 8 ساعات يوميا.

وفيما يلي جدول يبين توزيع العمال على مختلف المصالح بالمؤسسة:

الجدول رقم(02): يوضح توزيع العمال على المصالح

عدد العمال	المصالح
6	الإدارة العامة
4	مديرية الإدارة العامة
3	مديرية المحاسبة والمالية
6	مديرية التموين
7	مديرية التجارة
14	دائرة النظافة والأمن
7	مصلحة الصيانة
21	مصلحة إنتاج الفلين
13	مصلحة إنتاج المواد العازلة
5	فرع واد العنب
86	المجموع

المصدر: الوثائق الدّاخلية لمؤسسة الكاتمية للفلين -جيجل-

- الأهمية الاقتصادية لمؤسسة الكاتمية للفلين -جيجل- وأهدافها

يمكن حصر الأهمية الاقتصادية للمؤسسة فيما يلي:

- تعتبر من المؤسسات العمومية التي حافظت على نشاطها وبقيت مستمرة في الإنتاج، فهي تشكل دعما للقطاع العمومي.

- المساهمة في تغطية احتياجات السوق الوطنية من مادة الفلين والمواد العازلة والسعي لتصدير أكبر كمية ممكنة من الإنتاج، مما يعني المساهمة في زيادة الصادرات على المستوى الاقتصادي الوطني وجلب العملة الصعبة وتنشيط حركة التعاملات مع الخارج.

- دعم القطاع الصناعي على المستوى المحلي والقومي، واستغلال طاقات محلية خاصة من مادة الفلين التي تغطي مساحات واسعة من تراب الولاية والولايات المجاورة.

وتسعى المؤسسة من خلال عملها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها:

- تسعى إلى تحقيق أكبر ربح ممكن كأى مؤسسة اقتصادية.
- توسيع مجال نشاطها وذلك بفتح نقاط جديدة لإنتاج وتسويق المنتجات.
- إتباع الطرق المتطورة في الإشهار لتسويق منتجاتها.
- السعي إلى تطوير العلاقات مع الدول الأجنبية من أجل تسويق منتجاتها إليها.
- تغطية السوق الوطنية من منتجات الفلين والمواد العازلة والتي هي في حاجة دائمة إليها.

#### الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للفلين:

يعكس الهيكل التنظيمي لهذه الوحدة طبيعة نشاطها الإنتاجي والتجاري إذ يحتوي على مديرية عامة للمؤسسة، الأمانة العامة وخمس مديريات تابعة لها، وكل مديرية تنقسم إلى أقسام فرعية تسهل عملية التسيير والتنظيم والإنتاجية.

#### أ- الرئيس المدير العام:

يعتبر الرئيس المدير العام المسؤول الأول عن نشاط المؤسسة وله الحق في تنظيم علاقات العامة مع المتعاملين من أجل التوجيهات واتخاذ القرارات. كما يعمل على تنسيق الجهود وتوجيهها لتحقيق حاجيات السوق الوطنية في إطار عملية الاستيراد والتصدير.

#### ب- الأمانة العامة:

تعتبر الوسيط بين المدير العام والعمال، وهي الجهاز الإداري المتخصص في أداء الأعمال المكتبية مثل إعداد المكاتبات والمراسلات والتقارير والحفظ والأرشفة بالإضافة إلى تنظيم الاجتماعات والتوجيه وتعيين أوقات استقبال المدير العام للعمال والمتعاليين الاقتصاديين المحليين والأجانب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إدارة الموارد البشرية لمؤسسة الكاتمية للفلين سنة 2019.

ج- مصلحة التدقيق:

هي مصلحة مستقلة، نشاطها الأساسي القيام بعمليات التدقيق في وظائف المؤسسة وأنشطتها كما يشمل فحص وتقييم مدى كفاية وفعالية أنظمة الرقابة الداخلية وجودة الأداء، إضافة إلى تحقيق أهداف المؤسسة والسهر على حسن التسيير والإجراءات وصحة التسجيل المحاسبي.

د- مديرية النظافة والأمن:

تقوم بمساعدة العمال على تأدية مهامهم بصورة سلمية، مما يساعد في تنمية وتحسين الإنتاج كما تعمل على تهيئة الظروف الملائمة لتأدية العمل بصورة طبيعية. ومن مهامها حماية وحراسة المؤسسة بكاملها ليلا ونهارا مع مراقبة ممتلكاتها من عتاد وأموال وآلات والسهر على نظافة المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة.

هـ- مديرية الإدارة العامة:

نشاطها الأساسي يعتمد على وجود تنسيق وتعاون بين الموارد البشرية المتنوعة، وتوجيه الأفراد وتنظيم عملهم داخل المؤسسة من أجل المساهمة في تحقيق أهداف محددة خاصة بجميع العمال. وتنقسم إلى:

\***دائرة تسيير المستخدمين:** تحتل مكانة هامة في المؤسسة، حيث تعمل على تنفيذ القرارات الخاصة بالعمل وتهتم بعملية الحصول على احتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف بأعلى الكفاءة والفعالية ومتابعة الإجراءات التأديبية وإعلان المستخدمين بالنصوص المتعلقة بتسيير مشوارهم المهني.

\***مصلحة المستخدمين والتكوين:** مصلحة تقوم بوضع مخطط تنظيمي لدورات التكوين وتقدير النفقات التكوينية، ويتم فيها كذلك متابعة الحصص التدريبية المبرمجة كما يتم تدريب الموظفين الجدد.

\***قسم الرواتب والشؤون الاجتماعية:** يختص باستلام القرارات الخاصة بالتعيينات والترقيات والمكافآت والسلف وسائر المستحقات المالية من قسم شؤون الموظفين، وإعداد التسويات المالية، كما يقوم بإعداد كشوف رواتب الموظفين الشهرية وتحويلها إلى البنوك وكذلك الإشراف على قائمة الحضور والغياب

وتسهيل عملية اتصال العمال بمصالح الضمان الاجتماعي، الاشتراك في التقاعد، ملفات العطل المرضية والتوقف عن العمل.

**\*مصلحة المنازعات والشؤون القانونية:**

تهتم بكل القضايا الخاصة بالمؤسسة، ومنه مسك ملفات قضايا ومنازعات الجماعة، وإعداد مختلف الاتفاقيات المتعلقة بانتداب المحامين أو إجراء صلح مع أطراف النزاع، وكذلك إبداء الاستشارة القانونية في كل غموض يكتنف مقتضى قانوني أو إجراء يهم المؤسسة، مع تلقي الشكاوى وإعداد التقارير.

**\*مصلحة الخدمات العامة:**

هو أحد مصالح المديرية العامة ويسعى لتقديم الخدمات للموظفين حيث يقوم صاحب المصلحة أو عمال المصلحة بالتخطيط والإشراف والمتابعة والتنفيذ لأعمال جميع الوحدات، حيث تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة.

**و- مديرية المالية والمحاسبة:**

تهتم بمسك حسابات المؤسسة بالأخذ بعين الاعتبار الترتيبات التشريعية والتنظيمية المراقبة المالية والمحاسبية، وضمان تسيير والتزامات المؤسسة على المستوى المالي وتسيير الحسابات المركزية وتسيير التدفقات المالية.

وتتفرع إلى ثلاثة مصالح وهي:

**\*دائرة المالية والمحاسبة:**

تقوم بالإشراف على جميع العمليات المحاسبية والمالية ومتابعة الحالة المالية للمؤسسة حيث تهتم بمتابعة المعالجة المحاسبية والتسجيل في السجلات والدفاتر المحاسبية، ومتابعة المداخل والمصاريف المحققة من طرف المؤسسة، وتهتم بتمويل احتياجات الاستغلال ومراجعة الوثائق والسندات المحاسبية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إدارة الموارد البشرية لمؤسسة الكاتمية للفلين سنة 2019.

**\*مصلحة المحاسبة التحليلية:**

مهمتها تسيير المخزون بالعمل بطريقة تجعل من المخزن قادر على تلبية طلبات الزبائن أو المستعملين للمواد المخزنة وهذا في كل الأوقات، ومتابعة يومية لحاجيات المؤسسة والموظفين وتدقيق في حسابات الدفاتر المحاسبية.

**\*مصلحة المحاسبة التحليلية:**

تقوم بدراسة وتحليل وتسجيل للبيانات المتعلقة بالتكاليف، حيث تعتبر من أدوات الإدارة التي توفر البيانات اللازمة للقيام بالدراسات أو اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنتجات وعمليات البيع والشراء حتى مرحلة التوزيع.

**ز - مديرية التجارة:**

تلعب هذه المديرية دورا هاما في المؤسسة إذ تقوم بأعمال البيع والتمويل والتسويق، وتسيير الأشغال وتنقسم إلى:

**\*دائرة التجارة:**

تقوم بمجموعة القواعد القانونية التي تحدد طبيعة وأثار الاتفاقات والعقود المبرمة بين الشركة والعاملين وكافة نشاطات تداول وتوزيع المنتجات ونشاطات الإنتاج وكذلك الخدمات والمنشآت المالية والمصرفية.

**\*مصلحة التصدير والتسويق:** تقوم مجموعة من العمليات والأنشطة التي تعمل على اكتشاف رغبات العملاء وتطوير المنتجات التي تشبع رغباتهم وتحقق أرباح للمؤسسة، والقيام ببيع المنتجات من دول إلى دولة وفق نظام معترف به وقوانين ونظم تدعم الاستيراد من جانب الدول المستهلكة.

**\*قسم البيع والاسترجاع:** تعتبر هذه الدائرة من الدوائر الرئيسية في المؤسسة حيث تقوم بتحديد العلاقات الخارجية للمؤسسة مع الموردين والزبائن والإشراف على تنظيم ومراقبة مداخل ومخرجات المؤسسة من السلع والبضائع وتحديد أسعار البيع.

\*قسم تسيير المخزون: وهي مصلحة تقوم بتسيير المخزون بطريقة تجعل من المخزن قادرا على تلبية طلبات الزبائن في أي وقت.

\*نقطة البيع واد العنب: وهو مستودع مقره في عنابة يتم فيه وضع السلع والمنتجات النهائية للمؤسسة حيث يتولى تصريف وتسويق وبيع المنتجات للزبائن.

\*قسم الأشغال والمساكنة: هو قسم متخصص في أعمال وأشغال العمارات، أي يقوم فيه العمال المتخصصون في تركيب المواد العازلة على أسطح البنايات والعمارات وإعادة تهيئة المباني القديمة أو التي تحتوي على فتحات وتشققات.

#### ح- مديرية التموين:

تلعب هذه المديرية دورا كبيرا، إذ تعمل على إيصال المواد الأولية للمؤسسة ويقوم مدير المديرية بإعداد قائمة المشتريات للمواد الأولية والتجهيزات.

#### \*دائرة التموين:

تساهم في تحديد الحاجيات الأساسية التي يجب استيرادها وتوفيرها دائما مثل المواد الإنتاجية التي تعتبر جزءا من العمل الرئيسي للشركة وتعتبر من الوسائل المساندة للدراسات الاقتصادية التي تحدد الحصص اللازمة لمشروع معين، وتشمل كافة المستلزمات الأولية التي تتطابق مع مواصفات المحددة والمتفق عليها من أجل تنفيذ إنتاج صناعي.

#### \*مصلحة الحظيرة:

تحتوي على كل الوسائل المتعلقة بالنقل، المركبات وقطع الغيار وبالإضافة إلى خدمات صيانة الهياكل والمرافق والسيارات والشاحنات الخاصة بالمؤسسة.

#### \*مصلحة المشتريات:

يتم فيها مراقبة طلبات الشراء وتنفيذها حسب المواصفات المعتمدة بطريقة فعالة من حيث السعر والجودة والنوعية ومواعيد التوريد وشروط الدفع والخدمة وإعداد التقارير الشهرية المتعلقة بطلبات الشراء.

**\*قسم تسيير المخزون:**

وهو خاص بالتحكم في المخزون، حيث يعتبر المخزون أحد العناصر الرئيسية التي تحتاج إلى اهتمام فائق نظرا لما ذلك من أثر هام على تحديد تكلفة المنتجات وتكلفة المبيعات. وهي وظيفة مكملة لوظيفة الشراء. حيث تقوم بإنشاء وتوفير مستودعات ملائمة وتنظيمها بشكل يلبي المتطلبات وما يرتبط بها من سجلات أو نماذج ومستندات والقوى العاملة المناسبة كما ونوعا للقيام بهذه الأعمال.

**ط- المديرية التقنية:**

يقوم فيها المدير التقني بإعداد التقارير والتوجيهات والأوامر المتعلقة بالإنتاج ومتابعة كل ما يخص أعمال الصيانة والإشراف على العمال وكذا عملية الإنتاج من بدايتها إلى نهايتها. وتنقسم إلى ثلاث دوائر:

**\*دائرة إنتاج الفلين:**

إذ يتولاها رئيس الدائرة حيث يقوم بعملية الإنتاج وإعطاء الأوامر للعمال بالانضباط والدقة والاتساق في العمل لتسليم المنتج في وقته المحدد، إذ تقوم هذه المصلحة بإنتاج صفائح الفلين.

**\*دائرة الصيانة:**

تهتم هذه المصلحة بإصلاح الآلات ومتابعة التجهيزات وصيانتها لاستمرار عملية الإنتاج والحفاظ عليها في أحسن حال، من أجل الدقة في العمل والحصول على نوعية جيدة واستمرارية الإنتاج.

**\*دائرة إنتاج المواد العازلة:**

تقوم بإنتاج المواد التي تصنع خصيصا حتى تحافظ على المباني لأطول عمر ممكن لها وتمثل في الزيت وعازل الحرارة وعازل المياه وعازل الأسقف والأساسات.



\*المخبر:

يعتبر من المصالح الهامة في المؤسسة، وهو يعمل بالتنسيق مع مصلحة الإنتاج ويعمل على إقامة التجارب والتحليل ومراقبة المادة الأولية، إضافة إلى جودة المنتج النهائي ومطابقته للشروط والمعايير المعمول بها دولياً.<sup>1</sup>

### 3- المجال الزمني:

أنجزت هذه الدراسة خلال الموسم 2019/2018، وقد شرعنا في بحثنا في منتصف شهر فيفري 2019، إلى غاية نهاية شهر جوان، وقسمت الدراسة إلى عدة مراحل هي:

**المرحلة الأولى:** بدأت منذ تاريخ الإعلان عن العناوين النهائية للمذكرات بعد تصحيحها وضبطها، بجمع المصادر والمراجع المتعلقة بالموضوع، وتحديد مكان الدراسة، قمنا بإنجاز الإطار المنهجي بداية بصياغة الإشكالية، صياغة الفرضيات مبدئياً، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، كما تناولنا الدراسات السابقة والمشابهة، وتحديد المفاهيم.

**المرحلة الثانية:** كانت من أواخر شهر مارس إلى غاية شهر أفريل، تناولنا الجانب النظري للدراسة، حيث تناولنا فصلين، فصل حول المشكلات الاجتماعية، والفصل الثاني حول التغيب التنظيمي (تغيب العمال).

**المرحلة الثالثة:** من نهاية شهر أفريل إلى غاية شهر ماي، وهو فصل خاص بالجانب التطبيقي للدراسة، تم فيه صياغة أسئلة الاستمارة، ثم عرضها على الأساتذة المحكمين مع الإشارة والتصحيح لبعض الأسئلة الخاطئة، ثم قمنا بتوزيعها على المبحوثين، وتجميعها، وبعدها قمنا بتفريغ البيانات المتحصل عليها في جداول وتحليلها، والتعليق عليها والوصول إلى النتائج في النهاية.

**المرحلة الرابعة:** كانت في شهر جوان، حيث تم في هذه المرحلة ضبط المذكرة في شكلها النهائي.

**ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة:**

إن اختيار أي منهج للبحث ليس بالأمر الذي يكون فيه للباحث حرية الاختيار بل الموضوع هو الذي يفرض في أغلب الأحيان المنهج المستخدم وحتى الأدوات وفي هذا البحث (المشكلات الاجتماعية

<sup>1</sup> إدارة الموارد البشرية لمؤسسة الكاتمية للفلين سنة 2019.

وعلاقتها بتغيب العمال)، الذي يتسم بنوع من التعقيد يقف الباحث حائراً أمام المنهج الملائم الذي يمكن أن يوصله إلى حقيقة الظواهر التي يدرسها، وعلى ضوء هذا الاعتبار تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

لذلك يعد المنهج " الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة " <sup>1</sup>.

ويعرف على أنه " الخطة المرسومة أو الطريق الواضح ومنه يقال منهاج الدراسة ومنهاج العلم " <sup>2</sup>.

حيث يعتبر المنهج الوصفي " أحد المناهج الرئيسية الذي يعتمد عليه بشكل رئيسي في الدراسات العلمية على مستويين أو مرحلتين: المستوى الأول هي مرحلة البحوث أو الدراسات الاستطلاعية أو الاستكشافية أو الصياغية، أما المستوى الثاني هي البحوث الوصفية التحليلية والدراسات الوصفية التشخيصية المتعمقة " <sup>3</sup>.

كما يعرف بأنه " طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر والهدف من البحوث الوصفية هو وصف ظاهرة ما أو واقع ما أو حالة ما، والاستفادة منه في فهم الواقع وتطويره " <sup>4</sup>.

ويتجلى استخدامنا لهذا المنهج في أنه أكثر ملائمة لدراستنا والتي تستوجب جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، وتتطلب أيضاً وصف كمي ووصف للظواهر بالصورة التي هي عليها في المجتمع المبحوث للتعرف على المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال، والمنهج الوصفي من أهم المناهج إذ يقوم الباحث من خلاله بعرض خصائص الظاهرة وتشخيصها ووصفها وتحليلها ويكون ذلك عن طريق تفسير الحقائق المجمعة حولها تفسيراً كافياً بعد تحليلها تحليلاً شاملاً كاملاً وتدوينها، ولا يقدم الباحثون في الدراسات الوصفية مجرد اعتقادات خاصة أو بيانات مستمدة من خلال ملاحظات عرضية أو سطحية ولكن كما هو الحال في أي بحث علمي يقومون بفحص الوقت

<sup>1</sup> عمار بوحوش: منهجية البحث الاجتماعي، المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2000، ص23.

<sup>2</sup> زينب صالح الأشوح: طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة (مصر)، ط1، 2014، ص80.

<sup>3</sup> جمال محمد أبو شنب: أصول الفكر والبحث العلمي، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، دط، دس، ص130.

<sup>4</sup> مكي مصطفى: البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، دط، 2013، ص104.

المشكل وتحديد مشكلة الدراسة ووضع الفروض و تسجيل الافتراضات التي بنيت على فروضهم وأساليب جمع المعلومات أو البيانات أو إعدادها، ووضع قواعد لتصنيف البيانات تتسم بعدم الغموض وملائمة الغرض من الدراسة، والقدرة على إبراز أوجه التشابه أو الاختلاف أو العلاقات ذات المغزى وتقنين أساليب جمع البيانات والقيام بملاحظات موضوعية منتقاة بطريقة منتظمة، وفي النهاية وصف نتائجهم وتحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة محددة.

ويعتمد المنهج الوصفي في الحصول على البيانات الخاصة بالظواهر التي يدرسها على كل الوسائل والأدوات التي شاهد على جمعها وتصنيفها واستخلاص النتائج منها، فهو يعتمد على الملاحظة الدقيقة للواقع عن طريق استمارات الملاحظة، كما عمد على الاستبيانات والمقابلات الشخصية والاختبارات بأنواعها العديدة، وهو يستخدم هذه الأدوات حسب طبيعة البحث، فما يصلح لبعض البحوث لا يصلح للبعض الآخر.

#### ثالثاً: العينة وطريقة اختيارها:

تعتبر مرحلة تحديد العينة من أهم المراحل التي تواجه الباحث إذ لا بد أن تحمل العينة كل الخصائص والمميزات التي تمثل المجتمع الأصلي الذي أخذت منه ولهذا قد تكون نموذجاً صحيحاً للتوصل إلى المعلومات الكافية لإعداد الدراسة وهي من أهم القضايا التي تفرضاها منهجية البحث العلمي أن يستقر الباحث خطة بحثه في كل خطوات الممارسة البحثية واختيار العينة خطوة من خطوات البحث يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي للبحث ذاته على اعتبار أن العينة هي:

" عملية اختيار عدد من الأفراد للمشاركة في دراسة ما، بحيث يكون هؤلاء ممثلين للمجموعة التي يتم اختيارها منها، والهدف من اختيار العينة هو الحصول على معلومات حول مجتمع ما " <sup>1</sup>.  
وتعرف العينة "أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً " <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أحمد محمود الخطيب: البحث العلمي، عالم الكتاب الحديث، الأردن، ط1، 2009، ص49.

<sup>2</sup> كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2009، ص139.

ومما تجدر الإشارة إليه أنه من الضروري قبل أن يستقر الرأي على اختيار العينة لإجراء بحث ما، أن يعرف أولاً ما هي المعلومات المطلوبة؟ وما المراد منها؟ وكيف تستخدم؟ كل هذه الأسئلة تجعل الباحث يحاول الحصول على العينة التي تعطي إنتاجاً أكثر دقة وبأقل تكاليف ممكنة، وهناك بعض الخطوات الأساسية التي يجب مراعاتها عند اختيار العينة تتمثل فيما يلي:

- تحديد الهدف من البحث.

- تحديد المنهج الأصلي الذي ستختار منه العينة.

- تحديد دراسة للبيانات المراد جمعها.

- انتقاء عينة ممثلة.

- الحصول على عينة مناسبة.

أما عن عينة الدراسة في هذا البحث فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية حيث "أن العينة العشوائية البسيطة أسهل أشكال العينة العشوائية في التطبيق يتم اختيارها في حالة توافر شرطين أساسيين يسهمان في أن تؤدي إلى اختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث، الأول تحديد مجتمع البحث تحديداً دقيقاً، أي أن يكون جميع أفراد المجتمع الأصلي معروفين، والثاني أن يكون مجتمع البحث متجانساً".<sup>1</sup>

وتعرف أيضاً "هي العينة التي يتم اختيارها بطريقة تعطي لكل فرد من أفراد مجتمع البحث استكمالاً للظهور في العينة يمكن حسابه، وقد يظن أن الاختيار العشوائي يحدث عرضاً أو اعتباطاً إلا أن ذلك تفسير خاطئ لمفهوم العشوائية، فالاختيار العشوائي يتم وفقاً للقواعد العلمية التي تعطي جميع الوحدات فرصاً متكافئة في الاختيار".<sup>2</sup>

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث قمنا بإعطاء العدد الإجمالي للعمال وهو 86 عاملاً.

<sup>1</sup> وائل عبد الرحمن التل، عيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحاد للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط2، 2007، ص41.

<sup>2</sup> ناجح رشيد قادري، محمد عبد السلام البواليز: مناهج البحث الاجتماعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2004، ص 216.

واختارنا نسبة 60%.

وقد تم اختيار عينة الدراسة كالآتي:

العدد الإجمالي X النسبة المختارة

= عينة الدراسة

100

- ومنه فإن عينة دراستنا بلغت 51 مبحوث.

#### رابعاً: أدوات جمع البيانات

##### 1- الملاحظة:

تم استخدام تقنية الملاحظة في هذه الدراسة باعتبارها تمثل إحدى وسائل البحث الملائمة لمشاهدة الحقائق الاجتماعية مباشرة في الميدان والكشف عنها، بحيث أنها تنحصر في توجيه الباحث حواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لمجرد مشاهدتها، بل لمعرفة صفاتها وخواصها سواء كانت شديدة الظهور أو الخفاء، وغالباً ما يختلف الباحثون في تعريف هذه الوسيلة، إذ تعرف الملاحظة بأنها:

" تعد الملاحظة واحدة من أقدم الطرق والأساليب المستخدمة في دراسة سلوك الأفراد وأكثرها شيوعاً، إذ أنها تمد الباحثين والمهتمين بمعلومات غنية عن نماذج مختلفة من السلوك سواء كان هذا السلوك خاصاً بالفرد، عبر المراحل العمرية التي يمر بها".<sup>1</sup>

كما أن الملاحظة هي " المشاهدة الدقيقة للظواهر أو الوقائع الجزئية الموجودة في العالم الخارجي أو في الطبيعة ".<sup>2</sup>

ولقد قمنا باستخدام هذه الوسيلة في البحث بغرض التعرف على المؤسسة الوطنية للفلين والمواد العازلة، وذلك من خلال المعاينة اليومية والاحتكاك بالعمال، وجمع قدر معتبر من المعلومات المتعلقة

<sup>1</sup> فريد كامل أبو زينة وآخرون: مناهج البحث العلمي (طرق البحث النوعي)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1، 2005، ص 167.

<sup>2</sup> علي عبد المعطي محمد: المنطق ومناهج البحث العلمي في العلوم الرياضية والطبيعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، ط2، 2004، ص 274.

بالمؤسسة، وكذا ملاحظة أماكن العمل الخاصة بأفراد العينة والظروف المحيطة بها، بالإضافة إلى ملاحظة المشكلات الاجتماعية للعمال وعلاقتها بتغييرهم عن العمل.

## 2- الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع البيانات في البحوث الاجتماعية، حيث تتحدد النتائج المتحصل عليها وفق لما تحتويه الاستمارة من أسئلة، وتعرف مجموعة من الأسئلة المقننة، مغلقة أو مفتوحة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على بيانات ومعلومات حول قضية معينة واتجاه معين.

وتعرف الاستمارة "بأنها قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث".<sup>1</sup>

كما أنها "مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الاستقصاء التجريبي، أي إجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس، وهي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث، وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوث".<sup>2</sup>

حيث تشمل الاستمارة في هذا البحث على 4 محاور، تم بناء بنودها على ضوء فرضيات الدراسة، وتتمثل محاور الاستمارة فيما يلي :

- المحور الأول: حول البيانات الشخصية وتتضمن 09 أسئلة.
- المحور الثاني: أسئلة متعلقة بمتغيري الفرضية الجزئية الأولى وتتضمن 08 أسئلة.
- المحور الثالث: أسئلة متعلقة بمتغيري الفرضية الجزئية الثانية وتتضمن 06 أسئلة.
- المحور الرابع: أسئلة متعلقة بمتغيري الفرضية الجزئية الثالثة وتتضمن 12 سؤال.

<sup>1</sup> مروان عبد المجيد: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2000، ص 165.

<sup>2</sup> سلاطية بلقاسم، حسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009، ص 77.

### صدق الاستمارة :

**الصدق يعني:** أن السؤال أو العبارة الموجودة في الاستمارة تقيس ما يفترض قياسه بالبحث.

ويعني كذلك: مدى قدرة المقياس على قياس ما وضع لقياسه، ويتطلب الصدق التام عدم وجود خطأ في المقياس.

ويوجد نوعان من الصدق: الصدق الداخلي والخارجي، ويقصد بالصدق الداخلي صدق المحتوى، أما الصدق الخارجي فيتمثل في الصدق الظاهري.

ولمعرفة صدق الاستمارة وملائمتها مع موضوع دراستنا قمنا باستخدام الصدق الظاهري، وذلك بعدما قمنا بعرض استمارة استبيان على عدد من المحكمين من أجل استطلاع آراءهم والحصول على ملاحظاتهم.

### الصدق الظاهري:

يقوم الصدق الظاهري على التقييم الذاتي المنظم لمدى تعبير مضمون المقياس عن الهدف منه وهو ما يطلق عليه أيضا صدق المحكمين وغالبا ما يقرر الصدق الظاهري بعرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة للقيام بتحكيما ذلك بعد أن يطلع هؤلاء المحكمين عن عنوان الدراسة وتساؤلاتها، فيبلي المحكمين آرائهم وملاحظاتهم حول الأسئلة ومدى وملائمتها لموضوع الدراسة وصدقها.

حيث طلبنا منهم تصحيح الأسئلة الموجودة في الاستمارة والحكم عليها بأنها مرتبطة بالبعد الذي يقيس أو غير مرتبطة، واستفدنا من آراء المحكمين ونصائحهم وانتقاداتهم.

لقد تم عرض الاستمارة على أربع أساتذة محكمين إضافة إلى الأستاذ المشرف، والذين قاموا بتقديم مجموعة من المقترحات جاءت على الشكل التالي:

- اعتبار الاستمارة جيدة وملائمة أسئلتها لموضوع الدراسة، ولكن ذلك لا يعني عدم وجود اقتراحات وتعديلات في بعض الأسئلة، ومن أهمها ما يلي:

- تغيير السؤال الثاني في المحور الأول المتعلق بالبيانات الشخصية، وذلك من خلال تعديل في مستوى الفئات.

- طلب أحد الأساتذة المحكمين تغيير كلمة المشكلات المادية في الفرضية الأولى بالمشكلات المالية.

- إضافة اقتراح للسؤال رقم 14 والمتمثل في هل ترى بأن كثرة الالتزامات الأسرية تؤثر على عملك بالمؤسسة؟ حيث تحول من اقتراحين إلى ثلاث اقتراحات.

- تعديل في السؤال رقم 30 والمتمثل في هل ترى أن المهام الموكلة إليك تتجاوز الإطار القانوني المسموح به أو تتعداه؟ حيث تم إضافة كلمة أو تتعداه.

وقد تمت صياغة أسئلة الاستمارة وفق الشروط المنهجية المعمول بها حيث بدأنا بالبيانات الشخصية، ثم الأسئلة المغطية لكل فرضية جزئية ومؤشراتها.

وبعد إتمام بناء الاستمارة وعرضها على الأستاذة المشرفة، وبناء على جملة الملاحظات التي قدمتها قمنا بتعديلها، ثم قمنا بعرضها على أستاذة مختصين لتحكيمها حيث رأوا أن بعض الأسئلة غامضة نوعا ما والتي قمنا بإعادة صياغتها بشكل مبسط وواضح يتسنى للعمال فهمها.

الجدول رقم (3): يوضح استجابة المحكمين على بنود الاستمارة.

قيمة الصدق	رأي المحكمين		البنود	قيمة الصدق	رأي المحكمين		البنود
	لا يقيس	يقيس			لا يقيس	يقيس	
1	0	4	19	1	0	4	1
1	0	4	20	1	0	4	2
1	0	4	21	1	0	4	3
1	0	4	22	1	0	4	4
1	0	4	23	1	0	4	5
1	0	4	24	1	0	4	6
0.5	0.5	3	25	1	0	4	7
0	1	4	26	1	0	4	8
1	0	4	27	1	0	4	9
1	0	4	28	0.5	1	3	10
1	0	4	29	0.5	1	3	11
1	0	4	30	0.5	1	3	12
0.5	1	3	31	0.5	1	3	13
1	0	4	32	0.5	1	3	14
0	2	2	33	0.5	1	3	15
0.5	1	3	34	0.5	1	3	16
1	0	4	35	0.5	1	3	17
1	0	4	36	1	0	4	18
مج.ص.م ب = 28.5							

ويقسمة مجموع صدق البنود والمساوي ل 28.5 : على عددها والمقدر ب 36 نحصل على قيمة

صدق مساوية ل 0.79



وعلى اعتبار أن هذه القيمة 0.79 أكبر من 0.60 ومنه يمكن القول أن هذه الاستمارة فعلا صادقة لما أعدت لقياسه، الذي يتمثل في معرفة المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال.

### معامل ثبات الاستمارة :

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستمارة، قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستمارة "باستخدام المعالج الإحصائي "spss"، حيث تبين أن قيمة ألفا كرونباخ (0.71) أكبر من 0.60، ومنه نستنتج أن أداة الاستمارة صالحة للدراسة.

إذن وبعد التأكد من صدق وثبات الاستمارة، قمنا بإعداد الاستمارة في شكلها النهائي والتي تضمنت 36 سؤالاً، وقمنا بتوزيع الاستمارة على عمال المؤسسة.

**ملاحظة:** لقد قمنا بتوزيع 51 استمارة على عينة الدراسة وتم استرجاع 50 استمارة لصبح عينة الدراسة 50 عامل.

### 3- الوثائق:

تعتبر إحدى أهم الأدوات المساعدة في جمع البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة، حيث يلجأ إليها الباحث باعتبارها توفر له الكثير من الجهد والوقت.<sup>1</sup>

### خامساً: أساليب التحليل الإحصائية

لقد لجأنا إلى استخدام أسلوبين إحصائيين هما:

#### 1- أسلوب التحليل الكمي:

حيث اقتصر الأسلوب الكمي للدراسة على تكميم الظاهرة المدروسة وحساب النسب المئوية ثم محاولة الكشف عن صحة وخطأ الفرضيات عن طريق إحصاء إجابات المبحوثين حول الأسئلة التي طرحها في ظل الفرضيات ومحاور الاستمارة وتم الاعتماد في الدراسة الحالية على مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي:

<sup>1</sup> عمار بوحوش، محمد محمود الذبيان: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص 210.

- التكرارات.
- معامل ألفا كرونباخ.
- معادلة لوشيه لحساب صدق الاستمارة.

## 2- أسلوب التحليل الكيفي:

هو عبارة عن العمليات المرتبطة بالتصنيف المنتظم وتفسير ما يقوله المبحوثين أو ما يقومون به، حيث يقوم الأسلوب في الأساس على حصر معنى الأقوال، التصرفات، التي يتم جمعها أو السلوكيات التي تم ملاحظتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص100.

## خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال مجالاتها المكانية والبشرية والزمنية، وإيضاح المنهج المتبع والتقنيات والأدوات المستخدمة والمناسبة لجمع البيانات وتحديد زوايا البحث والتعرف على مجتمع الدراسة عن طريق تحديد عينة البحث، كما ذكرنا مجموعة الأساليب الإحصائية التي سوف نستعملها في تحليل وتفسير البيانات.

## الفصل السادس: تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات

ثانياً: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

ثالثاً: الاقتراحات والتوصيات

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

تعتبر مرحلة عرض البيانات الميدانية وتحليلها وتفسيرها مرحلة من مراحل البحث السوسيولوجي فهي من أهم أساسيات البحث العلمي ومقتضياته وهذا بعد جمع البيانات والمعطيات ميدانيا، حيث تبين حقيقة العلاقة بين المتغيرات والتمكن من التحقق من صدف الفرضيات، وتطرقنا في هذا الفصل إلى تكميم ومناقشة وتحليل البيانات التي جمعت من الميدان الذي أجريت فيه الدراسة وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة.

أولاً: عرض وتحليل البيانات

1- عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالبيانات الشخصية:

الجدول رقم (4): يوضح توزيع الجنس

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
90%	45	ذكر
10%	05	أنثى
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (4) يتضح لنا أن أغلبية العمال في هذه المؤسسة هم ذكور بنسبة 90% وذلك راجع إلى طبيعة العمل الصناعي والإنتاجي للمؤسسة الذي يتطلب جهداً عضلياً وبدنياً كبيرين، الشيء الذي لا يلاءم فيزيولوجية المرأة، حيث قدرت نسبتهن 10% وينحصر دورهن في الأعمال المكتبية والإدارية.

ويرجع هذا التفاوت بين الجنسين إلى طبيعة النشاط الممارس في هذه المؤسسة وهو النشاط الصناعي، الذي يتطلب قوة بدنية كبيرة وخاصة في ورشات الصيانة والإنتاج، ولا ينتشر العنصر النسوي إلا في أعمال الإدارة والمحاسبة والخدمات.

ومنه نستنتج أن طبيعة العمل تقتضي جنس الذكور أكثر من الإناث وكذلك ثقافة المجتمع تلعب دوراً في هذا لكونها ثقافة متحفظة.

الجدول رقم (5): يوضح السن.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
2%	1	أقل من 20 سنة
30%	15	من 20 إلى أقل من 30 سنة
46%	23	من 30 إلى أقل من 40 سنة
12%	6	من 40 إلى أقل من 50 سنة
10%	5	من 50 سنة إلى 60 سنة
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (5) يتضح لنا أن أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة حيث تمثل هذه النسبة الفئة الأكبر من مجموع أفراد العينة بنسبة 46% في المقابل نجد فئة الأفراد التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة بنسبة 30%، أما الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 12%، في حين نجد الفئة العمرية أقل من 20 سنة بنسبة 2%.

وبهذا نجد نسبة الشباب في المؤسسة مجال الدراسة من خلال هذه العينة تصل إلى حدود 46% وهذا راجع إلى أن أكبر نسبة كانت من فئة ما فوق الشباب لأن هذا الوقت هو أفضل مرحلة يمر بها الإنسان فهي مرحلة العطاء والنضج الفكري وهذه الميزة تؤثر إيجاباً على نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة، كما تدل على أن أغلبية الموظفين في سن مليئة بالفعالية والنشاط مما يسمح لهم بالقيام بعملهم بكل سهولة دون تدمير.

ومنه نستنتج أن أغلبية العمال بالمؤسسة تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، وهذا راجع إلى سياسة الشركة في التوظيف والتي تراعي طبيعة العمل بها حيث أنه يتطلب يد عاملة قوية بدنياً وناضجة عقلياً وهذا يتوفر أكثر عند فئة الشباب، كذلك اعتمادها على التوظيف عن طريق عقود ما قبل التشغيل المخصصة أصلاً لفئة الشباب وكذلك عجزها في تحقيق الاستقرار لبعضهم، الأمر الذي أدى بهم إلى ترك الشركة وخروج بعضهم إلى التقاعد المسبق وهو ما يوضح تراجع نسبة الكهول، وهو ما أكدته "سمثر" بأنه يكثر الغياب في حالات العمال صغار السن وغير المثبتين على الوظائف أو غير المؤمنين عليهم أو يعملون في وظائف مؤقتة.

الجدول رقم (6): يوضح الحالة العائلية.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
42%	21	أعزب (ة)
58%	29	متزوج (ة)
00%	00	مطلق (ة)
00%	00	أرمل (ة)
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (6) نلاحظ أن نسبة المتزوجين من أفراد العينة بلغت 58%، أما نسبة العزاب فهي 42%، في حين تتعدم نسبة المطلقين والأرامل.

ومنه نلاحظ أن فئة المتزوجين هم الأقل تغيباً وذلك راجع إلى ضرورة تلبية كافة الاحتياجات والمتطلبات لأسرهم على اعتبار أن الشخص المتزوج تلحقه الأعباء الخاصة بالمعيشة وإعالة الأسرة، وهذا ما يدفعه إلى تحمل المسؤولية الأمر الذي يجعلهم يحاولون الاستقرار في عملهم وهذا ما يؤدي إلى أداء جيد للأعمال الموكلة لهم والتقليل من التغيب عن العمل والمواظبة فيه.

أما نسبة العزاب فهذا لأن عمل الأفراد في هذه المؤسسة لا يحفزهم على الزواج وخاصة إذا ما علمنا أن معظم الشباب يشتغلون بعقود مؤقتة قابلة للفسخ من طرف المؤسسة في أي لحظة مهما كان المستوى المهني الذي ينتمي إليه العامل المؤقت.

ومنه نستنتج أن المبحوثين في المؤسسة هم من فئة المتزوجين وهذا عائد إلى ضرورة قيامهم بالعمل من أجل ضمان استقرارهم داخل وظائفهم، كذلك ضمان سد الحاجيات الضرورية لعائلاتهم وسد حاجيات ومتطلبات الحياة المعيشية المختلفة.



الجدول رقم (7): يوضح المستوى التعليمي.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
02%	01	ابتدائي
34%	17	متوسط
30%	15	ثانوي
24%	12	جامعي
04%	02	خريج معهد
06%	03	تكوين مهني
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (7) نلاحظ أن المستوى التعليمي لعينة الدراسة متباين، حيث سجلنا أكبر نسبة لدى عمال المستوى المتوسط وذلك بنسبة 34%، تليها نسبة الثانويين ب 30%، ونسبة المستوى الجامعي ب 24% ونسبة التكوين المهني ب 6%، ونسبة خريج معهد ب 4%، وأخيرا نسبة المستوى ابتدائي ب 2% وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالنسب السابقة الذكر.

ويرجع هذا إلى نوعية العمل الذي يقوم به الأفراد في هذه المؤسسة، فالمؤسسة مجال الدراسة بحكم نوعية العمل لا تحتاج إلى عدد كبير من ذوي المستويات التعليمية العليا إلا في مصالح محددة كالإدارة بمختلف مصالحها، أما بقية النشاطات تتطلب عمال مهرة بغض النظر عن المستوى التعليمي.

وعليه نستنتج أن أغلبية العمال بالمؤسسة لا يحتاجون إلى شهادات أو مؤهلات علمية مرتفعة لتأدية مهامهم مما يفسر لنا أن الوظائف فيها لا تستلزم توظيف أفراد ذوي مستويات دراسية عليا بالضرورة.

الجدول رقم (8): يوضح مدة العمل في المؤسسة.

النسب المئوية	التكرارات	العينة
		الاحتمالات
%40	20	أقل من 5 سنوات
%42	21	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
%08	04	من 10 إلى أقل من 15 سنة
%02	01	من 15 إلى أقل من 20 سنة
%02	01	من 20 إلى أقل من 25 سنة
%02	01	من 25 إلى أقل من 30 سنة
%04	02	من 30 سنة فما فوق
%100	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (8) نلاحظ أن الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات تمثل أفراد عينة الدراسة الذين لديهم خبرة مهنية وذلك بنسبة %42، تليها الفئة الأقل من 5 سنوات أي ما نسبته %40، أما الفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة %8، في حين نجد أن %4 من العمال تتراوح مدة خدمتهم بالمؤسسة من 30 سنة فما فوق، في حين نجد أن %2 من العمال تتراوح مدة خدمتهم بالمؤسسة من 15 إلى أقل من 20 سنة ونفس النسبة فيما يخص العمال الذين قضاوا في المؤسسة مدة تتراوح من 20 إلى أقل من 25 سنة، ونفس النسبة أيضا بالنسبة للعمال الذين تتراوح مدة خدمتهم بين 25 إلى أقل من 30 سنة.

إن هذه الأرقام المشار إليها تفيد أن أغلبية العمال في المؤسسة لا يتجاوز مدة خدمتهم في المؤسسة 10 سنوات حيث تقدر نسبتهم ب %42 والسبب في ذلك أن المؤسسة توقفت عن التوظيف الدائم للعمال واكتفت بالتشغيل المؤقت للعمال وهذا ما سبب عدم الاستقرار للعمال.

كذلك تشير النسبة العالية للعمال حديثي العهد بالمؤسسة حيث تقدر نسبتهم ب %40 إلى أن العمال لا يملكون خبرة كبيرة في العمل.

ومنه نستنتج بأن المؤسسة تسعى لجذب كفاءات جديدة من أجل التطوير والإنتاج الأحسن والأمثل الذي تسعى إليه.

الجدول رقم (9): يوضح بعد الإقامة عن السكن.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
54%	27	أقل من 5 كلم
40%	20	من 5 إلى 15 كلم
04%	02	من 15 إلى 25 كلم
02%	01	أكثر من 25 كلم
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (9) نلاحظ أن 54% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن مقر سكنهم قريب من مكان عملهم حيث يقعون تحت مسافة أقل من 5 كلم وحتى بقية الأفراد فهم يقعون تحت مسافة متوسطة من 5 إلى 15 كلم في حين أن نسبة 4% وهي نسبة ضئيلة من العمال أجابوا بأن مقر سكنهم بعيد عن مكان عملهم بمسافة من 15 إلى 25 كلم، تليها نسبة 2% بمسافة أكثر من 25 كلم.

وهذا يدل على أن أغلبية المبحوثين مقر سكنهم قريب من مؤسسة العمال وهي الإستراتيجية التي تتبعها المؤسسة لتوظيف اليد العاملة فتركز على استقطاب اليد العاملة المتوفرة بالمنطقة التي تتواجد فيها المؤسسة وهو ما يفسر عدم توفر المؤسسة على خدمة النقل وهذا ما سيتم توضيحه في الجدول رقم (10)، بالإضافة إلى أن طبيعة العمل وعقود العمل غير الدائمة التي تغلب على المؤسسة لا تستقطب أيدي عاملة بعيدة لأنها تتكلف مشقة وتكاليف سفر وأجر متدني لا يستحق العناء.

ومنه نستنتج بأن قرب مكان إقامة العامل من مؤسسته ما هو إلا مؤشر على انخفاض نسبة التغيب لدى العمال بالمؤسسة وأن عمال المؤسسة يقطنون داخل الولاية.

الجدول رقم (10): يوضح وسيلة التنقل المستعملة.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
40%	20	المشي
18%	09	سيارة خاصة
42%	21	حافلة عمومية
00%	00	نقل المؤسسة
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (10) نلاحظ أن نسبة 42% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يستعملون حافلة عمومية للتنقل إلى مكان عملهم، مقابل 40% من المبحوثين أجابوا بأنهم يستعملون المشي أو السير على الأقدام للذهاب إلى مكان عملهم، مقابل 18% من المبحوثين أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل شخصي للتنقل إلى مكان العمل، في حين نجد أن المؤسسة لا تتوفر على خدمة نقل العمال إلى مكان عملهم، والسبب في أن المؤسسة لا توفر خدمات اجتماعية كالنقل الخاص بها ولكن حسب القراءة الواردة في الجدول السابق رقم (9) فإن أغلب العمال مقر سكنهم قريب من المؤسسة وبالتالي هذا لا يشكل ضغط عليهم.

ومنه نستنتج بأن المؤسسة لا توفر وسيلة النقل للعمال وهذا يعود إلى أن أغلب عملها يقطنون بالقرب من مكان العمل وهو ما لا يستدعي الحاجة إلى توفير هذه الوسيلة كما هو موضح من خلال نتائج الجدول أن أغلب العمال يأتون راجلين وسيرا على الأقدام إلى العمل وهو ما يبرر عدم توفير المؤسسة لخدمة النقل.

الجدول رقم (11): يوضح الراتب الشهري.

النسب المئوية	التكرارات	العينة
		الاحتمالات
40%	20	من 15000 إلى أقل من 25000 دج
50%	25	من 25000 إلى أقل من 35000 دج
10%	05	من 35000 إلى أقل من 45000 دج
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (11) نلاحظ أن نسبة 50% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن دخلهم يتراوح ما بين 25000 إلى أقل من 35000 دينار جزائري، وأن 40% يتراوح دخلهم من 15000 إلى أقل من 25000 دينار جزائري، في حين أن 10% يتراوح دخلهم من 35000 إلى أقل من 45000 دينار جزائري.

ومنه نلاحظ أن الدخل الذي يتقاضاه أغلب العمال لا يناسبهم وهو منخفض مقارنة مع القدرة الشرائية وخاصة مع الغلاء الموجود في الأسواق، هذه الأجور تحدد على أساس المستوى التعليمي والخبرة، المهارات التي يمتلكها العامل وكذا المدة الزمنية التي يقضيها الفرد في العمل والأقدمية هي الفترة التي يقضيها العامل في خدمة المؤسسة وبالرجوع إلى قانون علاقات العمل للعامل الحق في أجر مقابل العمل المؤدى ويتقاضى بموجبه مرتبا أو دخلا يتناسب ونتائج العمل، فالأجر يقوم بوظيفة حيوية في مصلحة ملايين الأجراء، ويشكل عمليا مصدر الرزق الوحيد للعامل، فيجب أن يؤمن ما يكفي لعيشهم وأسرهم عيشا كريما، وهذا ما جاء في كل دساتير للجزائر حيث أنها تنص كلها على أن لكل مواطن جزائري الحق في العمل والحق في أجر يكافئ ويوافق ما يؤديه من عمل ويسد حاجاته وأسرته، وكذلك الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي أعلن بأن لأي شخص يعمل الحق في أجر عادل وكاف.

ومنه نستنتج بأن الأجر يعتبر عامل أساسي في تحقيق الرضا والشعور بالانتماء للمنظمة، ذلك بأن عدم الرضا عن الأجر يؤدي إلى ما يعرف "بالاغتراب" وهو ما أشار إليه "كارل ماركس" وهو شعور العامل أن جهده يستفيد منه الآخرين في حين يبقى هو بعيد عن جني ثمار الجهد الذي يبذله.

الجدول رقم (12): يوضح الوظيفة.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
62%	31	عمال تنفيذ
12%	06	عمال تحكم
26%	13	إطارات
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (12) نلاحظ أن معظم أفراد العينة هم عمال تنفيذ حيث بلغت نسبتهم 62%، أما نسبة 26% هم إطارات وهم الأفراد الذين تخرجوا من الجامعة ويحتلون مراكز أساسية في الإدارة وتوجيه عملية الإنتاج في الإدارة، أما باقي العمال فهم عمال تحكم حيث بلغت نسبتهم 12%.

ومنه نلاحظ أن الفئة الأكبر تكون فئة التنفيذ ثم تتخفف النسبة لفئة الإطارات وتقل عموماً عند فئة التحكم وهذا راجع إلى:

- طبيعة عمل المؤسسة الذي يحتاج إلى عدد كبير من العمال التنفيذيين.
- وجود عدة ورشات في الشركة تضم آلات عديدة يتطلب تشغيلها عدد من عمال التنفيذ.
- هذه الفئة هي التي تساهم في زيادة الإنتاجية للمؤسسة.
- طبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب عمال تنفيذيين أكثر (جهد عضلي أكثر منه فكري).

ومنه نستنتج بأن طبيعة عمل المؤسسة الوطنية للفلين والمواد العازلة هي التي تحدد عدد العمال في كل من المستويات الثلاث، حيث أن العمال موزعون حسب العدد والتخصص بناء على حجم العمل وطبيعته في كل قسم وهو ما جعل الشركة تضم عدداً كبيراً من عمال الإنتاج التنفيذيين لكونهم

الأساس الذي تعول وتعتمد عليه الشركة فهم الذين يشتغلون في أغلب ورشاتها ويتعاملون مع معظم آلاتها.

2 : عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالفرضية الأولى.

الجدول رقم (13): يوضح تغيب العمال عن العمل.

النسب المئوية	التكرارات			العينة
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات
%78	%42	21	صحية	نعم
	%32	16	ارتباطات عائلية	
	%04	02	بيئة العمل	
	%00	00	أخرى أذكرها	
	11			
%22	11		لا	
%100	50		المجموع	

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (13) والذي يوضح لنا أنه نسبة 78% من إجابات أفراد عينة البحث تمثل عدد العمال الذين يتغيبون عن عملهم، تليها النسبة 22% تمثل عدد العمال الذين لا يتغيبون عن عملهم.

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول يتضح لنا أن نسبة كبيرة من العمال يتغيبون عن عملهم وهذا راجع إلى ظروف العمل الصحية وارتباطاتهم العائلية وكذا بيئة عملهم التي قد لا تتلاءم مع استعداداتهم الشخصية إضافة إلى الضغوطات المرتبطة بالحياة الاجتماعية للعامل خارج المؤسسة.

ومنه نستنتج أن كثرة الغيابات لدى العمال تدفعهم إلى الشعور بعدم المسؤولية اتجاه عملهم وهي بذلك تشكل مشكلة تنظيمية خطيرة لها آثار سلبية على العمال والمنظمة، فالعامل يعاني من آثار

نفسية تؤثر على تفكيره وعلى علاقاته بالآخرين وكذلك تسبب له مشكلة اجتماعية والشعور الاغتراب في العمل حيث يؤدي العامل العمل من دون رغبة ودون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة والاستجابات النفسية كالقلق والغضب والانفعال وهذا يعود لنفسية العامل الناتجة عن عقود العمل غير الدائمة وكذلك الأمراض الصحية الناتجة عن محيط العمل وظروفه غير الملائمة حيث يبذل العامل جهد بدني كبير مقابل أجر متدني لا يلبي له حتى الاحتياجات اليومية، حيث أن زيادة معدلات التغيب تسبب للمنظمة آثار سلبية كزيادة التكاليف المالية أو تشغيل عمال إضافيين، وبالإضافة إلى أن الغياب وترك العمل هو شكل من الأشكال المناسبة للعامل الانسحاب من الوظائف تحت تأثير ما يعانون منه من مشاكل والتي تسبب لهم عدم الاستقرار في العمل وتكوين شخصية اللامبالاة واللامسؤولية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (14): يوضح شعور العمال بالرضا على سلم الأجور.

النسب المئوية	التكرارات			العينة
				الاحتمالات
%04	02			نعم
%96	النسب المئوية	48	التكرار	العينة
	%36		18	الجهد المبذول أكبر من الأجر
	%30		15	نوعية العمل تتطلب أجر أكبر
	%30		15	غلاء المعيشة يتطلب أجر أكبر
	%00		00	أخرى أذكرها
%100	50			المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (14) والذي يوضح لنا أن معظم أفراد العينة أجابوا بأنهم ليسوا راضيين عن الأجر الذي يتلقونه وذلك بنسبة 96% بحجة أن الأعمال التي يقومون بها تستحق أجرا أكبر وهذا الذي يؤثر على معنوياتهم وضعف المردودية والشعور باللامساواة مقابل ما



يصلون عليه، في حين نجد أن نسبة 4% من المبحوثين راضيين عن الأجر الذي يتلقونه وبأنه كافي.

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول يتضح لنا أن العمال غير راضين على سلم الأجور ويقرون بأن الأجر الذي يتقاضونه مقابل الجهد الذي يبذلونه غير كافي وهذا ما يسبب لهم الشعور بالضغط والقلق في العمل فالأغلبية الساحقة يعانون ضعف الأجر وهذا بالضرورة يؤثر على طريقة أدائهم.

ومنه نستنتج بأنه لو كان الأجر الذي يتحصل عليه العامل مناسب للجهد الذي يبذله أو مع نوعية عمله لزداد اهتمامه بالعمل أكثر ويبذل مجهود أكبر، فلو اهتمت إدارة المصنع بزيادة الأجور فهذا يرجع بالفائدة عليها وعلى العاملين بحيث سوف تقل فر الغياب فيها وهذا ما يتفق مع "نظرية العاملين" التي جاء بها "هازبرغ" أن الأجور وفق هذه النظرية ليست وسيلة لحفز الموظفين وحثهم على العمل وليست أيضا أداة لإرضائهم، وإنما هي فقط عاملا وقائيا يمنع ظهور حالات عدم الرضا عليهم، فمع غلاء المعيشة يلجأ العامل للبحث عن عمل آخر بأجر أكبر لسد حاجياته إذ أن الجانب المادي هو الذي يدفع بالفرد للعمل بغرض إشباع وتلبية حاجياته، فهو يلعب دورا كبيرا في ربط العامل بمؤسسة عمله، فالأجر وباعتباره من أهم الحوافز المادية والمعنوية في نفس الوقت، ومن أهم المغريات التي تستطيع من خلالها المؤسسة جذب العامل الكفاء، والذي تبلغ من خلاله مستوى متميز في الأداء والإنتاجية، حتى يؤدي الأجر دوره لابد أن ينسجم مع بعض العوامل، إذ لابد وأن يتحدد وفق معايير واضحة تتفق مع ما يمتلكه العامل من مؤهلات علمية وخبرات ومهارات، ومع قدرته على تغطية وتلبية متطلبات الحياة مما يشعر العامل بالرضا عن أجره وهو بمثابة مؤشر يلعب دور كبير في تحسين أداء العامل وعدم تغيبه عن المؤسسة.

الجدول رقم (15): يوضح تلبية الراتب الشهري للاحتياجات الأساسية.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
00%	00	نعم
78%	39	لا
22%	11	إلى حد ما
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (15) والذي يوضح لنا تلبية الراتب الشهري للاحتياجات الأساسية وجود نسبة 78% يقرون بأن الأجر لا يلبي جميع المتطلبات المعيشية، في حين عبرت لنا نسبة 22% من أفراد العينة المختارة أن الأجر الذي يتقاضوه يلبي متطلباتهم اليومية إلى حد ما ويعود ذلك إلى نقص المسؤوليات الكبيرة في حياتهم اليومية وتحسين ظروفهم المعيشية وربما لديهم مدخول آخر من مصدر آخر، ونجد أن 00% من أفراد العينة يرون بأن أجرهم لا يلبي حتى الاحتياجات الضرورية.

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول يتضح لنا بأن هذا الواقع أو الحقيقة جعلت أغلب العمال يصلون إلى إحساس بفقدان قيمة العمل ويتشاءمون من وضعهم هذا حيث أن واقعهم اليومي وفشلهم في بلوغ الحد الأدنى من الإشباع المادي لأسرهم وهذا ما ينجر عنه من مشكلات تمس باستقرار المؤسسة وتحقيق أهدافها، إضافة إلى أنه يلبي إشباع الحاجات الفيزيولوجية من مأكلاً وملبس ومأوى كما يسهم في تحقيق الذات.

ومنه نستنتج بأن هذه الوضعية المعيشية التي يعيشها أغلب عمال المؤسسة من أجور منخفضة وعمل بعقود مؤقتة من شأنها أن تولد اتجاهات سلبية لدى العمال كممارسة نشاط موازي وأعمال إضافية لضمان دخل إضافي لهم وهو ما من شأنه أن يخلق نظرة سلبية اتجاه المؤسسة وهذا ما نلاحظه من اللامبالاة في العمل وعدم تحمل المسؤولية وهذا يشكل تحدي حقيقي للعمال وللمؤسسة، لأنها تحتوي في طياتها عمال يعانون الفقر، التهميش وكل أنواع الحاجة المادية والمعنوية والبيولوجية والنفسية وهذا من شأنه أن يخلق السعي للإضرار بالمؤسسة وبمصالحها ومن مظاهر ذلك التغيب عن

العمل للبحث عن عمل آخر وهذا ما تؤكدته النتيجة التي توصل إليها "يزيد عباسي" في دراسته الخاصة بالمشكلات الاجتماعية حيث توصل إلى أن المشكلات الاقتصادية ليست البطالة وحدها بل هناك مشكلة انخفاض الدخل الفردي وضعف القدرة الشرائية للفرد الشاب مقارنة بحاجياته ومستلزمات حياته، ارتفاع معدل الإعارة داخل الأسرة الواحدة، وظهور نمط استهلاكي تفاخري لدى بعض الفئات الاجتماعية مما يجعل الشباب في حيرة حول مصدر الثروة وكيفية تحقيقها والوصول إلى مستويات عالية للإشباع المادي مما يؤدي في معظم الأحيان إلى سلك طرق الكسب السريع والذي من تبعاته الوقوع في مخالفات قانونية وأخلاقية واجتماعية.

وهذا ما يتفق مع " نظرية الحاجات" التي جاء بها "ماسلو" حيث أن العامل لا يمكنه أن يقدم كل ما لديه وحاجاته الأساسية غير مشبعة وتأتي حاجة الأمن في المرتبة الثانية في هرم "ماسلو" والتي تتلخص في العنصر المادي (الأجر) فلو كانت هذه الحاجة غير كمشبعة سوف تسبب لهم القلق والتوتر ومنه التغييب والهروب من العمل.

الجدول رقم (16): يوضح تلقي العمال لمكافآت ومنح خارجة عن الراتب الشهري.

النسب المئوية	التكرارات			العينة	الاحتمالات
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات	
%56	%52	28	26	مادية	نعم
	%04		02	معنوية	
	%44		22	لا	
%100	50	المجموع			

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (16) والذي يوضح لنا حصول العمال على مكافآت ومنح خارجة عن الراتب الشهري، حيث أن نسبة %56 تمثل عدد العمال الذين يحصلون على منح وعلاوات بالمؤسسة، تليها النسبة %44 تمثل عدد العمال الذين لا يحصلون على منح

وعلاوات خارجة عن الراتب الشهري وهي نسبة متوسطة قد تساهم في التراجع واللامبالاة في مداومة عملهم والتغيب في بعض الأحيان.

ويشير ذلك إلى أن المؤسسة تقدم للعمال مكافآت تحفزهم على العمل وهذا لا يقلل من إنتاجهم لأن التحفيز يرفع من روحهم المعنوية وبالتالي بذل جهد أكبر في العمل، فهي تمثل نفسا ثانيا في العمل ولها تأثير إيجابي على سلوك العمال في الحياة المهنية (داخل المنظمة) وفي الحياة الاجتماعية (خارج المنظمة) وتشعرهم بالتقدير والاحترام.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على سياسة تحفيزية فالعلاقات بشقيها المادي تجذب العمال إلى تحقيق أكبر قدر من الدقة والإنجاز المثالي في عملهم وتولد لهم حبا وتفانيا فيه، ومن ناحية أخرى تجعلهم أكثر تقيدا للتعليمات وأكثر سعيا لتحقيق الأهداف التي تضعها الإدارة العليا للمؤسسة، أما الجانب المعنوي للعلاقات يشعرهم بقيمتهم ومكانتهم داخل المؤسسة التي يعملون فيها فهو يحفزهم للعمل الجاد والمثالي.

إذا فإن العامل المادي له ارتباطا قويا بانتظام العامل في عمله وإثارة دافعيته للعمل ومستوى أدائه وقدرته على الابتكار والإبداع وبذلك للمكافآت المادية تأثير على الحالة الشعورية للعمال، وأنها تعمل كمثير لحالة وجدانية إيجابية تتمثل في السعادة، ولهذه الحالة دور في دافعية عمال المؤسسة حيث يعتقد "تايلور" أن العمل في التنظيمات الصناعية المعقدة يعني الاشتغال الدائم في إنتاج السلع والخدمات من أجل الحصول على المكافئة، ومن ثم فإنه يعتبر الأجر من محاور العمل إذ أن الأفراد يمارسون العمل من أجل الحصول على مكافآت.

الجدول رقم (17): يوضح المكافآت المادية التي تقدمها المؤسسة للعمال في حالة حصولها على أرباح.

النسب المئوية	التكرارات				العينة
					الاحتمالات
%60	30				نعم
%40	النسب المئوية	20	التكرار	العينة	لا
	%24		12	تقديم شكوى	
	%00		00	الإضراب	
	%00		00	التخريب	
	%00		00	إتلاف المنتج	
	%16		08	التغيب عن العمل	
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (17) والذي يوضح لنا رد فعل العمال اتجاه مؤسستهم في حال حصولها على أرباح وتقديم لهم مكافآت مادية نجد أن نسبة 60% من الباحثين أقرروا لنا بأن المؤسسة تقدم لهم مكافآت مادية، في حين عبرت لنا نسبة 40% وهي نسبة متوسطة من الباحثين على أنها لا تحصل على مكافآت مادية وهذا ما يجعلهم يقومون بتقديم شكوى ومن ثمة التغيب وهي ردود فعل تعبر عن رفضهم لهذه الأوضاع داخل المؤسسة وإجابتهم هنا قد تكون إما العمل أكثر لأن المكافآت توازي جهدهم أو تقل عليه أو ينتظرون واقعا ملموسا وليس افتراضيا.

مما يدل على أن المؤسسة بتقديمها للحوافز والمكافآت تدفعهم إلى بذل جهد أكبر في مهنتهم وبالتالي الانضباط في عملهم وعدم التغيب هذا شيء طبيعي فكلما زادت الحوافز داخل المؤسسة كلما زادت دافعية العمال نحو الانضباط في العمل وعدم التغيب عنه من أجل الحصول على حوافز أكبر لأنها تساهم في زيادة رغبة العامل في العمل.

ومنه نستنتج بأن المؤسسة تحرص على توزيع المكافآت المادية على العاملين في حالة حصولها على أرباح وهو ما يحقق العدالة ويعبر عن وجود نظرة إيجابية عموماً لدى العاملين نحو كون المؤسسة توزع المكافآت على العاملين أما العاملين الذين يقرون بأنها لا توزع المكافآت فيمكن القول بناءً على هذا أن طريقة توزيع المكافآت على العاملين والتي تتبناها المؤسسة لا ترقى إلى مستوى تطلعات العاملين بها، لذلك يكون لها الوقع المؤثر في نفسية العمال وحياتهم الاجتماعية وكذا نظرتهم إلى العمل، وبهذا فإن للمكافآت المادية تأثير كبير ومفعول سريع على السلوك المهني لجل العمال بحيث أنها ترفع من مستوى انضباطهم في مواعيد العمل وهذا شيء إيجابي وبذلك فهي تؤثر أيضاً على مستوى تغيبهم عن العمل وعلى المنظمة استغلال هذه النقطة.

الجدول رقم (18): يوضح التغيب بسبب وسائل النقل.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
18%	09	نعم
82%	41	لا
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (18) يتضح من مفردات عينة البحث أن نسبة 82% لا يتغيرون بسبب وسائل النقل إلى مكان عملهم، مقابل نسبة 18% أجابوا بأنهم يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل وبالتالي يتغيرون.

وهذا راجع إلى قرب السكن من مكان عملهم وهو ما تمت الإشارة إليه في الجدول السابق رقم (10).

ومن خلال هذه المعطيات نستنتج بأن العامل بعيداً عن التوترات النفسية التي تخلقها مشكلة عدم وفرة وسائل النقل والتي لها تأثير سلبي على تفكيره وتركيزه قبل وأثناء أدائه لعمله من جهة، ومن جهة أخرى يتمكن من تأدية عمله على الوجه المطلوب ويحترم أوقات العمل ويكون أكثر استقراراً بحكم قرب مقر سكناه من موقع المؤسسة.

الجدول رقم (19): يوضح التعويض المادي لمصاريف التنقل إلى العمل.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
90%	45	نعم
10%	05	لا
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (19) والذي يوضح لنا تقاضي العامل تعويضا عن مصاريف التنقل للعمل حيث أن نسبة 90% من أفراد العينة أقروا بأنهم يتقاضون تعويضا عن مصاريف التنقل للعمل وهي نسبة كبيرة مقارنة مع نسبة 10% والتي أقرت العكس أي أنهم لا يتقاضون تعويضا عن مصاريف تنقلهم للعمل، يعود السبب إلى أن معظمهم يقطنون بالقرب من المؤسسة.

ويشير ذلك إلى أن المؤسسة محل الدراسة لا توفر وسيلة النقل للعامل لكنها تتحمل مصاريفه كاملة، وبذلك تسمح للعامل بالاعتماد على تكاليف النقل ذهابا وإيابا وأن أغلبيتهم يأتي راجلا للعمل ولا يدفع شيئا للنقل وهذا ما يوضحه الجدول رقم (10)، وأن هذا هو شرط أساسي من شروط التوظيف العمومي وهو منح العامل خدمات متعددة صحية، غذائية، النقل... فيكون لها الأثر الإيجابي على نفسية العامل مما يقوي ارتباطه بالمؤسسة وعدم تغيبه عنها.

الجدول رقم (20): يوضح رؤية العمال حول معايير الترقية في المؤسسة.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
40%	20	حسب الأقدمية
22%	11	حسب درجة الولاء للمسؤولين
24%	12	الاجتهاد والانضباط في العمل
14%	07	حسب القوانين المسيرة
00%	00	أخرى أذكرها
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (20) والذي يوضح لنا معايير الترقية بالمؤسسة في نظر العمال ومن خلال إجابات أفراد عينة البحث نلاحظ عدم معرفة العمال لمعايير الترقية في مؤسستهم، حيث أن نسبة 40% من أفراد العينة أجابوا بأنها تتم حسب الأقدمية، في حين عبرت نسبة 24% بأن الترقية تعتمد على معايير الاجتهاد والانضباط في العمل، ويرى 22% أنها تعتمد على درجة الولاء للمسؤولين، بينما تقر 14% بأن الترقية تحكمها القوانين المسيرة، في حين لم تقدم لنا أي إجابات أخرى، وحسب ما صرح به العمال لنا أثناء توزيعنا للاستمارات أنه لا توجد ترقية داخل هذه المؤسسة وربما يعود ذلك إلى عقود العمل المؤقتة.

ومنه نستنتج بأن نظام الترقية من الحوافز المادية التي تحقق السعادة والرضا لدى العمال وهي من الأجور الضرورية التي يجب مراعاتها داخل المؤسسة لأنها تتناسب مع مفهوم العامل في الظروف الراهنة في المجتمع، حيث عن طريق المال تشبع ضروريات الحياة من مأكلاً ومسكن بالإضافة إلى قدرته على توفير كماليات الحياة والمركز الاجتماعي، فعدم ترقية العمال وتهميشهم في عملهم يؤدي إلى عدم انضباطهم وعدم حرصهم على العمل.



3: عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالفرضية الثانية.

الجدول رقم (21): يوضح المشاكل داخل أسرة العامل.

النسب المئوية	التكرارات				العينة
					الاحتمالات
%72	36				لا
%28	النسب المئوية	14	التكرار	العينة	نعم
	%12		06	ضيق السكن العائلي	
	%6		03	عمل الزوجة	
	%10		05	أعباء الأسرة	
	%00		00	الخلافات الأسرية	
	%00		00	أخرى أذكرها	
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (21) والذي يوضح لنا أن أغلب المبحوثين ليس لديهم مشاكل عائلية حيث بلغت نسبتهم ب %72، أما الذين أجابوا بوجود مشاكل داخل أسرتهم فقد بلغت نسبتهم %28 ويرون أن وجود هذه المشاكل داخل أسرهم يجعلهم لا يداومون بصورة منتظمة.

ومنه نلاحظ أن أغلب العمال لا يعانون مشاكل عائلية وهذا راجع إلى الاستقرار في الحياة الأسرية وهو ما يقوي حماسهم واندفاعهم للعمل ويجعلهم يشعرون بالراحة والتركيز الجيد في العمل ممل يؤدي إلى توفيق الزوجين في الحفاظ على استقرار الحياة الزوجية، وما لاحظناه أيضا أن هناك تهرب من الإجابة على مثل هذا النوع من الأسئلة والتي يراها بعض العمال خاصة بالجانب الشخصي للعامل، مما نتج عنه عدم صدق في الإجابات عن مشاكلهم العائلية التي اعتبروها شخصية ويمكن أن يرجع ذلك إلى ثقافة المجتمع الجزائري.

ومنه نستنتج أن العمال لا يعانون مشاكل عائلية مما يزيد من أدائهم ويرفع من حماسهم واندفاعهم للعمل، أما الذين يعانون منها فأغلبهم من العمال المتزوجين وتتعلق بالمشاكل الاقتصادية والاجتماعية داخل أسرهم، وعليه فإن غياب المشاكل في حياة العامل يجعله ملتزماً بعمله ومنضبطاً فيه ومتقادياً لمشاكل العمل والتي من بينها مشكلة التغيب.

الجدول رقم (22): يوضح تأثير الالتزامات الأسرية على العمل في المؤسسة.

النسب المئوية	التكرارات			العينة	الاحتمالات
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات	
%38	%12	19	06	حضانة الأولاد	نعم
	%20		10	مرض أحد أفراد الأسرة	
	%06		03	تدرس الأطفال	
	%00		00	أخرى أذكرها	
%62	31				لا
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (22) يتضح من مفردات عينة البحث أن أغلب العمال لا يتأثرون بالالتزامات الأسرية بنسبة تقدر ب 62%، وهذا لأن أغلب العمال يفصلون بين عملهم ومشاكلهم وانشغالاتهم العائلية وهذا مؤشر إيجابي يعود إلى إنتاجية المؤسسة، في حين أن 38% يتأثرون ويفكرون في مشاكلهم العائلية وهذا دليل على وجود عوائق داخل الأسرة تؤثر على أداء وظائفهم خاصة بالنسبة للعمال المتزوجين، فالظروف العائلية تؤثر في معدل غياب العامل الذي يعيش أو ضاعاً أسرية مضطربة ينعكس ذلك على مدى انتظامه في العمل، فالأوضاع الأسرية السيئة تنعكس على نفسية العامل، فيصبح العامل غير راض عن العمل مما يؤدي إلى زيادة معدل غيابه.

ومنه نستنتج بأن العمال لا يجدون صعوبة في إنجاز أعمالهم ويشعرون بالراحة أثناء تأدية مهامهم بعيدين عن تأثير انشغالاتهم ومشاكلهم الأسرية، وهو ما يقوي نشاطهم ويزيد من حماسهم

واندفاعهم للعمل ويجعلهم يشعرون بالراحة والهدوء في وظيفتهم، وبالتالي ابتعادهم عن سلوكيات سيئة ككرههم للعمل وتغييبهم عنه. وهذا ما تؤكدته النتيجة التي توصل إليها "سوشيلا سنجهاال" في دراسته والتي مفادها أنه يرتبط معدل التغييب إيجابيا بالالتزامات الأسرية وعدد الأفراد الذين يعولهم العامل.

الجدول رقم (23): يوضح التعرض للعقوبة في حالة التغييب عن العمل نتيجة لظرف عائلي.

النسب المئوية	التكرارات			العينة	الاحتمالات
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات	
%52	%12	26	10	الإنذار الرسمي	نعم
	%32		16	الخصم من الأجر	
	%00		00	الفصل المؤقت من العمل	
	%00		00	الزيادة في ساعات العمل	
	%00		00	أخرى أذكرها	
	%00		00		
%48	24				لا
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول (23) والمتعلق بتعرض العامل لعقوبة نتيجة تغييبه عن العمل لظرف عائلي نلاحظ أن نسبة 52% من أفراد العينة يتعرضون لعقوبة لتغييبهم بسبب الظروف العائلية، أما العمال الذين لا يتعرضون لتلك العقوبة فقد بلغت نسبتهم 48%.

ومنه فإن العمال الذين يتعرضون للعقاب تكون بالدرجة الأولى مادية كالخصم من الأجر ثم عقوبة معنوية كتوجيه إنذار رسمي للعامل وهذا دليل على اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة التغييب وهذا راجع إلى أهمية وحساسية العمل الذي يقوم به العامل والتأثير البالغ والسلبى الذي يخلفه التغييب عن العمل على السير الجيد للعملية الإنتاجية.

ومنه نستنتج بأن المؤسسة حريصة على أن تتخذ في حق العامل المتغيب العقوبة المستحقة قانونيا وعدم وجود تعاطف منها على ظروف العامل فالصرامة والتشدد في تطبيق القوانين يسبب أحيانا عدم الرضا لدى العمال خاصة إذا كان هذا التشدد يرافقه نوع من التمييز وعدم العدل بين الموظفين فتلقي العمال للعقوبات اللازمة يؤدي بهم إلى عدم التغيب عن عملهم والجدية في تأدية عمله

الجدول رقم (24): يوضح تلقي المساعدة داخل مكان العمل في حالة مواجهة خلافات أسرية.

النسب المئوية	التكرارات				العينة الاحتمالات
	النسب المئوية		التكرار	العينة الاحتمالات	
%60	%16	30	08	المسؤول المباشر	نعم
	%40		20	الأصدقاء المقربين في العمل	
	%04		02	جماعة العمل	
	%00		00	أخرى أذكرها	
%40	20				لا
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (24) والمتعلق بتلقي المساعدة في مكان العمل نتيجة لخلافات أسرية ويتضح لنا أن أغلب أفراد العينة يتلقون المساعدة داخل مكان عملهم في حالة مواجهتهم لمشكلة عائلية وذلك بنسبة %60، أما العمال الذين لا يتلقون المساعدة داخل مكان العمل في حالة مواجهة مشكلة عائلية قدرت نسبتهم ب %40.

ومنه فإن العمال في المؤسسة يتلقون المساعدة نتيجة مواجهتهم لخلافات أسرية، وأن العمال الذين يتلقون المساعدة فإنها تكون من قبل الأصدقاء المقربين في العمل ومن المسؤول المباشر وكذلك جماعة العمل ويرجع الحصول على المساعدة من قبل الأصدقاء المقربين في العمل على وجود علاقات صداقة وقرابة في مكان العمل ودليل على روح الفريق الموجودة بينهم، حيث أنه إذا تعرض

أحد أعضائها إلى مشكل تجدهم يقفون مع بعضهم مما يدفع العامل إلى الشعور بأهميته ومكانته الاجتماعية بينهم وهذا ما سيتم التطرق إليه في الجدول رقم (31) فأغلب أفراد العينة تربطهم علاقات قائمة على التقدير والاحترام وروح التعاون فيما بينهم وأما العمال الذين لا يتلقون المساعدة فإنهم يلجئون إلى التغيب وذلك من أجل إيجاد الحلول المناسبة لمشاكلهم.

ونستنتج من هذا أن أغلبية العمال يتلقون المساعدة في حالة مواجهتهم لخلافات أسرية مما يساعدهم على تخطي الأمر بسرعة ومزاولة العمل من جديد تقاديا للغياب، حيث أن تقديم الدعم والمساندة لبعض الموظفين يساعد زملاءهم داخل العمل وهو ما يؤكد سيادة روح التفاهم والتعاون في الأوقات الصعبة، خاصة عند تعرض بعض الموظفين لخلافات أسرية ورفع روحهم المعنوية المعنوية كما يشعره بالاحترام والتقدير والثقة وهو أمر إيجابي من الموظف نحو وظيفته وعدم نفوره منها تقاديا للغياب، وقد اكتشف "التون مايو" من تجارب هاوثرن أن للعلاقات الاجتماعية أكبر الأثر في زيادة الإنتاج عن طريق العلاقات الاجتماعية الجيدة بين جماعات العمل، وإن هذه العلاقات (غير الرسمية) تتجاوز في الأهمية لدى العامل العلاقات الرسمية (البيروقراطية)، أي أن العلاقات الودية بين جماعة العمل تؤدي إلى تماسكها فتؤثر في خفض معدلات الغياب الإرادي.

الجدول رقم (25): يوضح تأثير المهام الأسرية للمرأة العاملة على القيام بعملها.

النسب المئوية	التكرارات				العينة الاحتمالات
	النسب المئوية		التكرار		
%70	%34	35	17	التعب والإرهاق	نعم
	%10		05	قلة التركيز	
	%08		04	القلق والتوتر	
	%08		04	نقص في الأداء	
	%10		05	التغيب عن العمل	
	%00		00	أخرى أذكرها	
	%30		15		
%100	50			المجموع	

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (25) والمتعلق بتأثير المهام الأسرية للمرأة العاملة على عملها نلاحظ أن نسبة 70% من أفراد العينة تؤكد بأن المشاكل الأسرية تؤثر على القيام بالعمل لدى المرأة العاملة في حين أن نسبة 30% من أفراد العينة أكدوا على أن المشاكل الأسرية لا تؤثر على قيام المرأة العاملة بالعمل.

ومنه فإن تأثير المشاكل الأسرية للمرأة في مكان عملها راجع إلى عدم توفر الخبرة الكافية لدى بعض العاملات وكذلك عدم قدرة المرأة العاملة على تحمل الأعباء الأسرية والمهنية وهذا ما سيتم التطرق إليه في الجدول رقم (26) الخاص بعدم التوفيق بين الالتزامات العائلية والالتزامات المهنية للمرأة العاملة وهو ما يدفع بها إلى التغيب عن العمل.

ومنه نستنتج بأن المشاكل الأسرية تؤثر على قيام المرأة بالعمل المطلوب منها وتقديم أداء جيد في العمل وذلك من خلال التعب والإرهاق وقلة التركيز والشعور بالقلق والتوتر للأسرة تعتبر من

العوامل التي تحدث ضغط في بيئة العمل وهذا يعني أنه يمكن أن تتوافق قدرات المرأة مع متطلبات العمل في المؤسسة، فالمرأة تصادف في حياتها مشاكل ليس فقط في بيئة العمل بل أيضا في الحياة الاجتماعية أو العائلية فهناك علاقة بين متطلبات عمل المرأة وبين حياة المرأة العائلية، فمتطلبات الأسرة وما ينتج عنها من ضغوط لها تأثير على حياة المرأة العاملة والعكس صحيح، فحياة المرأة العائلية لها تأثير على عملها وكلما زادت درجة المهام العائلية لدى المرأة كلما أدى ذلك إلى تناقص درجة رضاها عن العائلة وارتفع نتيجة ذلك شعورها بالضغط من جانب عائلتها والتي تؤدي إلى شعورها بالتوتر والضغط أثناء تأدية عملها، فأعباء العمل المتزايدة تسبب شعور المرأة بالضغط وكذا شعورها بالسلبية اتجاه زوجها وتدهور حالتها الصحية، بالإضافة إلى حدوث تغير في سلوكها مما يسبب بلا شك توترا في العلاقة الزوجية بينها وبين زوجها، ويزداد إحساسها بالضيق اتجاه عدم استطاعتها الوفاء بمتطلبات المنزل، وهنا تصاب المرأة بصراع نفسي داخلي وهذا الصراع يحدث نتيجة لتداخل وتعدد وكثرة المهام والواجبات، فالمرأة العاملة هي في نفس الوقت مسؤولة عن عائلة ويجب عليها التوفيق بين هذين المطلبين وحين فشلها في تلبية حاجياتها العائلية والعملية هذا ما يؤثر على عملها.

الجدول رقم (26): يوضح رؤية العمال حول تغيب المرأة عن العمل بسبب عدم التوفيق بين الالتزامات العائلية والمهنية.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
72%	36	نعم
28%	14	لا
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (26) يتضح من مفردات عينة البحث أنهم أجابوا بأنهم يرون بأن النساء العاملات يجدن صعوبة التوفيق بين مهام الأسرة والعمل حيث بلغت نسبتهم 72%، لتليها نسبة الذين يرون بأن النساء العاملات لا يجدن صعوبة التوفيق بنسبة 28%، وهذا

راجع إلى السعي الدائم للمرأة العاملة وخاصة المتزوجات منهن إلى محاولة التوفيق بين المهام كربة بيت وكعاملة في مؤسسة.

ومنه نلاحظ بأن أغلب النساء العاملات لا يستطيعون التوفيق بين المهام المهنية والعائلية وهذا راجع للضغوطات التي تقع على المرأة من داخل الأسرة من زوج وأبناء لتحقيق مطالبهم، ومن جهة تلبية توقعات المؤسسة والمجتمع بتقديم خدمات وأداء جيد في العمل، وكذلك عبء العمل والقيام بمهام صعبة تفوق طاقتهم وهذا ما ينعكس على أدائهم وعدم إمكانية التوفيق بين أدوارهن الأسرية والمهنية.

وبهذا نستنتج أن اختلاف هذه النسب يدل على أن المرأة العاملة لديها ارتباطات خارج مجال عملها ( شخصية، عائلية) فيتعارض دورها كعاملة خارج بيتها إضافة إلى دورها كأم وزوجة وربة بيت وبذلك تتعدد واجباتها ومسئولياتها مما يجعل المرأة تعيش حالة صراع وضغط نتيجة تعدد التوقعات وتعدد المطالب فينتابها شعور بالعجز والإحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب، فالزوج له حاجيات أسرية واجتماعية والأبناء كذلك وهذا ما يجعل المرأة حبيسة لضغوط كبيرة فهي تتحمل مسؤولية أعباء العمل المنزلي ومسؤولية العمل خارج المنزل في آن واحد مما ينجم عن هذا آثار سلبية تزيد من مستوى الضغط إلى جانب تسجيل حالات الغياب وترك العمل لدى هذه الفئة، هذه الأمور تنعكس على أداء المرأة وتؤدي بها إلى عدم القدرة على التركيز في عملها، فهي تقوم بدور معقد، تقوم بعملها خارج البيت وتقع عليها مسؤولية تدبير المنزل وتربية الأطفال والعناية بالزوج ومتطلباته.



4- عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالفرضية الثالثة.

الجدول رقم (27): يوضح ملائمة ظروف العمل في المؤسسة.

النسب المئوية	التكرارات				العينة
					الاحتمالات
%30	15				نعم
%70	النسب المئوية	35	التكرار	العينة	لا
	%14		07	كثرة الرطوبة	
	%30		15	كثرة الضوضاء	
	%04		02	كثرة الحرارة	
	%00		00	كثرة الإضاءة	
	%22		11	النزاعات والتوترات	
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (27) المعلق بظروف العمل داخل المؤسسة يتضح لنا أن نسبة 70% من المبحوثين صرحوا لنا أن ظروف العمل غير ملائمة، وأن نسبة 30% تؤكد لنا بأن ظروف العمل ملائمة ويعود السبب في ذلك ربما إلى تعودهم عليه حتى لو كان يحتوي آلات كثيرة وخطيرة.

ومنه نلاحظ بأن ظروف العمل بالمؤسسة غير ملائمة وغير مناسبة لطبيعة العمل وهذا راجع إلى كثرة الضوضاء وكثرة النزاعات والتوترات والإضاءة، فالموقع الجغرافي للمؤسسة وقربها من البحر أي ارتفاع الرطوبة داخل الأماكن القريبة من البحر ووجود النزاعات والتوترات داخل جماعة العمل بسبب اللامبالاة وترك العمل لحساب الآخرين ولهذا يشعر العامل بالضيق والقلق وهذا ما يؤثر على العامل بعدم الراحة في مكان العمل.

ومنه نستنتج أن أي مؤسسة لا تخلو من النزاعات مهما تظهر أنها مستقرة من الخارج وهذه الظروف السيئة للبناء الداخلي تترتب عنها مخاطر متنوعة على العاملين لا تساعد الكثير من العمال

على الاستمرار في العمل الشيء الذي يؤثر بوجه خاص على نفسياتهم مما ينتج عنه نقص في المردودية المطلوبة ومنه التغيب عن العمل والهروب من تلك الظروف، فإذا كان مكان العمل وظروفه مناسبة، وذلك باستخدام التكيف وتوفير وسائل الراحة داخل مكان العمل، فإن هذا يمكن من أداء العمل بمعدل أسرع أما إذا وجد العامل أن مكان العمل غير مناسب فقد يدفع ذلك بالعامل إلى الهروب من هذا الجو، وتغيبه عن العمل ليوم أو أكثر سواء كانت متعلقة بظروف وبيئة العمل ذاتها، كزيادة ساعات العمل اليومي أو رتابة العمل، أو ضعف الإشراف، أو ظروف العمل فيما يتعلق بالحرارة الشديدة أو الرطوبة الشديدة أو عدم التهوية الكافية لمكان العمل أو التعويض لأضرار مهنية، وهي النتيجة التي توصل إليها "عبد الله بليط" إلى أن الظروف الفيزيائية تؤثر في انتشار حالة الاستياء والتذمر وتدهور الحالة الصحية للعمال، ولقد أثبتت الدراسات المتخصصة مدى أهمية تلك الظروف على العملية الإنتاجية، وقد تبين مدى أثر سوء الظروف الفيزيائية والاجتماعية على عدم رضا العامل عن عمله مما يدفعه إلى الغياب أو التباطؤ في العمل أو الاغتراب إلى غير ذلك.

الجدول رقم (28): يوضح احتمال تغيب العمال نتيجة تأثير ظروف العمل.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
22%	11	نعم
78%	39	لا
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (28) والمتعلق بتأثير ظروف العمل على تغيب العمال نلاحظ أن نسبة 78% من أفراد العينة أجابوا بأنهم لا يتأثرون بهذه الظروف رغم أنها غير مناسبة وأنهم غير راضون عنها، تليها نسبة 22% أجابوا عن تأثير الظروف الفيزيائية التي يمارسون أعمالهم تحت تأثيرها ويتغيبون هروبا منها.

ومنه فإن العمال في المؤسسة لا يتأثرون بالظروف الفيزيائية ويزاولون أعمالهم تحتها ولا يتغيبون تبعاً لها أو هروبا من هذه الظروف وهذا راجع إلى ضغط الظروف والحاجات التي تلزم عليهم توفير أكبر قدر من المال والحصول على أجر كافي وكذلك اعتيادهم على العمل في هذه الظروف مما

أكسبهم نوع من الروتين والانسجام معها ومع تأثيراتها ومنهم من تعيقهم هذه الظروف أثناء تأديتهم لأعمالهم وتفقدهم القدرة على التركيز مما سبب لهم الكثير من الأخطار والحوادث إلا أنهم مضطرون للعمل فيها لأسباب خارجة عن إرادتهم ويمكن تفسير سلوكهم هذا بأن الحاجة أو الخوف من فقدان منصب عملهم واحتمال عدم العثور عن منصب آخر للعمل وضغط الجوانب الاجتماعية من جهة تضطر بهم إلى الذهاب إلى العمل والتعايش مع هذه الظروف.

ومنه نستنتج بأن عمال المؤسسة بالرغم من عدم رضاهم على الظروف الفيزيائية التي يزاولون أعمالهم تحتها إلا أنهم لا يتغيبون عن العمل وهذا يشكل تحدي حقيقي للعمال، فالموظف إذا عمل في ظروف سيئة سيولد شعور بالإحباط والقلق وقد يسبب له النفور من المؤسسة، ويعود هذا الشيء إلى عدم اهتمام المؤسسة براحة العمال وصحتهم، ولكنها تهتم بزيادة الإنتاج لهذا يجب على المؤسسة توفير ظروف جيدة لجعله يشعر بالراحة والأمان في العمل والرضا في العمل كما أنها تساهم في جعل الموظف يحب عمله ولا يتهرب منه كما تسمح الظروف الفيزيائية الملائمة إلى التخفيض من الإرهاق والتعب والملل وهذا ما ينعكس إيجاباً على أدائهم ويحفزهم للعمل.

الجدول رقم (29): يوضح رضا العمال عن الوضعية المهنية داخل المؤسسة.

النسب المئوية	التكرارات				العينة
					الاحتمالات
30%	15				نعم
70%	النسب المئوية	35	التكرار	العينة	لا
	02%		01	علاقتك مع مشرفك سيئة	
	18%		09	عدم إشراكك في اتخاذ القرار	
	50%		25	اللاعادل والمساواة بين العمال	
00%	00	أخرى أذكرها			
100%	50				المجموع

ومن خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (29) والذي يوضح لنا عدم رضا أغلبية العمال عن وضعهم المهني بنسبة 70%، فعدم وجود العدل والمساواة بين العمال وكذلك عدم إشراك العمل

في اتخاذ القرار والعلاقة السيئة مع المشرف كلها معايير من شأنها أن تدفع العمال إلى الإحساس بالإحباط المعنوي والقلق على وضعهم المهني والخوف من المستقبل، وهي كلها عوامل تجعل الانسحاب من العمل بمؤثراته التغيب وترك العمل.

ومنه نلاحظ أن الرضا المهني في المؤسسة مجال الدراسة غير متوفر بشكل كبير وذلك بنسبة 30% وهذا يدل على أن رضاه عن العمل وبيئة العمل وعن ظروفه الاجتماعية والفيزيائية غير تام وإنما راضي لأنه لا يجد فرص عمل بديلة لهذا فهو يقبل بالواقع خير من اللاشيء، وهو ما لاحظناه خلال فترة البحث الميداني أن أغلب العمال يصرون إحياءات تدل على عدم الرضا التام عن العمل.

ومنه نستنتج بأنه كلما أشبع الفرد حاجاته ورغباته كلما بحث عن تطوير نفسه، وبالتالي جلب المساهمة الحيوية لتطوير منظمته وهكذا فإن درجة رضا العمال تصبح دعامة مهمة تعتمد عليها المنظمة في تخطيط وتسيير مجهودات موظفيها، وتكمن أهمية استخدامه لإعطاء معلومات حول سلوك العمال مثل التغيب عن العمل والنية في ترك العمل حيث يرتبط الرضا الوظيفي سلبا مع التغيب، حيث يعمل على استقرار وتخفيض معدلات التأخر والتغيب فانخفاض الرضا لدى الموظفين يزيد من احتمال تغيبهم مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف للحد من الغياب.

وهذا ما تؤكدته النتيجة التي توصل إليها "طلعت إبراهيم لطفي" في دراسته حول العوامل المرتبطة بالتنظيم الاجتماعي للمصنع أنه يؤدي عدم رضا العامل عن عمله إلى تغيبه عن العمل.

وقد اعتبر "سايمون" أن التنظيم هو بمثابة نسق فيه يتم التوافق بين ما يبذله الفرد من جهد ويساهم فيه من عمل وما يتقاضاه من أجر ويحصل على مكافآت، وهذا التناغم والتوافق بين ما يحصل عليه الفرد من التنظيم وما يساهم به لصالحه يقاس بمدى الرضا الشخصي كمياري ذاتي.

الجدول رقم (30): يوضح المساواة في توزيع المكافآت بين المبحوثين .

النسب المئوية	التكرارات				العينة
					الاحتمالات
%58	29				نعم
%42	النسب المئوية	21	التكرار	العينة	لا
	%16		08	القلق والتوتر	
	%06		03	عدم التركيز في العمل	
	%10		05	الدخول في صراع	
	%10		05	عدم الانضباط في العمل	
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (30) والذي يوضح لنا تحقيق العدالة والمساواة بين العمال في المؤسسة، حيث أن نسبة 58% تمثل عدد العمال الذين تتحقق لهم العدالة والمساواة، وتليها النسبة 42% تمثل عدد العمال الذين لم يحصلوا على العدالة.

ومنه نلاحظ بأن المؤسسة تقوم بتوزيع مكافآت على عمالها وهذا راجع إلى أن المكافآت ضرورية في مثل هذا النشاط المتعب والشاق الذي تعتمد عليه هذه المؤسسة في تحصيل الإنتاج وتحقيق الكفاية الإنتاجية التي تعتبر محفز ضروري لدفع العمال لبذل أكبر جهد ممكن وتجديد نشاطهم للقيام بالعمل على أكمل وجه فبإدخال التوزيع تجنب المؤسسة عمالها الشعور بالقلق والتوتر والدخول في صراع وعدم الانضباط في العمل مما يدفعهم إلى عدم إتقان العمل ويمكن القول أن العاملين بالمؤسسة على يقين بعدالة توزيع المدير في العمل للمكافآت عليهم.

ومنه نستنتج أن العمال في المؤسسة لا يعانون من اللامساواة والتهميش داخل المؤسسة مما ينعكس إيجاباً على رفع إنتاجية العمل حيث يعتقد "أدمز" في نظريته "العدالة" أن الحفز يأتي من حالة

عدم التوازن الناتجة عن المقارنة التي يقوم بها الموظف بين وضعيته ووضعية الموظفين الآخرين وتحاول نظرية "العدالة" أن تقدم تحفيزا مختلف عن مدى إدراك الموظف لعمله ومدى حفزه للعمل من حيث نظرة العامل لعمله وبالتالي اجتهاده للعمل يتوقف على مقدار تعويضاته، ويعتقد العامل أنه يتم تعويضه بشكل عادل إذا كانت نسبة عوائده إلى مساهماته معادلة لتلك النسبة التي يحصل عليها العمال الآخرون والجماعة المرجعية التي يستخدمها العامل أساسا للتقييم قد تكون زملاء العمل، وتمثل المدخلات مساهمة الفرد في المنظمة التي ينتمي إليها كالتعليم والأقدمية والجهد المبذول والولاء، أما النتائج فتتمثل في العوائد التي قد يحصل عليها العامل في منظمته نظير مساهماته كالأجور والتقدير والعلاقات الاجتماعية والترقية وعلى المدير أن يكون على علم وفهم لمدى ميل العمال إلى مقارنة عوائدهم بالعوائد التي يتلقاها غيرهم بحيث يتأثر الرضا الوظيفي بعدالة العوائد، حيث حدد "أدمز" أنه هناك طرق يسلكها الأفراد لتخفيف الشعور بعدم العدالة كالتغيير في المدخلات مثل تقليل كم أو نوع العمل أو الغياب والتغيير في المخرجات والانسحاب أو مغادرة المجال من خلال غياب العامل عن العمل أو طلب النقل أو الاستقالة لذلك فالمدير الناجح يحاول دائما أن يجعل العامل يشعر بتحقيق العدالة لضمان حفزه واستمراره بالعمل.

الجدول رقم (31): يوضح العلاقة مع الزملاء في العمل.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
44%	22	جيدة
22%	11	حسنة
00%	00	سيئة
34%	17	عادية
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (31) يتضح أن مفردات عينة البحث أجابوا بأن علاقتهم بالزملاء هي علاقة جيدة وذلك بنسبة 44%، في حين أن 34% من أفراد العينة صرحوا بأن

علاقتهم بزملائهم هي علاقة عادية، في حين أن 22% يرون أنها علاقة حسنة، في حين تنعدم نسبة من يقولون أنها علاقة سيئة.

ومنه نلاحظ بأن العلاقات بين الموظفين بمؤسسة الكاتمية للفلين هي علاقات أخوية يسودها التضامن والتكامل فينا بين الموظفين، فيما تقل أو تنعدم العلاقات السيئة، ويعود ذلك لقلة الخلافات فيما بينهم، وهذا راجع إلى أن الموظفين أثناء أدائهم للعمل تنشأ بينهم علاقات غير رسمية تتسم هذه العلاقات بالتواصل المستمر والتفاهم والتعاون فيما بينهم، وهذا راجع إلى مدة الخدمة التي سمحت بنشوء بعض الروابط بين العمال التي تخلق جو عائلي بين الأعضاء العاملين في هذه المؤسسة.

ومنه نستنتج أن علاقة عمال مؤسسة الكاتمية للفلين ببعضهم البعض جيدة حسب ما صرح به أغلبهم، ما يدل على توفر المناخ الإنساني داخل المؤسسة كأحد الأهداف التي تعتمد أي مؤسسة توفرها، وهذا ما أشارت إليه نظرية " العلاقات الإنسانية " بريادة "إلتون مايو" التي نادى بتكوين جماعات يكون بينها التفاعل الاجتماعي تسعى لتحقيق أهداف مشتركة، وأنه لا يمكن النظر إلى العامل على أنه فرد منعزل عن غيره من العمال الآخرين، وأن أسلوب الإشراف والقيادة له تأثير أساسي في الروح المعنوية للعامل ورغبتهم في العمل وبالتالي في كفاءتهم الإنتاجية، أيضا اتصالات العمال ببعضهم البعض وجماعات العمل كأداة لتحقيق الرضا والإنتاجية إلى جانب استقرار الموظف في عمله، فحركة العلاقات الإنسانية ركزت على المورد البشري الذي تدفعه حاجاته الاجتماعية والنفسية والذي يستجيب لضغوط الجماعة أكثر مما يستجيب لرقابة الإدارة لهذا يتعين على الإدارة تهيئة الظروف المناسبة للموظفين من الناحية الاجتماعية والمادية وتشجيع روح الفريق في العمل قصد جعل العامل يستجيب لها.

فالموظف الذي يمتلك مهارة اتصالية مع زملائه في العمل سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، ومرونة في التعامل مع الزملاء لا يستطيع إلا أن يكون ناجحا ومكسبا للمؤسسة في ظل استمرار هذا المناخ، وهذا ما استنتجه "مايو" وفريق بحثه، وبالتالي تصبح بيئة العمل مريحة لها تأثير إيجابي على نفسية العامل وترفع من الروح المعنوية لديه ورضاه عن العمل بالمؤسسة مما يؤدي إلى ارتباطه بها والعمل على تحسين مستوى أدائه بعد تغيبه عن العمل.

فالعلاقات الشخصية بين الفرد وبين زملائه في بيئة عمله يخلق نوعا من الاحترام والتقدير داخل عمله إذا ما أسيء هذا الاستغلال يؤدي إلى خلق الاضطراب والانفصال وتحلي الفرد بالكراهية اتجاه من حوله وحدث نوع من الاغتراب.

الجدول رقم (32): يوضح العلاقة مع الرؤساء في العمل.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
20%	10	جيدة
28%	14	حسنة
06%	03	سيئة
46%	23	رسمية
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (32) يتضح من مفردات عينة البحث أن العلاقة التي تربطهم بالمشرف هي علاقة رسمية حيث قدرت نسبتهم ب46%، ثم تليها نسبة 28% وهي النسبة التي أجابت بأن هذه العلاقة حسنة، وتليها نسبة 20% ترى بأن العلاقة التي تربطهم بالمشرف هي علاقة جيدة، وفي الأخير تأتي أضعف نسبة 6% والتي ترى بأن العلاقة التي تربطهم بالمشرف هي علاقة سيئة.

ومنه نستنتج أن العلاقة السائدة داخل المؤسسة هي علاقة رسمية تربط كل من المشرف والموظف من حيث الاحترام المتبادل بين كل من الطرفين وكذلك معاملة المشرف للموظف في جو الرسمية والجدية في إصدار الأوامر ويمكن إعزاء ذلك إلى طبيعة شخصية الرئيس في مكان عمله وأسلوب تعامله مع الموظفين إذا كان يتعامل بمرونة مع الموظفين أم يتعامل بصرامة وهذا يحدد علاقة الموظف برئيسه إذا كانت علاقة جيدة أم علاقة رسمية، وكذلك بأن العامل لا يقوم بأداء عمله إلا تحت مسؤولية مشرف عليه والذي يمثل عملية الإشراف، وذلك لتحقيق أكبر مستوى من الفعالية في الأداء لبلوغ درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية، إذ شعور العامل بالتحفيز والعمل المنظم وروح العمل الجماعي والتعاون يرفع من الروح المعنوية لديه ويساهم بذلك في التقليل من التغيب والتأخر حيث



عبرت كل من نسبة 28% ونسبة 20% عن علاقاتهم الحسنة والجيدة مع رؤسائهم، ويلعب المستوى التعليمي الذي يتمتع به الرئيس وتكوينه وخبرته دورا كبيرا في تفهم دوره، مما يساعد على بناء علاقات عمل سليمة مع من يرأسهم وتزيد من رغبتهم وتمسكهم بالبقاء في المؤسسة وعدم تركهم أو تغييرهم عن العمل، وهذا ما أكده "ماغريغور" من خلال علاقة الاعتماد المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين وأنه إذا أمكن للرئيس أن يخلق ظروف تتيح للمرؤوسين إشباع حاجاتهم الخاصة وتحقيق أهدافهم، فإنه سيدفعهم بذلك إلى العمل على تحقيق أهداف التنظيم، وتحقيق التكامل بينهم، والرئيس هنا لا يعني فقط المدير أو أعلى شخص في هرم السلطة، بل ينطبق على كافة مستويات القيادة والإشراف ومن الحقائق التي توصلت إليها مدرسة العلاقات الإنسانية هي أن سلطة الرئيس يجب ألا تستند فقط إلى القواعد والمراسيم التي تنظم العمل بشكل رسمي بل يجب أن يدعمها ببعض المؤهلات الشخصية التي تجعله محور استقطاب وقبول من طرف العمال والموظفين، وتؤكد بأن لأسلوب الإشراف دورا مؤثرا في مدى تكيف العامل في عمله، وانعكاس ذلك إلى ظاهرة الغياب بوجه عام، كما أن عدم فهم التنظيم البيروقراطي الرسمي القائم في المؤسسة يسهم في اغتراب العامل وزيادة معدل غيابه.

الجدول رقم (33): يوضح تقييم المبحوثين للمهام الموكلة إليهم قانونيا.

النسب المئوية	التكرارات			العينة	الاحتمالات
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات	
54%	14%	27	07	زيادة ساعات العمل	نعم
	30%		15	زيادة أعباء العمل	
	10%		05	اللامساواة في تطبيق القوانين	
46%	23				لا
100%	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (33) والمتعلق بتقييم العمال للمهام الموكلة إليهم قانونيا نلاحظ بأن نسبة 54% من أفراد العينة الذين صرحوا بأن لديهم أعمال إضافية تتجاوز الإطار

القانوني المسموح به في العمل، في حين تقدر نسبة الذين صرحوا بأنه ليس لديهم أعمال إضافية وأنها مناسبة لهم من الناحية القانونية ب 46% أي أنهم لا يعانون من كثرة الأعمال وأنهم مقيدون بمهامهم في العمل فقط.

ومنه فإن هناك أفراد من العينة يكلفون بمهام تتجاوز الإطار القانوني للعمل وهو ما يؤدي بهم إلى الشعور بالتعب والإرهاق نتيجة بذل مجهود أكبر في العمل وكذلك إسناد مهام كثيرة للعامل يفقده القدرة على التركيز ويقلل من انتباهه وهذا ما يجعله عرضة للأخطاء وهذا راجع إلى تحميل العمال أعباء كثيرة تجعله عرضة للضغوط فقد يطلب من العامل القيام بأعمال أكثر، مما لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد أو قد يطلب من العامل القيام بأعمال لا تتلاءم مع استعداداته وقدراته وكذلك يرجع ذلك إلى معاناة العمال من طول ساعات العمل وهو ما يجعلهم يعانون ضغوط نفسية في العمل الشيء الذي يجعلهم يكرهون العمل وأن العمال الذين لديهم ساعات عمل إضافية لا يقومون بإنجاز الأعمال بدقة.

ومنه نستنتج بأن أغلب العمال مدركين لمعايير حجم العمل الذي يقومون به ولطبيعة المهام الموكلة إليهم وأنهم يعانون من كثرة الأعمال الموكلة إليهم داخل هذه المؤسسة وهذا يؤدي إلى شعورهم بالإرهاق والتعب وعدم الرغبة في استمرارهم في ممارسة عملهم، أي أنهم يقرون بوجود عبء عمل أي أن العمل يحتاج إلى وقت كبير لإنجاز المهام بالإضافة إلى شعور العامل بالملل لتكرار نفس المهام وزيادة على أن العمل يستنزف من العمال أوقات إضافية عن الحجم الساعي القانوني للعمل وأيضا شعور العامل بالتعب نهاية العمل وهذا بسبب كثرة الأعباء داخل الوظيفة مما يضعف ارتباطهم بالمؤسسة وبالتالي غيابهم المتكرر عن العمل فيها، وهذا ما تؤكد عليه نظرية "هنري فايول" من خلال مبدأ خضوع المصلحة الخاصة للمصلحة العامة.

الجدول رقم (34): يوضح سعي المؤسسة إلى توفير بيئة عمل سليمة تفاديا للغياب المتكرر.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
34%	17	نعم
66%	33	لا
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (34) والمتعلق بسعي المؤسسة إلى تحسين بيئة العمل تفاديا للغياب نلاحظ أن نسبة 66% من أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة لا تحسن من بيئة العمل في حين أن 34% أجابوا بأن المؤسسة تحسن من بيئة العمل.

ومنه فإن المؤسسة لا تعمل على تحسين بيئة العمل من أجل ضمان ظروف عمل جيدة وملائمة للعمال وهذا راجع إلى عدم اهتمام الإدارة بالعمال وكذا لا مبالاتها أو حتى تكلفها من أجل توفير ظروف مناسبة للعامل من أجل تقديم أحسن أداء ممكن وبالتالي يساعده هذا في رفع إنتاجيته، وهي تؤثر على نشاط العامل في إنجاز الأعمال وهذا ما أدى بالعامل إلى التعب والإرهاق الذي ينعكس على قدراته الذهنية والجسدية مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء وهو ما يعارض عليه العمال بشدة في منح أوقات الراحة غير الكافية لاستعادة نشاطهم وعدم إتاحة فرص الترقية للجميع.

ومنه نستنتج أن كل هذه الأمور تقلل من دافعيتهم وعدم رضاهم عن العمل وما ينجر عن هذا هو التدهور في الأداء كما يمكن أن تخلق هذه البيئة غير المناسبة مشاكل عديدة منها إضراب العمال وكثرة الحوادث في العمل ولهذا يجب تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة لأن طبيعة العمل تفرض وجود مكان عمل مريح لا يسبب لهم التعب والإرهاق داخل العمل وهو ما نادى به "نظرية الإدارة العلمية" حول ضرورة تحسين هذه الظروف، فإذا تهيأت هذه الظروف بشكل جيد، فإن ذلك يسهم في رضا العامل عن عمله، ويقلل درجة غيابه، وعلى العكس فإن كانت سيئة فستؤدي إلى زيادة معدل غيابه، نتيجة لتعرضه للأمراض وحوادث العمل.

إن عدم توافر الشروط الفيزيائية الملائمة يؤدي إلى أمراض مهنية مختلفة، إذ أن غالبية الأمراض التي تصيب العامل إنما تعود للظروف الفيزيائية في عمله، وهذه الأمراض بدورها تؤدي إلى زيادة معدل الغياب، أي أن سوء الظروف الفيزيائية تؤدي إلى أمراض جسمية، بالإضافة إلى الأمراض النفسية التي هي في معظمها نتيجة لتلك الظروف.

الجدول رقم (35): يوضح مضايقة روائح المواد الكيميائية الموجودة في المؤسسة.

النسب المئوية	التكرارات			العينة	الاحتمالات
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات	
%64	32	02	رفع شكوى للإدارة	نعم	
		02	رفع شكوى للنقابة		
		27	التذمر والشكوى		
		00	الإضراب		
		00	افتعال المشاكل		
		01	تعطيل العمل لدى الزملاء		
		02			
%36	18			لا	
%100	50			المجموع	

ومن خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (35) يتضح لنا أن أغلب مفردات العينة تضايقتهم روائح المواد الكيميائية وذلك بنسبة %64، في حين أن %36 من المبحوثين أقرروا بأن روائح المواد الكيميائية لا تضايقتهم.

وهذا راجع إلى أن أغلبية المبحوثين الذين لا تضايقتهم روائح المواد الكيميائية فعلا يعود ذلك إلى تواجدهم اليومي داخل الورشات، وهذا ما لاحظناه أثناء تواجدهم بالمؤسسة وأن الفئة التي أقرت بعدم انزعاجها من المواد الكيميائية تعمل داخل الإدارة.

ومنه نستنتج بأن ظروف العمل المتصلة ببيئة العمل المادية غير مهيأة بشكل جيد، وهي تؤثر على نشاط العامل في العمل، فعدم ملاءمتها تؤدي إلى صعوبة العمل ويساهم ذلك في عدم رضا العامل عن عمله، فعدم تطيف الجو وتوفير الهواء النقي في مكان العمل يؤدي إلى أمراض مهنية مختلفة، إذ أن غالبية الأمراض التي تصيب العامل إنما تعود للظروف الفيزيائية في عمله، وهذه الأمراض بدورها تؤدي إلى زيادة معدل الغياب.

الجدول رقم (36): يوضح التعرض لحوادث أثناء تأدية المهام داخل المؤسسة.

النسب المئوية	التكرارات			العينة	الاحتمالات
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات	
%46	%26	23	13	جروح	نعم
	%10		05	حروق	
	%10		05	كسور	
	%00		00	أخرى أذكرها	
%54	27				لا
%100	50				المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (36) يتضح لنا أن أغلب العمال لم يسبق لهم وأن تعرضوا لحوادث عمل وذلك بنسبة %54، تليها نسبة العمال الذين تعرضوا للإصابات بنسبة %46 ويعود ذلك إلى طبيعة العمل ونقص الخبرة وعدم التقيد باستعمال الوسائل الوقائية وفقدان التركيز وعدم الانتباه وكذلك العمل المتمثل في نقل السلع والاحتكاك مع الآلات وحرق الفلين.

ومنه نلاحظ أن العمال بالمؤسسة لم يتعرضوا لحوادث بنسبة كبيرة ويرجع ذلك إلى التزام هذه الفئة بارتداء المعدات الوقائية وكذلك الخبرة الطويلة والتحكم الجيد في العمل وكذلك التركيز الشديد والدقة العالية وأيضا يمكن أن نرجع ذلك إلى أن أغلب أفراد العينة قد تعرضوا في السنوات الأولى من

العمل لحوادث وذلك بعدم تحكمهم وعدم خبرتهم بالعمل أما حالياً فقد اكتسبوا خبرة ميدانية في محيط العمل جعلتهم أكثر معرفة بخبايا العمل والتعامل مع آلاته المعقدة والصعبة.

ومنه نستنتج أن أغلب العمال لم يتعرضوا لإصابات العمل وهو ما يؤكد حرص المؤسسة على سلامة وصحة عمالها بإلزامهم استعمال ألبسة وقائية ومعدات السلامة والأمن ووعي العمال وأخذ الاحتياطات اللازمة في العمل وهو ما يقلل من نسب التغيب عن العمل.

الجدول رقم (37): يوضح الإجراءات التي تتخذها المؤسسة مع الحوادث.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
48%	24	تتكفل بالعلاج
20%	10	تعويض مادي
32%	16	لا تعوض
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (37) يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة أكدوا أن المؤسسة في حالة وقوع حادث مهني لعامل ما تتكفل بالعلاج وذلك بنسبة 48%، تليها نسبة 32% الذين أكدوا بأن المؤسسة لا تعوض لهم في حالة وقوع حادث مهني، ثم تليها نسبة 20% أكدوا بأن المؤسسة تقدم تعويض مادي لهم، وهذا راجع إلى أن أغلبية العمال مسجلين في هيئة الضمان الاجتماعي حيث تقدم لهم الرعاية الصحية والتعويضات أثناء التوقف عن العمل وذلك يعد من حقوق العمال.

ومنه نلاحظ أن المؤسسة تقوم بدفع تكاليف العلاج لهم وهذا راجع إلى كونهم فئة صغيرة لهذا تتكفل المؤسسة في تخصيص مبالغ من أجل علاجهم حتى تشعرهم بأنها حريصة على سلامة صحتهم، مما يجعل العامل يشعر بالأمان والثقة في المؤسسة، مما ينجر عنه آثار إيجابية، أما فيما يتعلق بالإجابات التي صرح العمال بها من حيث عدم تعويضهم لأن ذلك راجع إلى أنه توجد بعض الأضرار لا تعوض أو أن العمال ليس لهم ضمان اجتماعي ولهذا فالمؤسسة تتكفل بشكل سطحي ولا تستمر بمتابعة الحالة.

ومنه نستنتج بأن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار الجانب الصحي للعامل ولذلك تسعى إلى ضمان المتابعة الطبية باستمرار خاصة إذا تعرض لحادث عمل وذلك لمنحه العلاج اللائم والكافي حماية للعامل من جهة، وضمان لتقديم العامل أداء جيد أثناء قيامه بمهامه مما يساهم ذلك في انخفاض معدل تغيب العمال.

الجدول رقم ( 38): يوضح وسائل الأمن الصناعي.

النسب المئوية	التكرارات			العينة
	النسب المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات
%98	49	07	القفزات	نعم
		00	الخوذة	
		01	النظارات	
		03	ألبسة وقائية	
		01	أحذية السلامة	
		37	كلها معا	
		01		
%02	01		لا	
%100	50		المجموع	

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (38) والمتعلق بتوفر المؤسسة على وسائل الأمن الصناعي نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من العمال أجابوا وأكدوا لنا بأن المؤسسة تقوم بتوفير الوسائل والمعدات الخاصة بالوقاية والأمن وذلك بنسبة %98 أي أنها تحتوي على كل وسائل الأمن الصناعي، أما النسبة %2 وهي نسبة ضعيفة جدا من العمال الذين أجابوا بأن المؤسسة لا تمتلك هذه الوسائل ويعود ذلك ربما لعدم استعمالهم لها.

ومنه فإن طبيعة العمل بهذا المصنع صعب وخطير على الصحة مما يتطلب وجود وسائل وقائية عالية الجودة، وذلك من أجل حماية العامل والحفاظ على صحته، أي هذا راجع إلى ضرورة

استخدام العامل لها في العمل لأنها تساهم في حمايته من مخاطر بيئة العمل، وكذلك من العمل نفسه، ذلك أن الصناعة في تلك المؤسسة تتطلب معدات ووسائل خاصة مثل القفازات والتي تحميه من التعرض للإصابة في يديه بالإضافة إلى أذية السلامة الخاصة بالعمل التي تجنب العامل من أي ضرر قد يصيبه في رجليه.

ومنه نستنتج من هذا بأن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار طبيعة العمل بالمؤسسة والتي تشكل خطورة على العامل أثناء قيامه بمهامه وهو ما ألزمها بتوفير مثل هذه الملابس والمعدات للعامل لحمايته من المخاطر التي قد يتعرض لها في حالة عدم وجودها مما يكلف المؤسسة مصاريف إضافية كمصاريف العلاج أو توظيف وتدريب عامل جديد وكذلك يقلل من فرص تغييره عن العمل.

الجدول رقم (39): يوضح الأسباب من داخل المؤسسة التي تدفع العمال إلى التغيب.

النسب المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
32%	16	الإرهاق والتعب
30%	15	ضعف الأجر
22%	11	ظروف العمل الصعبة
16%	08	مشاكل مع زملاء العمل
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (39) والمتعلق في رأي العمال وحرية تعبيرهم عن أهم الأسباب من داخل المؤسسة والتي يمكن أن تدفع بهم إلى التغيب عن عملهم فكانت النتائج كالتالي:

- يرى 32% من العمال أن أسباب التغيب تتمثل بالدرجة الأولى في الإرهاق والتعب الذي اشتكى منه الكثير من العمال والذي تسبب لهم في الكثير من المشاكل الصحية وهذا مرتبط بالمراحل المختلفة في العملية الإنتاجية وكذلك الجهد الفردي من رفع الأثقال أي أنهم يعملون بجهد أكبر من الأجر الذي يتقاضونه.



- يرى 30% أن أسباب التغيب تعود إلى سوء الأحوال المادية وقلّة الحوافز في المقابل الجهد المبذول أكبر من الأجر في المقابل غلاء المعيشة وعدم تلبية أجورهم لاحتياجاتهم الأساسية وهو ما يؤثر على أدائهم وينخفض مستوى بذل الجهد في العمل الذي يقوم به، وبالتالي يؤثر هذا في الخدمات التي يقدمها للمؤسسة.

- ويرجع 22% أن أسباب التغيب تعود إلى ظروف العمل الصعبة وهذه الحالة مرتبطة بعدم توفر الظروف الفيزيائية وإلى عدم اهتمام الإدارة بالعمال وكذا لا مبالاتها أو حتى تكلفتها من أجل توفير ظروف مناسبة للعامل من أجل تقديم أحسن أداء ممكن.

- وتبقى نسبة 16% فقط ممن عبروا بأن تغيب العمال يعود إلى وجود مشاكل مع الزملاء في العمل وهي نسبة ضعيفة مقارنة ببقية الأسباب.

ومنه نستنتج أن الظروف المناسبة للعمل سواء منها الفيزيائية أو الاجتماعية هي التي تقف وراء ظواهر التغيب عن العمل وهذه الظروف تكمن وراء ضرورة وجود عوامل داخلية تنظيمية تعتمد على الأسس العقلانية وتحترم الجوانب الإنسانية والشخصية للعامل حتى يحقق تواءما وانسجاما مع محيط عمله وأن العوامل الداخلية في المؤسسة تلعب دورا كبيرا في خلق عوامل الاستياء والتذمر والقلق بين أو ساط العمال والتغيب عن العمل.

ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

### - طبيعة مجتمع البحث:

أو ضحت الأسئلة الخاصة بالمشور الأول من الاستمارة حول البيانات الشخصية بأن الخصائص السوسولوجية لعينة الدراسة قد اتسمت بما يلي:

- لقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن نسبة الذكور كانت أكبر من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 90% من إجمالي العينة أما فئة الإناث فقد بلغت 10% من إجمالي العينة وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتلاءم مع الجنس الذكوري أكثر من العنصر النسوي، حيث يميل عمل الإناث بالقطاعات الخدمائية أكثر من العمل بالقطاعات الصناعية التي تتطلب جهد بدني كبير، تفتقدها

النساء في هذا المجال وكذلك لكون ثقافة المجتمع الجزائري ثقافة متحفظة وهذا ما يجعل الجنس الذكوري يطغى ويسيطر على مجتمعها الداخلي.

- **46%** من المبحوثين تراوحت أعمارهم من **30** إلى **أقل من 40** سنة وهذا يدل على التواجد المعتبر لعنصر الشباب في مؤسسة الكاتمية للفلين، حيث تمتلك هذه الفئة طاقات بدنية (عقلية، نفسية، وجسدية)، تتلاءم مع نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة، إضافة إلى أن هذه المؤسسة تشغل بعقود مؤقتة مما تسبب في خروج كبار السن للتقاعد المبكر.

- **58%** من إجمالي المبحوثين متزوجين وهذا مؤشر على وجود استقرار نفسي واجتماعي لدى الموظفين، فالمتزوجين أغلبهم يملكون القدرة على تحمل المسؤولية وأداء الأعمال المكلفين بها لأن العمال المتزوجين لهم ارتباطات أسرية وهذا ما يدفعهم إلى تحمل المسؤولية وهذا ما يجعلهم أكثر ارتباطا بالمؤسسة التي تعتبر مصدر رزقهم، لذلك يكونون أشد حرصا على تحقيق أهدافهم.

- **34%** من إجمالي المبحوثين ذو المستوى المتوسط، وهذا يتناسب مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها العمال في المؤسسة التي لا تحتاج إلى عدد كبير من المستويات التعليمية، بل تتطلب الجهد والكفاءة لتأدية مهامهم، لذلك لا تحتاج إلى مستويات عليا بالضرورة.

- **42%** من إجمالي المبحوثين تتراوح مدة عملهم بالمؤسسة من **5** إلى **أقل من 10** سنوات، وهي خبرة متوسطة لأن الخبرة في العمل تسهل عملية تحقيق الأهداف، بالإضافة إلى أن سياسة التوظيف المتبعة في المؤسسة والتي لا توظف بعقود دائمة بل مؤقتة عن طريق عقود ما قبل التشغيل وبالتالي فهذا ينعكس سلبا من خلال شعورهم بعدم الرضا عن العمل بل يعملون إلى حين حصولهم على عمل آخر.

- **54%** من إجمالي المبحوثين مقر سكنهم قريب من مؤسسة العمل ما يسهل التنقل للعمل بها وهذا مؤشر إيجابي لأن العمال لا يجدون صعوبة التنقل إلى مكان العمل وهو ما يسمح للعامل بتأدية مهامه على الوجه المطلوب ويحترم أوقات العمل بتفادي التأخر والتغيب عن العمل.

- **42%** من إجمالي المبحوثين يستعملون حافلة عمومية للتنقل إلى مكان عملهم وهو ما لا يستدعي الحاجة إلى توفر حافلة لنقل العمال لأن أغلب العمال مقر سكنهم قريب من مكان العمل.

- 50% من إجمالي المبحوثين يتقاضون أجورا ما بين 25000 إلى أقل من 35000 دج وهو دخل منخفض مقارنة مع تدني المستوى التعليمي بالإضافة إلى عقود العمل المؤقتة وطبيعة العمل والجهد الذي يبذله العمال حيث يؤثر مستوى الأجر سلبا في ظاهرة الغياب، حيث أن الأجر يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد فحين يقل عن ذلك يضطر العامل للبحث عن عمل إضافي من أجل سد النقص الناتج عن ضآلة الأجر مما يؤثر على مواظبته في عمله وزيادة معدل غيابه.

- 62% من إجمالي المبحوثين هم عمال تنفيذ، وهذا راجع إلى حاجة مؤسسة الكاتمية للفلين إلى موظفين ذو خبرة عملية أكثر من خبرة علمية وهو ما جعل الشركة تضم عدد كبير من عمال الإنتاج التنفيذيين لأنهم يشتغلون في أغلب ورشاتها ويتعاملون مع معظم آلاتها.

### 1- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

#### - مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال عرضنا وتحليلنا لأسئلة الاستمارة تناولنا في المحور الثاني المشكلات المادية وغياب العامل عن عمله تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تحدد ثبات أو نفي صحة الفرضية التي مفادها : " للمشكلات المادية علاقة بتغيب العامل عن عمله":

- 78% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنهم يتغيبون عن العمل داخل المؤسسة، حيث أن أغلبهم كانوا يتغيبون لأسباب صحية، ارتباطات عائلية، بيئة العمل وتأثيراتها على نفسية العامل وهذا مؤشر سلبي للمؤسسة حيث يعمل على التخفيض من الروح المعنوية للعمال وبالتالي عدم الاستقرار في العمل بسبب تدني الأجر بالإضافة إلى أن العقود غير الدائمة تدفع بالعامل للبحث عن عمل آخر.

- 96% من إجمالي المبحوثين كانت إجابتهم بأنهم غير راضيين على سلم الأجر ومعنى ذلك أن أغلب عمال الشركة يحصلون على أجر غير مناسبة وهو مؤشر سلبي للمؤسسة يدل على عدم اهتمام إدارة الشركة باستقرار العمال من خلال وضع أجر مناسب للجهد المبذول ترضيهم، فهي تمنح لعمالها عائدا ماديا غير مرضي مما يدفعهم إلى التغيب عن العمل للبحث عن سبل عيش أخرى.

- 78% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن راتبهم الشهري لا يلبى الاحتياجات الأساسية وهذه نتيجة سلبية حيث أن شعور العمال بفشلهم في بلوغ الحد الأدنى من الإشباع المادي لأسرهم ينجر عنه

مشكلات تمس باستقرار المؤسسة، ويعطي لدى العمال خارج المؤسسة فرص إيجاد عمل بديل في مكان آخر طلبا لزيادة الأجر وتحقيق هذا الإشباع وسد النقص الناتج عن ضالة الأجر الأمر الذي يؤثر في زيادة معدل غياب العامل عن عمله.

- 56% من إجمالي المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تمنح لهم مكافآت ولها أهمية تكمن في شعورهم بالتقدير والاحترام، الرفع من الروح المعنوية والاستقرار في العمل وبمقابل هذا يلتزمون بالتعليمات والنظام الداخلي وأكثر سعيا لتحقيق أهداف المؤسسة، لذا على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار نظام حوافز عادل لما له من تأثير على الموظف ويساهم في استقراره في عمله.

- 60% من إجمالي المبحوثين أكدوا أن المؤسسة تقدم لهم مكافآت مادية وهو مؤشر إيجابي حيث أن الحوافز والمكافآت تدفعهم إلى بذل جهد أكبر في العمل وبالتالي الانضباط في العمل وعدم التغيب لأنها تساهم في زيادة رغبة العامل في العمل ورضاه عنه.

- 82% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنهم لا يتغيبون بسبب وسائل النقل وهو مؤشر إيجابي فالعامل بعيدا عن التوترات التي تخلقها عدم وفرة المواصلات مما يضمن له احترامه لأوقات عمله.

- 90% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة تقدم للعمال تعويضا عن مصاريف التنقل للعمل وهذا ما يجعلهم يشعرون بالارتياح بتجنبهم مشكلة رفع تكاليف النقل وهو يمثل مؤشرا يلعب دورا كبيرا في الزيادة من درجة رضا العامل عن العمل من خلال توفير مصاريف التنقل اليومية من أجل استقرار العاملين في عملهم.

- 40% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة تولي اهتمامها بارتقاء العمال في السلم الوظيفي، وهو ما يمكن من تحسين مكانته الوظيفية والاجتماعية داخل المؤسسة وحتى خارجها، فبوجود نظام الترقيات في العمل يزيد من رضا العامل بالإضافة إلى دورها في تخفيض معدل الغياب.

وفي الأخير ومن خلال ما تم التوصل إليه من أرقام ونسب والمتعلقة بأسئلة الفرضية الأولى يتبين بأنه لا توجد علاقة بين المشكلات المادية وغياب العامل عن عمله، وذلك من خلال ما لاحظناه من إجابات أغلب المبحوثين الذين أكدوا بأنهم يتغيبون لكن لأسباب خارجة عن إرادتهم وفي حالة غيابهم عن العمل لا يكون بسبب المشكلات المادية وإنما يعود السبب في ذلك الغياب كما أكدوه

المبحوثين أنه بسبب ارتباطات صحية حيث أكدوا بأن ظروف العمل السيئة تتسبب لهم بالعديد من الأمراض الجسمية والنفسية وهذه المشاكل الصحية ناتجة عن طبيعة العمل الشاق والصعب في المؤسسة والمتمثل في رفع الأثقال التي تتطلب جهد بدني كبير وطاقة كبيرة لإنجاز الأعمال وما ينجر عن ذلك من أمراض مهنية متعددة بتأثير المواد الكيميائية والنفسية المتمثلة في القلق والتوتر نتيجة الاهتزازات والضجيج التي تفقد العامل التركيز في العمل، في حين نجد أغلب المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة تمنح لهم مكافآت ومنح خارجة عن الراتب الشهري، أي أنهم يحصلون على مكافآت عند حصول المؤسسة على أرباح وهذا ما يساهم في عدم غيابهم عن العمل، أيضا أكدوا بأنهم لا يتغيرون بسبب وسائل النقل مما يؤدي إلى انضباطهم في العمل، أيضا أكدوا على أنهم يتقاضون تعويضا ماديا عن مصاريف التنقل إلى العمل، كما أكدوا بأن هناك معايير للترقية تتبعها المؤسسة هذا ما ساهم في شعورهم بالرضا والاستقرار في مهنتهم.

وبهذا يمكن القول بأن النتائج المتوصل إليها تؤكد بأن الفرضية الفرعية الأولى لم تتحقق.

#### - مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية.

أما فيما يخص الفرضية الجزئية والتي مفادها: "للمشكلات الأسرية علاقة بإخلال العامل لمهام عمله" ومن خلال عرضنا للجداول المتعلقة بهذه الفرضية يتضح لنا ما يلي:

- 72% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنهم لا يعانون مشاكل أسرية وهذا مؤشر إيجابي نظرا لما تلعبه المسؤولية الكبيرة للعمال في التأثير على المؤسسة والذي له أثر عكسي على تغيب العمال وهو مستوى يدل على أن المشاكل الأسرية بكل أنواعها لا تؤثر على العامل داخل مكان عمله.

- 62% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنهم لا يتأثرون بالتزاماتهم الأسرية وهذا مؤشر إيجابي يعود على إنتاجية المؤسسة مما يدفعهم للالتزام بعملهم قصد بلوغ أكبر قدر من الإنجاز والدقة في الأعمال ورفع روحهم المعنوية وبالتالي زيادة الدافعية للعمل ودرجة انضباطه وتمسكه بالعمل واجتنابه التغيب تحت ذلك التأثير.

- 52% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنهم يتعرضون لعقوبة وذلك من خلال تغيبهم عن العمل فقد يتعرض للخصم من الأجر إذا طال أو تكرر هذا الغياب وذلك حسب قوانين المؤسسة ففي حالة غياب

العامل لظرف عائلي يحسم عليه أجرة أيام الغياب فيقل دخله، مما يؤثر سلبا على التزاماته، وتنعكس آثارها سلبا على العامل وأسرته.

- 60% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنهم يتلقون المساعدة نتيجة خلافات أسرية ومن طرف الأصدقاء المقربين في العمل وهذا مؤشر إيجابي وهو ما نادى به نظرية العلاقات الإنسانية لأهميتها في استقرار العامل وخفض تغيبه نتيجة تحسين هذه العلاقات بين جماعة العمل تؤدي إلى تماسكها وخفض معدلات الغياب.

- 70% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن المهام الأسرية للمرأة العاملة تؤثر على عملها حيث أنها تقوم بدور معقد فهي تقوم بعملها خارج البيت وعليها تقع مسؤولية تدبير المنزل وتربية الأطفال والعناية بالزوج ومتطلباته وهو ما وجب عليه التوفيق بين هذين المطلبين وهو ما يؤثر على عملها في حالة فشلها في تلبية حاجياتها العائلية والعملية وهو ما يزيد درجة غيابها عن العمل.

- 72% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن المرأة لا تستطيع التوفيق بين الالتزامات العائلية والمهنية وهو مؤشر سلبي يجعل المرأة تعاني من ضغوط كبيرة فهي تتحمل مسؤولية أعباء العمل المنزلي ومسؤولية العمل خارج المنزل في آن واحد وهو ما أدى إلى تسجيل حالات الغياب عن العمل بصفة متكررة.

وفي الأخير ومن خلال ما تم التوصل إليه من أرقام ونسب عالية والمتعلقة بأسئلة الفرضية الثانية يتبين بأنه توجد علاقة بين المشكلات الأسرية للعامل وإخلاله بمهام عمله وذلك من خلال ما لاحظناه من إجابات أغلب المبحوثين الذين أكدوا أنهم لا يعانون من مشكلات أسرية وهو ما يشعروهم بالراحة والتركيز أكثر في العمل، أيضا أكدوا بأن التزاماتهم الأسرية لا تؤثر على عملهم بالمؤسسة ، كما أكدوا أيضا بأنهم عند غيابهم عن العمل لظروف عائلية فإنهم يتعرضون لعقوبة نتيجة ذلك الغياب وهذا نتيجة الصرامة والتشدد في تطبيق القوانين مما يؤدي إلى الجدية في العمل، كما أكدوا أيضا بأنهم يتلقون المساعدة داخل مكان عملهم وهذا ما يزيد من الرفح من الروح المعنوية لديهم، أيضا أكدوا بأن المهام الأسرية للمرأة العاملة تؤثر على عملها وذلك لوجود ضغوطات عائلية لها تأثير على عملها، كما أكدوا أنه بتعرضها لضغوطات نتيجة التزاماتها العائلية والمهنية يؤدي إلى عدم توفيقها بين متطلبات عملها وأسرته في آن واحد وبالتالي التغييب عن العمل.

وبهذا يمكن القول بأن النتائج المتوصل إليها تؤكد أن الفرضية الفرعية الثانية تحققت إلى حد ما.

### - مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

أما فيما يخص الفرضية الجزئية والتي مفادها : "للمشكلات المهنية علاقة بتغيب العامل عن عمله" ومن خلال عرضنا للجداول المتعلقة بهذه الفرضية يتضح لنا ما يلي:

- 70% من إجمالي الباحثين أكدوا بأن ظروف العمل غير مناسبة للعمل وهو مؤشر سلبي حيث أدى إلى انتشار حالة من الاستياء والتذمر والتي لا تساعد الكثير من العمال على الاستمرار في العمل الشيء الذي أدى إلى عدم رضاهم عن ظروف العمل كون هذه الظروف الصعبة والخطيرة وغير الملائمة تؤدي إلى صعوبة العمل وبالتالي التغيب عنه أحيانا.

- 78% من إجمالي الباحثين لا يتأثرون بالظروف الفيزيائية ويزاولون أعمالهم تحت تأثيرها، وهو ما لاحظناه من تناقض إجابات الباحثين حيث أنهم يعتقدون أنهم مضطرون للعمل مهما كانت الظروف وغير أن الظروف الفيزيائية السيئة تكشف عن صورة العمل واندماج العمال معها وعدم تغيبهم عن العمل، فنستنتج بأنهم يتأثرون بالظروف الفيزيائية.

- 70% من إجمالي الباحثين أكدوا بأنهم غير راضون عن وضعيتهم المهنية داخل المؤسسة وهذا مؤشر سلبي حيث أن وضعيتهم المهنية لما تحقق لهم مكانة اجتماعية تتناسب مع الطموحات التي يصبون إليها مما دفع العمال إلى الإحساس بالإحباط المعنوي كما ساهم ذلك في تعزيز عدم الرضا الوظيفي حيث يؤدي عدم رضا العامل عن عمله إلى التغيب.

- 58% من إجمالي الباحثين أكدوا بأن هناك مساواة في توزيع المكافآت بين العاملين وهو مؤشر إيجابي مما يخلق إحساسا بالعدالة في توزيع الأعباء مقارنة مع الجهد المبذول مما يزيد من شعورهم بالرضا عن العمل والاستقرار فيه والرفع من الروح المعنوية بالإضافة إلى أن وفرة المساواة بين العاملين من شأنه أن ينقص من معدل الغياب.

- 44% من إجمالي الباحثين أكدوا بأن العلاقة مع الزملاء هي علاقة تعاونية وهو مؤشر إيجابي نظرا لطبيعة العمل الذي لا يتحقق إلا عن طريق التفاعل المتبادل بين العمال والسعي لإقامة علاقات

ودية مبنية على التعاون من أجل تحقيق الانسجام فيما بينهم، في حين كانت 56% تتراوح ما بين العلاقات الجيدة والعادية وهذا يدل على وجود ارتباط بين العمال داخل المؤسسة، فوجود العلاقة الطيبة بين العمال من شأنه أن يؤدي إلى رضاهم وإلى استقرارهم في العمل.

- 46% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن العلاقة مع الرؤساء هي علاقة رسمية وهو مؤشر إيجابي، فأسلوب الإشراف دورا مؤثرا في مدى تكيف العامل في عمله، فأسلوب الإشراف الجيد يساهم في نقص معدل الغياب، في حين كانت نسبة 54% تتراوح ما بين الجيدة والحسنة إلى سيئة نوعا ما، وبالتالي يؤدي إلى ارتفاع إنتاجية العامل في العمل وهو ما يقوي العلاقة بين العامل والرئيس، مما يدفعه إلى عدم التغيب في العمل.

- 54% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن لديهم أعمال إضافية تتجاوز الإطار القانوني المسموح به في العمل وهذا مؤشر سلبي حيث أقر المبحوثين بأنهم يبذلون جهد كبير في العمل لتأدية المهام الإضافية كما أن هذا راجع لصعوبة العمل في ورشات المؤسسة حيث أنه زاد من حدة التذمر مما أدى إلى خفض الروح المعنوية لدى العمال إذ أن العمال الذين يكفون بمهام إضافية لا يقبلون بسهولة تحمل الأعباء الإضافية وهو ما يساهم في زيادة ظاهرة الغياب.

- 66% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة لا تعمل على تحسين بيئة العمل وهذا مؤشر سلبي يدل على أن المؤسسة لا تبذل أي مجهودات لتوفير جو مناسب للعمل مما يولد عملية الضغط الناتجة عن تفاعل العمال مع ظروف البيئة المحيطة مما يسبب لهم الشعور بالإرهاق والقلق وعدم الدقة في إنجاز الأعمال وبالتالي عدم الرضا عن العمل وزيادة معدل غيابه.

- 64% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن روائح المواد الكيميائية وهو مؤشر سلبي يدل على أن ظروف العمل التي تتصل ببيئة العمل داخل المؤسسة غير مهيأة بشكل جيد، حيث تؤثر على نشاط العامل في العمل، حيث أن الأمراض التي تصيبه إنما تعود إلى هذه الظروف، وهذه الأمراض بدورها تؤدي إلى زيادة معدل الغياب.

- 54% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنهم لم يتعرضوا لحوادث العمل بصفة مستمرة وهو مؤشر إيجابي وهذا راجع إلى قدرة عمال المؤسسة التكيف مع الآلات وارتداء المعدات الوقائية وكذا الخبرة



الطويلة مكنتهم من التعامل مع الآلات المعقدة والصعبة، ويؤدي ذلك إلى سلامة العمال من الأخطار وهو ما يؤدي إلى التمسك بالعمل لأنه يتوفر على الأمن.

- 48% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة تعتمد على إجراءات وبرامج للتعامل مع الحوادث وهو مؤشر إيجابي، وهذا يدل على حرص المؤسسة على سلامة وصحة عمالها مما يشعرهم بالأمان والثقة في المؤسسة لما تعتمد من طرق للعلاج والتعويضات والتي لها تأثير في انتظام العمال في أعمالهم، أما نسبة 32% والمتعلقة بإجابات عدم تعويض المؤسسة أن العمال ليس لديهم ضمان اجتماعي.

- 98% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة تقوم بتوفير الوسائل والمعدات الخاصة بالوقاية والأمن وهو مؤشر إيجابي حيث بامتلاك المؤسسة معدات ووسائل الأمن فهي تحمي العامل من التعرض للإصابة، مما يؤثر على رضا العامل عن عمله مما يدفعه إلى الاستقرار في العمل وعدم الغياب.

- 32% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأن الأسباب الداخلية والمحيطية بالمؤسسة والتي تجعل العمال يتغيبون عن عملهم هي الإرهاق والتعب وهو مؤشر سلبي مما تسبب لهم بمشاكل صحية وذلك للجهد الفردي الكبير في العمل لرفع تكلفة الإنتاج ومما لا شك فيه أن تدهور الحالة الصحية للعامل نتيجة الجهد الكبير في تأدية المهام يؤدي إلى تخفيض الروح المعنوية لديه وعدم رضاه عن العمل وهو ما يتناسب مع زيادة معدل الغياب.

وفي الأخير ومن خلال ما تم التوصل إليه من أرقام ونسب عالية والمتعلقة بأسئلة الفرضية الثالثة يتبين بأنه توجد علاقة بين المشكلات المهنية وغياب العامل عن عمله وذلك من خلال ما لاحظناه من إجابات أغلب المبحوثين الذين أكدوا على أن ظروف العمل بالمؤسسة لا تلائم طبيعة العمل مما لا يساعد الكثير من العمال على الاستمرار في العمل، كما أكدوا بأنهم لا يتأثرون بتلك الظروف، وهو ما يعكس اندماج العمال معها وعدم تغيبيهم عن العمل، حيث أن إجابات المبحوثين متناقضة بالمقارنة مع إجاباتهم المتعلقة بظروف العمل، أيضا أكدوا بأنهم غير راضون عن وضعيتهم المهنية داخل المؤسسة وهو ما يؤدي إلى ضعف الروح المعنوية لديهم حيث يؤدي عدم الرضا عن العمل إلى التغيب، أيضا أكدوا بأن هناك مساواة في توزيع المكافآت وهو ما يؤكد على تطبيق العدالة

بين العمال، كما أكدوا بأن علاقاتهم جيدة في العمل مع الزملاء، وكذلك يتمتعون بعلاقات رسمية تتسم باحترام وتقدير رؤسائهم في العمل وهو ما يشعرهم بالراحة النفسية ويقوي من صلتهم بالمؤسسة، كما أكدوا بأنهم يكلفون بمهام كبيرة في المؤسسة خارجة عن الإطار القانوني للعمل مما يشعرهم بالتعب والإرهاق ويضعف من ارتباطهم بالمؤسسة، كما أنهم أكدوا بأن المؤسسة لا تسعى إلى تحسين بيئة العمل وهذا ما أكده العمال من خلال عدم ارتياحهم في أداء أعمالهم نتيجة تضايقهم من روائح المواد الكيميائية الموجودة في المؤسسة، كما أكدوا بأنهم لم يتعرضوا لحوادث أثناء تأدية مهامهم، وفي حين تعرضهم لأي نوع من هذه الحوادث فإن المؤسسة تتخذ الإجراءات اللازمة للتعامل معها، وهو ما أكده العمال من امتلاكها لوسائل الأمن الصناعي، كما أكدوا أيضا بأن هناك أسباب داخلية تؤثر على تغييبهم عن العمل والمتمثلة في الإرهاق والتعب.

وبهذا يمكن القول بأن النتائج المتوصل إليها تؤكد بأن الفرضية الثالثة تحققت إلى حد ما.

#### - مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة:

على ضوء القراءات الإحصائية لجداول الدراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها من خلال الاستمارات الموزعة على الموظفين بمؤسسة الكاتمية للفلين توصلنا إلى أن العامل يتغيب عن عمله لأسباب فعلية وواقعية وأنه نادرا ما تحدث بينهم حالات غياب إرادي وإن حدثت فيرجع ذلك لعذر طارئ وليس لأسباب مفتعلة وأن العامل يتغيب بسبب بعض المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها حيث أن هناك مشكلات تواجه العامل داخل مكان عمله والتي من بينها، مشكلة الأجور حيث اتضح أن العمال يعانون من ضعف وتدني الأجور وعدم رضاهم عنها ولكنهم لا يتغيبون عن العمل ويداومون بصفة مستمرة، في حين هناك بعض المشكلات الاجتماعية التي تدفع العمال للتغيب عن العمل والمتمثلة في المشكلات الأسرية كتعرض العامل لضغوطات عائلية حيث يسعى دائما إلى توفير المتطلبات المعيشية لأسرته وهو ما يدفعه إلى الخروج من العمل أو التغيب من حين إلى آخر، أما فيما يتعلق بموقف العامل من العمل من حيث ظروفه الفيزيائية أما ما يوجد به من ضغوط نفسية وأعباء العمل أو ما يتعلق بظروف العمل والمشكلات المهنية بشكل عام، تم التوصل إلى أن غياب العامل عن العمل لا يرتبط بكل المشاكل الاجتماعية التي تم تناولها في الدراسة، إذ يتضح ووفقا للنتائج المتوصل إليها أنه:

- لا توجد للمشكلات المادية علاقة بتغيب العامل عن عمله.
- للمشكلات الأسرية علاقة بإخلال العامل بمهام عمله.
- للمشكلات المهنية علاقة بتغيب العامل عن عمله.

## 2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

بعد التعرض في الجانب النظري إلى طرح الإشكالية البحثية ومختلف المقاربات النظرية التي تناولت وبعد إيراد النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفرضيات الموضوعية للتعرف على علاقة المشكلات الاجتماعية بتغيب العمال في المؤسسة ومن خلال التعرض إلى مختلف ما أو رده الدراسات السابقة في بيئات مختلفة التي لها علاقة مع موضوع دراستنا يمكن لنا أن نقوم بمناقشة النتائج في ضوء هاته الدراسات:

### - مجالات الدراسة:

لقد أجريت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة من ضمنها البيئة المحلية والعربية والأجنبية ف فيما يتعلق بالدراسات الجزائرية فقد أجريت دراسة " يزيد عباسي 2016" ضمن بيئة جزائرية حول موضوع المشكلات الاجتماعية، والأمر ينطبق أيضا على الدراسات المتعلقة بموضوع التغيب عن العمل حيث أجريت دراسة " عبد الله بليط 2002 " ضمن بيئة جزائرية، أما فيما يتعلق بالدراسات العربية فقد أجريت دراسة " هدى محمد السبيعي 2010 " في بيئة سعودية، وكذلك الأمر بالنسبة لدراسة " طلعت إبراهيم لطفي 1984 " أجريت في بيئة سعودية، أما فيما يتعلق بالدراسات الأجنبية فقد أجريت دراسة "سوشيلا سنجهاال " في بيئة هندية.

وعليه يمكن القول أن من الدراسات ما جاء ضمن بيئة جزائرية وهو ما يساعد على توفير معلومات حول خصائص مجتمع الدراسة، في حين الدراسات الأخرى ضمن بيئة عربية وأجنبية تمتاز بخصائص جغرافية وبشرية خاصة، الأمر الذي يؤثر على النتائج النهائية، نظرا لأهمية المجال الجغرافي في إمكانية التوصل لنفس النتائج.

- ميدان الدراسة:

يمكن القول أن أبرز اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة يكمن في طبيعة ميدان الدراسة، فقد أجريت الدراسة الحالية ضمن مؤسسة صناعية وهو ما جاء متشابها مع دراسة "عبد الله بليط" و"طلعت إبراهيم لطفي" و"سوشيلا سنجها" وكانت دراسة "هدى محمد السبيعي" في مؤسسة استشفائية، أما دراسة "يزيد عباسي" فكانت في الجامعة.

- المنهج:

لقد تنوعت المناهج التي اتبعت في الدراسات السابقة حسب موضوع كل دراسة، وحسب ما يتماشى كذلك مع أهداف الدراسة وعليه سنقوم بمقارنة المناهج المتبعة في الدراسات السابقة.

نلاحظ فيما يتعلق بالدراسات الخاصة بالمشكلات الاجتماعية أنها اعتمدت المنهج الوصفي كدراسة "يزيد عباسي" فقد اعتمدت على المنهج الوصفي، بينما دراسة "هدى محمد السبيعي" اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي بطريقة المسح الاجتماعي وهذا راجع لطبيعة أهداف الدراسة.

في حين نجد الدراسات الخاصة بموضوع التغيب عن العمل اعتمدت أيضا على المنهج الوصفي التحليلي كدراسة "عبد الله بليط" لكن دراسة "طلعت إبراهيم لطفي" اعتمدت على المنهج التجريبي.

بينما دراسة "سوشيلا سنجها" فلم تحدد المنهج العلمي الذي اتبعه في دراسته.

وعليه يمكن القول بأن معظم الدراسات هناك تباين في اختيار المنهج وهذا راجع إلى طبيعة الموضوع، فهناك دراسة تتشابه مع الدراسة الراهنة كدراسة "يزيد عباسي" من حيث اختيار المنهج حيث يمكن تصنيفها ضمن الدراسات الوصفية.

- أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أدوات جمع البيانات من ميدان الدراسة وتمثلت في الاستمارة وهي أداة رئيسية، والملاحظة والوثائق والسجلات كأدوات مساعدة، وهي نفس الأدوات التي اعتمدت عليها الدراسات الأخرى على اختلاف البيئات التي تمت فيها وعلى اختلاف الشخصيات فنجد كل من

"يزيد عباسي و"عبد الله بليط" و"هدى محمد السبيعي" و"طلعت إبراهيم لطفي" و"سوشيلا سنجهاال" اعتمدوا على الاستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وهذا ما يتفق مع الدراسة الحالية التي اعتمدت على الاستمارة كأداة رئيسية.

#### - عينة الدراسة:

أما فيما يخص العينة، ففي دراسة "يزيد عباسي" اختار عينة عشوائية حيث قام باختيار 372 شاب وشابة جامعية من جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل بطريقة عشوائية، أما في دراسة "هدى محمد السبيعي" اختارت الباحثة عينة عشوائية وقامت بتوزيع الاستبيان على مجموعة 126 من النساء العاملات في المؤسسة الإستشفائية، وكذلك دراسة "عبد الله بليط" فقد استعان بالعينة التطبيقية العشوائية والمتمثلة في 103 عامل وعاملة بمؤسسة الخزف الصحي، وكذلك دراسة "طلعت إبراهيم لطفي" تمثلت عينته في العمال وعددهم 476 عامل لم يبين نوع العينة المختارة، وقد عمد "سوشيلا سنجهاال" على استخدام العينة التطبيقية العشوائية.

أما فيما يخص الدراسة الحالية فقد تم اختيار العمل بالعينة العشوائية البسيطة وهذا راجع لطبيعة مجتمع الدراسة.

#### - نتائج الدراسة:

النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فنجدها تتفق مع بعض الدراسات السابقة:

- نجد أن دراسة "يزيد عباسي" تتقاطع مع الدراسة الحالية من حيث أن مشكلة انخفاض الدخل الفردي وضعف القدرة الشرائية لفرد الشاب مقارنة بحاجياته ومستلزمات حياته، وارتفاع معدل الإعالة داخل الأسرة هو ما توصلت إليه دراستنا بأن الراتب الشهري لا يلبي الاحتياجات الأساسية للعمال.

- حيث تؤكد دراسة "عبد الله بليط" أن الظروف الفيزيكية التي يعاني منها العامل تؤثر في انتشار حالة الاستياء والتذمر وتدهور الحالة الصحية للعمال، وهو ما توصلت إليه هذه الدراسة أن ظروف العمل السيئة للبناء الداخلي للمؤسسة تؤثر بشكل سلبي على العامل مما يفقده التركيز والانتباه أثناء العمل، ومنه الإصابة بأمراض مهنية.

- أما دراسة "هدى محمد السبيعي" نتائجها تتعارض مع نتائج الدراسة الحالية من حيث ضعف العلاقات الاجتماعية بين النساء العاملات في بيئة العمل المختلط أما الدراسة الحالية فقد توصلت إلى نتائج مختلفة تماما عن هذه الدراسة فقد أظهرت نتائج دراستنا أن العلاقة مع الزملاء في العمل هي علاقة جيدة.

- أما دراسة "طلعت إبراهيم لطفي" فقد تقاطعت نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية حيث توصلت كلا الدراستين أنه يؤدي عدم رضا العامل عن عمله إلى تغييره عن العمل.

- في حين دراسة "سوشيلا سنجهاال" أكدت أيضا أن معدل التغيب يرتبط إيجابا بالالتزامات الأسرية وعدد الأفراد الذين يعولهم العامل وهذا ما توصلت إليه هذه الدراسة.

ومنه يمكن القول أن الدراسة الحالية يمكن التأكيد على أنها حققت نتائج مشتقة من الواقع الاجتماعي، ولا تتعارض مع الدراسات العلمية الأخرى، وربما تكون دعما للتراث السوسيولوجي في هذا المجال.

#### ثالثا: الاقتراحات والتوصيات:

بناء على النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية بالمؤسسة الكاتمية للفلين وبالمقارنة مع جملة الدراسات السابقة فقد كشفت هذه الدراسة على أن هناك علاقة بين المشكلات الاجتماعية وتغيب العمال عن العمل وهو ما سبب لهم الشعور بعدم الرضا وعدم الرغبة في الاستمرار بالعمل، لذلك حاولنا وضع مجموعة من الاقتراحات والمتمثلة في :

- ضرورة اهتمام المؤسسة بتحسين ظروف العمل وتحقيق أهداف العمال بزيادة الأجور وتقليص ساعات العمل.

- ضرورة اهتمام المؤسسة ببعض المشكلات الناتجة عن العمل الصناعي مثل مسألة الأجور وتوفير الخدمات الاجتماعية المختلفة وساعات العمل وتحسين ظروف الإنتاج.

- ضرورة اهتمام المؤسسة بتلطيف جو المؤسسة وذلك في إيجاد حلول مناسبة لمعالجة التلوث الناتج عن المواد الكيميائية وكذلك الضوضاء التي تحدثها حركة الآلات.

- ضرورة قيام المؤسسة بتحقيق أكبر قدر ممكن من الضمانات الاجتماعية للعمال ومساعدتهم ضد حوادث العمل والأخطار التي تعترضهم داخل العمل وخارجه.

- ضرورة قيام الإدارة بوضع نظام عمل يمتاز بالدقة في تحديد بعض القيم المتعلقة بالعمل كالمحافظة على الوقت والانضباط انسجاماً مع متطلبات العمل الصناعي.
- ضرورة معرفة علاقة الأجر بالمشكلات الاجتماعية للعمال ومساهمة في تحقيق رضا العمال وتحفيزهم على العمل.
- ضرورة مراعاة الخصائص الشخصية لمشاكل العاملين كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس، السن، مدة الخدمة، المستوى التعليمي، الحالة العائلية.
- ضرورة معرفة المؤسسة لمشكلات العمل هل هي مرتبطة بالبيئة التنظيمية أم بالطبيعة الشخصية.
- ضرورة توفر المؤسسة على ملف خاص بالمشكلات في المؤسسة بغرض القيام بالاطلاع الدوري على مشاكل العمل وحلولها كمساهمة متواضعة لتحسين عملية التعامل مع تلك المشكلات.
- ضرورة مراجعة المؤسسة للملفات الخاصة بعقود العمل لما لها من دور في استقرار العمال بالمؤسسة.
- ضرورة تكوين هيئة نقابية منتخبة من العمال الدائمين تهدف إلى تحسين ظروف العمل بالمؤسسة.

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم عرض بيانات الشق الميداني للدراسة والمتمثلة في البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة ثم تفسيرها، واستخلاص النتائج العاملة للدراسة، ثم تحليل هذه النتائج في ضوء الفرضيات ومناقشتها، كذلك تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة هذا ما ساعدنا للتوصل إلى مجموعة من النتائج العامة للدراسة وتقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات التي أفرزتها الدراسة الحالية.



---

الخاتمة

---

## الخاتمة

بناء على ما سبق تعد هذه الدراسة والمتمثلة في " المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال" حيث أن كل دراسة ميدانية تنطلق من إشكال يتطلب الإجابة عنه أو تشخيص مصدر ومنبع المشكلة، وقد انطلقنا في دراستنا هذه من تساؤل رئيسي حاولنا من خلاله الكشف عن علاقة المشكلات الاجتماعية بتغيب العمال وذلك من خلال دراسة علاقة بعض المشكلات الاجتماعية بتغيب العامل عن العمل، حيث تختلف المشكلات التي يواجهها العامل والتي تؤدي إلى تغيبه عن العمل وبالتالي إخفاق المؤسسة في تحقيق أهدافها.

فالعامل يواجه الكثير من المشكلات والتحديات التي تؤثر بصورة مباشرة على أدائه المهني وإنتاجه وإن المشكلات التي تواجه العامل ليست في داخل عمله، فعلى صعيد العمل يواجه العامل الكثير من المشكلات ضمن نطاق العمل، حيث أن بيئة العمل المتسمة بضعف الأجور وعدم رضا الموظف على الأجر الذي يتقاضاه كلها عوامل تساهم في الغياب عن العمل وليس التغيب.

بالإضافة إلى هذه المشكلات الموجودة ضمن نطاق العمل والتي يتعرض لها العامل هناك من تأثر في درجة تكيفه مع العمل وتقل عند روح العمل والنشاط وتقود إلى تدمره واستياءه على العمل وتأثره على تغيبه مثل طبيعة العمل المتسمة بظروف العمل الصعبة وزيادة ساعات العمل وبذل جهد كبير في العمل هي عوامل تساهم في ظاهرة التغيب، بالمقابل تم التوصل إلى أن العوامل الخارجية لها نفس الأثر المعنوي على التغيب، إذ أن انشغال الموظف بظروفه العائلية وخاصة النساء العاملات هي الأخرى تساهم في ظاهرة التغيب.

لذا لا بد من إيجاد الحلول المناسبة لمحاولة التقليل من حدة المشكلات التي يعاني منها العامل في العمل وعلى المؤسسة توفير كافة الظروف الملائمة التي يحتاجها الموظف داخل العمل والتي تؤدي إلى انخفاض مهارة العامل بتغيبه عن العمل وبالتالي إخفاق المؤسسة في تحقيق أهدافها.

مما تبين لنا في الأخير أن موضوع المشكلات الاجتماعية والتغيب عن العمل هي من المواضيع المتغيرة باستمرار، والتي يصعب تحديدها تحديدا دقيقا وفق نمط معين، واستنتجنا أن هذه الظاهرة تحتاج للمزيد من البحث والتقصي إلا أنه لا بد من التأكيد على أهمية المشكلات الاجتماعية

لما لها من تأثيرات على سلوكيات واتجاهات العاملين نحو المؤسسة وذلك لتفادي المشكلات الناتجة عن تشكيل سلوكيات وظيفية داخلها كالتغيب عن العمل.

وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ترتبط بالفرضية العامة هي أن لبعض المشكلات الاجتماعية علاقة بتغيب العمال والتي هي بالدرجة الأولى مشكلات مهنية والتي تكون معظمها حول ظروف العمل أما المشكلات الأسرية فهي مشكلات شخصية خارجة عن محيط العمل تؤثر في الأفراد ويتأثرون بها، وأخيرا المشكلات المادية حيث تم التوصل إلى أنه بالرغم من تؤثر العمال بالأجور إلا أنها لا تدفعه للتغيب عن العمل.

حيث تعتبر من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين والتي تنعكس بذلك على صحتهم وسلوكهم مما يدفعهم إلى التغيب عن العمل.

---

# قائمة المراجع

---

## قائمة المراجع

### I. الكتب:

1. إبراهيم توهامي وآخرون: قضايا سوسيو-تنظيمية، دار البدر الساطع للنشر والتوزيع، الجزائر، دط، 2013.
2. إبراهيم عثمان: مقدمة في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 1999.
3. إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2013.
4. إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الاقتصادي، دار وائل للنشر، عمان (الأردن)، دط، 2005.
5. إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2005.
6. أحمد العموش، حمود العليمات: المشكلات الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، الاسكندرية (مصر)، ط1، 2009.
7. أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت (لبنان)، دط، 1983.
8. أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2004.
9. أحمد محمود الخطيب: البحث العلمي، عالم الكتاب الحديث، الأردن، ط1، 2009.
10. أسامة خيربي: الإدارة العامة، دار الرياie للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2013.
11. أسامة كمال، محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، دط، 2006.
12. أنس عبد الباسط عباس: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2011.
13. بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الرياie للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2008.
14. بهاء الدين خليل تركية: مشكلات اجتماعية معاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2015.

## قائمة المراجع

15. بوفلجة غياث: مبادئ التسيير البشري، دار العرب للنشر والتوزيع، ط2، 2004.
16. توفيق يوسف الداود: المدخل إلى علم الاجتماع، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2016.
17. جباره عطية جباره، السيد عوض علي: المشكلات الاجتماعية، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2003.
18. جمال شحاته حبيب: قضايا منهجية في البحث في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2012.
19. جمال محمد أبو شنب: أصول الفكر والبحث العلمي، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، ط1، دس.
20. جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، ط1، 2013.
21. جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل، إترك للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2004.
22. محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2008.
23. حسان الجبلاني: التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2008.
24. حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط2، 2010.
25. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2005.
26. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: المشكلات الاجتماعية في علم النفس التطبيقي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2010.
27. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: المشكلات الاجتماعية دراسة في علم النفس التطبيقي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2010.
28. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2004.

## قائمة المراجع

29. حنفي علي : الجوانب النظرية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، دط، 2008.
30. خالد حامد: نزاعات العمل في ظل التحولات السوسيواقتصادية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2011.
31. خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط5، 2014.
32. رابح كعباش: علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة(الجزائر)، دط، 2006.
33. راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2004.
34. راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2002.
35. رشاد أحمد عبد اللطيف: أساسيات الدفاع الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2007.
36. رولا نايف المعايطه، صالح سمير الحموري: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2012.
37. زكي محمود هاشم: إدارة الموارد البشرية، ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، ط2، دس.
38. الزيات فتحي مصطفى: علم النفس المعرفي (مداخل ومناهج ونظريات)، ط1، 2001.
39. زينب صالح الأشوح: طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة (مصر)، ط1، 2014.
40. ستيفن أكرويد، بول طومبسون، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي: سوء السلوك التنظيمي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2002.
41. سعد لهمش: الجامع في التشريع المدرسي الجزائري، الجزء الأول، دار الهدى، الجزائر، دط، 2010.
42. سلاطنية بلقاسم، حسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009.
43. سماح سالم، نجلاء صالح: أساسيات العمل في الخدمة الاجتماعية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2010.

## قائمة المراجع

44. سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية، دار المجدلوي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2004.
45. شادية علي القناوي: سوسيولوجيا المشكلات الاجتماعية وأزمة علم الاجتماع المعاصر، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، 2000.
46. صادق محمد عفيفي وآخرون: إدارة مشروعات الأعمال، دار الكتاب، الكويت، دط، 1981.
47. صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة (الجزائر)، دط، 2010.
48. صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2005.
49. صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2001.
50. صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2002.
51. صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2000.
52. صلاح الشنواني: إدارة الإنتاج، مركز الإسكندرية للكتاب والطباعة والنشر، مصر، دط، 2000.
53. طارق طه: السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، دط، 2007.
54. طارق كمال : علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2007.
55. طلعت إبراهيم لطفي : الخدمة الاجتماعية العمالية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2008.
56. طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، دس.
57. طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، دس.



## قائمة المراجع

58. عامر الكبيسي: السلوك التنظيمي، دار الرضا للنشر والتوزيع، سوريا (دمشق)، ط1، 2005.
59. عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، جمهورية مصر العربية، القاهرة (مصر)، ط1، 2011.
60. عباس محمود عوض : دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2005.
61. عبد الرزاق الرحاطة، زكريا أحمد الغرام: السلوك التنظيمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2011.
62. عبد العزيز صالح بن حبتور: أصول ومبادئ الإدارة العامة، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2000.
63. عبد الغفار حنفي : السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2010.
64. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، دط، 2002.
65. عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي (النشأة والتطورات الحديثة)، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ط1، 1999.
66. عبد المنعم عبد الحي : علم الاجتماع الصناعي المصنع ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي، الإسكندرية (مصر)، دط، 1984.
67. عصام توفيق قمر وآخرون: المشكلات الاجتماعية المعاصرة (مداخل نظرية، تجارب عربية، أساليب المواجهة)، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان (الأردن)، ط1، 2008.
68. علي السلمي: إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، دط، دس.
69. علي عبد المعطي محمد: المنطق ومناهج البحث العلمي في العلوم الرياضية والطبيعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، ط2، 2004.
70. علي فلاح الزعبي، عبد الرحمان بن بريكة: مبادئ الإدارة (الأصول والأساليب العلمية)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2013.

## قائمة المراجع

71. علي محمد ربابعة: إدارة الموارد البشرية (تخصص نظم المعلومات الإدارية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2003.
72. عمار بوحوش، محمد محمود الذبيان: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005.
73. عمار بوحوش: منهجية البحث الاجتماعي، المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2000.
74. عمر صخري : اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2003.
75. عمر وصفي عقيلي: الإدارة المعاصرة (التخطيط - التنظيم - الرقابة)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2007.
76. فتحي محمد موسى : العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2013.
77. فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعي في التنظيم، دار النهضة العربية، القاهرة (مصر)، ط1، 1978.
78. فريد كامل أبو زينة وآخرون: مناهج البحث العلمي (طرق البحث النوعي)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1، 2005.
79. فضيل دليو وآخرون: البحث في الاتصال عناصر المنهجية، جامعة منتوري، قسنطينة (الجزائر)، ط1، 2009.
80. فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2011.
81. كامل بربر : الإتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين، دار المنهل اللبناني، بيروت، ط1، 2006.
82. كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2009.
83. ماجد عبد المهدي مساعدة: إدارة المنظمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2013.
84. مالك بن نبي: ميلاد مجتمع وشبكة العلاقات الاجتماعية، دار الفكر العربي، بيروت، ط1، 1974.

## قائمة المراجع

85. مجدي أحمد بيومي، محمد السيد لطفي: الكفاءة التنظيمية والسلوك التنظيمي (مدخل في علم الاجتماع الصناعي)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2014.
86. محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2005.
87. محمد الجوهري وآخرون: علم الاجتماع والمشكلات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2004.
88. محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية (مصر)، دط، 2007.
89. محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2007.
90. محمد بالراح : الرضا عن العمل، ديوان المطبوعات الجامعية (المطبعة الجهوية)، وهران (الجزائر)، دط، 2011.
91. محمد حشاته ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط2، 2015.
92. محمد سعيد أنور السلطان: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، دط، 2003.
93. محمد سعيد فرج: مقدمة في علم الاجتماع، نور الإسلام للطباعة والنشر، القاهرة (مصر)، ط1، 1990.
94. محمد سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط3، 2005.
95. محمد سيد فهمي : إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2014.
96. محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط3، 2014.
97. محمد عاطف غيث، أحمد عبد الحفيظ خولي: المشكلات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، د ط، 2004.

## قائمة المراجع

98. محمد عبد السلام: التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، دط، 2008.
99. محمد عبد الفتاح ياغي: مبادئ الإدارة العامة، دار وائل للنشر، عمان -الأردن)، دط، 2011.
100. محمد عبد المولى الدقس : علم اجتماع الصناعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2005.
101. محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط3، 2006.
102. محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط4، 2010.
103. محمد محمود الجوهري، عدلي محمود السمرى: المشكلات الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2010.
104. مروان عبد المجيد: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2000.
105. مصطفى محمود أبو بكر: الموارد البشرية (مدخل تحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2008.
106. مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط3، 2005.
107. معن خليل العمر: علم المشكلات الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 1998.
108. مكي مصطفى : البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، دط، 2013.
109. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
110. ناجح رشيد قادري، محمد عبد السلام البواليز: مناهج البحث الاجتماعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2004.

## قائمة المراجع

111. نادية حسن أبو سكينه، منال عبد الرحمان خضر: العلاقات والمشكلات الأسرية، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان (الأردن)، ط1، 2011.
112. ناصر دادى عدوان : إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي (دراسة نظرية وتطبيقية )، دار المحمدية، الجزائر، دط، دس.
113. ناصر قاسمي: سوسولوجيا المنظمات (دراسات نظرية وإمبيريقية)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2014.
114. نداء محمد الصوص : السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2008.
115. نوري منير : تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، دس، 2010.
116. نويل تايمز، ترجمة غريب محمد سيد أحمد: علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية (مصر)، دط، 2006.
117. وائل عبد الرحمن التل، عيسى محمد فحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحاد للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط2، 2007.
118. يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دط، 2006.

## II. المذكرات الجامعية:

119. بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية الخاصة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007.
120. بن منصور رفيقة : الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة باتنة، الجزائر.
121. سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري2، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، 2012-2013.

122. طلعت إبراهيم لطفي : تغيب العمال في المجال الصناعي، قسم الدراسات الاجتماعية، السعودية، 1984.
123. عبد الله بليط : التغيب الصناعي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2001-2002.
124. علي موسى حنان: الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.
125. عماد لعلاوي: مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس وعلم التربية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، دراسة ميدانية بمصالح الضرائب، قسنطينة (الجزائر)، 2012-2013.
126. فتيحة ونوغي: أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم الذاتي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس-سطيف-، 2014-2015.
127. كمال بوقرة: المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة قارورات الغاز وحدة باتنة- دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع -2007-2008.
128. هدى محمد السبيعي: المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلط، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية العلوم الاجتماعية، المملكة السعودية، 2010.
129. يزيد عباسي : مشكلات الشباب الاجتماعية في ضوء التغيرات الاجتماعية الراهنة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع والتنمية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015-2016.

III. المجالات:

130. أم يزن: تعريفات علم الاجتماع الصناعي وتسمياته وأهدافها.  
http://vb.Ckfu.org>attachements>7 إجتماع . pdf
131. عبد الباسط محمد حسن: علم اجتماع الصناعي.  
https://bazingafiles.s3.us-west-2.amazonaws.com.
132. مجلة العلوم الاجتماعية : ظاهرة الغياب في العمل الصناعي www.swmsa.net
133. مجلة العلوم الاجتماعية: مشكلات العامل داخل المصنع. www.swmsa.net,
134. محمود ملحم: التغيب عن العمل وآثاره على الإنتاجية. www.alanba.com

IV. القواميس والمعاجم

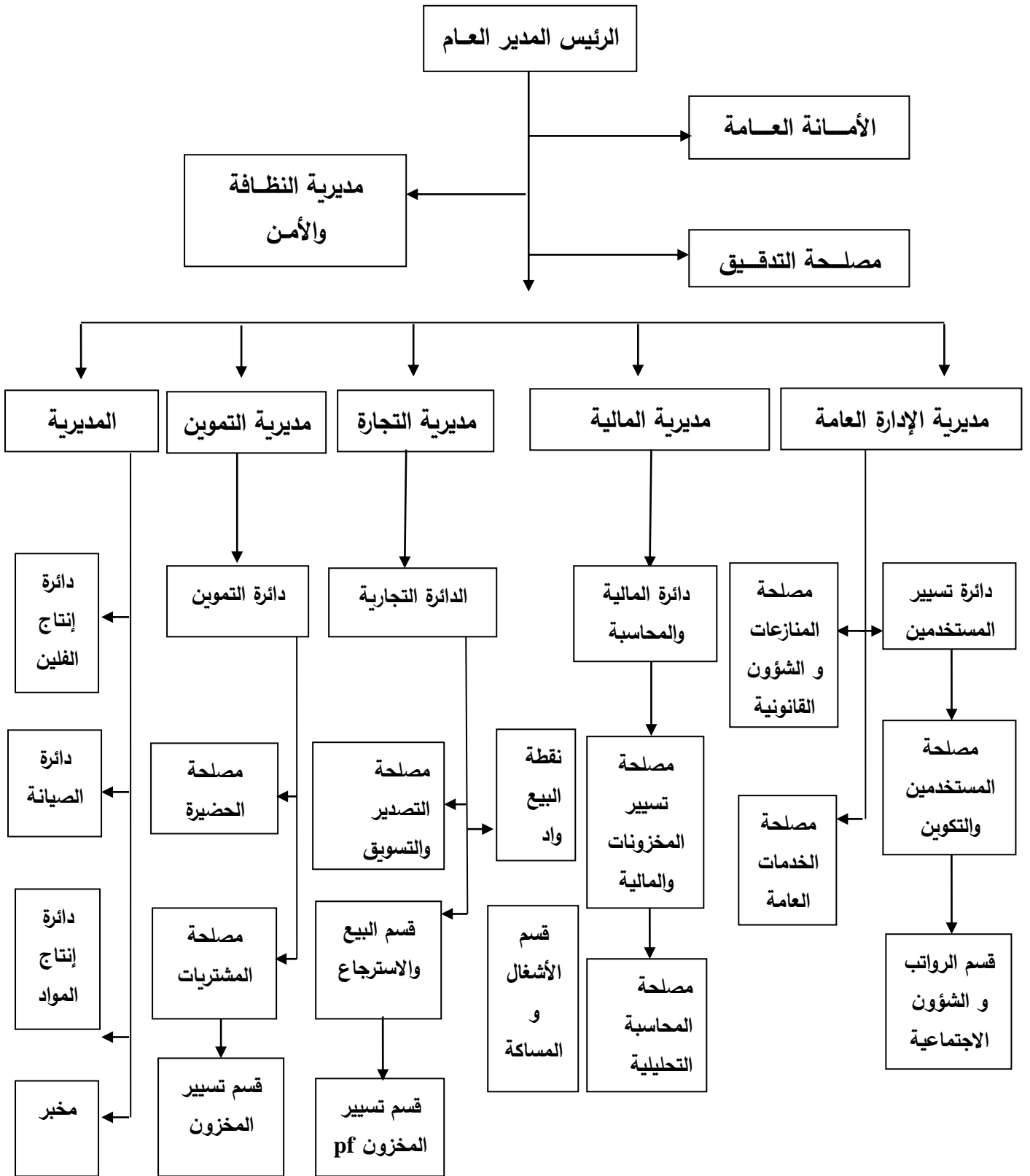
135. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (إنجليزي، فرنسي، عربي)، مكتبة لبنان، بيروت، دط، دس.
136. بشير عباس العلاق: المعجم الشامل للمصطلحات، الدار الجامعية، لبنان، ط1، دس.
137. حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين (عربي، إنجليزي)، مكتبة لبنان، بيروت، ط1، 1997.
138. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر)، دط، 2006.
139. محمد عبد الرحمن وآخرون : المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي (عربي- إنجليزي - فرنسي)، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، 2013.
140. محمود إسلام الفار: معجم علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة (مصر)، ط1، 1987.
141. ناصر قاسيمي : دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2011.

142. <https://www.almstba.com/t207674.html>.
143. <https://ar.wikipedia.org/wiki>.
144. <https://hrdiscussion.com>
145. <https://hrdiscussion.com/hr9737.html>.
146. <https://HRDISCUSSION.com/downloadfile/18512/1/1513944143>.
147. <https://theconsultant1.com>
- 148.





الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكاتمية للفلين كما يوضحه الشكل التالي:



المصدر: الوثائق الداخلية لمؤسسة جيجل الكاتمية للفلين

جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم الاجتماع



استمارة بحث بعنوان

## المشكلات الإجتماعية وعلاقتها بتغيب العمال

دراسة ميدانية بمؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة -جيجل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة:

بلغول أمينة

إعداد الطالبتين:

حمود صليحة

بوشوشو نسمة

نرجو منكم الإجابة على الأسئلة الواردة في الإستمارة بوضع العلامة (X) أمام الخيار المناسب، مع العلم أننا نتعهد ببقاء المعلومات المحصل عليها سرية، وان لا يتعداستخدامها إلا لأغراض البحث العلمي .

السنة الجامعية: 2018-2019

## المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:  ذكر  أنثى

2- السن:

أقل من 20 سنة

من 20 إلى أقل من 30 سنة

من 30 إلى أقل من 40 سنة

من 40 إلى أقل من 50 سنة

من 50 إلى 60 سنة

3- الحالة العائلية:

أعزب(ة)

متزوج(ة)

مطلق(ة)

أرمل(ة)

4- المستوى التعليمي:

لا يقرأ ولا يكتب

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

خريج معهد

تكوين مهني

5- ماهي مدة عملك في المؤسسة؟

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة

من 15 إلى أقل من 20 سنة

من 20 إلى أقل من 25 سنة

من 25 إلى أقل من 30 سنة

من 30 سنة فما فوق

6- كم يبعد مكان إقامتك عن المؤسسة؟

أقل من 5 كلم

من 5 إلى 15 كلم

من 15 إلى 25 كلم

أكثر من 25 كلم

7- ماهي وسيلة التنقل التي تستعملها للذهاب إلى العمل؟

المشي

سيارة خاصة

حافلة عمومية

نقل المؤسسة

8- كم يبلغ راتبك الشهري؟

من 15000 إلى أقل من 25000

من 25000 إلى أقل من 35000

من 35000 إلى أقل من 45000

9- الوظيفة:

عمال تنفيذ

عمال تحكم

إطارات

المحور الثاني: المشكلات المادية وغياب العامل عن عمله

10- هل سبق وأن تغيبت عن العمل؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم يرجع ذلك إلى:

صحية

ارتباطات عائلية

بيئة العمل

أخرى تذكر.....

11- هل أنت راض على سلم الأجور؟

نعم  لا

في حالة الإجابة ب "لا" لماذا؟

الجهد المبذول أكبر من الأجر

نوعية العمل تتطلب أجراً أكبر

غلاء المعيشة يتطلب أجر أكبر

أخرى تذكر.....

12- هل يلبي راتبك الشهري احتياجاتك الأساسية؟

نعم  لا  إلى ما

13- هل سبق وأن تلقيت مكافآت ومنح خارجة عن راتبك الشهري؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم ما طبيعة هذه المكافآت؟

مادية  معنوية

14- في حالة حصول المؤسسة على أرباح هل تقدم للعمال مكافآت مادية؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" يقوم العمال ب:

تقديم شكوى

الإضراب

التخريب

إتلاف المنتج

التغييب عن العمل

15- هل تتغييب بسبب وسائل النقل؟

نعم  لا

16- هل تتقاضى تعويضا ماديا عن مصاريف التنقل إلى العمل؟

نعم  لا

17- ماهي معايير الترقية في مؤسستكم؟

حسب الأقدمية

حسب درجة الولاء للمسؤولين

الإجتهد والإنضباط في العمل

حسب القوانين المسيرة

أخرى تذكر.....

المحور الثالث: المشكلات الأسرية للعامل وإخلاله بمهام عمله

18- هل تعاني من مشاكل داخل أسرتك؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه المشاكل؟

ضيق السكن العائلي

عمل الزوجة

أعباء الأسرة

الخلافات الأسرية



أخرى تذكر.....

19- هل ترى بأن كثرة الإلتزامات الأسرية تؤثر على عملك بالمؤسسة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم تتمثل هذه الإلتزامات في:

حضانة الأولاد

مرض أحد أفراد الأسرة

تدريس الأطفال

أخرى تذكر.....

20- هل تتعرض للعقوبة في حالة تغيبك عن العمل نتيجة لظرف عائلي؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم تتمثل العقوبة في:

الإنذار الرسمي

الخصم من الأجر

الفصل المؤقت من العمل

الزيادة في ساعات العمل

أخرى اذكرها.....

21- في حالة مواجهتك لخلافات أسرية هل تتلقى المساعدة داخل مكان عملك؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم تكون المساعدة من قبل:

المسؤول المباشر

الأصدقاء المقربين في العمل

جماعة العمل

أخرى أذكرها.....

22- هل تؤثر المهام الأسرية للمرأة العاملة على القيام بعملها ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم تؤثر عليها ب:

التعب والإرهاق

قلة التركيز

القلق والتوتر

نقص في الأداء

التغيب عن العمل

أخرى أذكرها.....

23- في نظرك عدم التوفيق بين الإلتزامات العائلية والإلتزامات المهنية للمرأة العاملة تدفع بها إلى التغيب

عن العمل؟

نعم  لا

المحور الرابع: المشكلات المهنية وغياب العامل عن عمله

24- هل ترى أن ظروف العمل داخل المؤسسة ملائمة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بـ "لا" ماهو السبب في ذلك؟

كثرة الرطوبة

كثرة الضوضاء

كثرة الحرارة

ضعف الإضاءة

النزاعات والتوترات

25- هل سبق لك وأن تغييت هروبا من هذه الظروف؟

نعم

26- هل أنت راض عن وضعيتك المهنية داخل هذه المؤسسة؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ "لا" يعود ذلك إلى:

علاقتك مع مشرفك سيئة

عدم إشراكك في اتخاذ القرار

اللاعادل واللامساواة بين العمال

أخرى أذكرها.....

27- هل هناك مساواة في توزيع مكافآت بينك وبين زملائك؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ "لا" ماهي تأثيرات ذلك عليك:

القلق والتوتر

عدم التركيز في العمل

الدخول في صراع

عدم الانضباط في العمل

28- كيف هي علاقاتك بزملائك في العمل؟

جيدة

حسنة

سيئة

عادية

29- كيف هي علاقاتك برؤسائك في العمل؟

جيدة

حسنة

سيئة

رسمية

30- هل ترى بأن المهام الموكلة إليك تتجاوز الإطار القانوني المسموح به أو تتعداه؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم تتمثل هذه المهام في:

زيادة ساعات العمل

زيادة أعباء العمل

اللامساواة في تطبيق القوانين

31- هل تسعى المؤسسة إلى توفير بيئة عمل سليمة تقاديا للغياب المتكرر؟

نعم  لا

32- هل تضايقت روائح المواد الكيميائية الموجودة في المؤسسة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم تتصرف مع هذه الحالة ب:

رفع شكوى للإدارة

رفع شكوى للنقابة

التذمر والشكوى

الإضراب

إفتعال المشاكل

تعطيل العمل لدى الزملاء

33- هل سبق وأن تعرضت لحادث أثناء تأديتك لمهامك داخل هذه المؤسسة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم تتمثل هذه الحوادث في:

جروح

حروق

كسور

أخرى أذكرها.....

34- ماهي الإجراءات التي تتخذها المؤسسة مع هذا النوع من الحوادث؟

تتكفل بالعلاج

تعويض مادي

لا تعوض

35- هل تملك المؤسسة وسائل الأمن الصناعي؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الوسائل؟

القفازات

الخوذة

النظارات

ألبسة وقائية

أحذية السلامة

36- حسب رأيك ماهي أهم الأسباب من داخل المؤسسة والتي تؤثر على تغيب العمال؟

.....

