

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

العلاقات الاجتماعية و انعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية

الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس – بئر العاتر (ولاية تبسة)

**Social relations and their implications on functional performance in
Algerian economic institutions a field study at Somifos company
- Bir El Ater (wilaya of Tebessa)**

شرقي نصرالدين^{1*}، حرايرية عتيقة²

¹ جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعدالله، (الجزائر)، مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجنت

nacereddine.chergui@univ-alger2.dz

² جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعدالله، (الجزائر)، dr.atikaheiraia@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/03/01

تاريخ القبول: 2023/02/01

تاريخ ارسال المقال: 2022/12/15

* المؤلف المرسل

الملخص:

تعتبر العلاقات الاجتماعية من بين أهم المواضيع التي لفتت إلتباه و اهتمام العديد من الباحثين خاصة السوسيولوجيين منهم، و هذا لما لها من انعكاسات على النظم و البناءات الاجتماعية، و من خلال هذا تطرقنا لدراسة هذا الموضوع تحت عنوان "العلاقات الاجتماعية و انعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس-بئرالعائر(ولاية تبسة)"، بحيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لنقل كافة الوقائع كما هي على أرض الميدان و التي تثيري بحثنا بالمادة العلمية، كما اعتمدنا على تقنية المقابلة في استجواب المبحوثين، و ذلك إنطلاقا من العينة القصدية و التي تمثلت في العاملين بإدارة الشركة، و لهذا سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية التعرف على واقع العلاقات الاجتماعية بالشركة سالفه الذكر، و كذلك مدى إنعكاساتها و تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

الكلمات المفتاحية: التنظيم؛ الأداء الوظيفي؛ العلاقات؛ الإنسانية؛ العلاقات الإنسانية؛ الحوافز.

Abstract :

Social relations are among the most important topics that have attracted the attention of many researchers, especially sociologists, and this is because of its implications on social systems and structures, and through this we studied this topic under the title "social relations and their implications on the functional performance of Algerian economic institutions a field study at Somifos Bir El-Ater (wilaya of Tebessa)," so that this study relied on the descriptive method to convey all the facts as they are on the field, which enriches our research with scientific material, and we also relied on the interview technique in interviewing the respondents, based on the intended sample, which was represented by the employees of the company's management, and for this we will try through this research to identify the reality of social relations in this institution, and the extent of their repercussions and impact on the functional performance of employees.

Keywords: organization; functional performance; relations; humanity; human relations; incentives.

مقدمة:

إهتمت العلوم الاجتماعية بمختلف القضايا و الظواهر التي تسود المجتمعات بمختلف ثقافتهم و انتماءاتهم ونشاطاتهم، حيث تبين هذا الاهتمام من خلال مختلف الدراسات و الأبحاث التي تسعى دائما لفهم و تحليل مختلف هذه الظواهر و كذلك العوامل المتداخلة في ظهورها، بحيث أنه لم تنقيد العلوم الاجتماعية بدراسة جانب محدد من المجتمعات بل توصلت لدراسة أفراد المجتمع من خلال مختلف المنظّمات التي تجمعهم و تشكل من خلالها فئة اجتماعية معينة، و إنطلاقا من دعائم و ركائز هذه العلوم سنحاول التطرق إلى أحد المواضيع التي نرى أن لها أهمية

بالغة من الجانب العلمي من حيث محاولة الإثراء المعرفي للمجال السوسيولوجي، بحيث سنتطرق إلى هذا الموضوع تحت عنوان "العلاقات الاجتماعية و انعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئرالعائر (ولاية تبسة)"، كما أنه ستنتم هذه الدراسة في ضوء المنهج الوصفي لنقل البيانات و المعلومات و وصفها كما هي على أرض الواقع، كما يركز على وصف دقيق و تفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، و قد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة⁽¹⁾، بالإضافة إلى اعتمادنا على تقنية المقابلة بحيث يطرح الباحث من خلالها أسئلة على هذا الشخص ويسجل أجاباته وفقا للتصور الذي يتوصل إليه مسبقاً، كما تعتبر أنها محادثة بين شخصين يبدأها القائم بالمقابلة لغرض الحصول على معلومات مناسبة لبحثه⁽²⁾، و ذلك انطلاقاً من العينة القصدية و المتمثلة في العاملين بالقطاع الإداري بالمؤسسة سالفه الذكر، و تبعاً لما ذكر يندرج السؤال الرئيسي و المتمثل في : في ما تتمثل انعكاسات العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية؟

و منه تندرج الأسئلة الفرعية التالية:

- في ما تتمثل انعكاسات العلاقات الاجتماعية الرسمية على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟.
- في ما تتمثل انعكاسات العلاقات الاجتماعية غير الرسمية على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟.

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية

المطلب الأول: التنظيم

إن مصطلح التنظيم في اللغة العربية له مدلولان: يتمثل أحدهما (التنظيم) أنه اسم مشتق من المصدر نظم Organizing، ويعني ذلك الهيكل الذي يضم مجموعة الأفراد بينهم علاقات معينة ويسعون لتحقيق هدف مشترك، أما المدلول الثاني فينظر إلى التنظيم على أنه عملية أو وظيفة أو عمل يقوم به المدير من أجل تجميع أوجه النشاط اللازمة لتحقيق الأهداف، وحينما نتناول التنظيم كوظيفة من وظائف الإدارة، فإننا نعني عملية التنظيم، أي وضع نظام للعلاقات منسق إدارياً لتحقيق هذا الهدف.⁽³⁾

المطلب الثاني: العلاقات Relation

يوجد في أي منظمة نوعان من العلاقات:

- العلاقات الرسمية: وهي التي تنشأ بطريقة رسمية ومحددة من خلال الكتيبات التنظيمية، والخرائط، وتوصيف الوظائف.
- العلاقات غير الرسمية: وهي التي تتم بين الأفراد داخل المنظمة وهي غير محددة بطريقة رسمية، فهي تنشأ نتيجة التفاعلات الاجتماعية بين العاملين والرؤساء.

المطلب الثالث: الإنسانية Humaines

هي عملية الأنسنة، بمعنى يضفي خصائص إنسانية ويجعل من الطبيعة مجانسة للطبيعة الإنسانية، أو أكثر إيجابية للحاجات الإنسانية. فالإنسانية تعني إتاحة الفرص أمام الفرد ليتصرف كإنسان ويخرج إمكانياته إلى الفعل، ويشبع حاجاته، والعلاقات الإنسانية تنطبق على طرفين يتمتعان بصفة الإنسانية.

المطلب الرابع: العلاقات الإنسانية

بالنسبة لمفهوم مصطلح العلاقات الإنسانية هناك اختلاف في تحديده بين الباحثين، حيث نجد تعريفات تركز على استمالة العاملين وترغيبهم في العمل، وهي تعريفات من مدخل القيادة الإدارية، كما أن هناك من التعريفات التي تركز على تحفيز العاملين إلى العمل بحماس ورغبة أكيدة وهي من مدخل التحفيز، ورغم الاختلافات في الداخل، إلا أنها جميعا مداخل تهدف إلى رفع معنويات العاملين ورفع كفاءتهم الإنتاجية.

كما تعرف العلاقات الإنسانية في معجم مصطلحات العلوم الإدارية بأنها: «العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين أصحاب العمل والعمال، كما تهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الإنتاج» وتعرف أيضا بأنها: «النتاج العام للموقف الاجتماعي الذي يوجد فيه الفرد، ذلك الموقف الذي ييسر نوعا من العلاقة بين الفرد وغيره من الأفراد ويتيح لكل واحد من أفراد المجموعة أن يعرف نفسه ويعرف غيره ويدرك العلاقة بينه وبين الآخرين، ويعمل على تحسين هذه العلاقة».

و يعرفها صالح الشبكشي بأنها «الوسيلة للوصول إلى جهود جماعية مثمرة ومشبعة، أو أنها الإدارة المنظور إليها من الجانب الإنساني، فهي تعمل على إيجاد التماسك بين هؤلاء الأفراد في مجال العمل بطريقة تضمن تحريك دوافعهم كفريق واحد في صورة تعاونية ومحقة لاشباعاتهم المادية والاجتماعية والنفسية في سبيل الوصول إلى الأهداف المشتركة بينهم وبين المنظمة التي يعملون بها» «فصالح الشبكشي يعتبر العلاقات الإنسانية وسيلة هامة لتحفيز العمال وتشجيعهم على التعاون والتقارب فيما بينهم عن طريق بذل الجهودات لتحقيق حاجاتهم المشتركة وتحقيق أهداف المؤسسة والعاملين فيها»⁽⁴⁾.

المطلب الخامس: الحوافز

الحوافز هي النظام الذي تتبعه الإدارة العليا والرؤساء بشكل عام في تقديم المكانات والتشجيع للعاملين بهدف تحفيزهم نحو تفعيل أداتهم والوصول إلى أقصى إنتاجية ممكنة كما تعد الحوافز مجموعة من العوامل والمؤثرات والأدوات والوسائل التي تدفع الفرد وتحفزه للإقبال على سلوك معين ، رغبة في الحصول على النتائج الإيجابية المترتبة على هذا السلوك . فالعامل يسعى لأداء عمله بكفاءة وفعالية للحصول على حافز مادي أو معنوي ، والحافز بدوره يترتب عليه إشباع حاجة نفسية أو اجتماعية ، وأن أنواع الحوافز متعددة منها الإيجابية مثل : الترقية وزيادة الأجور ، والمشاركة في اتخاذ القرارات . ومنها السلبية التي تعمل على تجنب التصرفات التي تتعارض مع التشريعات واللوائح السائدة تفاديا للعقوبة مثل الانذار والخصم من الراتب الشهري ، وحجب الترقية ، كما أن شعور العاملين بموضوعية نظام الحوافز وارتباطها بمعدلات الأداء بعمق في نفوسهم الثقة والانتماء لعملهم ، ويشجع جهودهم المبدعة ويحد من سلوكياتهم السلبية ، ويشجعهم كذلك على تحمل المسؤولية.⁽⁵⁾

المطلب السادس: الأداء الوظيفي

يقوم العاملون بأي منظمة بأداء أعباء وواجبات ومسؤوليات وظيفية لتحقيق هدف أو أهداف محددة وفقاً لأساليب إجراءات عمل معروفة، وفي إطار أخلاقيات استقرت سياسات المنظمة عليها، و يحدد أداء هؤلاء العاملين مستوى الكفاءة العامة للمنظمة، وقدرتهم على القيام بالأنشطة والأعمال المخطط لها أو تحقيق الأهداف الموضوعة لها، و من ثم فإن أداء العاملين وتقييمه يعتبر من الموضوعات التي توليها الإدارة قدراً كبيراً من الاهتمام في كافة المنظمات.⁽⁶⁾

و من المفاهيم المرتبطة بالأداء مفهوم الإنتاجية الذي يشير إلى ما يتضمن كلا من الفاعلية و الكفاءة، و تشير الفاعلية إلى تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة على هذه الأهداف، أما الكفاءة فتشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات، حيث كلما كانت المخرجات أكثر من المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى، و الإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة و الفاعلية، فالعامل الجيد تكون إنتاجيته عالية، و يساهم أدائه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل⁽⁷⁾.

المبحث الثاني: مدرسة العلاقات الإنسانية

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مدرسة العلاقات الإنسانية

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية في الثلاثينيات من القرن العشرين، كرد فعل للنظريات الكلاسيكية التي سبقتها، و هي البيروقراطية، الإدارة العلمية و التقسيم الإداري، و التي افترضت أن الحوافز المادية هي كل ما يهم العاملين، ومن ثم أهملت العوامل الاجتماعية و الإنسانية، و هذا النوع من الفكر الإداري -- التقليدي - ساد خلال مرحلة من مراحل تطور علاقات العمل، كان يسيطر عليها الفكر التنظيمي العلمي الذي يهتم بترشيد الأساليب والطرق والهيكلة التنظيمي أكثر مما يهتم بالعنصر البشري.

و العلاقات الإنسانية هي نوع من علاقات العمل الذي يهتم بالجوانب الإنسانية و الاجتماعية في المنظمة، و هي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية و معنوية، باعتباره إنساناً وحادثاً و انفعالياً أكثر منه رشيداً ومنطقياً.⁽⁸⁾

المطلب الثاني: أسس ومبادئ العلاقات الإنسانية

هناك مجموعة من الأسس الضرورية حتى تتكون علاقات إنسانية سليمة بين المدير ومروؤوسيه وبين عناصر العملية التعليمية والإدارية بالمدرسة، وتناول العديد من الباحثين هذه الأسس، وفيما يلي نوجز أهم الأسس التي يجب مراعاتها القيام علاقات إنسانية سليمة:

- إن العلاقات الإنسانية هي محصلة استخدام الإداري لخبرته وتقديره الصحيح للأمور وتطبيقه للمبادئ العامة للعلوم الإنسانية مثل علم النفس وعلم الاجتماع وغيرها من هذه العلوم السلوكية.
- المشاركة الحقيقية للعاملين في اتخاذ القرارات في معظم الأحوال ضرورة للكفاية الإنتاجية والإشباع الإنساني، فالعاملون عندما تتاح لهم الفرصة للاشتراك بآرائهم في النواحي المتعلقة بأعمالهم تجعلهم أكثر سعادة ، وأكثر حماساً وتفانياً في العمل.

- الأهمية القصوى للاتصال في المنظمة والسعي لإزالة أية عوائق تعرقل الاتصال وتبادل البيانات داخل المنظمة، وتعرقل تحقيق أهدافه.

- التعاون، وروح الفريق، عنصران أساسيان ويتحققان معا، وكل منهما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

- تتعدد دوافع العاملين وتتنوع، مما يؤكد أهمية استخدام الفن في ممارسة العلاقات الإنسانية.

- إرضاء الأفراد وارتياحهم لأعمالهم لا يتوقف على الجانب الاقتصادي وحده ولكنه يتوقف على الشعور بالتقدير والانتماء والمشاركة.

- إن العلاقات الإنسانية يتم تنميتها لدى العاملين بالتعليم والتدريب.

كما حددت ماري فوليت مبادئ العلاقات الإنسانية في التنظيمات الإدارية التربوية فيما يلي:

- الإيمان بقيمة الفرد: وهذا يعني أن يؤمن الرئيس أو المدير بأن لكل فرد شخصية فريدة يجب احترامها، وأن الفرد العادي قادر إذا أُتيحت له الفرصة أن يفكر تفكيراً موضوعياً عن الاعتبارات الشخصية إلى حد كبير، وأنه قادر أن يصل إلى قرارات رشيدة قائمة على أسس علمية سليمة فيما يعترضه من مواقف أو يبرز أمامه من مشكلات.

- المشاركة والتعاون: وينبع هذا من الإيمان بأن العمل الجماعي أجدى وأكثر قيمة من العمل الفردي، وحين يتاح الجو المناسب لجماعة ما الأمور أو تبادل الرأي فيه، فإن قدرة هذه الجماعة على فهم الموضوع وتحديد أبعاده وملاساته واتخاذ قرار بشأنه تكون أفضل مما لو ترك الأمر للاجتهادات الفردية، مهما بلغ هذا الفرد من تفوق، ومهما اكتسب من خبرات.

- العدل في المعاملة: و يعني هذا أن يعامل المدير أو المسؤول أفراد التنظيم معاملة تتسم بالمساواة والعدل، بعيدة عن التحيز والمحاباة، وذلك في إطار قدرات الأفراد وإمكاناتهم ومواهبهم، وإيمانا بمبدأ الفروق الفردية بين الأفراد، وتفاوتهم فيما يمتلكون من قدرات.

- التحديث والتطوير: فالتنظيم الإداري في حاجة مستمرة إلى النمو وإلى التعديل والتطوير..... واكتساب عادات سلوكية في مجال العلاقات الإنسانية تنمو بالخبرة والممارسة، وأن من أبرز سمات النظام الديمقراطي النمو والتقدم رغم العقبات، بل إن علاج العقبات والتغلب على الصعوبات هو في حد ذاته عامل من عوامل التقدم والنمو.

المطلب الثالث: أهداف العلاقات الإنسانية

للعلاقات الإنسانية العديد من الأهداف من أهمها أنها تسعى إلى تهيئة جو عمل مناسب للفرد العامل ليتمكن من تحقيق النتائج الإيجابية في مجال العمل وذلك أن العلاقات الإنسانية تنظر إلى الفرد باعتباره عنصر أسمى وأهم من عناصر الإنتاج المادية، ويمكن إيجاز أهم ما توفره العلاقات الإنسانية من أهداف في ما يلي:

- رفع الروح المعنوية بين أفراد الجماعة.

- رفع الوعي بين أفراد الجماعة وتبصيرهم بمشاكل المؤسسة و العمل جماعيا على حلها.

- تنمية الصلات الودية والتعاون الوثيق والثقة المتبادلة بين أفراد الجماعة.

- تنمية الصلات الودية والتعاون الوثيق والثقة المتبادلة بين أفراد الجماعة و زيادة الكفاءة الإنتاجية.

- تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية بالمؤسسة

- العمل على إيجاد الجو النفسي والاجتماعي المناسب داخل المنظمة.
- حل مشكلات أعضاء المؤسسة و الوصول إلى توافق بين الحرية و النظام.
- ويرى البعض أن للعلاقات الإنسانية أهدافا ثلاثة هي:
- تحقيق التعاون والمشاركة بين العاملين والإدارة من ناحية، وبين العاملين وأنفسهم من ناحية أخرى.
- تحفيز الأفراد على العمل وتحقيق أهداف المنظمة.
- إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية والوصول بهم إلى أفضل حالات الرضا والتكيف.

المطلب الرابع: أهمية العلاقات الإنسانية

- للعلاقات الإنسانية أهمية بالغة في مختلف التنظيمات حيث تظهر أهميتها من خلال ما يلي:
- كونها تركز على الاهتمام بالفرد وعلاقاته سواء في مجموعة أو مستقلا، عبر التنظيم الرسمي أو غير الرسمي لدفعه إلى العمل ورفع روحه المعنوية وتحقيق الرضا والانسجام والتوافق لتحقيق أهداف المؤسسة.
 - أن كفاية الإدارة وجودة الإنتاجية تبدأ بالتعرف على طبيعة العلاقات في جو العمل أولا.
 - أي قصور في العلاقات الإنسانية يؤدي إلى استياء العاملين واضطراب العمل وعدم تحقيق العدالة و بالتالي نقص الإنتاج.
 - أن العلاقات الإنسانية تؤدي إلى إحساس العاملين بقيمتهم و مشاركتهم في صنع القرار، و مساعدتهم في حل مشاكلهم و إختفاء الشائعات وانخفاض المنازعات العمالية ومقاومة أقل للتغيير.

المبحث الثالث: أساسيات الأداء الوظيفي و التحفيز

المطلب الأول: أهمية الأداء الوظيفي

تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود و تنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها ، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها ، و قد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي ، أو غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة . و الأداء هو المكون الرئيس للعملية ، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية و يحول المواد الخام الموارد إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها و قيمة جهد و عمل (إنتاجية) العنصر البشري ، وبذلك تحقق الربح ، و عليه فإن ثبات كافة الموارد و تفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية و أفضل قدرة و أقل كلفة و أكثر ربحا.

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية منظمة تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة ، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة و استقرارها و فعاليتها .. فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاءا حين يكون أداء العاملين متميزا . و من ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها . ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة أيضا.(9)

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يعبر الأداء عن محصلة التفاعل بين الدوافع والقرارات والبيئة المحيطة، ولذلك يعبر فإن العوامل المؤثرة على الأداء هي:

- العوامل السيكولوجية الأساسية: وتتمثل في الإدراك والاتجاهات والدوافع وكل هذه العوامل تساهم في تكوين شخصية الفرد.
- العوامل الاجتماعية: ويقصد بها تلك العوامل التي تحكم تفاعل المدير مع جو العمل الاجتماعي وعلاقاته بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.
- العوامل الحضارية: ويقصد بها مجموعة العوامل التي تتمثل في الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع ومدى تأثيرها على الأداء، وأيضا مجموعة القيم والتقاليد السائدة في المجتمع.
- قدرات ومهارات الفرد: ويقصد بها القدرات والمهارات التي يتمتع بها الفرد في اتخاذ القرارات وكذلك قدراته ومهاراته على الاتصال والمشاركة، و على ذلك فإن العوامل المؤثرة في القرار هي عوامل خاصة بالفرد نفسه سواء قدراته أو اتجاهاته أو دوافعه وعوامل خاصة بالموقف المحيط بالفرد.⁽¹⁰⁾

المطلب الثالث: أنواع الخوافز

الفرع الأول: حوافز مادية

تعتبر الحوافز المادية هي التي تقوم بإشباع حاجات الإنسان الأساسية فتشجع العاملين على بذل قصارى جهدهم في العمل، وتجنيد ما لديهم من قدرات، والارتفاع بمستوى كفاءاتهم ومن هذه الحوافز: الراتب، المكافآت التشجيعية والعلاوات، المشاركة في الأرباح، المكافآت على الاقتراحات الهادفة، السكن والمواصلات، ربط الأجر بالإنتاج، الضمان الصحي والاجتماعي.

الفرع الثاني: حوافز معنوية

إن حاجات الإنسان كثيرة وبالتالي تحتاج إلى مصادر إشباع متعددة فهناك بعض الحاجات يمكن أن تشبع مادياً والبعض الآخر يشبع معنوياً، إذا هناك حاجات لدى الإنسان لا يمكن إشباعها إلا بالحوافز المعنوية، و الحوافز المعنوية هي الحوافز التي تساعد الإنسان على تحسين حالته النفسية وإشباع حاجاته الاجتماعية، وتعمل على زيادة شعور الموظف بالرقى في عمله وزيادة ولائه للعمل و العاملين بما يحقق التعاون فيما بينهم، ومن أمثلة الحوافز المعنوية توجيه خطاب شكر أو اختيار العامل المجتهد كموظف مثالي في المنظمة... الخ، و الحوافز المعنوية لا تقل أهمية عن الحوافز المادية بل أن المادي منها لا يتحقق ما لم يقترن بحوافز معنوية، وتختلف أهمية الحوافز المعنوية وفقاً للظروف التي تمر بها المنظمة، لهذا فإن لها أن تختار ما بين الحوافز المعنوية ما يلاءم ظروفها، والحوافز المعنوية هي التي تشبع حاجة أو أكثر من الحاجات الاجتماعية أو الذاتية للفرد كالحاجة للتقدير أو تحقيق الذات أو الاحترام أو القبول الاجتماعي.⁽¹¹⁾

المطلب الرابع: أهمية الحوافز

تكمن أهمية الحوافز في أن العامل يلزمه أن يكون متحمساً لأداء العمل وراغباً فيه وهذا لا يتأتى إلا باستخدام الحوافز حيث أنها يمكن أن توقظ الحماس والدافعية والرغبة في العمل لدى العامل مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام وزيادة الإنتاجية كما أنها تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة وتدفع العاملين إلى العمل بكل ما يملكون من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة، و بوجه عام فإن أهمية الحوافز تكمن في الآتي:

- المساهمة في إشباع العاملين ورفع روحهم المعنوية.
- المساهمة في إعادة تنظيم منظومة احتياجات العاملين وتنسيق أولوياتها.
- المساهمة في التحكم في سلوك العاملين بما يضمن تحريك هذا السلوك وتعزيزه وتوجيهه وتعديله حسب المصلحة المشتركة بين المنظمة والعاملين.
- تنمية عادات وقيم سلوكية جديدة تسعى المنظمة إلى وجودها بين العاملين.
- المساهمة في تعزيز العاملين لأهداف المنظمة أو سياساتها ولقدراتهم وميولهم.
- تنمية الطاقات الإبداعية لدى العاملين بما يضمن ازدهار المنظمة وتطورها.
- المساهمة في تحقيق أي أعمال أو أنشطة تسعى المنظمة إلى إنجازها. (12)

المبحث الرابع: الجانب التطبيقي

المطلب الأول: مجالات الدراسة

تتمثل مجالات الدراسة في كل من المجال المكاني و الذي أشرنا له سابقاً و هو إحدى الشركات الجزائرية الاقتصادية و المتمثلة في شركة سوميفوس بئرالعائر و الكائن مقرها ب بلدية بئرالعائر التابعة إقليمياً لولاية تبسة و المتواجدة بالضبط في الشرق الجزائري مع الحدود التونسية، أما بخصوص المجال البشري فقد تمثل في الموظفين بإدارة الشركة بمختلف رتبهم و مهامهم، بحيث استغرق المجال الزمني للدراسة لما يقارب شهر و ذلك تمشياً مع ظروف المبحوثين خاصة من جانب الوقت المناسب للمقابلة

المطلب الثاني: البيانات

من خلال الدراسة التي تطرقنا إليها و في ظل التقيد بكافة الإجراءات و الضوابط العلمية و من خلال استجواب المبحوثين تحصلنا على مجموعة من البيانات التي نخدم بحثنا و المبيّنة من خلال الجدول التالي:

الجدول(01): بيانات متحصل عليها من خلال استجواب المبحوثين

الرقم	البيانات		الإجابة	
	نعم	لا		
واقع العلاقات الاجتماعية الرسمية و انعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الإقتصادية الجزائرية				
01	ماذا تعني لك العلاقات الرسمية بالمؤسسة؟			
02	هل علاقتك و مهامك واضحة مع رئيسك بالعمل؟		11	09

07	13	هل علاقتك و مهامك واضحة مع زملائك بالعمل؟	03
16	04	هل تتوقف معاملتك و علاقتك بالمؤسسة على العلاقات الرسمية؟ إذا كانت اجابتك ب نعم، لماذا؟	04
07	13	هل ترى أن للعلاقات الرسمية تأثير على الأداء؟ إذا كانت إجابتك نعم، لماذا؟	05
		ماذا تقترح لتأطير ممارسة العلاقات الرسمية جيدة؟	06
واقع العلاقات الاجتماعية غير الرسمية و انعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية			
		ماذا تعني لك العلاقات غير الرسمية بالمؤسسة؟	07
00	20	هل تتوفر مؤسستك على علاقات غير رسمية؟	08
07	13	هل تهتم بتكوين علاقات غير رسمية جيدة مع زملائك؟ إذا كانت اجابتك ب لا، لماذا؟	09
05	15	هل تؤثر العلاقات غير الرسمية على النظام الداخلي للمؤسسة؟ إذا كانت اجابتك ب نعم، كيف ذلك؟	10
04	16	هل ترى أن للعلاقات غير الرسمية تأثير على أداء العاملين ؟ إذا كانت اجابتك ب نعم، علل؟	11

المصدر: نصرالدين شرقي، حرايرية عتيقة

المطلب الثالث: تحليل البيانات

01- من خلال اجابات المبحوثين تبين أن العلاقات الرسمية بالمؤسسة هي:

- كل ما يتعلق بالالتزام بالنظام الداخلي و اللوائح التنظيمية بالمؤسسة.

- إحترام كافة القواعد القانونية التي تضبط العمل.

- العلاقات التي تتم في حدود ما هو مخطط من طرف المؤسسة ضمن برنامج رسمي يتمثل في النظام الداخلي و كافة القوانين التي تنظم نشاط المؤسسة.

02- صرح احدى عشرة (11) مبحوث أن علاقتهم و مهامهم واضحة مع رؤسائهم بالعمل، في حين صرح عكس بقية أفراد عينة الدراسة و البالغ عددهم تسعة (09) أفراد.

03- أجاب ثلاثة عشر (13) فرد من مجموع عينة الدراسة أن علاقتهم و مهامهم واضحة مع زملائهم بالعمل، بينما أجاب سبعة (07) مبحوثين أن علاقتهم و مهامهم واضحة مع رؤسائهم بالعمل.

04- من خلال الجدول تبين أن أربعة (04) مبحوثين فقط من مجموع عينة الدراسة أجابوا أن معاملاتهم و علاقاتهم بالمؤسسة تتوقف على العلاقات الرسمية، بينما أجاب بقية أفراد العينة المدروسة و البالغ عددهم ستة عشر (16) فرد أن معاملاتهم و علاقاتهم بالمؤسسة لا تتوقف على العلاقات الرسمية.

05- من خلال إجابات المبحوثين و انطلاقا من ثلاثة عشر (13) مبحوث من مجموع عينة الدراسة و الذين أجابوا أن للعلاقات الرسمية تأثير على أداء العاملين، بينما أجاب بقية أفراد عينة الدراسة و الذين لم يتجاوز عددهم سبعة (07) أفراد أنه ليس للعلاقات الرسمية تأثير على أداء العاملين.

بالنسبة إلى المبحوثين الذين أجابوا بـ نعم، تمثل تعليلهم في:

- العلاقات غير رسمية قد تؤثر إيجابيا على العاملين من خلال الإهتمام بهم و مساندتهم معنويا و هذا ما يحفزهم على رفع أدائهم.

- قد يكون تأثير العلاقات غير رسمية سلبا على العاملين و ذلك انطلاقا من إنتشار المحاباة و منح الحقوق لغير أهلها.

06- اقترح المبحوثين لتأطير ممارسة العلاقات الرسمية بالمؤسسة ما يلي:

- إعادة مراجعة النظام الداخلي للمؤسسة مع مشاركة كافة العاملين باقتراحاتهم.

- اعادة مراجعة و ضبط الإجراءات القانونية بخصوص الانتخابات النيابية.

- مراعاة الظروف الخاصة للعمال مثل الغيابات و التأخر و غير ذلك من السلوكات التي يمكن أن تصدر من العامل في ظروف إستثنائية.

07- من خلال اجابات المبحوثين تبين أن العلاقات غير الرسمية بالمؤسسة هي:

- كل ما يتمثل في العلاقا الإنسانية التي تنشأ بين العاملين في حدود إحترام النظام الداخلي للمؤسسة.

- العلاقات العمالية التي تخضع للروابط البناءات الاجتماعية بالمؤسسة.

- العلاقات التي تتأثر بالثقافة الاجتماعية داخل المؤسسة و خارج و التي يمكن أن تتعلق أيضا بعادات و تقاليد العاملين بالمؤسسة.

08- من خلال إجابة كافة أفراد عينة الدراسة و البالغ عددهم عشرين (20) فرد و الذين أجمعوا على أن شركة سوميفوس -بئرالعائر تتوفر على علاقات غير رسمية.

09- ثلاثة عشر مبحوث من مجموع عينة الدراسة يهتمون بتكوين علاقات غير رسمية جيّدة مع زملائهم، بينما أجاب سبعة (07) مبحوثين أنهم لا يهتمون بتكوين علاقات غير رسمية جيّدة مع زملائهم.

بالنسبة إلى المبحوثين الذين أجابوا بـ لا، تمثل تعليلهم في:

- العلاقات غير رسمية قد تفتح باب للعديد من العاملين من أجل المطالبة بإمتيازات و محاباة ليست من حقهم.

- العلاقات غير رسمية يمكنها أن تؤثر على تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة.

- تجنب العلاقات غير الرسمية لتجنب العديد من الشبهات المهنية.

10- أجاب خمسة عشر (15) مبحوث أن العلاقات غير الرسمية تؤثر على النظام الداخلي للمؤسسة، بينما الذين أجابوا عكس ذلك لم يتعدى عددهم خمسة (05) مبحوثين فقط.

بالنسبة إلى الذين أجابوا بـ نعم، كان تعليلهم:

- قد يكون لها إيجابي من خلال تقوية الثقة بين العاملين أين يمكن تطبيق و الحفاظ على النظام الداخلي للمؤسسة دون أي عراقيل.

- قد تكون لها تأثيرات سلبية مثل عدم تطبيق القوانين على بعض العاملين و تطبيقها على آخرين.

11- تبين من خلال إجابات المبحوثين و البالغ عددهم ستة عشر (16) فردا من مجموع عينة الدراسة أن للعلاقات غير الرسمية تأثير على أداء العاملين، و في المقابل أجاب أربعة (04) مبحوثين أن العلاقات غير الرسمية ليس لها تأثير على أداء العاملين.

- يكون لها إيجابي من خلال تشجيعهم و تحفيزهم على رفع الأداء.

- يكون لها تأثير سلبي عندما يشعر الموظف بعدم العدالة في المعاملة و هو ما يدفعه لمراجعة أداءه.

المطلب الرابع: إستخلاص النتائج

- العلاقات الرسمية كل ما يمارس في ظل الالتزام بالنظام الداخلي و اللوائح التنظيمية بالمؤسسة و ذلك من خلال برنامج رسمي.

- علاقة العاملين بشركة سوميفوس و مهامهم واضحة مع رؤسائهم بالعمل.

- علاقة العاملين بشركة سوميفوس و مهامهم واضحة مع زملائهم بالعمل.

- لا تتوقف معاملات و علاقات العاملين بشركة سوميفوس-بئرالعائر على العلاقات الرسمية.

- للعلاقات الرسمية تأثير على أداء العاملين بالمؤسسة.

- العلاقات غير الرسمية هي كافة العلاقات العمالية التي تخضع للروابط و البناءات الاجتماعية انطلاقا من ثقافات و حتى عادات و تقاليد العاملين في حدود إحترام النظام الداخلي للمؤسسة.

- تتوفر شركة سوميفوس - بئرالعائر على علاقات غير رسمية.

- يهتم العاملين بالشركة بتكوين علاقات غير رسمية جيدة مع زملائهم بالعمل.

- للعلاقات غير الرسمية إنعكاسات إيجابية على العاملين من خلال تفهم مواقفهم و ظروفهم و هذا ما قد يشجعهم على رفع أدائهم.

- تعتبر العلاقات غير الرسمية من بين الحوافز المعنوية التي تعمل على رفع الأداء.

- تعتبر العلاقات غير رسمية كسر لكافة الحواجز و العوائق التي قد يراها العديد من العاملين مثبط لأدائهم.

- تعمل العلاقات غير الرسمية على تقوية الروابط و تزرع الثقة في الكثير من الموظفين.

- للعلاقات غير رسمية انعكاسات سلبية على تطبيق النظام الداخلي للشركة و ذلك من خلال ما يمكن أن يتجسد - بواسكتها من محاباة و منح الحقوق لغير أهلها.

- تهدف العلاقات الرسمية لضبط كافة المعاملات و النشاطات بالشركة ضمن ما يحدده القانون الداخلي لها.

- من إيجابيات العلاقات الرسمية تحقيق الأهداف المسطرة للشركة دون أي تهاون أو تناس.

- بالرغم من إيجابيات العلاقات الرسمية إلا أنه لا يمكن تطبيقها وحدها في الكثير من الأحيان بل تتماشى مع العلاقات غير الرسمية و إلا ستكون لها انعكاسات سلبية على أداء الموظفين في الكثير من الأحيان.

خاتمة:

من خلال الدراسة التي تطرقنا إليها و التي كانت تحت عنوان العلاقات الاجتماعية و إنعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس -بئرالعائر، بحيث توصلنا إلى عدّة نتائج و وقائع بهذه الشركة، حيث توصلنا إلى نتائج تثبت أنه تتوفر الشركة على كافة أنواع العلاقات الاجتماعية و التي تعمل على تقوية و تعزيز الرابط الاجتماعي و الإنساني بين الموظفين في ما بينهم و من جهة أخرى بينهم و بين رؤسائهم، كما توصلنا أنه من الصعب جدا إن لم نقل من المستحيل ممارسة المهام بالشركة دون توفر علاقات غير رسمية، و كل هذا في ظل إحترام مبادئ و نظم الشركة التي تتجسد من خلال العلاقات الرسمية، بحيث يتكامل هذا النوعان في ما بينهما ليكون لهما صدى و إنعكاس إيجابي على الأداء الوظيفي للعاملين، كما أنه لا يمكن أن نجحد أن العلاقات غير رسمية لها عدّة جوانب سلبية تؤثر على تطبيق أو الإلتزام بالنظام الداخلي للمؤسسة، حيث أنه يمكن من خلال هذه العلاقات غير الرسمية أن تتجسد المحاباة و و عدم العدالة في العديد من الإجراءات الإدارية كالترقية و غير ذلك ما يستفيد منه الموظفين بالشركة، و بالرغم ما توصلنا إليه من نتائج و استخلاصات حول هذا الموضوع القيم إلّا أننا نوصي بالإهتمام به من خلال عدة دراسات و أبحاث يمكن أن يتم التوصل من خلالها إلى عدة نتائج تثري هذا الموضوع علميا.

قائمة المصادر و المراجع:

- بلقاسم سلاطينية، و آخرون، الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي، جامعة محمد خيضر بسكرة، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013.
- حامد سوادى عطية، دليل الباحثين في الإدارة و التنظيم، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1993.
- سعود بن محمد النمر، الإدارة العامة الأسس و الوظائف و الإتجاهات الحديثة، الشقري للنشر و التوزيع.
- عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين، اليازوري للنشر و التوزيع.
- عمر محمد درّة، العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، دار الرضوان للنشر و التوزيع، مصر، 2008.
- فاروق عبد فلي، و السيد محمد عبدالمجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة.
- فايز عبدالرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، 2010.
- مؤمن عبدالعزيز عبد الحميد، و محمد سيد بشير محمد، العدالة التنظيمية و فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، 2015.
- محمد عبيدات، و آخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية الجامعة الاردنية، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، الأردن، 1999.
- منال البارودي، الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و الرؤوسين، المجموعة العربية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2015.

الهوامش:

- ⁰¹ محمد عبيدات، و آخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية الجامعة الاردنية، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، الأردن، 1999، ص 46.
- ⁰² حامد سوادى عطية، دليل الباحثين في الإدارة و التنظيم، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1993، ص 73.
- ⁰³ سعود بن محمد النمر، الإدارة العامة الأسس و الوظائف و الإتجاهات الحديثة، الشقري للنشر و التوزيع، ص 161.
- ⁰⁴ بلقاسم سلاطينية، و آخرون، الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي، جامعة محمد خيضر بسكرة، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013، ص ص 73-74.
- ⁰⁵ فاروق عبد فليته، و السيد محمد عبدالمجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، ص 302.
- ⁰⁶ مؤمن عبدالعزيز عبدالحמיד، و محمد سيد بشير محمد، العدالة التنظيمية و فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع، 2015، ص 12.
- ⁰⁷ فايز عبدالرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، 2010، ص 78.
- ⁰⁸ سعود بن محمد النمر، المرجع السابق، ص 57.
- ⁰⁹ عبدالمجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين، البازوري للنشر و التوزيع، ص 261.
- ¹⁰ عمر محمد درة، العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، دار الرضوان للنشر و التوزيع، مصر، 2008، ص 131.
- ¹¹ منال البارودي، الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و الرؤوسين، المجموعة العربية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2015، ص 59.
- ¹² المرجع السابق، ص 58.