

جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -
شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

المضايقة التنظيمية و أثرها على الاستقرار التنظيمي
للمؤسسة

مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر في تخصص :علم اجتماع تنظيم وعمل

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ	شعباني عبد المالك
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد	جرو حميدة
مناقش	أستاذ	عصمان بوبكر

إشراف الأستاذ(ة):

-د/ جرو حميدة

إعداد الطالب (ة):

- بن محمد رميصاء

- بن الشارف سناء

السنة الجامعية 2023 / 2024

الإهداء

"و آخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين"

الحمد لله لا تطيب اللحظات إلا بذكره و شكره و لا تطيب الآخرة إلا بعفوه و لا تطيب الجنة الا برويته.

أهدي ثمرة جهدي ،تخرجي إلى من هو جزء من القلب و الفؤاد و إلى أجمل و أروع انسان الى قدوتي و خير مثال لي من أحمل اسمه بكل فخر و عزة و شرف لي "أبي العزيز" حفظه الله.

إلى الحبيبة الأولى و الصديقة الحنونة و لعينيها الساهرتين و التي كنت أراها فينزاح همي هي أمي و من سواها أمي .

و أتمنى من الله أن يرزقها الصحة والعافية و طول العمر.

و إلى الشموع التي تنير لي الطريق و الذين انتظروا هذه اللحظة كثيرا

ليفتخروا بي كما افتخرت بهم و بوجودهم "إخوتي و أخواتي".

إلى من كانوا السند و الدعم إلى من كان وجودهم سببا في تحقيق هذا النجاح

أهدي هذا العمل لمن يستحقون أعرق عبارات الشكر والتقدير إلى من كانت

محبّتهم وقوداً لرحلتي ، اهدي لكم ثمرة جهودي لأصدقائي تعبيراً عن مدى
إمتناني و اعتزازي بكم .

Graduation

شكر وعرفان

نشكر الله عز وجل الذي وفقنا وسدد خطانا لإنهاء هذا العمل

المتواضع

نشكر كل الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بالعلم والمعرفة طوال سنين

التعلم

ونخص بالذكر الأستاذة حميدة جرو التي كانت ولا تزال

المثل الأعلى خلقا، وعملا ونصيحة.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى اللجنة المناقشة التي قبلت مناقشة مذكرتنا.

نقول لهم جزاكم الله عنا كل خير

مقدمة

تعتبر المضايقة التنظيمية أحد السلوكيات التنظيمية غير المرغوبة في مكان العمل والتي تؤثر سلبا على الفرد أثناء أدائه عمله، والتي تشير إلى اتفاق مجموعة من الأفراد وتحالفهم ضد شخص واحد محاولة منهم إقصائه من العمل، وذلك بإتباع عدة أساليب غير أخلاقية المتمثلة في: النقد الدائم لعملهم، تعليقات ساخرة، نميمة، تهديدات لفظية وغيرها من المضايقات التنظيمية.

فالمضايقة لا تمس العامل فحسب بل تؤذي وتمس بالمنظمة التي يشغلها ذلك العامل مع ما يحمله من عواقب اجتماعية ونفسية واقتصادية وخيمة تنال الفرد بالدرجة الأولى، فهي تخرش نفسي لا يشعر به إلا صاحبه.

كما تحدث المضايقة في جل مؤسسات العمل وفي كل القطاعات باختلاف مجالاتها، وأن هناك أماكن في العمل تستقطب المضايقة أكثر من غيرها والذي يمكن إرجاعه لطبيعة العمل التنظيمية، فالقطاع العام هو الصورة الأولى والواجهة الأساسية للمضايقة التنظيمية، باعتبار أكثر الوظائف تحسسا بالمضايقة حسب ما أثبتته الأبحاث تكمن في مجال التربية والتعليم والصحة والخدمات.

وعلى الرغم من تواجد المضايقة التنظيمية داخل المؤسسة إلا أنه لا يمكن القول عن الاستقرار الوظيفي أنه منعدم، فهو يتواجد بكافة أبعاده وأنواعه وعناصره، مع إيمانهم القوي كونه لا جدوى من العمل دون وجود استقرار للموارد البشرية داخل المنظمات بطبيعة الحال، وأنه لا يمكن أن تحقق هذه المنظمات أهدافها ما لم تهتم بمواردها البشرية.

في حين أنّ رغم وجود المضايقات وقلة الاستقرار الوظيفي إلا أنّ العمال راضين عن وظائفهم ويحققون الالتزام الوظيفي في المنظمة حتى ولو تواجد عدم الاستقرار.

من خلال ما سبق عرضه ولأهمية الموضوع؛ فإنّ البحث بهدف دراسة أثر المضايقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي فقد شملت دراستنا لهذا الموضوع ستة فصول، تضمن الفصل الأول المقاربة المنهجية للدراسة النظرية، جاء ضمنها تحديد وصياغة الإشكالية،

أهمية الموضوع، وأسباب اختياره، وأهداف الدراسة وفرضياتها، فيما جاء الفصل الثاني الذي تم الكشف فيه عن كل ما يتعلق بالمتغير المستقل الأول "المضايقية التنظيمية" وذلك عن طريق إسهاب مفاهيمي ومقاربة نظرية للمتغير، مروراً بمحددات بناء المضايقية التنظيمية.

أما المتغير الثاني "الاستقرار الوظيفي" فقد حاولت الدراسة في خضم معطيات الفصل الثالث ضبط الفصل بمعالجة الاستقرار الوظيفي في سياقه المفاهيمي وإطاره النظري، فمحددات الاستقرار.

أما التوجهات المعلمية للفصل الرابع، فكانت بمثابة محاولة للمقاربة التنظيرية، التي ترمي إلى ربط المتغيرين انطلاقاً من الفرضيات البحثية المطروحة في الفصل المنهجي، التي عدت كترسيمية لإرساء الفصول، فانطوى بذلك إطار المقاربة المنهجية الميدانية على تحديد مجالات الدراسة في سياقاتها "المكانية، الزمانية، البشرية" هذه الأخيرة قننت دلالة مخصوصة، في خضم المنهج الوصفي، أدوات جمع البيانات، التي تمثلت في الاستمارة، والوثائق والمستندات التنظيمية، أما الركن الركين فكان في التحليل وفيه يتم التعمق وتقوية الرؤية الهيكلية الشاملة لموضوع البحث، وأنهينا الدراسة البحثية بقراءة سوسيولوجية للنتائج العامة للبحث.

الفصل المنهجي

تمهيد

للبحوث أهمية كبيرة عند الباحثين، فهي تمكنهم للوصول إلى نتائج حول تساؤلاتهم المطروحة، لذا نجد الإطار النظري البداية التمهيديّة والخطوة الأولى في البحث الاجتماعي، ففيه يوضح الباحث ويعالج كلّ القضايا المطروحة والتي سيتناولها في بحثه، ونحن في دراستنا هذه سنتطرق إلى موضوع المضايقة التنظيمية وأثرها على الاستقرار التنظيمي للمؤسسة، كما سيتم تناول في هذا الفصل مجموعة من العناصر المتمثلة في: الإشكالية البحثية، كذلك الأسباب التي أدت لاختيار هذا الموضوع، الأهمية، الأهداف، وختاماً الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

أولاً: الإشكالية

يعد الاستقرار التنظيمي أحد أهم العناصر التي يجب توفرها في المنظمات التي توضح بثقة العاملين بقادتهم، وتبرز أنّ المضايقة التنظيمية أحد مظاهر السلوك السلبية، للفئة المسيسة من خلال السلطة التي تمارسها، لذلك يعطي قرارات فردية، وذلك بإيمان المسيس بوجهة نظره المستندة للعلاقات الشخصية، وبقاء تفعيلها إضافة إلى فرضها على من يقوم بها، دون الاهتمام لأرائهم أو الأبعاد السلبية التي تتركها هذه السلطة القهرية، ولغياب فعل المصادقية في العمل لدى الفئة الفاعلة.

ولعل ممارسات السلطة الفردية التي تعتمد على النظرة المادية للفاعل، وحصر قدراته وتضييقها في جزئيات العمل، وعدم المراعاة لأي مؤشر اجتماعي كان أم نفسي (التكافل بين أعضاء التنظيم)، والتي بدورها تترك أثراً سلبياً لدى الفاعلين بغياب تلك الممارسات التي تحكم بالعدل من قبل المسيسين ويقدمون أكثر من المطلوب، ومهما كان يظهر ذلك النقص الذي يؤثر داخل التنظيم.

ولأجل تحقيق تلك الأهداف الجماعية والأمان والاستقرار الاجتماعي التنظيمي، تكشف المضايقات عن غياب ما يسمى بالقيادات التحولية التي تؤثر تأثيراً كبيراً في الأتباع. وهذا ما يجعل سلوك العاملين في هذه المنظمة يتجه للتراخي وصمت الحماية النفسية.

ويعد غياب الذكاء الانفعالي في المؤسسة بين القادة والعاملين بها يعطي فشلاً في تحقيق عملية التواصل بين القادة والعمال، ما يعكس الاستياء من العمل في هذه المؤسسة والتشاؤم من مستقبل الوظيفة.

ومن هنا فقد تعددت المقاربات النظرية، والمدارس الفكرية، وتعددت البدائل المنهجية، والدراسات الميدانية، الأمر الذي حثنا في هذه الدراسة إلى محاولة تشخيص الواقع الفعلي لمتغير المضايقة التنظيمية وعلاقتها بمتغير الاستقرار في المؤسسة. وذلك من خلال طرح التساؤل العام التالي: ما أثر المضايقة التنظيمية على الاستقرار التنظيمي للمؤسسة؟

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أثر المضايقة التنظيمية على الالتزام الوظيفي؟
- ما أثر المضايقة التنظيمية على الرضا الوظيفي؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

تؤدي الفرضيات دورا هاما في توجيه البحث وإبعاده عن العموميات والتشتت، وهذا من خلال التركيز على قضايا محدودة يتضمنها ذلك التفسير المقترح للمشكلة التي وضعها، لذا تم طرح فرضية رئيسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية لهذه الدراسة، بهدف التحقق من الأسئلة التي طرحت في الإشكالية.

الفرضية الرئيسية:

تضعف المضايقة التنظيمية الاستقرار التنظيمي للمؤسسة

الفرضيات الفرعية:

- تضعف المضايقة التنظيمية من الالتزام الوظيفي
- تقلل المضايقة التنظيمية من الرضا الوظيفي

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

إنّ اختيار الطالب لموضوع الدراسة لا يأتي بمحض الصدفة، بل ينتج عن مجموعة دوافع وأسباب جعلته يعطي اهتمامه على موضوع معين. وممّا لا ريب فيه أنّ كل دراسة علمية لا تبنى اعتباطا، بل تخضع لأسباب عدّة موضوعية كانت أو ذاتية تشكل في مجملها حافزا أساسيا لتقصي هذا الموضوع. لذا وقع اختيارنا لهذا الموضوع على عدة أسباب هي:

1. أسباب موضوعية: ويمكن تلخيصا في الآتي:

- تعتبر المضايقة التنظيمية والاستقرار من المواضيع الهامة التي تستدعي البحث والدراسة.

- قابلية هذا الموضوع للدراسة منهجيا ومعرفيا، وذلك لإمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها.
- الدعوة إلى الاهتمام المتزايد بالاستقرار وتجنب المضايقات داخل المؤسسة، والاهتمام بالفعالية التنظيمية كإستراتيجية فعالة باعتبارها الباحث الرئيسي على الابتكار والإبداع داخل المؤسسة.
- محاولة الكشف عن ذلك الأثر الموجود بين المضايقة التنظيمية والاستقرار التنظيمي لتحقيق الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة.

2. أسباب ذاتية: وهي تتمثل في:

- الصلة الوثيقة بين هذا الموضوع والتخصص المدروس ألا وهو علم الاجتماع.
- البحث في حقيقة وجوهر هذا الموضوع هو الدافع الأساسي لاختيارنا له.
- التعرف عن قرب ولو قليلا على أثر مضايقة التنظيمية على الاستقرار داخل المؤسسة، لتفاديها مستقبلا في المسار المهني.

رابعاً: أهمية الدراسة

- يكتسب من أهمية التخصص المتمثل في علم الاجتماع، خاصة وأنّ الاستقرار التنظيمي له دور كبير في اكتشاف الأخطاء داخل المؤسسة وتعديلها.
- يتوقف نجاح تسيير أي مؤسسة تنظيمية من مختلف مستوياتها التنظيمية على مدى فاعلية أساليبها وطرق التي تحقق الاستقرار التنظيمي.
- فالاستقرار التنظيمي من أهم المواضيع التي تستدعي البحث في أي مؤسسة نظرا لما يلعب دوره في اكتشاف الأخطاء وتصحيحها من أجل تحقيق الغاية المرجوة.
- كما أنّه لولا المضايقات التي تحدث داخل المؤسسات لما اكتشفت الأخطاء ولما تحقق هذا الاستقرار التنظيمي المؤسساتي.

خامساً: أهداف الدراسة

من المتعارف عليه أنّ أي دراسة مهما كان مجالها، يجب أن يؤسس على أهداف معينة نسعى لتحقيقها، لذا من واجب أي طالب رسم مخطط عريض لدراسته بغية تحقيق أهداف بحثه، ومن بين الأهداف التي ترجو هذه الدراسة تحقيقها هي:

- الكشف عن المضايقات وعن الأخطاء التي تساعدنا في تصحيحها لتحقيق الاستقرار التنظيمي.

- التعرف على أهم المتطلبات التي تطلب الاستقرار التنظيمي.

- توظيف المادة العلمية والمنهجية المكتسبة خلال الفترة الدراسية طيلة السنوات الأربعة وتطبيقها ميدانيا.

- يجب توفير مجموعة من المعلومات التي يستفيد منها الباحث لتدعيم أبحاثهم العلمية والدراسات الأكاديمية.

- استغلال الفئة المهمة بتحسين الاستقرار والفعالية التنظيمية داخل المؤسسة لنتائج هذه الدراسة استغلالا ايجابيا مستقبلا.

سادسا: تحديد المفاهيم

المضايقة التنظيمية: تشير إلى أي فعل غير قانوني يمارسه المسؤولون في المؤسسة ضد العاملين، ويمكن أن تشمل التمييز، غياب العدالة، المضايقات الجنسية، الإهانات، التأخير في الراتب، تحميل المهام الزائدة دون تعويض مناسب، وغيرها من رذات الفعل الضارة.

الولاء التنظيمي: هو حالة نفسية تحدد علاقة العاملين بالتنظيم كما أنها تؤثر في قرار العامل بالبقاء في التنظيم من عدمه.¹

وهو أيضا شعور بالالتزام يدفع الأشخاص إلى القيام بأفعال معينة أو العمل على تحقيق هدف معين.²

فمن خلال ما سبق أنّ الولاء التنظيمي بمفهومه العام هو عبارة عن اعتقاد نفسي يكمن داخل النفس الإنسانية، ويتمثل في مجموعة من القيم والمعتقدات، ويعبر عنه بإبداء

¹ محمد حمزة أمين عبد الله، محددات الولاء التنظيمي وأثاره: دراسة تحليلية، المجلة العلمية لكلية الآداب، مجلد 11، عدد 4، جامعة بني سويف، 2022م، ص 8.

² محمد حمزة أمين عبد الله، المرجع نفسه، ص 8.

سلوكيات جيدة وإيجابية داخل التنظيم؛ مثل: التضحية بالمصالح الشخصية بغية الوصول للهدف المنشود مع بذل المزيد من المجهودات لأداء المهام كما ينبغي. أو خارج المنظمة مثل: الاعتزاز بالمنظمة والدفاع عنها خارجيا.

الثقة التنظيمية: هي "المعتقد الخاص بالشخص، أو المعتقد العام بين مجموعة من الأشخاص التي تجعل شخص أو مجموعة من الأشخاص الآخرين يبذلون قصارى جهدهم للتصرف تبعا لأي التزامات سواء بشكل صريح أو ضمني وهي الأمان الذي يجعلهم لا يسعون للاستفادة من الآخرين مهما كانت المفاوضات التي سبقت هذه الالتزامات".³

هي "عبارة عن مؤشر على توقعات الأفراد أو الجماعات بأنّ نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو المنظمات حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام".

بمعنى أن الثقة التنظيمية بمفهومها الخاص هي مجرد اعتقاد نفسي شخصي، وهي اعتماد شخص على شخص آخر تجمعهما ظروف وهدف واحد يسعون لتحقيقه.

التهميش: هو: "نتيجة لوضعية جغرافية وحالة مجتمعات تتميز بوجود عامل أو عوامل ضعف بشكل مقصود أو غير مقصود مما يؤكد باختصار أن المركزية تولد التهميش".⁴

الاستقرار الوظيفي: هو درجة الاطمئنان والراحة النفسية أو المعنوية التي تحدد من خلال شعور العامل بدوره وقيمه من خلال مهنة معينة.⁵

الاندماج في العمل: ويعرف بأنه: "حالة ذهنية إيجابية مرضية fulfilling مرتبطة بالعمل، والتي تتسم بالحيوية vigor والتفاني dedication والانهماك absorption . وتعرفه

³ شيماء حلمي شحاتة حامد، الثقة التنظيمية وانعكاساتها على السلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مستشفى حميات دمنهور، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد27، جزؤ2، 2021م، ص122.

⁴ ص37.

⁵ عبد الحميد مساعده، الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد16م، قطر، 1999م، ص136.

الباحثة إجرائياً بمجموع الدرجات التي يحصل عليها المعلم في أبعاد مقياس الاندماج في العمل.⁶

كما يمكن القول عن الاندماج في العمل بأنه: "إعراب شخص مفضل للقيام بمهام سلوكية تشجع على الارتباط بالعمل والآخرين، تساعد على الوجود الشخصي (البدني، المعرفي، العاطفي)، وتؤدي إلى النشاط وأداء كامل للدور.⁷

الرضا الوظيفي: هناك اختلافات متنوعة حول مفهوم الرضا الوظيفي، وتم إرجاع السبب في هذا إلى كونه يرتبط بمشاعر الفرد التي غالباً ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الفرد، كما يعبر عن اتجاهات العاملين نحو الوظيفة، وهو ما يعني أنّ الرضا الوظيفي: "ينعكس في نواحي مختلفة، من هذه النواحي المحتوى الوظيفي والذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء الوظيفي للأفراد".⁸

وهناك من يرى أنّ الرضا الوظيفي ما هو إلا محصلة توافق الفرد في محيط عمله الذي يكون في الغالب راجعاً إلى جملة من المتغيرات والعوامل والسمات الشخصية المتكاملة، وقد تحدد مفهوم الرضا الوظيفي من خلال ثلاث أبعاد تتمثل في:

البعد الأول: ويتمثل في مفهوم الرضا الوظيفي بوصفه استجابة شعورية لظروف العمل والبعد الثاني: يتمثل في مفهوم الرضا الوظيفي بوصفه استجابة شعورية تتحدد بتوقعات الأداء واستجاباتها لحاجات الفرد.

⁶ دينا أحمد حسن إسماعيل، النموذج البنائي للعلاقة بين القيادة الأصيلة المدركة ورأس المال النفسي والاندماج في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 15، العدد 7، جامعة طنطا، 2021م، ص 510.

⁷ عرفات صلاح شعبان، القلق الوظيفي وعلاقته بالاندماج في العمل لدى عينة من عمال المصنع، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 24، العدد 82، البحيرة، 2014م، ص 160.

⁸ مها يوسف عبد الرحيم علي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الأطفال من وجهة نظر المعلمات بدولة الكويت، مجلة دراسات في مجال الإرشاد النفسي والتربوي، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد 5، العدد 2، 2022م، ص 37.

والبعد الثالث: ويتمثل في مفهوم الرضا الوظيفي بوصفه استجابة لعوامل متعددة ومتركة تتمثل في عوامل كثيرة مثل: طبيعة العمل والراتب والإشراف، والتقدم الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء.⁹

الالتزام الوظيفي:

هو المناصرة والتأييد للجماعة من قبل الفرد في المنظمة، والمودة أو الصداقة المؤثرة في اتجاه تحقيق أهداف وقيم المنظمة وهو ناتج عن تفاعل عناصر ثلاث: التطابق، الاستغراق والإخلاص أو الوفاء.¹⁰

التحفيز:

ويعرف بأنه: "هو كافة الوسائل التشجيعية المادية والمعنوية التي تستخدمها المؤسسة لحث العاملين على بذل مجهودات أكبر في العمل وتحقيق نتائج أفضل".¹¹ وهو عبارة عن كل الدوافع التي تعطي للفرد نظرة ودفعة إيجابية ببذل مجهود لتحقيق هدف معين.

الأداء الوظيفي: يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة، وقد تعددت تعريفات الأداء فنذكر منها:

أنه: "الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال". وهو أيضا: "حصيلة الجهد الذي يبذله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين".

ويعرف أيضا بأنه: "يعبر عن الأثر الصافي لجهود الأفراد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

كذلك يعرف بأنه: "ينتج عن تفاعل عامل القدرة على أعظم القدرات للعمل ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستندم العلاقة بين القدرات والأداء الوظيفي والعكس صحيح فقد يتوافر

⁹ مها يوسف عبد الرحيم علي، المرجع السابق، ص37.

¹⁰ فراح العربي وبوتلجة عبد الناصر، العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الرابع، الجزائر، 2017م، ص157.

¹¹ أمينة كرسنة وجلال الدين بوعطيط، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد16، العدد1، 2021م، ص357.

لدى الفرد الدافع القوي للعمل ولكن بدون وجود قدرة على العمل لديه ستندعم العلاقة ما بين الدافع والأداء الوظيفي.

سابعاً: الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة حول موضوع المضايقة التنظيمية بالذات غير متوفرة بالكم الهائل كما في المواضيع الأخرى، لذلك استصعبنا تقديم هذه الدراسة في جميع جوانبها، لأنّ البيانات المهمة بهذه الدراسات ليس لها نفس الطبيعة العملية كون الباحثون يختلفون من حيث الاختصاص، وقبل عرضها يجب الإشارة ولو بنقطة إلى أهمية عرض الدراسات السابقة وموقع بحثنا منها، وتضمن مهمة الدراسات السابقة في كونها توفر للبحث مجموعة من العناصر التالية:

- الاستعانة بوقائع لتدعيم الجانب النظري.
- الاستفادة من كيفية استخدامها للمناهج وأدوات جمع البيانات لتجنب الأخطاء التي تقع فيها.
- الدراسات السابقة لها وظيفتين أساسيتين هي: وظيفة توجيهية من خلال المسار الذي اتبعته تلك البحوث، ووظيفة بنائية تحاول من خلالها تقريب بناء بحثنا بقدر الإمكان من البناء الذي اتبعته تلك الأبحاث وظيفية ربطها للمجالين النظري والميداني.

1. الدراسات السابقة المتعلقة بالمضايقة التنظيمية:

اختصت العديد من الدراسات والأبحاث بتناول متغير المضايقة التنظيمية بالبحث والدراسة، وذلك بهدف التعرف على علاقته بالمتغيرات التنظيمية الأخرى، والوقوف على أهم النتائج المتحصل عليها، ومنها:

أ. الطالبة: مرفت محمد السعيد مرسي

مذكرة بعنوان: أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيء والصمت التنظيمي".

مجلة دراسة نيل شهادة (2018م).

الجامعة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 14، العدد 2.

تساؤلات الدراسة:

أسئلة رئيسية:

هل توجد علاقة بين الإشراف السيئ والصمت التنظيمي؟ وهل يتوسط متغيرا المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف هذه العلاقة أم لا؟

أسئلة فرعية:

- هل توجد علاقة بين سلوكيات الإشراف السيئ ومستوى الدافعية للصمت التنظيمي أم لا؟
- هل توجد علاقة بين سلوكيات الإشراف السيئ ومستوى الشعور بالمضايقة التنظيمية أم لا؟
- هل توجد علاقة بين الشعور بالمضايقة التنظيمية ومستوى الدافعية للصمت التنظيمي أم لا؟

أهدافها: هدفت الدراسة فحص العلاقة بين كل من الإشراف السيئ والصمت التنظيمي، وهدفت إلى إثبات ما إذا كان كل من المتغيرين المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف يتوسطان هذه العلاقة أم لا. ضف إلى ذلك أنها اعتمدت في دراستها التطبيقية الميدانية على عينة تحتوي 75 رئيس و215 مرؤوس من العاملين، وذلك في شركة الدلتا لإنتاج الكهرباء، باستخدام استبيان تم تطبيق فيه جميع الأساليب الإحصائية الملائمة للدراسة.

مجتمع الدراسة والعينة: يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في شركة شرق دالتا لإنتاج الكهرباء والتي تختص بعدة أعمال منها:

- إنتاج الطاقة الكهربائية من محطات توليد الكهرباء الحرارية التابعة لها.
- إدارة وتشغيل وصيانة محطات توليد الكهرباء التابعة لها وتنفيذ عمليات الإحلال والتجديد اللازمة لهذه المحطات.

- بيع الطاقة الكهربائية من محطات التوليد التابعة لها إلى الشركة المصرية لنقل الكهرباء.

- تنفيذ المشروعات الخاصة بإنتاج الطاقة الكهربائية من المحطات الحرارية.

العينة تتمثل في جميع العاملين بالشركة محل الدراسة والبالغ عددهم 6982 مفردة.

أهم النتائج الدراسة: وتم التوصل في الأخير إلى:

- وجود علاقة ارتباط بين كل من الإشراف السيئ والصمت التنظيمي، كما كان

المتغيرين: المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف يتوسطان تلك العلاقة جزئياً.

ب. مذكرة بعنوان: المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة

دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، أطروحة

مكاملة لنيل شهادة الطور الثالث في علم اجتماع تنظيم وعمل.

الباحثة: دراسة (فاطمة الزهراء حروز) مذكرة بعنوان: المضايقة التنظيمية وعلاقتها

بصمت العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،

المؤسسة: بمؤسسة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة، 2022-2023

تساؤلات الدراسة: أسئلة رئيسية: ما علاقة المضايقة التنظيمية بصمت العاملين؟

أسئلة فرعية:

ما علاقة الممارسات الميكانيكية بصمت المولاة الاجتماعية لدى العاملين؟

ما علاقة التعصب الفكري بالصمت المعرفي الدفاعي لدى العاملين؟

ما علاقة غياب عدالة التفاعلات بصمت الإدعان لدى العاملين؟

أهدافها: وقد هدفت هذه الدراسة إلى أنّ تنظيمات العمل اليوم تتجه إلى الاهتمام بظواهر

السلوك التنظيمي غير اللائق، على اعتبار أنّ له أثر الواضح على مستوى التفاعلات

التنظيمية، الصحة النفسية وعلى مستوى الأداء التنظيمي الذي بدوره يؤثر على تحقيق

التنظيم لأهدافه، فأصبح الاهتمام بهاته السلوكيات من أجل تشخيص مكان هاته الظواهر.

النتائج: ومن ضمن هذه السلوكيات غير اللائقة المضايقة التنظيمية وصمت العاملين، فالأول صادر عن الفئة المسببة والثاني صادر عن الفئة الفاعلة، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

- أن المضايقة لا علاقة لها بصمت العاملين، بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف، أين تبني منهج دراسة الحالة كمنهج كفي له خصائصه التطبيقية في مجال الدراسات السوسيوتنظيمية، كما تم استخدام عدة أدوات بحثية.
- تكمن نقطة التشابه في المضايقة التي تحدث في المؤسسة والتي تؤثر على مستوى الأداء التنظيمي وتحقيق تنظيم الأهداف.

2. الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار التنظيمي للمؤسسة:

أ. الباحث: زبدي نادرة مذكرة بعنوان: "أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي" دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة، المؤسسة: بمؤسسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة محمد خيضر بسكرة، للعام الدراسي 2018م-2019م.

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير وتسيير المنظمات وتخصص تسيير الموارد البشرية من إعداد الطالبة زبدي نادرة.

الأهداف: وقد هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي من خلال خمسة أبعاد وهي (بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، نظام التعويضات والمكافآت) وتم تطبيق الدراسة في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة، واعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

النتائج: توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن عبء العمل له أثر مهدد على الاستقرار الوظيفي بينما كل من غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل ونظام التعويضات والمكافآت ليس لها أثر دال إحصائيا في ضغوط العمل.

- نقاط التداخل والتشابه مع دراستنا تكمن في التقارب بين الضغوط والمضايقات التي تحدث داخل المؤسسة والتي تنعكس على الاستقرار التنظيمي.

ب. الباحث: قنفي عادل مذكرة بعنوان: نمط القيادة الإدارية وعلاقته بالاستقرار الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بشركة بن ناصر للاستثمار بلدية مقرة ولاية المسيلة شهادة نيل: مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل، من إعداد الطالب: عادل قنفي.

المؤسسة: بشركة بن ناصر للاستثمار بلدية مقرة ولاية المسيلة، للعام الدراسي 2021-2022.

الأهداف: وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين أنماط القيادة الإدارية والاستقرار الوظيفي للعاملين بشركة بن ناصر للاستثمار.

النتائج: توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن النمط السائد في هذه الشركة هو نمط القيادة الديمقراطي، وأن هناك علاقة ارتباطية قوية جدا بين نمط القيادة الديمقراطي والاستقرار الوظيفي.
- أن هناك علاقة قوية جدا بين أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة الإجراءات، عدالة التوزيع و عدالة التعاملات) والاستقرار الوظيفي.
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى إلى البيانات الديموغرافية لأفراد الدراسة.

ت. التعليق العام على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة في عدة نقاط، تتمثل في:

- اتجاهها لقياس أثر متغير ما على الظاهرة المدروسة، وبمعنى آخر قياس أثر متغير ما مستقل على آخر تابع، وهي في ذلك تشترك مع العديد من الدراسات السابقة، ومنها على سبيل المثال نذكر:

- اتجاهها لقياس أثر الاستقرار التنظيمي لمتغير ما على العلاقة بين متغيرين، وهي في ذلك تشترك مع دراسات عدة منها:

- تناول أثر المضايقة التنظيمية على الاستقرار التنظيمي للمؤسسة، وهي في ذلك تشترك مع دراسات سابقة لها.

خلاصة:

تمكننا في هذا الفصل من تحديد المشكلة البحثية وضبط أبعاد موضوع الدراسة كي نستطيع من حصر تلك الظاهرة وإبراز الجوانب المراد دراستها، فكون الباحث بمثابة أنه باحث اجتماعي عليه أن لا ينسى ولا يستغني على عناصر هذا الفصل كلها، كونها العصب الرئيسي للبحث، ودائماً ما يلجأ إليها أثناء تعامله معها في جوانب عدة متفاوتة في أجزاء البحث، ضف إلى مجموعة من الأطر النظرية والفكرية التي قامت بمعالجة جل متغيرات الموضوع والتي ستفصل في الفصول اللاحقة بطريقة متسلسلة ومستفيضة، لتكون الدليل والشاهد الكيفي الأقوى لتدعيم خطواتنا أثناء تحديد معالم الدراسة.

الفصل الثاني: المضايقة التنظيمية في ضوء علم الاجتماع

تمهيد

أولاً: المضايقة التنظيمية بين الماهية والمفهوم

ثانياً: المقاربة النظرية للمضايقة التنظيمية

ثالثاً: المضايقة التنظيمية: الدرجات، المعايير، المراحل

رابعاً: أبعاد وأشكال المضايقة في البعد الاجتماعي

خامساً: محددات ممارسة المضايقة التنظيمية

خلاصة

تمهيد

تختلف السلوكيات من فرد لآخر، هذا ما يجعلها تؤثر سلبا على بيئة العمل، خاصة الفئة الإدارية العليا، والتي من شأنها نجد مصطلح المضايقة التنظيمية التي استقطبت فكر ورواد الدراسات السوسيوتنظيمية الحديثة كمظهر يعكس السلوك التنظيمي السلبي الذي يؤثر على الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة والمنظمة.

ففي هذا الفصل سيتم التطرق لهذا المفهوم والتركيز عليه من الناحية الاجتماعية خاصة، ما سيتم عرض كل أشكاله والطرق التي يتم عن طريقها.

أولاً: المضايقة التنظيمية بين الماهية والمفهوم

1. تعريف المضايقة التنظيمية :

أ. لغة:

يعدّ مفهوم المضايقة من أهم المفاهيم في العلوم الاجتماعية؛ لذلك نجده في اللغة العربية يعرف بأنه: "من تتمر: لـ يتتمر، فهو متتمر، نمره غضب وساء خلقه وصار النمر الغاضب، ويقال للرجل السيء الخلق، قد نمر وتتمر ونمر وجهه أي غيره وعبسه، أي تتكر وتملك ميزة الخبث".¹

أما في اللغة الأجنبية (الفرنسية) فيعرف المضايقة بأنها: سلوك عنيف ومتكرر من طرف طفل أو شاب موجه ضد طفل أو شاب".²

ب. اصطلاحاً:

تعدّ المضايقة التنظيمية أحد الظواهر المنتشرة لدى العاملين الواقعين تحت ظلال المشكلات النفسية والضغطات التي ترهقهم وتؤدي إلى عدم الرضا عن العمل والذات وتشوش الإحساس بالحياة وتولد عدة اضطرابات نفسية تعكس ذلك على الحياة الوظيفية المهنية للعامل داخل المؤسسة؛ لذلك يمكن أن نجل بالقول أنّ القصد بالمضايقة التنظيمية هو: "كافة أنواع الاتجاهات الحادة والعدائية التي يترتب عليها الكثير من النواتج السلبية، والتي قد يصل مداها إلى حدّ إيقاف ضحيتها عن العمل ومعاناته النفسية والبدنية".³

¹ مليكة حاكم، التتمر الاجتماعي "المفهوم والتأسيسات العلمية السوسولوجية الشارحة"، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 7، العدد 2، تلمسان، 2023م، ص 518.

² المرجع نفسه، ص 518.

³ تيسير الخوالد وسعود طلق الهاجري، الممارسات السلطوية لدى مديري المدارس المتوسطة بمنطقة الجھراء التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بدافعية المعلمين نحو عملهم، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، العدد 4، 2019م، ص 220.

لذلك يعكس هذا المفهوم الممارسات السلطوية القهرية، التي تركز على خضوع الأتباع، أي جبرا وقهرا للسلطة العليا، فالسلطة* تشكل دورا كبيرا في التأثير على العاملين، كما تعكس الممارسات القهرية التي تصدرها تلك الهيئات الإدارية العمالية المنفذة لخطط مدراء المنظمة.

فهذا المصطلح لم يجد تعريفا واحدا بل اختلف مدلوله ومفهومه من باحث لآخر فهناك من تناوله بنظرة إقناع وتأثيرا للآخرين، وهناك من رآه من زاوية الإلزام قهر.

بالإضافة إلى أنّ المضايقة التنظيمية تشير إلى كونها: "سلسلة من الإيذاء النفسية المتكررة والمتوجهة نحو أفراد معينة.¹ من خلال هذا المفهوم تكشف المضايقة التنظيمية عن عدم قدرة الفرد على فهم نفسه وفهمه للآخرين، كما تكشف عدم قدرته على تقدير مشاعرهم وتعامله مع غيره بمرونة.

وقد ذكر Gülel et al أنّ هناك العديد من المصطلحات تستخدم بشكل عام في الدراسات تترادف مصطلح المضايقة من بينها نجد: "التحرش، والإرهاب النفسي، وإرهاب المكتب، والإساءة العاطفية والإيذاء اللفظي، والعنف الأفقي، والترهيب، والمطاردة، والإساءة النفسية، والعدوان النفسي والسلوك العدائي في العمل، وإساءة معاملة الموظف، وسوء المعاملة

* السلطة: هي مظهر من مظاهر الحداثة، التي قد أبرز الفكر المابعد- حداثي لدى فوكو على الوجه المخصوص؛ بأنها تلك الحركة التي تحول القوى وتزيد من سطوتها وتقلب موازينها بفعل الصراعات والمواجهات التي لا تنقطع، وهي العضد الذي تجده تلك القوى عند بعضها بعضا، حيث تشكل تسلسلا أو على العكس تشكل تفاوتات وتناقضا بإزاحة بعضها عن بعض، وهي الإستراتيجيات التي تفعل فيها تلك القوى فعلها، والتي يتجسد مرماها العام ويتبلور في مؤسسات وأجهزة الدولة وصياغة قانون وأشكال الهيمنة الاجتماعية. ينظر: مشقق ابتسام، السلطة وحفريات العنف دراسة اركيولوجية في رهانات البيولوجية السياسية ومشروعية العنف رهانا، مجلة السياسة العالمية، المجلد 7، العدد 3، الجزائر، 2023م، ص 224.

¹ مرفت محمد السعيد مرسي، أثر المضايقة التنظيمية والنقمة في المشرف كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيء والصمت التنظيمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد 14، العدد 2، 2018م، ص 291.

والاكتئاب في مكان العمل، والسلوك غير المقبول، والسلوك العدائي، والعنف العاطفي".¹

وفي خضم ما سبق يمكن الوصول إلى تعريف إجرائي للمضايقة التنظيمية بأنها: تشير إلى أي فعل غير قانوني يمارسه المسؤولون في المؤسسة ضد العاملين، ويمكن أن تشمل التمييز، غياب العدالة، المضايقات الجنسية، الإهانات، التأخير في الراتب، تحميل المهام الزائدة دون تعويض مناسب، وغيرها من ردات الفعل الضارة.

ت. بين التمر والمضايقة:

تتشابه المضايقة والتمر من حيث المفهوم، كونهما سلوك ضار يعتمد على القوة Imbalance of Power والسيطرة التي تؤدي إلى إلحاق الضرر الجسدي والنفسي بالضحية، إلا إنَّ الفرق بينهما يكمن عندما يستند سلوك التمر الموجه إلى الهدف أيضاً، كذلك لفئة محمية على أساس (الدين، العمر، العرق..)، فيتم تعريف ذلك السلوك على أنه مضايقة لا تمر وعلى أساس ذلك تختلف المعالجة القانونية.

كما يبدو الشبه واضحاً وجلياً بين التمر والمضايقة من حيث المفهوم، كونه سلوك مكرر بهدف التخويف أو تشويه سمعة أو إلحاق الأذى بالآخرين (جسدي، نفسي، جنسي)، أو المساس بفئات أقلية في المجتمع، كما في المضايقة من قبل شخص أو أكثر ضد فرد أو أكثر (أو مؤسسة كما في المطاردة) ومن شأن هذا السلوك أن يخلق بيئة مخيفة ومهددة للضحية، كما أنّ السلوك قد يرتكب بطرق تقليدية أو إلكترونية عن طريق تسخير التقانة الحديثة لصالح الجاني كالإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي والرسائل النصية وغيرها

¹ محمود علي عريض وعماد محمد كعكو، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين، مجلة بحوث جامعة حلب في المناطق المحررة المجلد 2، العدد 1، ج 1، جامعة حلب، سوريا، 2023م، ص 53..

والتي تأخذ شكل الصور، الرموز، العلامات، مقاطع الفيديو، عبارات، أو العزل الاجتماعي وغيرها.¹

2. التطور التاريخي للمضايقة:

فالجذور التاريخية لكلمة mobbing إلى الكلمة اللاتينية mobile vulgus والتي تعبر عن الحشود الغامضة والجماعات التي تميل إلى العنف. ويعبر فعل mob عن العديد من المعاني منها: الحشد، المهاجمة، الإزعاج، وقد أشار tigrel وزميله kokalan (2010) - (2009) إلى أنّ أول من استخدم مصطلح المضايقة mobbing هم علماء الأحياء في القرن التاسع عشر ليصفوا بها سلوكيات الطيور التي تحلق حول العدو لتحمي صغارها وأعشاشها. حيث استخدم lorenz konard عالم الأحياء الاسترالي هذا المصطلح عام 1960 للإشارة إلى الهجمات المشتركة للمجموعات الصغيرة من الحيوانات تجاه أعدائها. وبين konrad lorenz أنّ المضايقة غالباً ما تبدأ كنشاط فردي يجذب الآخرين بسرعة للانضمام لممارسته ليصبح عملاً وسلوكاً جماعياً، فالحيوانات بذلك تشجع بعضها البعض وتتعلم من بعضها البعض كيف تهاجم.²

وفي عام 1970 تم ذكر مصطلح المضايقة من قبل الطبيب السويدي peter paul heinemann لوصف السلوكيات المؤذية والعدوانية لمجموعة من الأطفال تجاه طفل، أو للتعبير عن العنف الموجه من الطلاب الأقوياء إلى زملائهم ضعاف البنية الجسمانية. ولاحقاً وفي عام 1980 تم استخدام مصطلح المضايقة من قبل العالم السويدي leymann من جامعة ستوكهولم لوصف الهجمات العاطفية في أماكن العمل. حيث أدرك leymann أنّ هناك اتجاهات ومواقف للأفراد في أماكن العمل مشابهة لتلك الهجمات التي عند الأطفال

¹ ندا منعم محمود السيد سلام، مدى كفاية التشريعات لمكافحة جريمة التتمر الإلكتروني "دراسة مقارنة"، مجلة البحوث الفقهية والقانونية، العدد 41، جامعة الأزهر، دمنهور، 2023م، ص743.

² محمود علي عريض، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد16، سوريا، 2020م، ص80.

والحيوانات، ورد مصطلح المضايقة التنظيمية لأول مرة في موقع العمل من قبل علماء النفس GERMAN، HENIZ، LEYMANN، حيث أكدوا أنّ المنظمات تعاني من سلوكيات سلبية تصدر من العاملين بطريقة مقصودة أو غير مقصودة، يترتب عليها العديد من المشاكل التنظيمية.¹

كما وصف LEYMANN المضايقة بالعملية التي تبدأ بالتخويف والابتزاز والإهانة والتهديد والسخرية والسحق للأفراد في أماكن العمل عن طريق الضغط المنظم والمقصود والتي تنتهي غالبا بطرد الضحية أو إرغامها على تقديم الاستقالة.

وفي عام 1996 تم نشر ثمانية مقالات معا لباحثين من ستة بلدان مختلفة في طبعة خاصة في مجلة European journal of work and organizational psychology وقدمت هذه الأوراق في المؤتمر الأوروبي السابع للعمل وعلم النفس التنظيمي في مدينة gyÖr في هنغاريا. ثم اتبع ذلك سلسلة من الندوات حول المضايقة في مكان العمل كان أولها في مدينة فيرونا عام 1997، ثم في مدينة هلسنكي عام 1999، وأخيرا في مدينة براغ 2001.

ووفقا لظاهرة العمل فإنّ ظاهرة المضايقة في مكان العمل أصبحت ظاهرة واسعة الانتشار وفي العديد من البلدان، حيث تبين أن ما نسبته 3-4% من مجموع العاملين الاسكندنافيين يعانون من سلوكيات المضايقة في العمل. وأنّ الدراسات الفنلندية والبريطانية لمحت إلى أنّ النسبة ممكن أن تكون أكبر من ذلك بكثير فقد تصل تقريبا إلى 10% من

¹ محمود علي عريض، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري، المرجع السابق، ص 80.

مجموع العاملين. كما بين مسح تم إجراؤه على العاملين في قطاع الخدمات الصحية في البرتغال أنّ 60% من أولئك العاملين كانوا واقعين كضحايا للمضايقة في العمل.¹

ثانيا: المقاربة النظرية للمضايقة التنظيمية

1. المنطلقات الفيبيرية والممارسات السلطوية القهرية

يعتبر ماكس فيبر من علماء الاجتماع الألمان الذين كتبوا في عدة مواضيع تاريخية وسوسولوجية بطريقة إبداعية ومعلمة "فحينما تعامل فيبر مع فكرة العقلنة فإننا نجده قد تعامل مع ثقافة متحولة عما استحدثه كانط من رؤية جديدة للفكر الألماني".² وقد أوضح في كتابه "الأخلاق البروتستانتية* والروح الرأسمالية*"، دور الإصلاح البروتستانتي في تعميق فلسفة الروح الفردية في المذهب الرأسمالي. وفيه بيّن أنّ الرأسمالية تبنت الاعتقاد بأنّ العمل الجدي المؤدى كواجب، يحمل في طياته أحسن الجزاء. ومن جهة أخرى فقد لاحظ أنّ الإصلاح البروتستانتي يؤكد على أخلاقيات تمجد العمل وتعتبر تضييع الوقت إثما يعاقب الإنسان عليه، وهكذا فإنّ الأخلاقيات البروتستانتية قد أعادت للعمل شرفه، وركزت على أهمية الفرد معتبرة أنّ هذا الأخير يشكل مركز المجتمع ومؤكدة بأنه قادر على التحكم في مصيره والتصرف في شؤونه، كما مجدت أيضا الحرية الشخصية والمبادرة الفردية والطموح

¹ محمود علي عريض، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري، المرجع السابق، ص80.

² علي عليوة، محاولة في الاتجاهات السوسولوجية للتنظيم: النظرية الكلاسيكية للتنظيم "كارل ماكس، ماكس فيبر، روبرت ميشلز"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد: 01، عدد13، 2019م، سوق أهراس، ص56.

* البروتستانتية: هي مذهب مسيحي انشق من المذهب الكاثوليكي وقد بدأت البروتستانتية مع المفكر مارتن لوثر الذي كان يركز على الأعمال الدنيوية ويعتبر العمل كواجب يستفيد منه كل فرد والمجتمع ككل وبالتالي شجعت البروتستانتية على تراكم الثروات واعتبارها نعمة من عند الله وهكذا تحولت فكرة الكاثوليكية من أعمال الرب إلى الالتزام بالعمل الجاد كدليل

على النعمة. ينظر: الغافري أمين وآخرون، الأخلاق الروتستانتية وروح الرأسمالية، <https://ketabpedia.com>

* الرأسمالية: هي أحد النظم الاقتصادية العالمية، والتي تقوم على فكرة الملكية الخاصة لجميع العناصر الإنتاجية، مما يساهم في تحقيق الأرباح المالية، كما تعرف الرأسمالية بالنظام الاقتصادي والسياسي الذي يتحكم في جميع مكونات اقتصاد الدولة. ينظر: الغافري أمين وآخرون، الأخلاق الروتستانتية وروح الرأسمالية، <https://ketabpedia.com>

والتقّة بالنفس.¹ معنى هذا أنّ فيبر قد اهتم بالأخلاقيات التي اعتمدها البروتستانتية في مجال التنظيم والعمل، كان رداً على ادعاءات قائل أنّ اليهود هم المصدر الحقيقي للرأسمالية الحديثة، وطردهم من بعض الدول الأوروبية بسبب الكساد والجمود في عالم التجارة والمال.

من هنا جاءت فلسفة ماكس فيبر في مجال التنظيم، فاهتم بالكفاءة والقدرة والمعرفة في التنظيم ولقد قدم نموذجاً لدراسة البيروقراطية، وهو النموذج المثالي،² فنجد المثالية عند التصور الفيبري بارزة كون النمط المثالي مجرد لوحة أو جدول من الأفكار، إنه ليس الواقع التاريخي وليس أيضاً الواقع الأصيل بل يصلح كخطاظة من خلالها يتم تنظيم وترتيب الواقع إنه المثل أو النموذج الذي لا دلالة له سوى أنه تصور محدود مثالي خالص، من خلاله نقيس الواقع لتوضيح المضمون الاختياري لبعض العناصر المهمة التي تقارنه بها.³

اعتقد فيبر أنّ البيروقراطية هي أعظم اختراع في العلوم الاجتماعية، وهي أكثر الأشكال التنظيمية التي ابتدعها الإنسان ليومنا هذا، لأنّ هذا الأخير بالنسبة لفيبر يتميز عن بقية الأشكال الأخرى بالتفوق من الناحية التقنية، وقد وضح فيبر هذا التفوق بدراسته لنماذج التنظيم التي عاشتها أوروبا مستخلصاً ثلاثة نماذج هي:⁴

أ. **السلطة التقليدية:** وفي إطار هذا النموذج يستمد القائد شرعيته من توارث السلطة.
 ب. **سلطة الهبة الإلهية:** يستمد القائد شرعيته من الخصائص الجسمية والقدرات التي يتميز بها عن بقية الأفراد، مما يجعل له هالة من التعظيم والتقدير نتيجة القدرة التي يتمتع بها. وهو ما نجده عند القادة العسكريين والشخصيات الدينية والمصلحين الاجتماعيين.

¹ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992م، ص 68.

² مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 57.

³ علي عليوة، محاولة في الاتجاهات السوسولوجية للتنظيم: النظرية الكلاسيكية للتنظيم "كارل ماكس، ماكس فيبر، روبرت ميشلز"، مرجع سبق ذكره، ص 58.

⁴ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 69.

ت. السلطة العقلية الشرعية: والتي تقوم على أساس التنظيم العقلي للإدارة والتسيير بصفة عامة.

ومن الخصائص الأساسية للنموذج البيروقراطي المثالي فقد حددها فيبر في النقاط الآتية:¹

- توزيع السلطة توزيعا هرميا متسلسلا طبقا لقواعد محددة، وتتركز في كل وظيفة على السلم الهرمي (وليس الشخص نفسه)، سلطة ومسؤولية محددة، وتوجد على قمة الهرم طبقة الإدارة التي تتكون من متخصصين على مستوى رفيع من الخبرة والتدريب في إدارة البيروقراطية.*
- تحديد العمل المطلوب وتعريف واجباته تعريفا دقيقا وتوزيعها على المراكز الوطنية المختلفة بناء على تخصص شاغلي هذه المراكز.
- تعيين الموظفين بناء على شروط دقيقة ومحددة سلفا وهي مؤهلاتهم، وخصائصهم الفنية التي تطابق العمل وصلاحياتهم للقيام بأعبائهم.
- تدريب الموظفين تدريباً فنياً دقيقاً على أعباء ووظائفهم حتى يتقنوها فترتفع كفاءة أدائهم.
- الارتباط الدائم بين الموظف والبيروقراطية واستقراره في مهنته، وصعوده السلم الهرمي بالترقية عن طريق الأقدمية والجدارة.

¹ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 69-70.
* البيروقراطية: استعمل هذا المفهوم من قبل مجموعة من الباحثين والمفكرين ، وهي مكونة من شقين: bureau وتعني المكتب، و cratie وتعني الحكم-السلطة، أي سلطة المكاتب. وقد اختلفت المعاني المقدمة لمفهوم البيروقراطية حيث أنّ كارل ماركس استعمل هذا المفهوم بمعنى سلبي، إذ يربطها بالهيمنة الطبقيّة التي تمثل في الدور الذي تلعبه الدولة كجهاز طبقي يخدم مصالح طبقة معينة.. إضافة إلى ماركس اهتم أليكس بمفهوم البيروقراطية في تحليله لنظام الديمقراطية في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال المعوقات الوظيفية والمخاطر التي تواجه وتهدد الإدارة التي تتميز بقدر كبير من الديمقراطية. ينظر: مروان لمدير، سوسيولوجيا التنظيمات، من ماكس فيبر إلى ميشيل كروزيي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد34، مراكش، المغرب، 2017م، ص71.

- إتباع نظام دقيق يتكون من قواعد وإجراءات وتعليمات تتميز بالشمول والعمومية تضمن التطبيق الواحد للحالات الواحدة، وتكفل استمرار العمل بغض النظر عن الأشخاص القائمين به.

- وجود نظام مستندي يحتوي على معلومات تفصيلية عن كل أمور العمل وجزئياته يستند إليه الموظفون، ولا يتخذون خطوة معينة إلا إذا كان مستند يعززها.

- قيام العلاقات بين العاملين، وبينهم وبين الجمهور على أساس موضوعي، ولا يسمح بالعلاقات الشخصية التي تؤثر على الحكم السليم فتضعف لقاءه الأداء.

يتجلى لنا من خلال ما تم عرضه أن النموذج الذي تبناه فيبر مثالي، وقد تم نقده من قبل الاتجاه الوظيفي في علم الاجتماع، لأن الجانب الوظيفي كان أكثر استهدافاً للنقد.

2. افتراضات ماك غريغور دوقلاس وغياب الممارسات القيادية التحويلية

لقد اعتنى الدارسون في مجال السلوك التنظيمي بالقيادة، فتعددت وجهات النظر حول محددات بناء قيادة فعالة في البيئة التنظيمية. منهم ماك غريغور دوقلاس (1906-1964) الذي قدم إسهاماً في مجال الممارسات القيادية من خلال دراسة العوامل المحددة للنمط القيادي في المنظمة من خلال التركيز على القادة والأتباع والعلاقة بينهما، وتتمثل هذه العوامل في:

أ. أنواع الموظفين في المنظمة (الأتباع أو المرؤوسون): قسم ماك العاملين في

المنظمة إلى نوعين مختلفين هما:¹

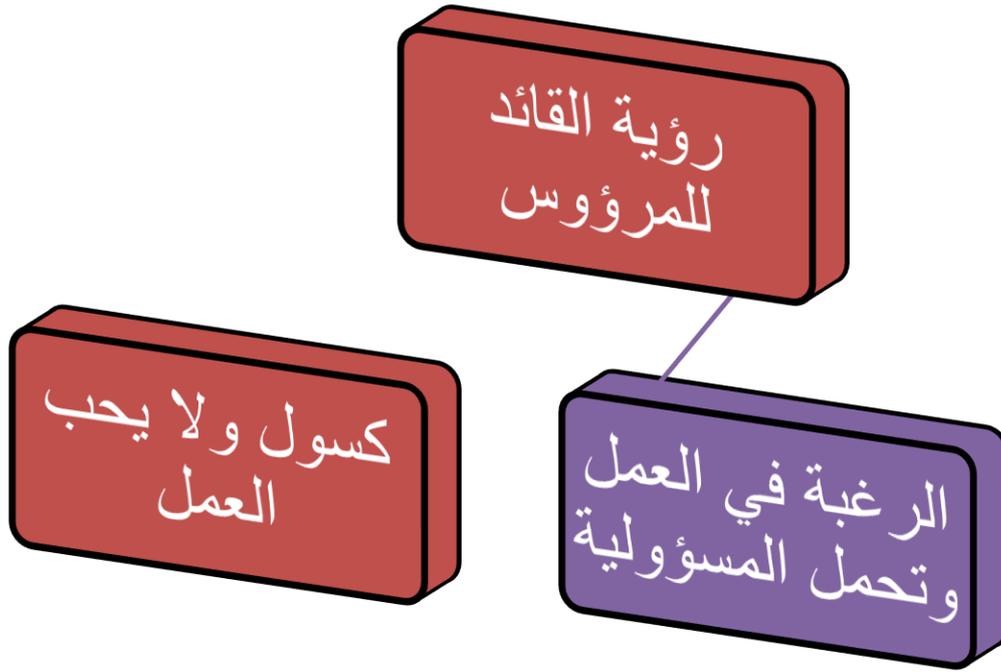
✓ النوع الأول: يتصفون بالكسل وإنتاجيتهم ضعيفة دائماً، مثل هؤلاء لا يمكن الثقة

فيهم وبالتالي فهم بحاجة إلى إشراف مباشر.

¹ مقدود وهيبة، التحفيز ودوره في تفعيل أداء الأفراد في المنظمة: دراسة حالة الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء، شهادة الماجستير في تسيير المنظمات، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2007-2008، ص42.

✓ النوع الثاني: لديهم استعداد لتحمل مستويات العمل، وبالتالي تحقيق الإنتاجية، ومثل هذا النوع يمكن الثقة فيهم وتوزيع مسؤوليات العمل عليهم.

ب. طبيعة المدراء (القادة): من خلال اتصاله بعدد كبير من المدراء واستطاع ماك



الشكل رقم (1) : مخطط تصنيف الأتباع من وجهة نظر القادة عند ماك غريغور دوقلاس
ت. أن يستنتج أساليبهم في التعامل مع العاملين، ذلك أنّ وجهة نظر المدراء للعاملين
تختلف، فكل مدير يستند في رؤيته للعاملين على مجموعة معينة من الافتراضات التي تؤثر
في تشكيل سلوكهم نحو العمل، ويمكن القول أنّ الأفراد يستجيبون للبيئة التي يعملون فيها،
وأنّ الجزء الأكبر من هذه البيئة ما هو إلا نمط من أنماط القيادة التي يتعرضون لها،
فالموظف يتجاوب مع مسلمات مديره، وهذا بشكل عام بطبيعة الفلسفة التي يؤمن بها هذا
المدير. فالمخطط التالي يوضح تصنيف الأتباع من وجهة ماك.

ث. منطلقات التفاعل لوليام وايت وغياب مهارات الذكاء الانفعالي

- تكشف نظرية التفاعل لوليام وايت عن المكونات الأساسية للمنظمة والتي تتمثل في:¹
- الأنشطة: تعبر عن المهام التي يفرضها التنظيم الرسمي الخاصة التي يمكن قياسها.
 - التفاعل: يشير التفاعل إلى الآثار التي تتركها الاتصالات بين مختلف الأفراد العاملين في المنظمة من حيث عملية البدء بالاتصال، والمدة التي يتطلبها، والنتائج المترتبة عليه، من ناحية درجة الاستجابة والآثار الناجمة عن التغيير في السلوك.
 - المشاعر: تشير إلى الكيفية التي يشعر بها الفرد إزاء المحيط الخارجي (البيئة) والجوانب الإدراكية من المشاعر التي يتصرف في ضوءها إزاء المنظمة أو العاملين بها.
- فمهارات الذكاء الانفعالي تكشف عن قدرة الفئة المسيسة على عملية التفاعل مع العاملين والتأثير فيهم فهذا الأمر يتطلب تحكم المسيس في مشاعره وتحفيز ذاته من خلال توظيف الانفعالات في زيادة الدافعية.
- ولهذه الانفعالات اتجاهين الأول ايجابي يمن في وصول الرسالة بوضوح وفهم كامل للفئة الفاعلة، بالتالي تحقيق أهداف المنظمة. الثاني سلبي: أي عدم وصول الرسالة بوضوح ينتج للفئة الفاعلة عدم الفهم أو تقبل الرسالة مما يولد مشاعر سلبية لدى العاملين في المنظمة. إذن التفاعل يقوم على جانب إيجابي والآخر سلبي بناء على وجود أو غياب مهارات الذكاء الانفعالي للفئة المسيسة.

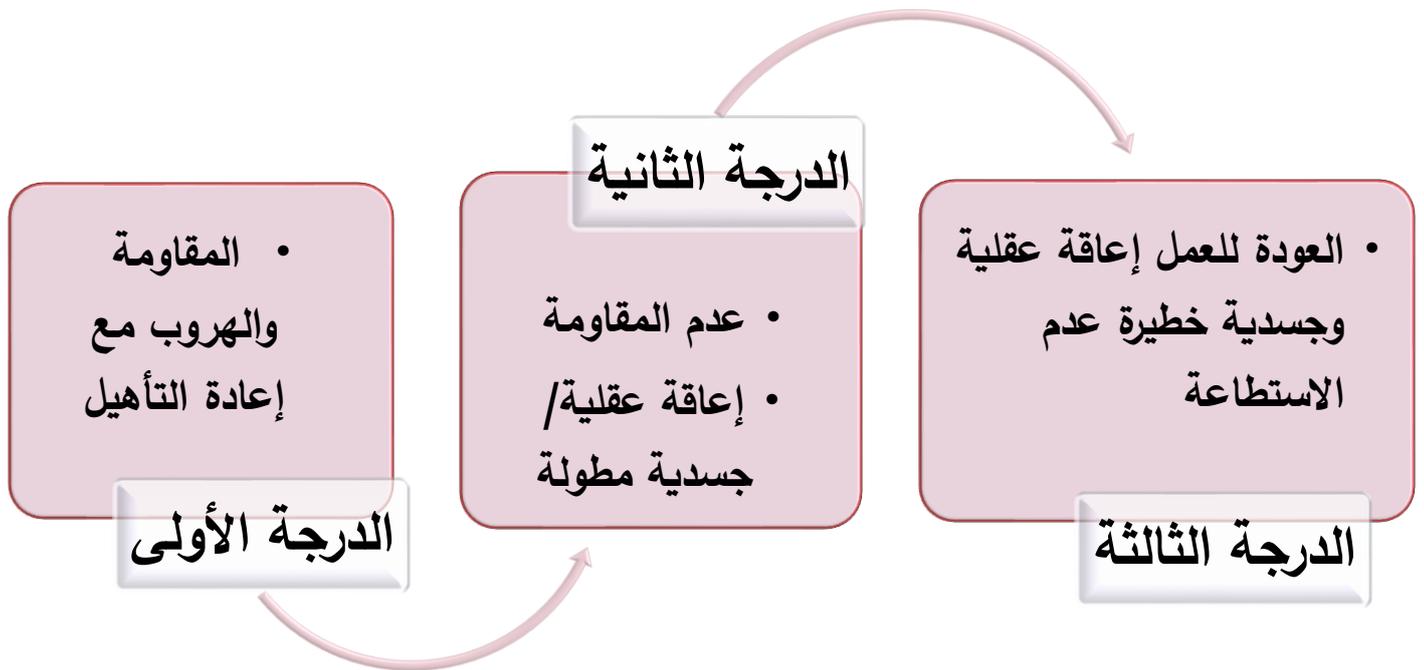
ثالثاً: المضايقة التنظيمية: الدرجات، المعايير، المراحل

¹ خليل محمد حسن الشماع وخضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2007، ص74-75.

1. درجات المضايقة التنظيمية

المضايقة التنظيمية تحدث الكثير من الأضرار خاصة على الصعيد النفسي، الناظم الأساس لسلوكات الأفراد من الناحية الفعلية ومن ناحية ردود الأفعال وأثرها يكون في شكل: ضغوطات نفسية، إرهاق نفسي واحتراق وظيفي بدرجات متفاوتة؛ هي كالاتي:

- **الدرجة الأولى:** تمكن الضحية من المقاومة أو الهروب، في مرحلة مبكرة أو إعادة



تأهيله بالكامل في مكان العمل الأصلي أو في مكان آخر.

- الشكل الرقم (2): مخطط يوضح درجات المضايقة .

- **الدرجة الثانية:** لا يستطيع الضحية المقاومة أو الهروب على الفور ويعاني مؤقتاً أو إعاقة عقلية/جسدية مطولة ويصعب عليها إعادة الدخول إلى القوى العاملة.

- **الدرجة الثالثة:** الضحية غير قادرة على العودة إلى القوى العاملة وتعاني من إعاقة عقلية أو جسدية خطيرة وطويلة الأمد. ويمكن تقديم مجسم هيكلية يبين هذه الدرجات؛ وهو كما يلي:

2. معايير وأنماط المضايقة:

في مجرى التفاعل التنظيمي والاجتماعي في المؤسسة، تم إيجاد مجال في خضم التفاعل الذي تمارسه المضايقة التنظيمية، فقد حدد لايمان laymann أنّ المضايقة عبارة عن تفاعل اجتماعي يتم من خلاله مضايقة الفرد من قبل فرد آخر أو مجموعة من الأفراد، يوميا تقريبا ولفترات تصل إلى عدة أشهر، ممّا يسبب لهذا الشخص عواقب قد تكلفه الطرد. فلذلك قام لايمان بتصنيف لأنشطة المضايقة وتقسيمها لمعايير تتمثل في:¹

- التأثيرات على قدرة الضحايا على التواصل بشكل صحيح (الإدارة لا تمنحك أي فرصة للتواصل) يتم إسكاتك بهجوم لفظي عليك، التهديدات اللفظية، الأنشطة اللفظية.
- التأثير على إمكانيات الضحايا في الحفاظ على التواصل الاجتماعي، الزملاء لا تحدثون معك بعد الآن أو حتى منعت الإدارة من ذلك، أنت معزول في غرفة بعيدة عن الآخرين، أنت وحيد.
- التأثيرات في فرض الضحية، بالحفاظ على سمعتك الشخصية (ثرثرة عنك، يسخر منك الآخرون، يسخر الآخرون من إعاقتك أو تراثك العرقي أو الطريقة التي تتحرك أو تتحدث بها).
- التأثيرات على وضع العمل للضحايا (لا يتلقون أي مهام على الإطلاق إنهم يكلفون بمهام لا معنى لها).
- التأثيرات على الصحة الجسدية للضحايا (يقومون بمهام خطيرة، يهدده الآخرون جسديا ويتعرضون للاعتداء الجسدي يتعرضون للتحرش الجنسي).

¹ فاطمة الزهراء حروز، المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، المسيلة، 2022م-2023م، ص 27.

فهاته الأنماط تبدأ بالتحرش وتنتهي بالطرد وهو الهدف الأساس من المضايقة التنظيمية، ففكرة الصراع المطروحة والتي تكون من طرف واحد وهو الطرف المتضايق، أين يضع الضحية في دائرة التحرش والاستهداف لاستفزازه والحكم على ردود أفعاله ووصفها بالسيئة لتصبح معيارا للحكم عليه فتدرجها الإدارة ضمن الأحكام المسبقة وتكون بمثابة الدليل الذي يثبت إدانته فيصبح في دائرة الاتهام والإدانة.

3. مراحل المضايقة: من الصراع النفسي إلى الاستبعاد

يعد فعل المضايقة التنظيمية على المستوى الممارساتي يكون في شكل صيرورة؛ لأن نتيجة كل مرحلة تؤدي إلى الانتقال إلى المرحلة التي بعدها، فهذا الانتقال المرهلي وفق نتائج كل مرحلة هو معبر عن الأثر الذي تخلفه المضايقة على الفرد المتضايق، فهي تبدأ بالاستهداف وتنتهي بنتائج وخيمة على الضحية، فحسب آغ أن المضايقة تمر بستة مراحل هي:¹

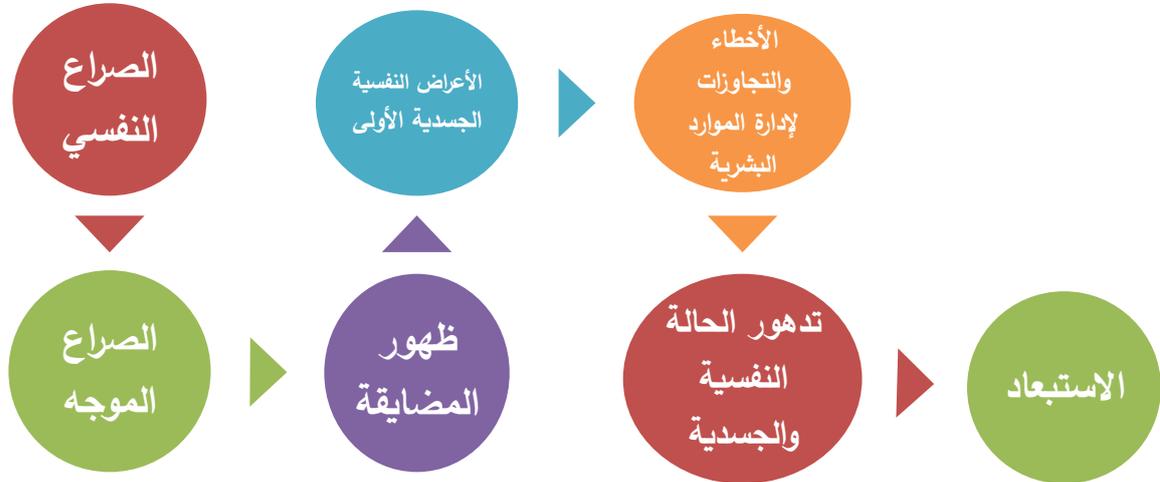
- المرحلة الصفريّة: تعتبر الحالة 0؛ وهي مرحلة ما قبل وهي مرحلة أولية تم تحديدها والتحقق من صحتها في إيطاليا وغير معروفة تماما في ثقافة شمال أوروبا وهي الصراع النفسي، في هذه المرحلة التمهيدية لا توجد رغبة في التدمير ولكن في التمييز والتفوق على الآخرين.

- المرحلة الأولى: الصراع الموجه؛ في هذه المرحلة يتم توجيه الصراع نحو شخص معين يتم تحديد الضحية ويتم الآخر استهداف الصراع، الذي كان حتى ذلك الحين له بعد عام، ليس هدف المعتدي هذه المرة الوصول إلى القمة ولكن تدمير خصمه/خصما، لإزالة الفرد في هذه المرحلة لا يقتصر الخلاف على الوظيفة، بل يتحول إلى الأمور الخاصة.

¹ فاطمة الزهراء حروز، المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مرجع سبق ذكره، ص29.

- المرحلة الثانية: ظهور المضايقة، حيث أنّ المضايقات لا تسبب أعراض نفسية حسية أو مرض للضحية، حتى الآن لكنها تخلق الإزعاج والقلق والغضب والعلاقات مع الزملاء تتدهور والضحية تتساءل لماذا؟
- المرحلة الثالثة: الأعراض النفسية الجسدية الأولى: تبين الضحية في إظهار بعض المشاكل الصحية وقد تمتد لفترات أطول، الأعراض الشائعة هي: الشعور بعدم الأمان، الأرق ومشاكل في الهضم.
- المرحلة الرابعة: الأخطاء والتجاوزات في إدارة الموارد البشرية: المضايقة تصبح علنية وغالبا ما يتم تشجيعها بسبب أخطاء التقييم من قبل موظفي القسم والمرحلة السابقة تؤدي إلى مرض الضحية وتؤدي تكرارات المرض إلى شك الزملاء.
- المرحلة الخامسة: تدهور الحالة الجسدية للفرد: في هذه المرحلة تكون الضحية في حالة من اليأس الحقيقي، يظهر اكتئاب خفيف وحاد، الاضطرابات العقلية تعالج عن طريق علاج الاضطرابات العقلية، الذي يتحسن حقا فقط مع استمرار مشاكل العمل بل والأكثر من ذلك أنها تزداد سوءا.
- المرحلة السادسة: الاستبعاد من العمل: والنتيجة النهائية هي استبعاد الضحية التي تعرضت للمضايقة من العمل، سواء من خلال الاستقالة أو الفصل أو التقاعد المبكر أو حتى حدث مؤلم مثل الانتحار أو تطور الهوس الشديد أو القتل أو العدوان، هذه المرحلة هي النتيجة الطبيعية للمرحلة السابقة، الاكتئاب يجعل الفرد يجد مخرج، إما عن طريق الاستقالة أو الفصل وأكثر الحالات خطورة هي أنّ الشخص مجبر عن التقاعد المبكر وأساء موقف هو عندما نؤدي المضايقة إلى أعمال متطرفة. ويمكن تلخيص هذه المراحل في الشكل الآتي:

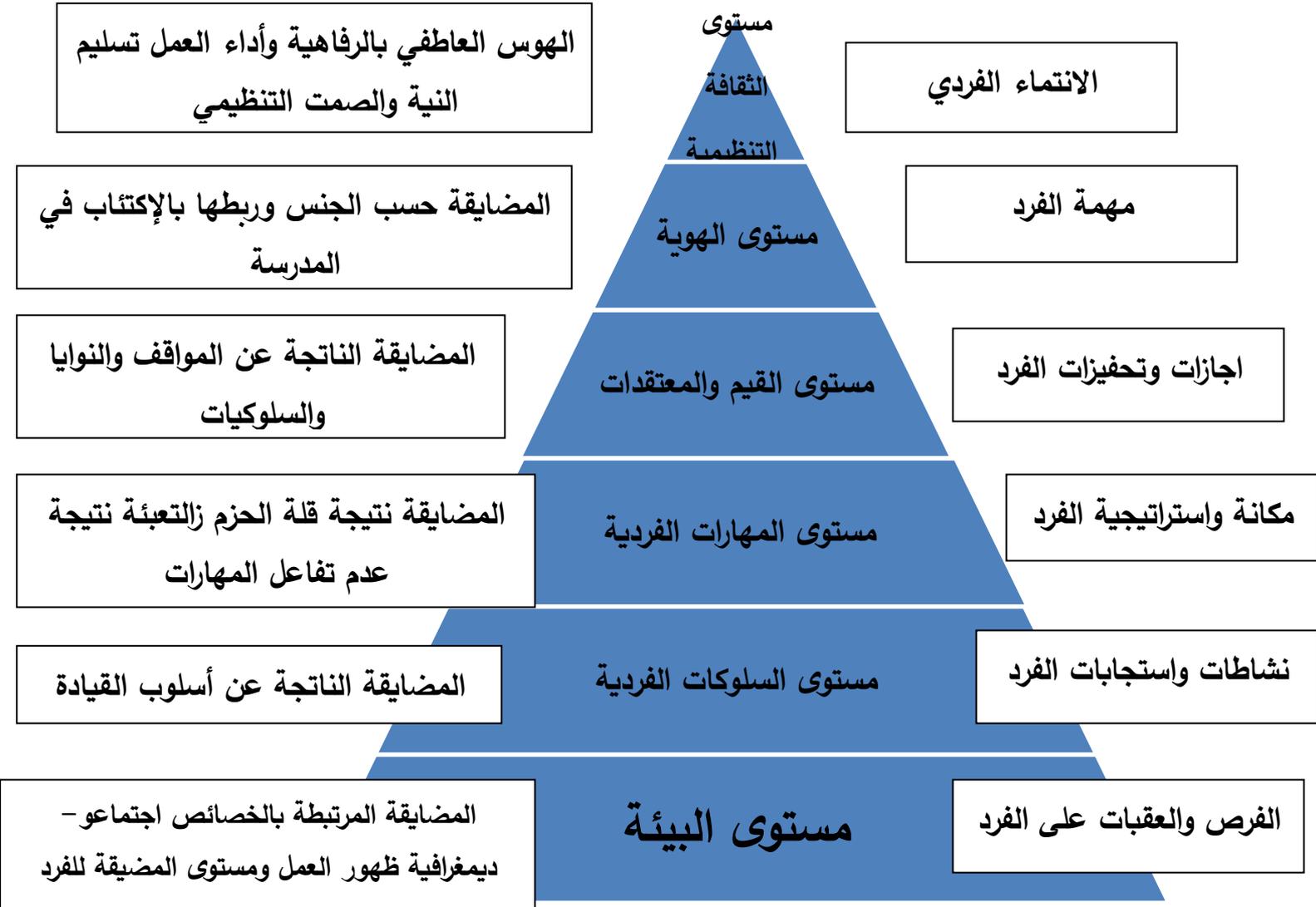
- الشكل رقم (3) - مخطط يوضح مراحل المضايقة التنظيمية -



4. مستويات ممارسة المضايقة التنظيمية ودرجة وعي المضايقين

قام ديلتس بتصنيف مستويات المضايقة في شكل هرم عام 1999م، حيث أن كل مستوى في الهرم يتوافق مع بنية نفسية معينة للفرد داخل المؤسسة، كما يحتوي كل مستوى على فئات المضايقة والبنية النفسية الداخلية للفرد الذي يتعرض للعنف النفسي، فديلتس ضبط نموذج خاص بالمضايقة المنظمة داخل المؤسسة، حيث يحتوي هذا النموذج على إدراك الفرد الفاعل للواقع التنظيمي، الذي يسمح له بإدراك واقع ممارسة لمضايقة المنظمة داخل المؤسسة والتصورات المعقدة للمضايقة تتوسع على حساب الفرد، المؤسسة وجماعة العمل. فيمكن توضيح هذه المستويات كالآتي:

الشكل (4) - مستويات ممارسة المضايقة التنظيمية ودرجة وعي المضايقين -



رابعاً: أبعاد وأشكال المضايقة في البعد الاجتماعي

- تأخذ سلوكيات المضايقة التنظيمية مجموعة من الأشكال والصور التالية:¹
- منع الفرد من التعبير عن رأيه (الإفصاح الذاتي) والحيلولة دون التواصل معه، ومقاطعته في الكلام وتوبيخه بصوت عالٍ وتوجيه الانتقادات المستمرة له.
 - الإساءة للعلاقات الاجتماعية للأفراد، ومن شأنها: منع الفرد من التواصل مع الآخرين وعزله وعدم احترام حقوقه، منع الفرد من التواصل مع الآخرين وعزله وعدم احترام حقوقه، أو الادعاء بتغيبه عن العمل وعدم حضوره.
 - الإساءة لسمعة الموظف واستهدافه بشائعات لا أساس لها من الصحة، وهو ما يترتب عليها العديد من الآثار السلبية.
 - الإساءة لجودة حياة الفرد ومكانته المهنية، وسلبه الوظيفة اللائقة له، وتكليفه بأعمال تقتقد إلى المعنى والأهمية، أو العمل على إعاقة نجاحه وكذا تكليفه بأعمال أقل من مستوى قدراته ومهاراته، وقد يتضمن ذلك أيضاً تغيير وظيفته أو العمل على تقييد واجباته.
 - تكليف الفرد بأعمال ومهام صعبة وكثيرة تتجاوز مستوى قدراته ومهاراته، وتهديده بالإيذاء البدني إن لم يستطع القيام بها، وهو ما ينعكس سلباً على صحة الفرد النفسية والبدنية.
 - الإساءة لكرامة الفرد للإساءة للتقدير الذاتي للفرد والتهكم والسخرية من معتقداته الدينية والسياسية واغتيابه بما ليس فيه من صفات، وكذا نعتة بألقاب وصفات تسيء إليه.
- معنى هذا أنّ أشكال المضايقة تتغير وتتنوع طبقاً للوظيفة أو القطاع أو الصناعة، ومن الضروري العمل على تحليل طرق المضايقة في كل قطاع والوقوف على ردة فعل الضحايا تجاهها.

¹ مرفت محمد السعيد مرسي، أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيء والصمت التنظيمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 14، العدد 2، الجامعة الأردنية، 2018م، ص 293-294.

خامسا: محددات ممارسة المضايقة التنظيمية

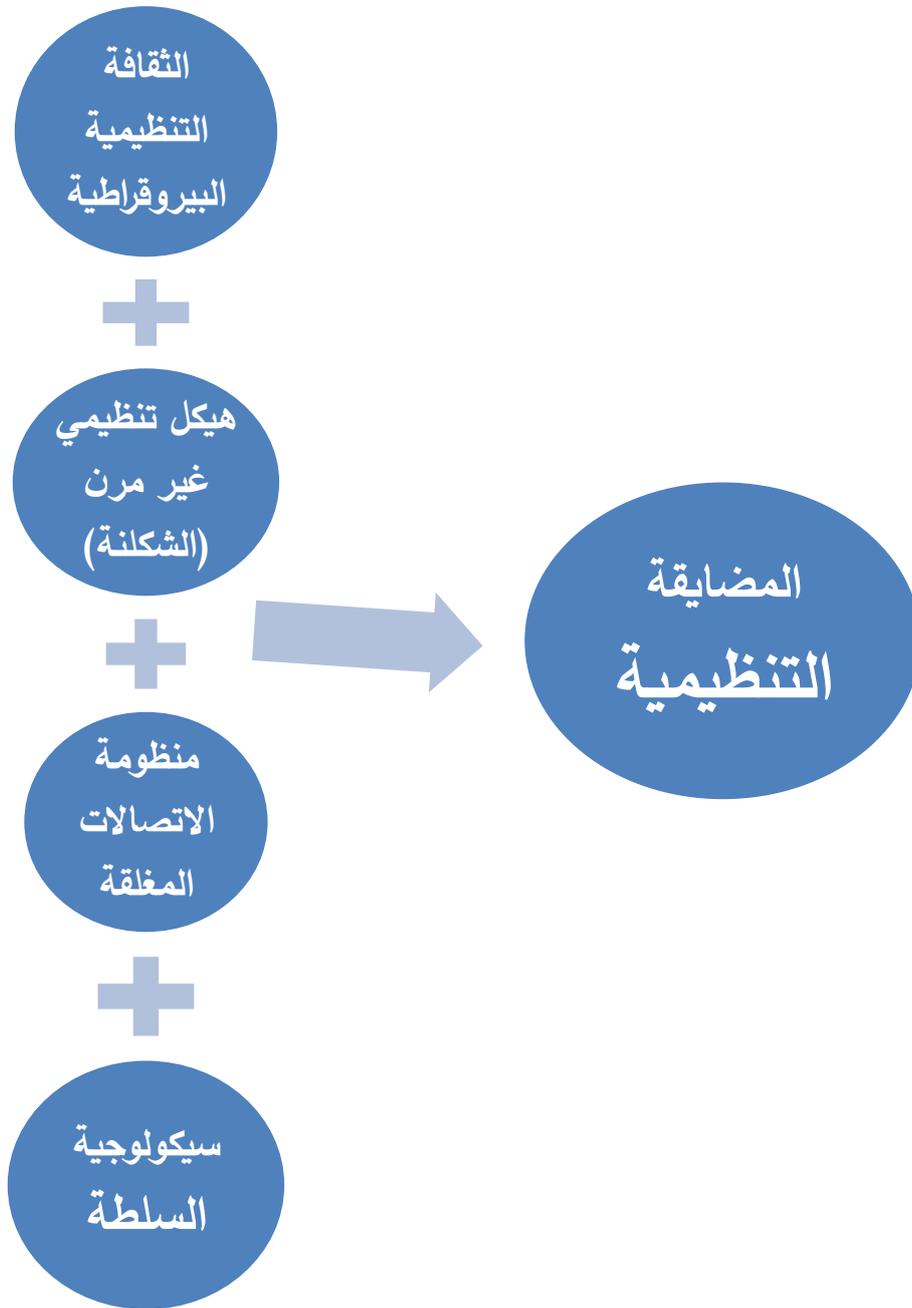
تتعدد الأساليب التي تستخدمها المنظمات من أجل الاهتمام بالعمل على حساب إنسانية العامل، مما يخلق صمتا، تهكما، اغترابا في الوسط التنظيمي نتيجة المضايقة التنظيمية التي تصدر من طرف الفئة المسيسة، وتتلخص مؤشرات المضايقة التنظيمية في الشكل الآتي:^{1*}

* الثقافة التنظيمية البيروقراطية: هي منظومة المعاني والرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات التي طورت مع الزمن وأصبحت سمة خاصة للتنظيم المتوقع من الأعضاء. ينظر: نهى عثمان أرباب، واقع الثقافة التنظيمية في جامعة العلوم والتقانة بالخرطوم وعلاقتها بالتطوير التنظيمي من وجهة نظر الإداريين العاملين في الجامعة، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، مجلد2، العدد15، المملكة العربية السعودية، 2022م، ص166.

- هيكل تنظيمي: يقصد به البناء أو الإطار الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية فيها، فهو يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنشأة، كما أنه يحدد خطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار وتنفيذ القرارات الإدارية. ينظر: بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2008م، ص201.

- سيكولوجية السلطة: تعرف الشخصية على أنها وصف للفرد كوحدة متكاملة من الصفات والمميزات الجسمية والعقلية والمزاجية التي تظهر من خلال تعامله مع الآخرين. فالشخصية محصلة دوافع الفرد وعواطفه وميوله وسماته الخلقية ومعتقداته واتجاهاته وعاداته الاجتماعية ونكائه وقدراته ومعلوماته. ينظر: فاروق عبده فليح والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر، دب، 2005م، ص174.

رقم الشكل (5) - محددات بناء المضايقة التنظيمية -



خلاصة

سعى هذا الفصل للحديث عن مفهوم المضايقة التنظيمية وأثرها في مكان العمل بأبعادها المختلفة في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية تجاه المنظمة.

مراجع الفصل:

- 1) إيمان عباس الخفاف، الذكاء الانفعالي تعلم كيف تفكر انفعاليا، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2014م.
- 2) بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2008م.
- 3) تيسير الخوالد وسعود طلق الهاجري، الممارسات السلطوية لدى مديري المدارس المتوسطة بمنطقة الجبراء التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بدافعية المعلمين نحو عملهم، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، العدد4، 2019م.
- 4) خليل محمد حسن الشماع وخضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2007م.
- 5) علي عليوة، محاولة في الاتجاهات السوسولوجية للتنظيم: النظرية الكلاسيكية للتنظيم "كارل ماكس، ماكس فيبر، روبرت ميشلز"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد: 01، عدد13، سوق أهراس، 2019م.
- 6) الغافري أمين وآخرون، الأخلاق الروتستانتية وروح الرأسمالية، <https://ketabpedia.com>
- 7) فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر، دب، 2005م.
- 8) فاطمة الزهراء حروز، المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، المسيلة، 2022-2023م.

- (9) ليليا بن صويلح، مطبوعة لعلم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة 08 ماي 1945م، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، 2015م-2016م.
- (10) محمود علي عريض وعماد محمد كعكو، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين، مجلة بحوث جامعة حلب في المناطق المحررة المجلد 2، العدد 1، ج 1، جامعة حلب، سوريا، 2023م.
- (11) محمود علي عريض، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد 16، سوريا، 2020م.
- (12) مرفت محمد السعيد مرسي، أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيء والصمت التنظيمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 14، العدد 2، الجامعة الأردنية، 2018م.
- (13) مروان لمدير، سوسولوجيا التنظيمات، من ماكس فيبر إلى ميشيل كروزوي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 34، مراكش، المغرب، 2017م.
- (14) مشقق ابتسام، السلطة وحفريات العنف دراسة اركيولوجية في رهانات البيولوجية السياسية ومشروعية العنف راهنا، مجلة السياسة العالمية، المجلد 7، العدد 3، الجزائر، 2023م.
- (15) مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992م.
- (16) مقدود وهيبة، التحفيز ودوره في تفعيل أداء الأفراد في المنظمة: دراسة حالة الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء، شهادة الماجستير في تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2007-2008م.

(17) مليكة حاكم، التتمر الاجتماعي "المفهوم والتأسيسات العلمية السوسولوجية الشارحة"، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد7، العدد2، تلمسان، 2023م.

(18) ندا منعم محمود السيد سلام، مدى كفاية التشريعات لمكافحة جريمة التتمر الإلكتروني "دراسة مقارنة"، مجلة البحوث الفقهية والقانونية، العدد 41، جامعة الأزهر، دمنهور، 2023م.

(19) نهى عثمان أرباب، واقع الثقافة التنظيمية في جامعة العلوم والتقانة بالخرطوم وعلاقتها بالتطوير التنظيمي من وجهة نظر الإداريين العاملين في الجامعة، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، مجلد2، العدد15، المملكة العربية السعودية، 2022م.

الفصل الثالث:

الاستقرار التنظيمي من

منظور الفكر السوسيولوجي

تمهيد:

تتاول هذا الفصل الحديث عن الاستقرار التنظيمي، بما في ذلك مفهوم الاستقرار وأهميته، وتم التطرق أيضا لمظاهر الاستقرار، كما تطرق هذا الفصل إلى أهم النظريات التي تناولت موضوع الاستقرار.

أولاً: مفهوم الاستقرار

أ. لغة:

وهناك عدة تعريفات لمصطلح الاستقرار والذي يمكن القول بأنه: مصدر السكن. أي لم يطرأ عليه تغيير، أي بقاء ثابتاً على ما كان عليه. ويفيد معاني الثبات والإقرار والسكن.³³

ويعرف أيضاً بأنه مشتق من الفعل استقر، ويعني الثبات والسكون في الوضعية العامة من حيث الشكل والمكان، والاستقرار في المعنى العام يعني الهدوء والسكينة وعدم الاضطراب أو التبدل السريع.³⁴

كما يمكن القول أنّ الاستقرار هو كل ما تمتع وتميز: "بالمثانة، رسخ، ثبات، دوم... واستقر بالمكان أي أقام به والاستقرار هو الثبوت والإقامة".³⁵

وفي القاموس الفقهي يقال: "استقر بالمكان: أي ثبت، وسكن، وأقر فلانا بالمكان: ثبته وسكنه".³⁶

ومن خلال ما سبق التطرق إليه آنفا نجد أنّ مصطلح الاستقرار يشير من الناحية اللغوية إلى الثبات والرسوخ والتوازن، وذهب ابن منظور في كتابه لسان العرب إلى القول أنّ الاستقرار: "من الفعل استقر، وهو من القر أي القرار في المكان، نقول قررت، أقر قراراً، قررت قروراً، ويقول الله عز وجل: ﴿ومثل كلمة خبيثة كشجرة خبيثة اجتثت من فوق الأرض ما لها من قرار﴾،³⁷ أي ما لها من مستقر وثبات، كذلك كلمة الكفر لا ثبات لها ولا فرع ولا

³³ الطاهر العربي سرگز، الاستقرار الأسري وانعكاسه على جودة الحياة الاجتماعية، مجلة كلية الآداب، العدد 29، ج 1، 2020م، ص 309.

³⁴ مسعود جبران، الرائد معجم لغوي عصري، دار العلم للملايين، ط7، بيروت، لبنان، 1992م، ص 64.

³⁵ أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عالم الكتب، ط1، المجلد 1، القاهرة، 2008م، ص 1795.

³⁶ سعدي أبو حبيب، القاموس الفقهي، دار الفكر، ط2، دمشق، 1988م، ص 299.

³⁷ سورة إبراهيم، الآية: 26.

بركة.³⁸ يتجلى من خلال التعريف اللغوي للاستقرار أنه يدل على الثبات والبقاء في أوضاع الأشياء. كما أنّ هذا المعنى الذي يفيد السكون والثبوت في كتاب الله أو ما خص المعاجم اللغوية، فالمعنى لا يختلف لمصطلح الاستقرار.

ب. اصطلاحاً:

لقد ذكر علماء الاجتماع وأخصائيو الفلسفة الاجتماعية عدة مفاهيم للاستقرار الاجتماعي، ومن أبرز تلك المفاهيم نذكر:

يمكن تعريف الاستقرار كمصطلح بصفة عامة والذي نعني به في العلوم الاجتماعية كل ما هو ثابت في وضعه الاجتماعي الذي يطرأ عليه تغيير فجائي أو جذري، من داخل أو خارج المجتمع يفقده حالة الاستقرار التي كان عليها.³⁹

وهناك تعريف آخر للاستقرار من الناحية الاصطلاحية فهو كل: "ما يفيد معنى الإبقاء على الواقع كما هو كائن، أي انتظام حرة المجتمع في أنماط معينة، والتي تضبط حركته، ما يتحقق من خلال المشاركة وينتهي في حالة الصراع".⁴⁰

ويعرفه محمد علي محمد علي بقوله: " هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار".⁴¹

³⁸ كمال فتاح، الإصلاحات السياسية والاستقرار السياسي دراسة في المفهوم والأسس، ومضامين البناء والترسيخ، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 5، العدد 1، جامعة وهران، الجزائر، 2021م، ص 229.

³⁹ سهيلة هادي، دور المشاركة السياسية في تحقيق الاستقرار السياسي: دراسة حالة مصر 2000-2014، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 31.

⁴⁰ الطاهر العربي سرگز، الاستقرار الأسري وانعكاسه على جودة الحياة الاجتماعية، المرجع السابق، ص 309.

⁴¹ محمد علي محمد، مجتمع المصنع دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، الهيئة المصرية للكتاب، دط، مصر، 1975م، ص 210.

ويستشف لنا من خلال ما تم التطرق إليه أنّ مفهوم الاستقرار هو بقاء العامل في عمله دون التفكير في تغييره إلى مؤسسة مغايرة، لأنه يوفر له حاجياته اليومية كافة.

كما يعرف أحمد عبد الواسع بقوله: "هو إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحريره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكان إنتاجه لا يدعو للقلق، كذلك يجب أن ينتهز المسؤولين الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وضمان أمنه الصناعي وترقيته".⁴² بمعنى هو تهيئة ظروف العمل المناسبة حتى يشعر العامل بالأمن والطمأنينة حتى التقاعد.

فالاستقرار لم يستقر في تعريف واحد بل اختلفت مفاهيمه من باحث لآخر فُعرف أيضا بأنه: "وجود النماذج الاجتماعية والثقافية في مجتمع محلي أو مجتمع كبير دون تعرضها لتغير فجائي أو جذري على أنّ الاستقرار الاجتماعي لا يعنى بالضرورة ثبات المجتمع أو جموده مع العلم أنّ المجتمع الثابت إذا افترض وجوده ينبغي أن يكون مستقرا لذلك فإنّ المجتمع الذي يطرأ عليه تغيرات تدريجية وبطيئة وكافية لإعادة التوافق دون أن يحدث أي اضطراب أو تفكك هو مجتمع مستقر".⁴³ فهذا الذي يشير إليه الاستقرار هو نوع من التساند بين مجموعة ظواهر مترابطة.

⁴² عبد الوهاب أحمد عبد الواسع، علم إدارة الأفراد، تهامة للنشر والتوزيع، ط2، الرياض، 1981م، ص39.
⁴³ عبد الحميد زينب عوض، دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بالاستقرار في المجتمعات الجديدة لمنطقتي جنوب التحرير وبنجر السكر، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، مصر، 2003م، ص77-78.

ويمكن تعريف أيضا بالقول بأنه: "خالة استعداد عقلي ونفسي وعصبي تنتظم خلالها معارف الفرد، بحيث تهيئه من خلال شحنة من الانفعال والعاطفة للاستجابة نحو الاستقرار في الأراضي الجديدة التي تستثيرها هذه الاستجابة".⁴⁴

أو هو "مجموعة المعارف التي حصل عليها الفرد من البيئة الجديدة بكل مشتملاتها من أرض ومزروعات وطرق وري والأفراد والتنظيمات القائمة وتعمل هذه المعارف من خلال شحنة من الانفعال تظهر في مدى الموائمة مع البيئة".⁴⁵

فمن خلال ما سبق نجد أنّ القصد من الاستقرار هو حالة الفرد النفسية ومعارفه عن المنطقة التي سيعيش فيها ومدى انفعاله وعاطفته تجاهها، بمعنى تلك الحالة النفسية للفرد التي تجعله يهياً للاستقرار.

ت. التعريف الإجرائي للاستقرار:

ومن خلال ما تم عرضه يمكن استخلاص تعريف إجرائي للاستقرار هو أنه: يقصد به بقاء العامل في منصبه الذي يشغله ما دام يشعر بالأمن والطمأنينة، ووجود تنظيم في المؤسسة وتوفير جميع الشروط النفسية والمادية المناسبة لعمله داخل تلك المؤسسة.

⁴⁴ رفعت محمد سلطان، دراسة لبعض الجوانب الاجتماعية لمشروع توطين غرب البحيرة، رسالة ماجستير، كلية الزراعة، جامعة عين شمس، 1989م، ص78.

⁴⁵ حسني محمد عطية علي وأشرف محمد أبو العلا، أحمد عباس الشلعر، محددات الاستقرار الاجتماعي بقرى شباب الخريجين بسهل جنوب بورسعيد، قسم الاقتصاد والإرشاد والاجتماع الريفي، كلية الزراعة، جامعة قناة السويس، الإسماعلية، مصر، 2018م، ص10.

ث. كلمات ذات صلة بالاستقرار:

- الطمأنينة: وتعني الاطمئنان والثقة وعدم القلق.⁴⁶
 - إقامة وأقامه من موضعه: وأقام الشيء أي أدامه.⁴⁷ والإقامة: من أقامه إذا أدامه واستمر عليه.⁴⁸
 - سكينه: يقال آمنة تسكن عندها القلوب،⁴⁹ وكل سكينه في القرآن الكريم فهي طمأنينة إلا التي في قصة طالوت فإنها شيء كراس الهرة له جناحان.⁵⁰
- خلافًا لهذه المفاهيم نجد أن القصد من الاستقرار في كتب اللغة تحمل معانٍ عدة منها: الثبوت، والسكون، والتمكن، والقرار، والغاية، والنهاية، وموضع الاستقرار، والاطمئنان، والهدوء، وعدم القلق والاضطراب، معانٍ كلها توجي للاستقرار.

ج. استخدامات مصطلح الاستقرار:

- يشير سوروكين في كتاب الديناميات الاجتماعية والثقافية إلى خمسة استخدامات لمصطلح الاستقرار أو التوازن الاجتماعي:⁵¹
- حالة استقرار الظواهر الاجتماعية مثل المحافظة على الأوضاع القائمة في النسق السياسي.

⁴⁶ المعجم الوسيط، إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، تر: ابن سرور محمد أويس وعبد النصير غاوي، المكتبة الرحمانية، ج2، لاهور، 2004م، ص567..

⁴⁷ زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الحنفي الرازي، مختار الصحاح، المحقق: يوسف الشيخ محمد، المكتبة العصرية الدار النموذجية، ط5، بيروت، 1999م، ص263.

⁴⁸ أيوب بن موسى الحسيني القريمي الكفوي وأبو البقاء الحنفي، معجم الكليات في المصطلحات والفروق اللغوية، تح: عدنان درويش، محمدي المصري، مؤسسة الرسالة، بيروت، دت، ص160.

⁴⁹ أيوب بن موسى الحسيني القريمي الكفوي وأبو البقاء الحنفي، معجم الكليات في المصطلحات والفروق اللغوية، مرجع سبق ذكره، ص519.

⁵⁰ المرجع نفسه، ص494.

⁵¹ ذهبية سيد علي، الاستقرار الاجتماعي للأستاذ الجامعي وتأثيره على أدائه الوظيفي دراسة لعينة من أساتذة جامعات الجزائر (1،2،3)، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر2، أبو القاسم سعد الله، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2014م-2015م، ص12-13.

- التساند المتبادل بين القوى الاجتماعية.
- التوازن المؤقت بين الظواهر الاجتماعية.
- حالة التوافق والتكيف والانسجام بين الظواهر الاجتماعية، مثل: إشباع الحاجات الشخصية داخل النظام العام.
- اتجاه النسق الاجتماعي إلى استعادة حالته السابقة.

ثانياً: أقسام الاستقرار ومحدداته

أ. أقسام الاستقرار

يمكن تقسيم مصطلح الاستقرار إلى قسمين هما: الاستقرار السياسي والاستقرار الاجتماعي، فلا يمكن أن يكون هنالك استقرار تام في المجتمع ما لم يكن هذا الاستقرار عام وشامل في كافة نواحي الحياة السياسية والاجتماعية. فالأولى تتحقق من خلال الثانية؛ أي في حالة وجود مجتمع متماسك يتحقق الاستقرار السياسي، والذي يهمننا في هذا البحث الاستقرار الاجتماعي الذي يعد موضوع بحثنا ويجب التركيز عليه، ولذلك يمكن الحديث عنه في الأسطر الموالية:

1. الاستقرار الاجتماعي: تعددت مفاهيم الاستقرار الاجتماعي، حيث يقصد به وجود

النماذج الاجتماعية والثقافية في مجتمع محلي أو مجتمع كبير دون تعرضها لتغير فجائي أو جذري على أن الاستقرار الاجتماعي لا يعني بالضرورة ثبات المجتمع أو جموده مع العلم أنّ المجتمع الثابت إذا افترض وجوده ينبغي أن يكون مستقراً لذلك فإن المجتمع الذي يطراً عليه تغيرات تدريجية وبطيئة وكافية لإعادة التوافق دون أن يحدث أي اضطراب أو تفكك هو مجتمع مستقر.⁵²

⁵² زينب عوض عبد الحميد، دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بالاستقرار في المجتمعات الجديدة لمنطقتي جنوب التحرير وبنجر السكر، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، القاهرة، 2003م، ص77-78.

كما يعرف أيضا بأنه: "حالة استعداد عقلي ونفسي وعصبي تنتظم خلالها معارف الفرد بحيث تهيئه من خلال شحنة من الانفعال والعاطفة للاستجابة نحو الاستقرار في الأراضي الجديدة التي تستثيرها هذه الإجابة"، ضف لذلك أنّ الاستقرار الاجتماعي يشير إلى نوع من التساند بين مجموعه ظواهر مترابطة، مثل هذا التساند قد يكون ظاهرا أو كافيا وقد يكون ديناميكا أي متجددا أو استاتيكا ثابتا.⁵³

ب. محددات الاستقرار:

هي عبارة عن مجموعة من العوامل التي تؤثر بالسلب أو الإيجاب في رضا الموظف عن عمله واستقراره فيه؛ وهي:

وقد حددها فروم vroom بالعوامل الآتية: "الإشراف، جماعة العمل، محتوى العمل، الأجر الذي يتقاضاه العامل، فرصة الترقية، ساعات العمل".⁵⁴

من هنا يمكن القول بأنّ محددات الاستقرار الوظيفي هي: "مجموعة الإشباع التي يحصل عليها العامل من مصادر مختلفة ترتبط بوظيفته التي يشغلها في المنظمة"⁵⁵ بمعنى كلما حققت نسبة الإشباع بكثرة يزيد رضا العامل عن هذه الوظيفة ويزداد ارتباطه بها.

كما يمكن القول عن الاستقرار الوظيفي بأنه: "من أهم ركائز النجاح في أية منظمة كانت فلا توجد منظمة ناجحة وذات إنتاجية مرتفعة إلا وكان الاستقرار الوظيفي متحقق فيها ويتمتع به جميع موظفيها"، أي عدم تحقق الاستقرار وتدني درجته في المنظمة دائما ينعكس

⁵³ حسني محمد عطية علي وأشرف محمد أبو العلا وأحمد عباس الشاعر، محددات الاستقرار الاجتماعي بقرى شباب الخريجين بسهل جنوب بورسعيد، قسم الاقتصاد والإرشاد والاجتماع الريفي، كلية الزراعة، جامعة قناة السويس، بورسعيد، مصر، 2018م، ص10.

⁵⁴ زياد محمد علي والصمادي وفراس محمد والرواشدة، محددات الرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموائئ في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد5، عدد3، 2009م، ص332.

⁵⁵ بن منصور رقيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صؤموك للمشروبات الشرقية سطيف، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإسلامية، باتنة، 2013م-2014م، ص59.

على مردودية المؤسسة التي يعمل فيها حتى ولو تملك كفاءات عالية ومخصصة في عملها.

ثالثا: أهمية الاستقرار وخطورة الإخلال به

1. أهمية الاستقرار:

يعد الإنسان اجتماعي بطبعه، فهو يحتاج إلى مجتمع يحيط به ويستقر فيه أيضا، من أجل تحقيق حاجياته المعيشية الضرورية سواء تعلقت بالمادية أو الروحية أو الثقافية أو الأخلاقية، فلذلك برزت الأهمية الكبرى لهذا النوع من الاستقرار واتي تتمثل في الآتي:⁵⁶

- يحمي المجتمع من الفتن والقلقل، حيث ينبذ الصراع، ويوفر المناخ الملائم لكي يعيش بسلام، كما يحول منحى الاختلاف والمشابكات بين أفراد المجتمع الواحد ويبدلها إلى المشاركة والبناء والتعمير.
- يحقق الأمن والسلام.
- يعين على التقارب والتفاهم والتسامح والتضامن بين الناس.
- يساعد على اعمار الكون.
- يحمي النسيج الاجتماعي من التمزق.
- يدفع مفسد الحروب الأهلية.
- يحافظ على المجتمعات ويحمي الحقوق والواجبات.
- يعمل على إيجاد عالم إنساني متعاون.
- يحقق كرامة الإنسان وحقوقه.
- يحافظ على الضروريات اللازمة للناس، من الدين والنفس والعقل والعرض والمال.

⁵⁶ عماد محمد عبد الله، الاستقرار المجتمعي مفهومه مقوماته دور المقاصد في تحقيقه، مجلة أصول الفقه، العدد 36،

2020م، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر، ص49-51

- يظهر المجتمع من الفساد والرزائل والقواحش.
 - يظهر المجتمع من الأمراض والأوبئة الظاهرة والباطنة منها.
 - يوحد الصف ويجمع الكلمة.
 - يحقق الأخوة الإنسانية، ولا شك في أنّ الأخوة الإنسانية قد تشكل أهم الوسائل وأفضل الطرق المؤدية إلى فض الخلافات والنزاعات بين الشعوب والمجتمعات.
 - يحقق التعاون والتكافل والتضامن.
 - يحقق السلام العالمي.
 - يحقق انشراح الصدر وطمأنينة القلب وراحة البال.
 - يحقق الآثار الاجتماعية والإنسانية وتنميتها على نحو الأخوة والتضامن.
 - يحقق أواصر التضامن والتآلف والتراحم والتواد بين أبناء المجتمع.
 - القدرة على المشاركة في الوطن بالرأي والجهد والبناء.
 - القدرة على تحقيق الأهداف والطموحات.
- لذا نقول أنّ الاستقرار بعامة ينعكس على الفرد فيقوي فيه الانتماء والتعلق بوطنه، وهذا ما يجعله يقدم كل الجهود سعياً لتطويره والدفاع عنه بكل ما يملك.

2. خطورة الإخلال باستقرار المجتمع:

يعد الإخلال باستقرار المجتمع أمراً خطيراً لما يسببه من مشكلات كثيرة، وقد نجد العديد من المجتمعات تخلو بل تكاد تنعدم من الاستقرار والذي ينتج عنه خطورة كبرى ومن أبرزها:⁵⁷

- تسودها الفرقة والاختلاف.
- تضعف وتذبل.
- تهلك وتفسد.
- يضيع الحق فيها.
- لا تجد فيها تقارباً ولا تعايشاً.
- يسودها الخراب والدمار.
- تسودها الحروب.
- تضيع فيها القيم والمبادئ.
- تضيع فيها الحقوق.
- تكثر فيها الجريمة.
- تنشأ فيها الصراعات المذهبية والطائفية والعرقية.
- يسودها الاضطراب والخوف.
- يظهر فيها الفساد والرذائل والفواحش وجميع الأمراض والأوبئة الظاهرة والباطنة.
- تكثر فيها التجاوزات والاعتداءات ويذهب منها الأمن ويحل فيها الخوف والرعب.
- تصبح حياة الناس كلها حيرة، وقلق، واضطراب، وتردد وتخبط.
- عدم القدرة على تحقيق الأهداف والطموحات الفردية والجماعية.
- تعرض الضرورات الخمس للضياع.

⁵⁷ عماد محمد عبد الله، الاستقرار المجتمعي مفهومه مقوماته دور المقاصد في تحقيقه، مرجع سبق ذكره، ص 52-53.

هذه كلها تصيب المجتمع الذي ينعدم فيه الاستقرار، وتجعل الخطورة فيه تكثر بسبب السرقة والاعتداءات والنهب، وتنتهك الأعراض فيها للجهل وعدم الأمن، مما يسبب الدمار وشيوع الفوضى وبالتالي ضياع الأمن والسلم وهذا يعني ضياع الاستقرار بكامله.

رابعاً: مظاهر الاستقرار وعدم الاستقرار

أ. مظاهر الاستقرار:

إنّ استقرار العامل في عمله من الأمور المهمة التي تلعب دوراً كبيراً في رفع إنتاجية أي مؤسسة، لذلك يجب مراعاتها لزيادة أرباحها وفائدتها، وهذا بمراعاة المؤشرات والمظاهر التي تنطوي عليها، والمتمثلة في:

1. الانسجام مع الزملاء: وذلك بشعور العامل بأن كافة حقوقه محمية من الإدارة أو من النقابة يجعله يحس بالانسجام مع الزملاء، أما إن كان العكس فيدفعه هذا للنفور من العمل.

2. الراحة النفسية: هي تعبير داخلي نتيجة عدم مصادفة العامل لأي عقاب داخل مؤسسته قد يؤثر عليه نفسياً، ويجعله ينتقم بشتى الطرق باعتماده اللامبالاة في العمل أو تخريب آلة أو التغييب.. وينعكس سلباً لمردودية المؤسسة.⁵⁸

3. المواظبة على العمل وانخفاض نسبة الغياب: يعكس على العامل بنتائج إيجابية وتقديم الأفضل للمؤسسة، وكل الظروف مواتية لممارسة عمله دون اللجوء لأساليب سلبية مثل التغييب بعذر أو بغير عذر ومعناه أنّ العامل يرى مستقبله من خلال مهنته أي أنه مستقر في عمله.⁵⁹

⁵⁸ منصور فهمي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الشعب، ط3، القاهرة، 1976م، ص88-89.

⁵⁹ عبد الرحمن العيسوي، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، دط، مصر، دس، ص208.

4. انخفاض نسبة الحوادث: وهو من مؤشرات الاستقرار في العمل، لذا يجب السعي وراء توفير كافة حاجيات ومتطلبات العمال في المؤسسة، وذلك بتوفير الألبسة والأقنعة الخاصة بذلك، وتوعية العمال فيما يخص سلامتهم وذلك بتخصيص قسم الأمن الصناعي فيما يتعلق الأمر بالمؤسسات الصناعية.

5. شعور العامل بأهميته: وذلك بارز من خلال معاملة المسؤول لعماله واستجابته لكافة مطالبه، كذلك علاقته بالمشرفين وزملائه في العمل، بالاستماع لشكاويهم، ومنحه فرص عادلة للترقية ومكافآت تشجيعية، وتحسين ظروف العمل والخدمات، والسعي لرفع من مستوى أدائه، لجعله راضيا ومستقرا في عمله.⁶⁰

6. قلة الشكاوى والمظالم لدى العمال: هذا أكبر دليل على السير الحسن للمؤسسة وتم تحقيق الاستقرار فيها، وزهو مؤشر آخر على وجود عدالة ومساواة بين جميع العمال، فالعمل الذي يسير بشكل منظم يساهم في رفع الروح المعنوية للعمال، ويزيد من حماسهم لتحسين العملية الإنتاجية ويحقق الاستقرار المهني.⁶¹

ب. مظاهر عدم الاستقرار:

هناك الكثير من مظاهر عدم الاستقرار في العمل، فشعور العامل بعدم الرضا في مؤسسته، وعدم رغبتهم في العمل لاستيائهم فهذا تعبير لعدم رغبتهم ورفضهم للعمل، مما ينتج عدة مظاهر دالة لعدم الاستقرار في العمل وهي:

1. التغيب: وهو عكس الغياب فهذا يعني ترك العمل بالقوة أي خارج إرادته، أما التغيب فيعني عدم حضور العامل للعمل بإرادة منه. ويعرفه ناجي سفير بقوله: "هو الظاهرة التي يشكها غياب العامل من مكان العمل في وقت الذي يفترض فيه وجوده بصفة طبيعية لتأدية

⁶⁰ المرجع نفسه، ص 209.

⁶¹ مطلاوي ربيع، عوامل الاستقرار المهني في المؤسسات الجزائرية، جامعة العربي تبسي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، تبسة، دس، ص 264.

المهام الموكلة إليه".⁶² بمعنى أنّ ظاهرة التغيب تعتبر ظاهرة مرضية يلجأ إليها العمال هرباً من ضغوط العمل في المؤسسة وهو تعبير بطريقة غير مباشرة لرفضه للعمل.

2. الشكاوى والتظلمات: فهي تظهر في عدة مناسبات، حيث يعود بعضها إلى الشعور الصادق بظلم وقع على العامل بالفعل وأحياناً أخرى تظهر نتيجة لاضطراب نفسي يهدف به العامل الدفاع عن نفسه مثلاً نتيجة ظروف العمل غير المواتية كالعلاقات السيئة بين العمال أنفسهم أو بين المسؤول المباشر عليهم.⁶³ فهي طريقة يستعملها العامل للفت أنظار الإدارة قبل الانفجار من الظلم الذي يعانیه وتحولها لأزمات غير مرغوب فيها.

3. الإضراب والاحتجاج: هو مظهر من مظاهر عدم الرضا والاستقرار في مكان العمل، وهو يعد خرق لقوانين النظام التي تدير عليه المؤسسة التنظيمية، فيلجأ إليه العامل عند استصعاب التسويات السلمية للنزاعات القائمة بين الإدارة، فقبل الاضراب هناك احتجاج.

ونجاح مطالب العمال والسعي وراء تحقيقها دون اللجوء إلى الاضراب يتوقف على تماسك جماعة العمل ومهاراتهم فالعمال ذوي المهارات العالية أكثر جماعات العمل تماسكاً وهم يملكون مساومة كبيرة، ويناضلون من أجل متابعة وحل مشاكلهم سواء عن طريق إجراءات التفاوض الرسمية أو القيام باضرابات... والجماعات ذات المهارات المنخفضة تملك أعلى مستوى من حيث تطورها في أشكال الصراعات غير المنظمة.⁶⁴ لذا يعتبر الاضراب أكثر مظاهر عدم الاستقرار.

⁶² ناجي سفير، محاولات في التحلل الاجتماعي التشغيل الصناعة التمتية، تر: الأزهر بوغنبوز، ددن، ج2، دط، الجزائر، 1989م، ص151.

⁶³ صالح بن نوار، أسباب الاستقرار في العمل الصناعي بالجزائر، أطروحة ماجستير في علم الاجتماعي الصناعي، جامعة قسنطينة، 1995م، ص54.

⁶⁴ طاهر بليور، الاستقرار في العمل، أطروحة ماجستير، علم اجتماع التمتية، جامعة قسنطينة، 1994م-1995م، ص26.

4. **ترك العمل إراديا:** ويعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على ضغوط العمل، وفي المقابل وجود بيئة عمل أفضل نجحت في استقطاب هذه الفئة من العمال، لأنها توفر هيكل متكامل من ظروف العمل المادية والمعنوية بدرجة عالية تسمح بالارتياح والاطمئنان في الوظيفة دون التعرض للضغوطات والتوترات أثناء ممارسة العمل.⁶⁵ فتكون هذه عن طريق ظروف صحية وغيرها.

5. **التغير التكنولوجي:** هي سبب يجعل المنظمات تواجه تغيرات يعرفها العالم جراء العولمة، لذا المنظمة هي مجبرة على هذا التغيير لتتكيف مع البيئة الخارجية ولتضمن لنفسها شروط البقاء والاستمرار. فهي تؤثر على العنصر البشري والمعدات المستخدمة في العملية الإنتاجية، فشيئا فشيئا يجد العامل نفسه بين قرار التعرض للاستغناء عن هذه المهنة جراء التكنولوجيا وهو الذي أتعب نفسه في كسب مهارة مهنية معينة.⁶⁶ فهذا التغير يجعل العامل عرضة لضغط نفسي يثيره ويهدد شعوره بقيمته وكفاءته ويثبط إحساسه بالأمان والاستقرار في عمله.

خامسا: الاستقرار التنظيمي الحديث من منظور الفكر السوسيولوجي الحديث

1. نظرية النسق الاجتماعي والاستقرار التنظيمي في المنظمة:

يعد تالكوت بارسونز من المؤسسين الحقيقيين لنظرية النسق الاجتماعي في دراسة التنظيم وقد نشرت أفكاره في مقال بعنوان: مقترحات لأجل منظور سوسيولوجي لنظرية التنظيمات" وكان هذا المقال قد شكل رؤية جديدة لأصل التنظيم، من خلال ضرورة النظر إليه في إطاره المفتوح على العالم الخارجي.

⁶⁵ عبد الغفار، وحفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط2، مصر، 2002م، ص213.

⁶⁶ موسى فتحي محمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، دط، عمان الأردن، 2009م، ص211.

- لذلك عالج بارسونز التنظيم والبيئة على أنها مسلماتان من خلالهما يتم تكيف التنظيم مع البيئة أثناء تحليله للبناءات التنظيمية ويحصرها في ثلاث نقاط:⁶⁷
- متطلبات الموائمة والتكيف في التنظيم المرتبطة بتوفير الموارد في العمليات الخاصة لتحقيق الهدف.
 - الإجراءات النظامية الضرورية التي يتخذها التنظيم من أجل توفير الموارد في العمليات الخاصة لتحقيق الهدف.
 - توفر أنماط نظامية تعمل على تحديد وتنظيم الالتزامات داخل التنظيم في حالة مقارنته بتنظيمات أخرى تتمتع بنفس المواصفات التي يمكن تعميمها على نطاق واسع في المجتمع.
- بعدها عالج بارسونز أيضا آليات أعداد الموارد التي يحتاجها التنظيم لتحقيق أهدافه، مبرزا العلاقة القائمة بينه وبين البيئة الخارجية أثناء محاولته الاستعادة من الموارد في أداء وظائفه وقد وضح لنا هذه الآليات التي ربطها بثلاث أنواع من القرارات التي تحدد مسار التنظيم في تحقيقه للهدف وهذه القرارات هي:⁶⁸
- أ. **القرارات السياسية:** وهي التي تشمل التنظيم الكلي وتكون له علاقة مباشرة بوظائفه الجوهرية، وتكمن وظيفة القرارات في الاهتمام بنوعية وطبيعة معاني الإنتاج ومشكلات التعامل مع الزبائن فيما يخص السلع والخدمات أو مشكلات التنظيم الداخلية.
 - ب. **القرارات التوزيعية:** وهي التي تقوم بتوزيع بين التنظيمات الفرعية والأفراد وكذلك توزيع المواد من قوى بشرية ومالية ومادية.
 - ت. **القرارات التنسيقية:** وهي التي تؤدي وظيفة التكامل في التنظيم من خلال التصدي لكل المعوقات التي تنشأ داخله، وذلك لتحقيق التعاون والمحافظة على استمراره.

⁶⁷ راجع كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع التنظيم والاتصال، قسنطينة، جامنتوري، 2006م، ص159.

⁶⁸ راجع كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع التنظيم والاتصال، ص160.

أما فيما يتعلق استقرار التنظيم في أداء وظائفه بشكل فعال فقد رسم "بارسونز" أربعة موجهات وظيفية ينبغي على التنظيم أن يوفرها من أجل بقاءه واستمراره، وكذا أن أي نفس اجتماعي لا بد عليه أن يخضع لأربعة متطلبات وظيفية، يجب تحقيقها من أجل الحفاظ على استقرار النسق وتوازنه هي:⁶⁹

- تحقيق الهدف وذلك أن النسق يسعى دائما لتحقيق أهدافه.
- الموائمة أو التكيف وهي السعي لتعبئة وإعداد وحشد الوسائل المتاحة لتحقيق الهدف.
- التكامل المتجسد في عملية الاستقرار والمحافظة على العلاقات الاجتماعية التي تعمل على التماسك والتضامن بين الأعضاء في عملية تحقيق الهدف.
- القدرة الكامنة المتمثلة في قدرة الأنساق الفرعية المتضامنة على الإيفاء وإتباع ما يحتاجه النسق الأكبر؛ أي محاولة تكيف الأنساق الفرعية مع متطلبات واحتياجات النسق الأكبر.

2.1. الاستقرار التنظيمي من منظور فيليب سالزنيك:

يرى فيليب سالزنيك في عملية استقرار التنظيم من خلال التوازن بين بناءات السلوك التنظيمي الداخلية والخارجية، مع ضرورة وجود نسق تعاوني بينهما ويؤكد على ضرورة الاهتمام بالشخصية التنظيمية؛ لأن رغبات الأفراد تتداخل بينها في كيفية تفهمهم مع البناء التنظيمي من أجل تحقيق أهداف النسق التنظيمي وتحقيق استقرارهم داخل المؤسسة.

ويعتبر فيليب الوحيد الذي عبر عن الفعل العقلاني، فهو ينظر لتنظيم أي سلطة من خلال طبيعة العلاقات الرسمية باعتبارها عملية متدرجة وأساسية لتقييم مهارات الأفراد وتحديد الأدوار اللازمة التي تتوافق مع مواصفات الفرد والعمل على تطبيق الأساليب

⁶⁹ المرجع نفسه، ص 161.

الإدارية التنظيمية والتسويقية بما يضمن التكامل الإداري للمؤسسة وتحقيق الاستقرار التنظيمي.⁷⁰

وأكد سالزينك أنّ عملية تفويض السلطة تفرضها الإدارة العليا في التنظيم ومما يترتب عنها النتائج التالية:⁷¹

- زيادة فرص التدريب وزيادة خبرة الأعضاء.
- تقليل الاختلاف بين الأهداف التنظيمية والأداء.
- زيادة نمو الوحدات وتنوع مصالحها واهتماماتها داخل التنظيم، وهذا يؤدي إلى ظهور الصراع بين الوحدات حيث أنّ كل وحدة تحاول المحافظة على ذاتها وتحقيق أهدافها، ولذلك يجد التنظيم نفسه في وضع يحتم اتخاذ قراراته في ضوء الاعتبارات الإستراتيجية الداخلية.

لذلك ينصح سالزينك الإدارة العليا باستمرار البحث عن مصادر داخلية للدعم السياسي والاستفادة من الوحدات التنظيمية الموجودة وخلق جماعات جديدة تلتزم بالسياسات الجديدة، وذلك لتشكيل أساس معين لسياسة التنظيم العامة. كما أنّ الإدارة لا بد أن تعمل على إبعاد خطر الصراع والاختلاف بين الجماعات الفرعية وتحديد الوحدات النظامية والتجسيد النظامي للمهدف والدفاع عن التكامل النظامي داخل التنظيم، والتحكم في الصراع الداخلي.⁷²

يتجلى لنا أن التنظيمات هي أنساق تعاونية وأبنية تكيفية ولكل منها مجموعة من الحاجات والمتطلبات يجب توفرها لتحقيق التكامل وبناء ما يسمى بالنسق واستقراره، وهذا يستلزمه أسلوب الدفاع الذاتي، وتسعى التنظيمات أيضا للتوافق مع بيئتها ليتم تحقيق الاستقرار العام للتنظيم.

⁷⁰ عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، دط، الاسكندرية، 1989م، ص342.

⁷¹ بدر سعيد عبد مرسى، الأيديولوجية ونظرية التنظيم مدخل نقدي، دار المعرفة، دط، القاهرة، 2000، ص236.

⁷² المرجع نفس، ص245.

3. مميزات الاستقرار التنظيمي عند ميرتون:

كانت بدايات دراسة ميرتون للنموذج البروقراطي من خلال دراساته النقدية، حيث وضح الجوانب السلبية لنظرة ماكس فيبر حول التنظيم ومن بينها الآثار السلبية المترتبة على ظاهرة التعلم التنظيمي، بمعنى أنّ الأفراد في التنظيمات يعمدون إلى التعميم من المواقف التي تصرفوا فيها بشكل مناسب إلى المواقف التي لا يجوز فيها استخدام نفس السلوك وهذا يؤدي إلى ظهور نتائج غير متوقعة وغير مرغوبة ويذهب إلى أنه غالباً ما تحدث تغيرات في شخصية أعضاء التنظيم، وهذا نتيجة لخصائصه ونظامه الداخلي.⁷³

وقد قدم ميرتون نموذجاً من خلال تحليله للبناء التنظيمي، حيث اعتبر أنّ أعضاء التنظيم يستجيبون لمواقف معينة ليتم تعميمها على مواقف مماثلة، مما ينشأ عن ذلك نتائج غير متوقعة أو غير مرغوب فيها بالنسبة للتنظيم، وتبديل لمواجهة هذا الخلل يستلزم وجود نظام ضبطي منظم ومتابعة مستمرة تمارسه المستويات المختلفة للسلطة المنظمة من أجل المحافظة على استقرار المؤسسة واستمرارها.⁷⁴

كما يتميز الاستقرار التنظيمي بعنصر السلطة التي تتميز بكفاءة وفعالية أكثر تنظم مكانة الفرد حسب التسلسل الإداري وتحديد المسؤوليات والمكانة العلمية والمعرفية.⁷⁵ معنى هذا أنّ الاستقرار عند ميرتون بطابع السلطة الرسمية العقلانية في تحديد أنماط النشاط والتي ترتبط في صورة وظيفية ومنظمة لتحقيق الهدف كما يرى ميرتون أنّ كل بناء تنظيمي هو حالة تكامل أو حالة متكاملة في سلسلة الوظائف.

⁷³ علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، دس، ص39.

⁷⁴ فاروق مداس، التنظيم وعلاقات العمل، دار مداني، دط، الجزائر، 2002م، ص23.

⁷⁵ عبد الرحمن عبد الله محمد، علم الاجتماع التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص348.

4. الاستقرار التنظيمي من منظور نظرية الاتصال:

لقد اهتمت نظرية الاتصال التنظيمي بشبكة الاتصال في النظام، حيث نظرت للاتصال على أنه وسيلة باستطاعتها تسيير العمل في أجزاء النظام، والميزة التي تميزها أنها ترتبط بمدى صدق ونوعية المعلومات التي تصل إلى كافة المستويات التنظيمية المتعددة لاتخاذ قرارات صائبة، فسلامة القرار هنا يعود على قنوات الاتصال التي تكون بين العاملين وقيادتهم، فيمكن للرؤساء التحكم في التنظيم وذلك من خلال:⁷⁶

- تحديد الأهداف العامة للتنظيم.
 - مكافئة الأفراد الذين أظهروا تفانيهم في العمل.
 - خلق عامل الحوافز وتشجيع العمل الجماعي.
 - اتخاذ القرارات الهادفة وتنسيق الجهود.
 - مراقبة كل العمليات التي هي مبرمجة للتنفيذ داخل المنظمة.
5. وجهة نظر المدرسة الكمية في الاستقرار التنظيمي بالمنظمة:

كما يطلق عليها مدرسة اتخاذ القرارات والتي كان روادها يرون الإدارة على أنها مجموعة قرارات وعمليات أكثر من كونها هياكل تنظيمية ثابتة، ويعد رائدها "تشستر برنارد" من الأوائل الذين أكدوا على أنّ التنظيم نظام من المعلومات ونمط من اتخاذ القرارات وقد طور هذه الفكرة كل من: "سايمون، وجيمس مارش"، وأكدوا العالمين على ضرورة النظر إلى أنّ الإدارة عملية اتخاذ القرارات مع الاهتمام بمفهوم وضع البرامج بقصد وضع أنماط محددة لاتخاذ القرارات في كل الأحوال المماثلة الأمر الذي يؤدي إلى اختزال الوقت اللازم لإصدار مختلف الأوامر الخاصة بالقرارات وفي هذه المدرسة سنقوم بتناول نموذجين أساسيين لتوضيح عملية اتخاذ القرارات السليمة ودورها الفعال في استمرار التنظيم وهما:⁷⁷

⁷⁶ بوحوش عمار، الاتجاهات الحديثة في الإدارة، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط1، الجزائر، 1984م، ص98.

⁷⁷ مؤيد سعيد السالم، تنظيم المنظمات دراسة في تطور الفكر التنظيمي، دار عالم الكتاب الحديث، ط2، الأردن، 2009م، ص91-92.

- **النموذج الأول:** نظرية قبول السلطة والتنظيم غير الرسمي "بيرنارد" والذي بنى نظريته على الانتقاد الموجه لأصحاب الفكر التقليدي في نظرتهم للمنظمة وخاصة مبدأ السلطة الهابطة أو المركزية، حيث يوضح بيرنارد ويرفض تماما هذه الفكرة ويرى العكس لأن الأفراد المرؤوسين في نظره لن يقبلوا أوامر وقرارات القمة إلا على شروط معينة، ولتحقيق الاستقرار التنظيمي يرى أنه لا بد من قيام المديرين بتوفير الحوافز الكافية وتسهيل عمليات الاتصال بينهم.

- **النموذج الثاني:** نظرية التوازن التنظيمي لسايمون.

فبهذه العملية طور بيرنارد أعماله، خاصة التي تتعلق بتفسيره للسلطة وعملية اتخاذ القرارات في المنظمة، فالقرارات حسبه هي عبارة عن وحدة تحليل أساسية في المنظمة وقد أطلق على نظريته في التنظيم "الرشد المحدود"؛ لأنها تسعى إلى إيجاد البديل الذي يعمل على تحقيق الرضا للمدير، وليس الرشد المطلق الذي يهدف إلى تعظيم المنفعة القصوى، وفي هذا السياق يرى سايمون باسئلام توفر شرطين أساسيين في المدير صاحب القرار لمساعدته على تحقيق الاستقرار داخل التنظيم؛ وهما:

- أن يكون قادرا على اتخاذ قرارات مناسبة لكل المواقف وإيجاد البدائل لكل المعوقات التي تعيق وظائف التنظيم.

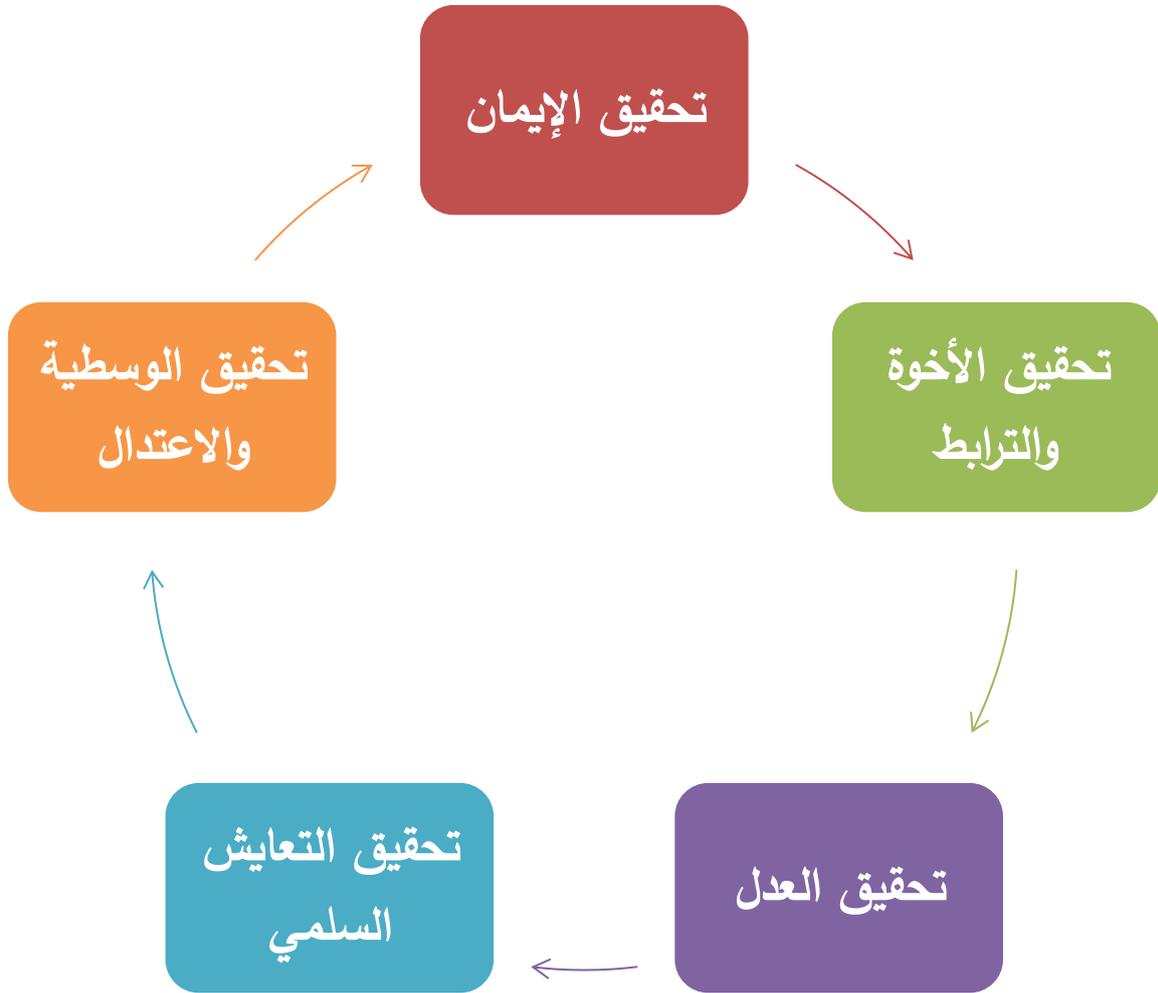
- وأن يستطيع التأثير في منفذي القرارات لوضعها موضع التنفيذ وذلك لتعميم وظيفتها.

فحسبه يرى أن القرارات بدون تنفيذها لا قيمة لها من قبل الرؤساء، ولتحقيق أهداف التنظيم تحتل القرارات الفردية مكانة مهمة عنده، وتبلورت هذه النظرية بطريقتين:⁷⁸

⁷⁸ مؤيد سعيد السالم، ، تنظيم المنظمات دراسة في تطور الفكر التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص101-102.

الأولى تتجسد بسلوك الفرد الخاص بالارتباط أو البقاء أو الانسحاب من المنظمة. أما الثانية فتضمن الموازنة بين الحوافز والمغريات المقدمة للفرد من قبل المنظمة، والمساهمات التي يقدمها الفرد بدوره وفي حالة خلل معين في هذا التوازن يستوجب العمل على إعادته إلى حالته الأولى قبل أن يكون سببا في تدهور المنظمة.

سادسا: مقومات الاستقرار المجتمعي



الشكل رقم (6) -مخطط يوضح مقومات الاستقرار المجتمعي-

خلاصة:

من خلال ما تم عرضه في طيات هذا الفصل يتجلى لنا أنّ الاستقرار التنظيمي والمهني هو ما تحققه المؤسسة الناجحة والتي تسعى بدورها لإثبات العدالة والأمن والمساواة بين عمالها، وذلك عن طريق إشباع رغباتهم النفسية والاجتماعية والمادية حسب إلحاح هذه الحاجات، وتتم بواسطة النظرة المتكاملة للفرد، لأنّ استقرار العامل في عمله مرتبط دوماً بتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل فيها.

مراجع للفصل:

- 1) أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عالم الكتب، ط1، المجلد1، القاهرة، 2008م، ص1433.
- 2) أيوب بن موسى الحسيني القريني الكفوي وأبو البقاء الحنفي، معجم الكليات في المصطلحات والفروق اللغوية، تح: عدنان درويش، محمدي المصري، مؤسسة الرسالة، بيروت، دت، ص160.
- 3) بدر سعيد عبد مرسي، الأيديولوجية ونظرية التنظيم مدخل نقدي، دار المعرفة، دط، القاهرة، 2000، ص236.
- 4) بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صؤموك للمشروبات الشرقية سطيف، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية والإسلامية، باتنة، 2013م-2014م، ص59.
- 5) بوحوش عمار، الاتجاهات الحديثة في الإدارة، المؤسسة الوطنية للكتاب، دط، الجزائر، 1984م، ص98.
- 6) حسني محمد عطية علي وأشرف محمد أبو العلا وأحمد عباس الشاعر، محددات الاستقرار الاجتماعي بقرى شباب الخريجين بسهل جنوب بورسعيد، قسم الاقتصاد والإرشاد والاجتماع الريفي، كلية الزراعة، جامعة قناة السويس، بورسعيد، مصر، 2018م، ص10.
- 7) حسني محمد عطية علي وأشرف محمد أبو العلا، أحمد عباس الشاعر، محددات الاستقرار الاجتماعي بقرى شباب الخريجين بسهل جنوب بورسعيد، قسم الاقتصاد والإرشاد والاجتماع الريفي، كلية الزراعة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر، 2018م، ص10.
- 8) ذهبية سيد علي، الاستقرار الاجتماعي للأستاذ الجامعي وتأثيره على أدائه الوظيفي دراسة لعينة من أساتذة جامعات الجزائر (1،2،3)، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر2، أبو

- القاسم سعد الله، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2014م-2015م، ص12-13.
- 9) رابح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع التنظيم والاتصال، قسنطينة، جامنتوري، 2006م، ص159.
- 10) رفعت محمد سلطان، دراسة لبعض الجوانب الاجتماعية لمشروع توطين غرب البحيرة، رسالة ماجستير، كلية الزراعة، جامعة عين شمس، 1989م، ص78.
- 11) زياد محمد علي والصمادي وفراس محمد والرواشدة، محددات الرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد5، عدد3، 2009م، ص332.
- 12) زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الحنفي الرازي، مختار الصحاح، المحقق: يوسف الشيخ محمد، المكتبة العصرية الدار النموذجية، ط5، بيروت، 1999م، ص263.
- 13) زينب عوض عبد الحميد، دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بالاستقرار في المجتمعات الجديدة لمنطقتي جنوب التحرير وبنجر السكر، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، القاهرة، 2003م، ص77-78.
- 14) سهيلة هادي، دور المشاركة السياسية في تحقيق الاستقرار السياسي: دراسة حالة مصر 2000-2014، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص31.
- 15) صالح بن نوار، أسباب الاستقرار في العمل الصناعي بالجزائر، أطروحة ماجستير في علم الاجتماع الصناعي، جامعة قسنطينة، 1995م، ص54.
- 16) الطاهر العربي مركز، الاستقرار الأسري وانعكاسه على جودة الحياة الاجتماعية، مجلة كلية الآداب، العدد29، ج1، 2020م، ص309.

- (17) طاهر بلعور، الاستقرار في العمل، أطروحة ماجستير، علم اجتماع التنمية، جامعة قسنطينة، 1994م-1995م، ص26.
- (18) عبد الحميد زينب عوض، دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بالاستقرار في المجتمعات الجديدة لمنطقتي جنوب التحرير وبنجر السكر، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، مصر، 2003م، ص77-78.
- (19) عبد الرحمن العيسوي، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، دط، مصر، دس، ص208.
- (20) عبد الغفار، وحنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط2، مصر، 2002م، ص213.
- (21) عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، دط، الاسكندرية، 1989م، ص342.
- (22) عبد الوهاب أحمد عبد الواسع، علم إدارة الأفراد، ددن، ط1، الرياض، 1973م، ص81.
- (23) علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، دس، ص39.
- (24) عماد محمد عبد الله، الاستقرار المجتمعي مفهومه مقوماته دور المقاصد في تحقيقه، مجلة أصول الفقه، العدد 36، 2020م، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر، ص49-51
- (25) فاروق مداس، التنظيم وعلاقات العمل، دار مداني، دط، الجزائر، 2002م، ص23.
- (26) كمال فتاح ومحمد حداد، الإصلاحات السياسية والاستقرار السياسي دراسة في المفهوم والأسس، ومضامين البناء والترسيخ، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد5، العدد1، جامعة وهران، وهران، الجزائر، 2021م، ص229.

- (27) محمد علي محمد، مجتمع المصنع دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، الهيئة المصرية للكتاب، دط، مصر، 1975م، ص210.
- (28) مسعود جبران الرائد، المعجم اللغوي العصري، دار العلم للملايين، ط، بيروت، ص.
- (29) مطلاوي ربيع، عوامل الاستقرار المهني في المؤسسات الجزائرية، جامعة العربي تبسي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد13، تبسة، دس، ص264.
- (30) المعجم الوسيط، إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، تر: ابن سرور محمد أويس وعبد النصير غاوي، المكتبة الرحمانية، ج2، لاهور، 2004م، ص567..
- (31) منصور فهمي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الشعب، ط3، القاهرة، 1976م، ص88-89.
- (32) موسى فتحي محمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، دط، عمان الأردن، 2009م، ص211.
- (33) مؤيد سعيد السالم، تنظيم المنظمات دراسة في تطور الفكر التنظيمي، دار عالم الكتاب الحديث، ط2، الأردن، 2009م، ص91-92.
- (34) ناجي سفير، محاولات في التحلل الاجتماعي التشغيل الصناعة التتمية، تر: الأزهر بوغنبوز، ددن، ج2، دط، الجزائر، 1989م، ص151.

الفصل الرابع

مقارنة مفاهيمية للالتزام
الوظيفي والرضا الوظيفي

تمهيد

أولاً: الالتزام الوظيفي

1. تعريف الالتزام الوظيفي
2. خصائص الالتزام الوظيفي
3. أهمية الالتزام الوظيفي
4. مراحل الالتزام الوظيفي
5. أبعاد الالتزام الوظيفي
6. العوامل المساعدة والمؤثرة في الالتزام الوظيفي

ثانياً الرضا الوظيفي

1. تعريف الرضا الوظيفي
2. أنواع الرضا الوظيفي
3. عوامل وعناصر الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد

لقد حظى مفهوم الالتزام والرضا الوظيفيين باهتمام كبير من طرف علماء التربية وعلماء النفس خاصة التنظيميين والصناعيين، وذلك لما له من تأثير كبير في سلوك الفرد والتي تنعكس على المنظمة التي يشغلها، لذلك أشارت الكثير من الدراسات إلى اهتمام المنظمات بتحسين الالتزام والرضا التنظيميين لموظفيهما لتحقيق أهدافهما واعتبارهما كمدخل لرفع الكفاءة وفعالية المنظمة.

لذلك طرحت حولهما عدة مفاهيم مختلفة، وسيتم تناول كل من مفهوم الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي في هذا الفصل ومعرفة أعماقه النظرية.

أولاً: الالتزام الوظيفي

1. تعريف الالتزام الوظيفي

كثر الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي خلال الفترة الأخيرة باعتبار أن الموظف ملزم بأداء عمله كونه يلتصق بمؤسسته وأكثر جدية في رغبته لتحقيق أهدافها، لذلك تم التطرق لتعريف الالتزام التنظيمي من عدة زوايا مختلفة وبشكل واسع، وسيتم التطرق لمجموعة من هاته المفاهيم على النحو الآتي:

هو أحد اتجاهات العمل التي تؤثر على الأداء وكفاءته، فهو يعبر عن مدى تعلق واهتمام الموظف بالوظيفة التي يشغلها ومدى انشغاله فكريا ووجدانيا فيها، وتبنيها للقيم التي تتبناها منظمته.⁷⁹ بمعنى الالتزام هو حالة تأثير الفرد على الأداء.

كما يعرف الالتزام الوظيفي بأنه: عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم، كذلك فإنّ الالتزام الوظيفي هو التزام طوعي ينبع عن إرادة الفرد وباختياره وليس قسريا يفرض عليه عن طريق عوامل خارجية.⁸⁰

ومن خلال المفاهيم التي سبق ذكره حول الالتزام الوظيفي، فإننا نخرج بتعريف إجرائي يقول: الالتزام الوظيفي هو استعداد الفرد لإعطاء الجهد الأقصى الذي يملكه وذلك لصالح المؤسسة التي يشغلها، ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

⁷⁹ سيف ناصر عثمانة ودنيا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، مجلد42، عدد1، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2022م، ص319.

⁸⁰ عصمان بوبكر وفني غنية، دور العلاقات الاجتماعية للعمل في تحقيق الالتزام الوظيفي والتنظيمي لدى أعضاء المنظمة، مجلة الفكر، المجلد17، العدد1، الجزائر، 2022م، ص38.

2. خصائص الالتزام الوظيفي:

يتميز الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص أبرزها:⁸¹

- الالتزام الوظيفي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم من خلال الممارسات المهنية، والتي يجسد مدى ولائهم الوظيفي.
- إن الالتزام الوظيفي بناء متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق أغلب الباحثين على تعدد أبعاده، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن الأبعاد تؤثر في بعضها البعض وتعد أثر الدراسات انتشارا التي حددت أبعاد الالتزام الوظيفي في ثلاثة أبعاد (العاطفي، الأخلاقي، المستمر).
- كما يتميز الالتزام الوظيفي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثباته ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.
- يعبر الالتزام الوظيفي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- يشير الالتزام الوظيفي، إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- يتصف بأنه متعدد الأبعاد.
- حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- يؤثر على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- كونه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.
- يتأثر بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

⁸¹ لروية مشتي وزهية خطار، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي (دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري)، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 1، المجلد 6، الجزائر، 2020م، ص 139.

3. أهمية الالتزام الوظيفي

- للالتزام الوظيفي أهمية كبيرة والتي تتمثل في:⁸²
- يمثل وسيلة للتنبؤ بالنواحي السلوكية كمعدل دوران العمل والتهرب منه.
- يعد مصدرا للسلوك المرغوب فيه من قبل معظم المنظمات.
- يعد عنصرا هاما في الربط بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها.

4. مراحل الالتزام الوظيفي

أي مفهوم يمر بمجموعة من المراحل التطورية، فالالتزام الوظيفي أيضا له مجموعة من المراحل والتي تتمثل كما هو في الشكل الموالي:

الشكل رقم(7): يوضح مراحل الالتزام الوظيفي للفرد في مؤسسته

مرحلة التجربة	مرحلة العمل والانجاز	مرحلة الثقة بالمنظمة
<ul style="list-style-type: none"> • تبدأ من بداية عمل الفرد ولمدة عام فقط يكون العامل خاضعا للتدريب • يواجه الفرد فيها العديد من المواقف التي سوف تبني عنده مرحلة التجربة والتهيئة للمرحلة التي تليها 	<ul style="list-style-type: none"> • مدتها سنتين أو أربع سنوات • يؤكد فيها الفرد مفهوم الانجاز 	<ul style="list-style-type: none"> • من السنة الخامسة من الالتحاق وتستمر إلى ما لانهاية • يزداد ولاء وتقوى علاقته بالمنظمة والانتقال إلى مرحلة النضج

المصدر: من إعداد الطالبتين

⁸² بلخضر مسعودة، أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد16، العدد3، ج2، عنابة، 2024، ص618.

5. أبعاد الالتزام الوظيفي

لقد حدد العالمان آلان ومايبر ثلاثة أبعاد للالتزام الوظيفي تصنف أشكاله ومكوناته المتعددة، وهذه الأبعاد أو الأنواع تتمثل في الشكل الآتي:

الشكل رقم (8): يمثل أبعاد الالتزام الوظيفي



المصدر: عاشوري ابتسام، المرجع السابق، ص 67.

6. العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي

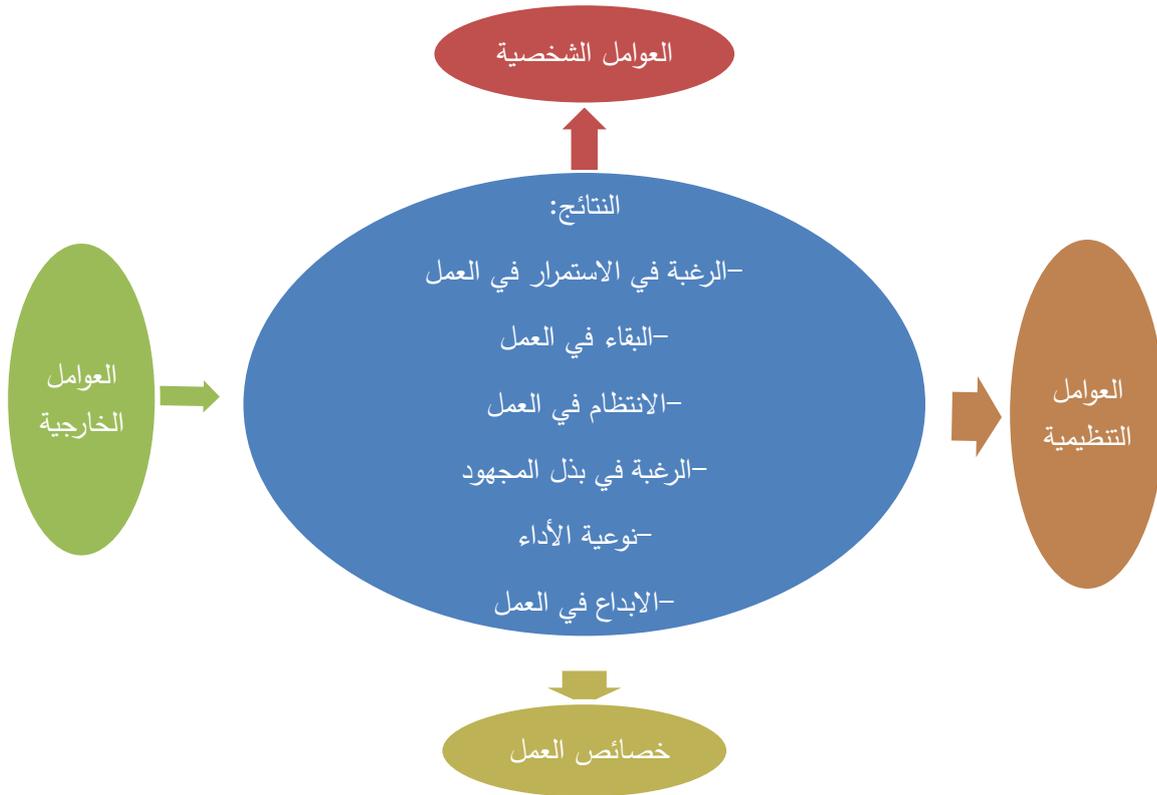
هناك عوامل تؤثر في الالتزام التنظيمي بشكل مباشر أو غير مباشر من أهمها كما يلي:⁸³

- ثقافة الفرد: تعزز جوانب هامة في شخصية الفرد واتجاهاته إزاء الإخلاص في العمل والأمانة والانتماء والالتزام.
- توقعات الفرد في العمل: يؤثر في مستوى الالتزام المؤسسي للفرد.
- وضوح الأهداف: فكلما كانت تلك الأهداف واضحة لما كان فهم الأفراد لما هو مطلوب منهم أفضل وأكثر شمولاً.
- العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين: العلاقة الجيدة تولد عنصر الثقة مما يعزز من النظرة الايجابية إلى المنظمة واستمرار العمل فيها.
- سمات الوظيفة: وجود خصائص معينة للوظيفة يمكن أن تزيد إحساسه بالمسؤولية وبالتالي شعوره بالانتماء للمنظمة.

⁸³ هناء محمد جلال جمال الدين، ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، مجلة كلية التربية ببنها، العدد 118، ج 2، جامعة المنوفية، 2019/ ص 158.

- دعم تشجيع المنظمة للالتزام: يقع على المنظمة دوراً أساسياً في تعزيز الالتزام للأفراد من خلال إعطاء الموظف حقوقه وتحفيزه وتوفير مناخ مناسب له. ويمكن إجمال هذه العوامل في الشكل الآتي:

الشكل رقم (9): يوضح العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي



المصدر: أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات اللبان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، المجلد 22، جامعة الفلوجة، 2016م، ص 311.

ثانيا الرضا الوظيفي

1. تعريف الرضا الوظيفي

تعددت وتباينت مفاهيم الرضا الوظيفي باختلاف وتبان حقولها المعرفية؛ لأنه ينعكس إيجابا على الفرد وإنجازاته التي يقوم بها، فعلماء النفس والتربية يعرفونه بقولهم: هو عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الاحتياجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها، وذلك خلال عمله في وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها، وذلك من خلال عمله في وظيفة معينة، وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل.⁸⁴

كذلك الرضا الوظيفي هو مرتبط مع الرغبة في الاستمرارية، الكفاح من أجل تحقيق أفراد المجموعة أو المنظمة.⁸⁵

2. أنواع الرضا الوظيفي

هناك نوعين من الرضا الوظيفي هما:⁸⁶

أ. الرضا الكلي: يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

ب. الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل بالتالي اكتفى بها أو ربما لا زال الاستياء موجودا لكنه لا زال يؤدي أعماله.

⁸⁴ برنية طروم علي، الرضا الوظيفي مفهومه وعوامله ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد6، 2014، ص69.

⁸⁵ جدي سارة، الرضا الوظيفي: مفهومه محدداته وأثره على الأداء دراسة نظرية، مجلة المناجر، العدد1، ص92.

⁸⁶ سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة)، ملتقى البحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، مدينة جدة، 2009م، ص16.

ويمكن التعبير عن أشكال الرضا الوظيفي في الشكل الآتي:
الشكل رقم(10): يوضح أشكال الرضا الوظيفي

أشكال الرضا الوظيفي

الرضا الجزئي

الرضا الكلي

يأخذ كل جانب من الجوانب على حدة للرضا الوظيفي

معرفة اتجاه الفرد نحو عمله

المصدر: رشا عبد الفتاح أتاسي، أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية، شهادة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، ص30.

3. أهمية الرضا الوظيفي

تتمثل أهمية الرضا الوظيفي في التالي:⁸⁷

- التقليل من الضغوط المتراكمة على الفرد نتيجة للزيادة في تعقيدات الحياة.
- أظهر أهمية الرضا الوظيفي العلاقة الوثيقة بين الإنتاج والعمل، كلما كان الرضا والقناعة بالعمل موجودة كلما أدى ذلك إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية.
- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي تعطي انخفاض في نسبة غياب الموظفين في المؤسسة.
- أنّ العاملين الذين يشعرون برضا كبير في عملهم يتعرضون بنسبة قليلة جدا للحوادث التي تنتج عن العمل.

4. علاقة الاستقرار التنظيمي بالالتزام الوظيفي:

1. علاقة الدفاع عن المؤسسة بتكريس العمل بروح الفريق وحده : وذلك بإحساسه بالانتماء وتعبيره عن الفخر وقناعاته الذاتية بأهدافها وقيمها كما أن الاهتمام المستمر يحسن المناخ التنظيمي للمنظمة ويساعد على رفع الروح المعنوية ويشجع على العمل .
2. علاقة علاقات العمل بتضمين روح المبادرة : وذلك بتفعيل العلاقات بين المسؤول وموظفيه ويعتبر الاتصال عملية رئيسية وضرورة حيوية في بناء علاقات إنسانية داخل المشروع فهو يساهم في خلق الرغبة وبث روح المبادرة والإبداع بإعطاء المعلومات اللازمة الى توضح الأهداف العملية والسعي لتحقيق هاته الأهداف.
3. علاقة المشاركة والمساهمة الفعالة بالرضا عن العمل : من خلال صنع القرار حيث يؤثر بطريقة مباشرة على رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي نتيجة شعورهم ، لأنهم جزء من التنظيم ويشاورون في قراراتهم بصورة فعالة⁸⁸.

⁸⁷ أحمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي وآخرون، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد53، المجلد9، عمان، 2022م، ص177.
 راوية محروق، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي ، علم اجتماع تنظيم وعمل ، جامعة مسيلة ، 2017-2018 ص 34-35⁸⁸

4.المسؤولية اتجاه المنظمة وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي:فكلما شعر العامل بجدية أدائه لمهامه ومراقبته لها كلما شعر بالارتياح وزاد ولاءه وارتباطه بعمله مما يؤدي إلى الاستقرار .

5.علاقة الرغبة بالعمل والاستمرار بالأمن الوظيفي : لأنه أحد محركات التي تساعد الإدارة لتحقيق التميز عن نظائرها .

6.الاهتمام بسمعة المؤسسة يؤدي إلى رفع مستوى الرضا :فالمسؤولية الاجتماعية تساهم في تعزيز سمعة المنظمة سعيا إلى تحسن السمعة التنظيمية يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين والرغبة في البقاء في الاستمرار.⁸⁹

راوية محروق ، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي ،تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة ، 2017، 2018، ص 37-38⁸⁹

خلاصة

في نهاية الفصل وكخلاصة يمكن القول أنّ:

-الالتزام الوظيفي يمكن اعتباره من المخرجات السلوكية التي لاقى اهتمام الباحثين بمختلف رؤياهم النظرية، والذي يظهر في تصرفات العمال، فلذلك من الواجب على مسؤولي المنظمات توفير كافة الوسائل المادية والمعنوية للالتزام عمالها بها.

- الرضا الوظيفي يتأثر بقيم واتجاهات وثقافة الفرد والمجتمع، كما يتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية للعمل، وهذه النظم تتواجد حسب الفرد والمجتمع، وأخيرا يمكن القول أنّ الرضا الوظيفي هو تلك النتيجة التي جمعت الفرد والبيئة التي يشغل فيها لأنه ليس حصيلة عامل واحد.

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني:

2. المجال الزمني:

3. المجال البشري:

ثانياً: مجتمع الدراسة وخصائصه

ثالثاً: المنهج المستخدم

رابعاً: أدوات الدراسة

خامساً: الأساليب الإحصائية للدراسة

خلاصة

جاء هذا الفصل يوضح لنا البناء المنهجي من حيث تحديد نوع الدراسة، والتي جاءت ضمن الدراسات الوصفية، معتمدة بذلك على المنهج الوصفي لمعالجة إشكالية الدراسة، متخذين من العينة العشوائية البسيطة، ممثلة للمجتمع الدراسة، وذلك بالاعتماد على أدوات جمع البيانات الكمية، للوصول لنتائج الدراسة التي نعتمد عليها في الإجابة على أسئلة الإشكالية

أولاً- مجتمع الدراسة والعينة:

1-مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي شركة ذات أسهم للإسمنت البسكوية، والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وتم الاعتماد على أداة الاستبيان في الإجابة على السؤال الأول والثاني والثالث لدراستنا المتمحورة حول منهج الدراسة وطرق التدريس والبيئة التكوينية، تم استخدام هذه الأداة مع هذه الفئة من مجتمع الدراسة لكون الشباب جزء من العملية التكوينية وخاضع لها، وفي نفس الوقت جزء منها

2-تعريف العينة ومواصفاتها

هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات،⁹⁰ ويضم الأشخاص أو الأشياء الذين والتي تمسهم وتمسها الظاهرة محل الدراسة، أي كل الأشخاص الذين ينطوون تحت الظاهرة محل الدراسة وكل الأشياء التي نعطيها هذه الظاهرة.⁹¹

⁹⁰ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريب عملية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، ص208.

⁹¹ سعود أمال، المرجع السابق، ص132..

ويطلق عليه أيضا المجتمع الإحصائي statistical population وعلى أنه جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث.⁹²

تم اختيار هذه العينة لعدد الكبير للعمال والإمكانات الزمانية محدودة.

تم اختيار العينة العشوائية البسيطة:

هي عينة تتساوى فيها فرص جميع عناصر المجتمع الإحصائي في أن يقع عليها الاختيار في العينة، أي يجب أن تكون الاحتمالات التي يقع عليها الاختيار على عنصرين في العينة المتساوية.

حجم العينة

يتكون مجتمع الدراسة من عمال وموظفي بالمؤسسة موظفي المؤسسة المذكورة أعلاه من: 1400 من عدد العمال، وهو يمثل مجتمع الدراسة أخذنا منها 5 % كحجم للعينة والذي قدر بـ 80 موظف، والذين وزعت عليهم الاستمارة باختلاف مناصبهم المهنية فقد تم استرجاع 73 استمارة أما 7 استمارات المتبقية لم يتم استرجاعها.

ثانيا: مجالات الدراسة

1- **المجال المكاني:** شركة ذات أسهم البسكية للإسمنت (SPA)

أ- تعريف شركة ذات أسهم البسكية للإسمنت

وهي شركة مساهمة تنشط في منطقة جر بلحرش في بلدية البرانيس التابعة لولاية بسكرة، نشاط الشركة يتمثل في إنتاج وتسويق الإسمنت والكلنكر بمختلف أنواعه.

⁹² حسن شحاتة، التعليم الجامعي والتقويم الجامعي، مكتبة دار العربية، ط1، 2001م، ص289.

ملتزمة باللوائح والمعايير الوطنية والعالمية المنظمة لصناعة للإسمنت تضع البسكرية للإسمنت تحت تصرف زبائنها منتج ذو جودة عالية يلبي متطلبات السوق من حيث الكمية والنوعية.

متبينة لرؤية مستقبلية واعدة تسعى البسكرية للإسمنت لتعزيز مكانتها في السوق الوطنية وفرض نفسها كمنتج مهم للإسمنت في السوق الوطنية وفرض نفسها كمنتج مهم للإسمنت في السوق الإقليمية والعالمية.

أ. نشأتها

هي شركة ذات أسهم، خاصة بموجب القانون الجزائري، تم إنشاؤها في يناير 2009م، المهمة الرئيسية للشركة هي إنتاج وتسويق الإسمنت ومشتقاته، تتكون من كيان واحد موجود في المقر الرئيسي للشركة، وجميع المساهمين فيها هم مشغلون اقتصاديون جزائريون خاصون.

تبلغ مساحة مصنع الإسمنت 100 هكتار، ويقع على بعد 18 كم شمال شرقي عاصمة ولاية بسكرة التي تحمل الاسم منها، و5 كم جنوب مدينة برانيس، تستمد خاماتها الرئيسية من رواسب جبل مهر للحجر الجيري، التي تقع على بعد حوالي 02 كم، والطرف للطين الذين يقع على بعد 15 كم.

ب. نشاطات الشركة:

تنشط البسكرية للإسمنت في الوقت الراهن في سياق اجتماعي واقتصادي ذو تحديات كبيرة تتميز خصيصا بما يلي:

- زبائن ذو متطلبات متزايدة باستمرار.
- منافسة تجارية قوية على المستوى الوطني والإقليمي.
- تطور مستمر للوائح والمقاييس المنظمة لصناعة الإسمنت في الجزائر. في مواجهة التحديات التي يفرضها عليها السياق الراهن، صار إلزاما على شركة البسكرية للإسمنت أن تتأقلم مع هذه الظروف الاقتصادية والاجتماعية مستجيبة

بذلك لمتطلبات زبائنها وفي نفس الوقت أخذه بعين الاعتبار لتطلعات واحتياجات أطرافها المهمة ذات الصلة وذلك لإرضائهم باستمرار.

من خلال خطوط الإنتاج الثلاثة التي تعمل بشكل جزئي منذ يونيو 2016م، تنشط الشركة في إنتاج وتسويق الإسمنت ومشتقاته.

القدرة الحالية 5.000.000 طن/سنة، على هذا النحو، تجدر الإشارة إلى أن مصنع "البسكرية للإسمنت" يصنع أربعة أنواع من الإسمنت ولديه الوسائل التقنية لتصنيع جميع أنواع الإسمنت الشائعة:

CEM 142.5N SR3 LH(1

CEM 2 /B-L 32.5R(2

CEM 3 /A-L 42.5 R(3

CEM 142.5 R(4

نشاطات أخرى:

بالإضافة إلى النشاط الرئيسي وهو إنتاج الإسمنت، تقوم الشركة بأنشطة أخرى من

بينها:

- صيانة وإصلاح آلات المحاجر والأشغال العامة.
- صيانة وإصلاح معدات الإنتاج، من خلال وورشة الصيانة الميكانيكية والكهربائية وصناعة الغلايات.
- معالجة مياه الصرف الصحي.
- تأجير معدات المناولة.

شركة الإسمنت "البسكرية للإسمنت" اختارت أن تتخذ توجهها واضحا جدا في الجودة من خلال منتجاتها، من أجل تقديم منتجات الإسمنت عالية الأداء لعملائها والمستهلكين، وبدأت هذه السياسة تظهر بمجرد ركود السوق المحلية الجزائرية، حيث أحدثت أعمال الشركة الفرق من خلال الاستمرار في النقاط نقاط النمو وبطريقة ملحوظة.

باعتباري رئيس المدير العام للشركة البسكرية للإسمنت ألتزم بكل تصميم توفير جميع الموارد الضرورية وبمرافقة عمالنا من أجل تجسيد هذه السياسة وتحقيق أهدافها على أرض الواقع، لذلك فالجميع ملزمون بالمساهمة بصورة إيجابية وفعالة من أجل رفع هذا التحدي الجديد والرقى بشركتنا.

2- المجال الزمني:

-بدأنا الدراسة النظرية من أواخر جانفي إلى أواخر مارس 2024.

-وبدأنا الدراسة الميدانية من أبريل إلى ماي 2024.

-حيث تم اختبار الاستمارة بتوزيع استمارة على مسؤولين إداريين وموظفين في

المؤسسة المذكورة أعلاه بتاريخ: 15 ماي 2024.

3- المجال البشري:

ويقصد به المجتمع البشري المتواجد بالمؤسسة المذكورة أعلاه والتي هي محل الدراسة ويتكون من: 1400 من عدد العمال واخذنا نسبة 5% للعينة من العدد الإجمالي، وتمثل عدد العينة 80 عدد الموظفين، الذين وزعت عليهم الاستمارة باختلاف مناصبهم المهنية فقد تم استرجاع 73 استمارة أما 7 الاستمارات المتبقية لم يتم استرجاعها.

ثالثا: مجتمع الدراسة وخصائصه

1- المنهج المستخدم

إن مرحلة اختيار منهج للبحث المناسب مسألة ليست بسيطة؛ لأن ذلك متعلق بنوعية البحث وموضوعه وأن الاستخدام غير الصحيح للمناهج يؤدي بالضرورة إلى نتائج غير صحيحة، وبناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، لذلك توجب استخدام منهج مساعد للبحث وكيفية إعداده؛ فالباحث العلمي لا يمكنه الاستغناء عنه، فبدونه هي مجرد دراسة جامعة للمعلومات.

أ- تعريف المنهج:

هو "طريقة يصل بها الإنسان إلى حقيقة أو معرفة".⁹³ وهو بذلك ينتمي إلى علم الإبستمولوجيا ويعني علم المعارف أو نظرية المعرفة.⁹⁴ أي هدفه البحث عن المعرفة مهما كانت.

ويعرفه محمد البدوي بأنه: "علم يعتني بالبحث في أيسر الطرق، للوصول إلى المعلومة مع توفير الجهد والوقت، وتفيد كذلك معنى ترتيب المادة المعرفية وتبويبها وفق أحكام مضبوطة".⁹⁵ أي ضبط المادة العلمية وكشف خباياها الغامضة.

وهو بعبارة أخرى: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، أما من أجل الكشف عن الحقيقة، حيث نكون بها جاهلين، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين، حين نكون بها عارفين".⁹⁶ أي هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة مجهودات من العلماء ذوي الخبرة المتمكنة يخضعون لقواعد عامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل للنتيجة المرغوب بها.

وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تقتضي نوع المنهج المتبع، فإنّ دراستنا هذه والمتمثلة في أثر المضايقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي، لدى عينة من مسؤولي وموظفي شركة ذات أسهم البسكوية للاسمنت (SPA)، كان المنهج الوصفي التحليلي هو المناسب لذلك، وعليه سيمكننا من التعرف على ما إذا كانت هناك أثر بين المضايقة التنظيمية والاستقرار الوظيفي، مع إتباع جميع خطواته وباستخدام وسائل جمع المعطيات المستعملة في الاستبيان ومن ثمة يتم معالجة النتائج المتحصل عليها بواسطة أساليب

⁹³ علي جواد الطاهر، منهج البحث الأدبي، مكتبة اللغة العربية، ط3، بغداد، 1974م، ص19.

⁹⁴ عبد المنعم حنفي، المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة، الناشر مكتبة مدبولي، ط3، القاهرة، 2000م، ص17.

⁹⁵ محمد البدوي، المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية، دار المعارف للطباعة والنشر، دط، تونس، 1998م، ص9.

⁹⁶ أسامة الخولي، مناهج البحث العلمي وحدة أم تنوع، مجلة عالم الفكر، مجلد2، عدد1، الكويت، 1989م، ص5.

إحصائية سيتم التعرف عليها في خضم هذا الفصل، والتي ستمكننا من تحليل وتفسير النتائج والإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا.

ب- تعريف المنهج الوصفي:

وهو "الذي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، وأشكالها، وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أنّ المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث بعكس المنهج التاريخي الذي يدرس الماضي، مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها، أما هدفه الأساسي فهو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل، وذلك من خلال وصف الحاضر بتوفير بيانات كافية لتوضيحه وفهم إجراءات المقارنة، وتحديد العوامل وتطوير الاستنتاجات من خلال ما تشير إليه البيانات".⁹⁷ بمعنى هو أسلوب أو طريقة يتبعها الباحث لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم بغية الوصول إلى أغراض معينة، فهو غرضه الأساسي البحث ودراسة الحقائق.

لذلك استخدمنا هذا المنهج لأنّ طبيعة الموضوع هي التي تقتضي نوع المنهج المتبع، فإنّ دراستنا هذه والمتمثلة في أثر المضايقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي، دراسة وصفية لوضع شركة ذات أسهم بسكرية للاسمنت، كان المنهج الوصفي هو المناسب لذلك، وعليه سيمكننا من التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة بين المتغيرين أم لا، وذلك بإتباع جميع خطواته وباستخدام وسائل جمع المعطيات المستعملة في الاستبيان ومن ثمة يتم معالجة النتائج المتحصل عليها بواسطة أساليب إحصائية سيتم التعرف عليها في خضم هذا الفصل، والتي ستمكننا من تحليل وتفسير النتائج والإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا.

⁹⁷ إسماعيل سيبوكر ونجلاء نجاحي، أهمية المنهج الوصفي للبحث في العلوم الإنساني، مجلة مقاليد، عدد 16، ورقة، 2019م، ص 46.

رابعاً: أدوات الدراسة

تم اختيار في هذه الدراسة أداة بحثية من أدوات البحث العلمي والتي تتمثل في:

الإستمارة: والتي تعتبر من أكثر الوسائل استعمالاً في البحث بهدف جمع البيانات من مجتمع الدراسة، وهي الأداة الرئيسية لهذه الدراسة باعتبارها أنسب الأدوات في مثل هذه المواضيع. يعرف أيضاً باسم الاستمارة، ويعنى بها أنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح لاستجوابهم بطريقة موجهة، والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية⁹⁸ هي أيضاً "عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول الموضوع ومشكلات موقف ما"⁽⁹⁹⁾

والاستمارة هي أداة ووسيلة جمع البيانات تقدم للمبحوثين الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة يقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة، ويتم ذلك بدون مساعدة الباحث في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها، وتعرف بأنها: "مجموعة أسئلة بعضها مفتوحة وبعضها مغلقة وبعضها الآخر نصف مفتوحة"¹⁰⁰ وقد قمنا بتصميمها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وبعد الدراسة الاستطلاعية الميدانية قد تكونت الاستمارة من 19 سؤالاً وأربعة محاور كانت على النحو التالي:

المحور الأول: البيانات المتعلقة بالخلفية الاجتماعية. : تحتوي على أسئلة

المحور الثاني: العبارات ويحتوي على: أسئلة تؤخذ من الرقم 01 إلى الرقم 14.

صممت الباحثين أداة بحث على شكل استمارة بهدف التعرف إلى المضايقة التنظيمية وأثرها على الاستقرار الوظيفي، وقد تكونت هذه الاستبيان من جزأين؛ الأول خاص بالبيانات

⁹⁸ موريس أنجليس، ت بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات عملية، ط2، دار القصة

للنشر، 2006 ص 204

⁹⁹ المرجع السابق.

¹⁰⁰ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة،

الجزائر، 2005م، ص154.

الشخصية عن المبحوثين، اشتملت على: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

والمحور الثاني الذي جاء عن الاستقرار والرضا الوظيفي الذي يحققه العامل داخل المؤسسة التي يشغلها بغية تحقيق أهداف مرجوة في المستقبل.

إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد أخذ الإذن من مدير المؤسسة تم توزيع الاستمارة من طرف الطالبتين على الموظفين الذين تم اختيارهم عشوائياً، على عينة قوامها 79 موظف بمختلف مستوياتهم العلمية ومناصبهم المهنية، وقد تم الاستغناء عن 06 استبانات لأنها لم ترجع كونها ضائعة.

صدق الظاهري للأداة: للتأكد من صدق أداة الدراسة قمت بتوزيعه الاستبيان بصيغته الأولية على محكمين أساتذة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، من ذوي الخبرة والكفاءة في مجال الدراسة للوقوف على مدى وضوح صياغة الفقرات وانتمائها لقياس ما صممت لقياسه وتم الحصول على نسبة (71%) كمؤشر على صدق الفقرة، وبذلك تحقق الصدق الظاهري للأداة، وتكونت فقرات الاستبيان بصيغتها النهائية من (20) فقرة، موزعة على المحور الأول: البيانات المتعلقة بالخلفية الاجتماعية زو 1 إلى 6. المحور الثاني: العبارات ويحتوي على: أسئلة تؤخذ من الرقم 01 إلى الرقم 14.

خامساً: الأساليب الإحصائية للدراسة

تم الاعتماد على الأسلوب الإحصائي المتمثل في النسبة المئوية والتمثيل البياني، الذي تمثل في الأعمدة التكرارية وتستخدم كأساليب إحصائية يعتمد عليها في التوزيع الشكلي للبيانات، وهو التمثيل البياني للجدول المعطى في شكل بيانات مفرغة وهو عبارة عن أعمدة بيانية متناسقة، حيث تمثل التكرارات على المحور الرئيسي بينما تمثل قيم المتغيرات (جدول الفئات) على المحور الأفقي، ويتم تمثيل كل فئة بعمود ارتفاعه هو تكرار الفئة وطول قاعدته هو طول الفئة وهذا ما اعتمدت عليه الباحثتين في عملهما¹⁰¹.

¹⁰¹ شفيق العتوم، طرق الإحصاء تطبيقات اقتصادية وإدارية، دار المنهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م، ص180.

سادسا: تفريغ وتحليل البيانات:

وهي جزء مكمل للاستمارة حيث تم تفريغ بيانات الاستمارة وتكميمها وجدولتها وذلك باستخدام بعض الأساليب الإحصائية، لحساب النسب المئوية، وقد استخدم في هذا البحث أسلوبين: أسلوب كمي: لوصف الظاهرة رقميا، باستخدام النسب المئوية، وأسلوب كيفي لوصف الظاهرة بتحليل البيانات وتفسيرها للوصول إلى نتائج.

خلاصة

في هذا الفصل تناول البحث مجموعة من المجرىات ما نص عليه الجانب الميداني للدراسة، فهو عبارة عن تطبيق للشق النظري، الذي يجعله واقفا على أرضية صحيحة وإثبات مدى صدقها وأحقيتها، فهذا يتم وفق آليات تتمثل في الأدوات المنهج العلمي التي تساعد للتوصل والوصول إلى هدفه العلمي المرجو أن يتطابق كلا الشقين النظري والتطبيقي.

فهذا الفصل تم إثبات متطلبات مجرىات البحث النظري، ففيه تم السير بالمنهج الوصفي الذي سمح لنا بالوصف والتشخيص والتحليل بطريقة علمية دقيقة.

الفصل السادس

تحليل النتائج الميدانية

وتفسيرها

أولاً- تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالاستمارة

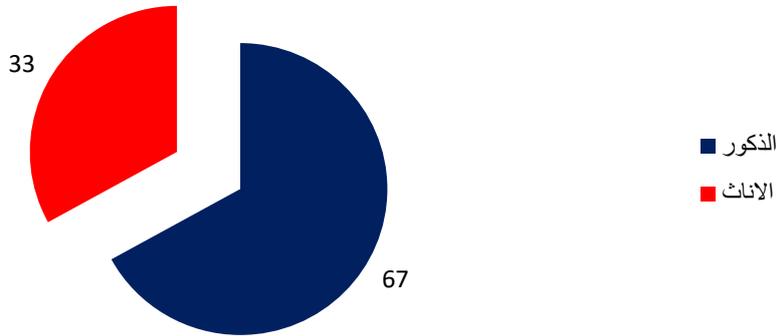
تحليل البيانات:

أ. المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بعمال

يبين لنا الجدول رقم 1: الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
67%	49	ذكر
33%	24	أنثى
100%	73	المجموع

الشكل رقم (11) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



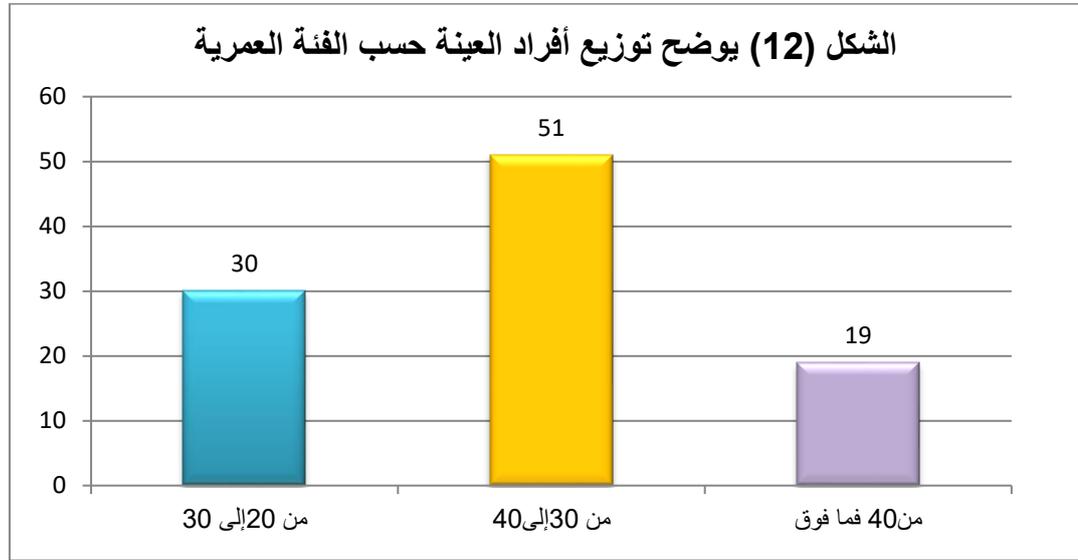
المصدر: من إعداد الطالبتين

يمثل الرسم البياني أعلاه اختصاراً بيانياً معبراً عنه بأعمدة تكرارية تفسر الجدول الذي يعرض حالة البيانات الشخصية لمتغير الجنس، حيث تظهر من خلاله التكرارات والنسب المئوية التي تدل على وجود نسبة أكبر بمجتمع الدراسة المختار أكبر هو عدد الذكور أكبر من عدد الإناث، لذلك يتضح من خلال الجدول أعلاه أنّ أغلبية الموظفين المبحوثين هم من فئة الذكور وذلك بنسبة تقدر بـ 66%، في حين نجد أن نسبة الإناث تقدر بـ 33%.

بمعنى أنّ عدد الموظفين الذكور يفوق عدد الموظفين الإناث؛ وهذا راجع إلى السياسة التي تتبعها المؤسسة في تشجيع وتدعيم الشباب الذكور للعمل، فهي نتيجة طبيعية أن يأتي عدد الذكور أكبر من عدد الإناث، وذلك راجع لارتفاع عدد موظفي المؤسسة الذكور. هذا ما يفسر وجود الذكور بصفة أكبر من وجود الإناث وهذا يعني أنهم يتمتعون بروح المسؤولية الإدارية المبادرة، مما تمنحهم تفويضا يجعلهم يتحملون عواقب اتخاذ قراراتهم سعيا منهم إلى تحقيق ولو جزء من الأهداف المرجوة، خاصة وأنّ حقل الدراسة يمثل شركة لصنع الإسمنت ومن الطبيعي تواجد الذكور يكون أكبر من النساء لطبيعة صعوبة العمل، وإن كانت كبيعته إدارية فإن الرجال أكثر تحملا للمسؤولية ولاتخاذ مختلف القرارات الحاسمة وفي الوقت المناسب، وبما أن شبكة علاقات العمل للرجال أوسع من شبكة علاقات النساء داخل المؤسسة إنّ الرجال يمثلون دورا في تفعيل العملية الاتصالية التي تمنحهم الثقة ما يعكس تقلدهم لمناصب إدارية هامة وتمكينهم من تفويض السلطة في الإدارة العليا هذا ما يعكس سياسة تحقيق لأهداف المؤسسة من خلال نجاح هذه العملية. وتؤكد هذه الإحصائيات على أنّ المضايقة التنظيمية لا تؤثر على العاملين بتغيير مكان العمل مهما كثرت المشاحنات بينهم وبين الموظفين فيما بعضهم أو بين الموظفين والمسؤولين. وهذا ما فسره لنا الواقع المدروس بمؤسسة ذات أسهم البسكوية للإسمنت وتبين لنا من خلال الملاحظة العلمية لهذه الظاهرة.

الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
من 20-30 عاما	22	30%
من 30-40 عاما	37	51%
من 40 فما فوق	14	19%
المجموع	73	100%



المصدر: من إعداد الطالبين

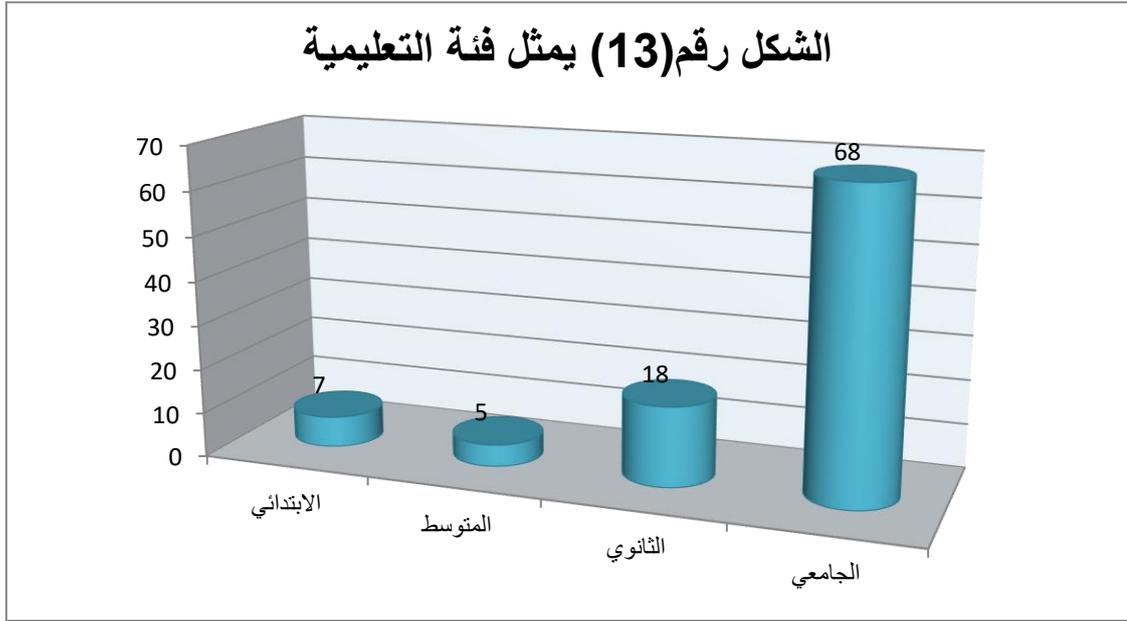
من خلال الجدول والرسم البياني أعلاه المبين في الدائرة النسبية تبين أنّ أكبر فئة عمرية هي الفئة المقابلة لأكثر تكراراً في الجدول واعتماداً على نتائج الاستمارة ممثلاً في محور البيانات الشخصية ولتغير السن، حيث نلاحظ من خلال الجدول أنّ الفئة العمرية من 30-40 عاماً تمثل النسبة الأكبر والتي تقدر بـ: 49,31%، هذا يعني أنّ أغلبية العمال والمسؤولين الممثلين لخصائص مجتمع البحث هم شباب ما يدل على روح الشباب المتواجدة في الشركة العسكرية للإسمنت والتي تتماشى مع نشاطها، نستنتج أنّ عمال المؤسسة معظمهم من فئة الشباب، وهذا دليل على أنّ المؤسسة تعمل على تجديد طاقتها التسييرية من خلال استقطاب اليد العاملة من الفئة الشابة، كما قد يعود إلى ذلك كون المؤسسة حديثة النشأة. حيث أمدت أداة البحث المتمثلة في الملاحظة في الحقل الميداني أنّ المؤسسة تحرص على تواجد الفئة الشبابية بكثرة، والتي تعدّها كطاقة منشطة ذو حيوية كبيرة لتسيير شؤون المؤسسة بنشاط وفعالية أكبر وهذا ما تم تأكيده من خلال أداة المقابلة التي أجريت في الشركة العسكرية للإسمنت.

تليها الفئة العمرية من 20-30 عاما: بنسبة 30,13%، وهي نسبة لا بأس بها أيضا من فئة الشباب بدورها. أي أنّ هناك تقارب عمري في المؤسسة وتقلد المناصب المهمة، ما يعزز عدم احتكار ذوي الأعمار الكبيرة للمناصب المعبرة عن المسؤولية ما يمكنه أن يشير إلى المشاركة في اتخاذ القرارات التي لا تقتصر على ذوي السن الكبيرة أو الخبرة أو المناصب المتقلدة من خلال تواجد التواجد الطويل بالمؤسسة ما يبعد التمر الذي يحدث بين الموظفين والمسؤولين، وتفعيل الأداء الجيد في العمل، وعدم التعرض للمضايقات التنظيمية داخل المؤسسة، مما يحقق العدالة التنظيمية بفعل تواجد الولاء التنظيمي للعمال في المؤسسة العمومية الجزائرية. في حين بلغت الفئة العمرية من 40 فما فوق والتي تمثل فئة الكهول والتي تتواجد بنسبة قليلة جدا. وفي الأخير تأتي الاستثمارات التي بدون إجابة بنسبة % 19.18 وهذا مؤشر إيجابي في اعتقادنا، يدل على الإيجابية؛ لأنّ أغلبية المبحوثين هم من أصحاب الأقدمية المتوسطة في العمل وذلك لأن المؤسسة لديها أكثر من 10 سنة منذ تأسيسها وبداية نشاطها، كما يغيب التمر والمضايقات التنظيمية في الشركة لتقارب الفئة العمرية فأغلبهم فئة شبابية تمكنهم من الوصول للعدالة التنظيمية وتحقيق الأداء الوظيفي بفعالية أكبر.

الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى
7%	5	ابتدائي
5%	4	متوسط
18%	13	ثانوي
68%	50	جامعة
100%	73	المجموع

الرسم البياني: أعمدة تكرارية تمثل نسب الفئة التعليمية



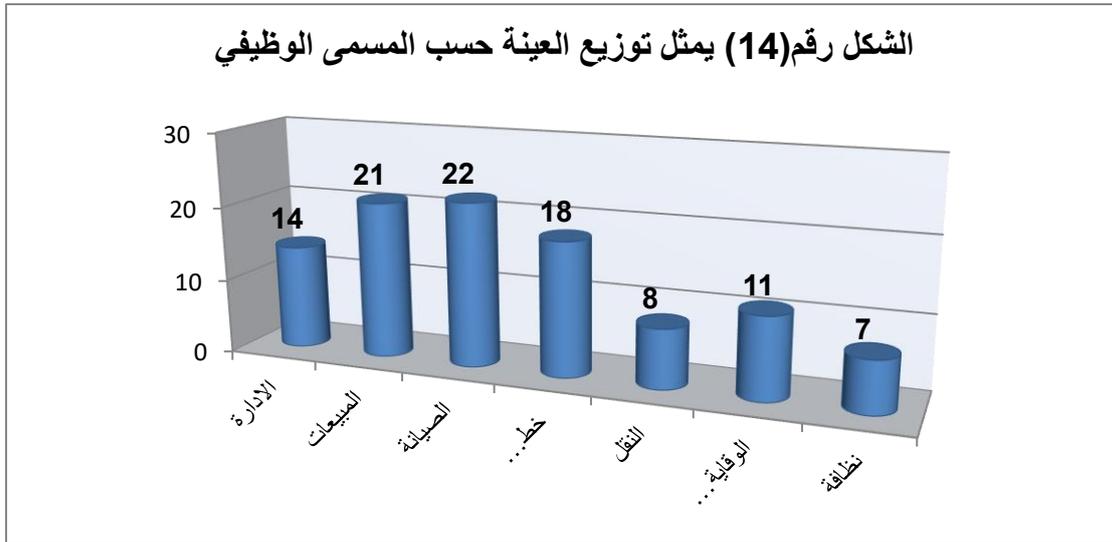
المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه المتمثل في متغير المستوى التعليمي لعينة الدراسة، والذي يعرض أربع مستويات علمية شملت مجتمع الدراسة وبنسب مختلفة، عزز ظهورها الرسم البياني الذي شكله الأعمدة التكرارية، حيث نلاحظ أنّ غالبية الموظفين هم من المستوى الجامعي شكل النسبة الأكبر بنسبة 67% من إجمال عينة الدراسة بتكرار 49 مفردة، وهذا ما يتوافق والفئة الشبابية ويفسر تقلدها لمناصب تحتوي على أن المضايقة التنظيمية لا توجد ولا تؤثر في الأداء العمالي في المؤسسة العمومية الجزائرية، ورغم صغر سنه هذه الفئة. وهناك أيضا اهتمام بتوظيف ذوي الكفاءة والمتحصّلين على المستوى الجامعي؛ خاصة أن خريجي الجامعات اليوم يبحثون على عمل يوافق شهاداتهم الجامعية ويؤدي إلى تحقيق أجر خاص بهم.

يليهما المستوى الثانوي بنسبة 15% بتكرار 11 مفردة، وهو المستوى القريب من المستوى الأول والذي يحقق تقارب الفئة العمرية أيضا وهذا يدل على المستوى الثقافي الذي يحظى به مجتمع البحث الذي يسمح بوجود ثقافة الحوار بعيدا عن التمر والمضايقات التنظيمية التي تخلق عدم الاستقرار في المؤسسة التي تعرقل السير الوظيفي لهم، فهذا يساهم بعدم تحقيق الأهداف المرجوة، ثم المستوى الابتدائي بنسبة 12,4%، وأخيرا المستوى المتوسط بنسبة 2,74% بتكرار بتكرار 2، ولعل تفسير ذلك يمكن ربطه بالقوانين التي تحكم المؤسسة التي تتطلب المستوى الجامعي بكثرة؛ لأن المستوى العلمي يساهم في تفعيل الأداء الوظيفي وخلق العدالة التنظيمية داخل المؤسسة العمومية.

الجدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرار	طبيعة الوظيفة
14%	10	الإدارة
21%	15	المبيعات
22%	16	الصيانة
18%	13	خط الإنتاج
8%	6	النقل
11%	8	الوقاية والأمن
7%	5	نظافة
100%	73	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين

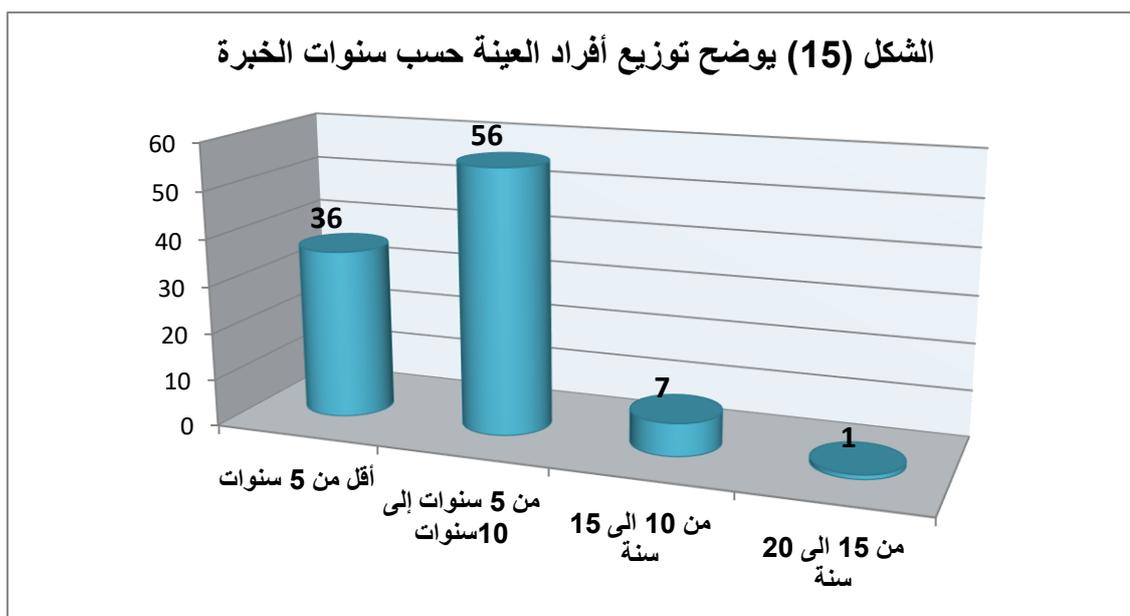
نلاحظ من خلال الجدول أن فئة قسم الصيانة تحتل نسبة أكبر بنسبة 22%، ثم تليها فئة المبيعات بنسبة 21%، بعدها قسم خط الإنتاج بنسبة 18%، ثم الإدارة بنسبة 14%، بعدها قسم الوقاية والأمن وقسم النظافة بنسبة 11%، يليها 8% وأخيرا قسم النقل بنسبة 7%.

نتكلم على تنوع وتعدد المهن والوظائف وهذا يتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة، ونشير مدى أهمية هذا التنوع في خلق التوازن والاستقرار في المؤسسة مما يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة ويحقق أرباح مالية

نلاحظ عدد الأكبر من العمل في الصيانة وذلك لطبيعة عمل المؤسسة، وهذا ما يتطلب وجود عدد كبير من العمال، وتليها فئة المبيعات من حيث العدد وذلك لأهمية هذه الوظيفة والتي تسمح بنجاح المؤسسة واستقرارها، وبعدها تأتي فئة خط الإنتاج وهي فئة مهمة إذ تقوم بالإشراف على العملية الإنتاجية من بدايتها إلى نهايتها ويحتاج فيها ذوي الكفاءة والخبرة.

الجدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
36%	26	أقل من 5 سنوات
56%	41	من 5 سنوات إلى 10 سنة
7%	5	من 10 إلى 15 سنة
1%	1	من 15 إلى 20 سنة
100%	73	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين

يمثل الجدول والرسم البياني من خلال البيانات الواردة أعلاه عرض لمختلف الفئات الرقمية المعبرة عن متغير الخبرة المهنية لدى المبحوثين، حيث يتضح لنا أن نسبة الفئة من 5 سنوات إلى 10 سنة هي الأعلى والتي تقدر بنسبة 56,16%.

تليها نسبة أقل من 5 سنوات والتي تقدر بـ 35,62%، وهذا يعني أنه يوجد ويتوافر شروط أخرى مثل المؤهل العلمي والفئة العمرية الشابة فيما سبق من التحليل وبنسب عالية

إذ دل على شيء فإنما يدل على ذوي الخبرة الكبيرة هم الأكثر تواجداً، بالرغم من وجود ما يقاربهم من ذوي الخبرة وبفارق 15% وهذا يؤثر على الإدارة المؤسساتية، حيث أنّ أغلبهم لا يمتلكون خبرة كافية لتحمل مختلف المسؤوليات والقرارات بالرغم من مؤهلاتهم العلمية العالية، لكن متغير الخبرة هو ضروري لتسيير مثل هذه المؤسسات وهام جداً لوجود استقرار وظيفي وتحقيق العدالة التنظيمية في المؤسسة، وجعلهم مفوضين في السلطة.

بعدها تأتي نسبة الفئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 6,85%، أما فئة من 15 إلى 20 سنة التي تحصلت على نسبة 1,37%.

وأخيراً فئة من 20 سنة فما فوق والتي لم تتحصل على أي تكرار ولا على نسبة مئوية أبداً. هذا ما يؤكد وجود فراغ في هذه السنوات وهذا ما يبرره الفراغ الوظيفي لفئة معينة في إطار إجراء التحولات الأخيرة التي تضمنت تسريح بعض الموظفين كإجراء لتقليص عدد العمال بالمنظمة هذا ما خلق لهم بعض من عدم الاستقرار في المؤسسة.

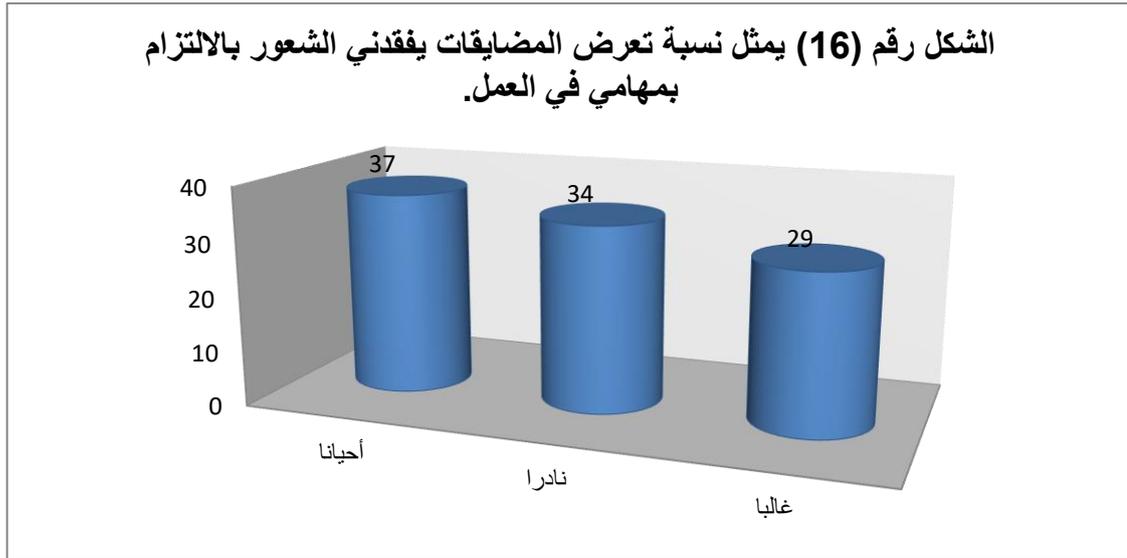
تحليل المحور الثاني: أثر المضايقة التنظيمية بأداء العمال في المؤسسة العمومية

الجزائرية

يوضح لنا الجدول السابق أهم النتائج المتحصل عليها من خلال المحور الثاني من الاستمارة الذي يثبت وجود أثر المضايقة التنظيمية بأداء العمال في المؤسسة؛ فقد جاءت النتائج فيه متباينة ومتدرجة بين أحيانا، نادراً، غالباً.

جدول (6) يمثل نسبة تعرض المضايقات يفقدني الشعور بالالتزام بمهامي في العمل.

العبرة	التكرار		
	غالباً	أحيانا	نادراً
تعرض المضايقات يفقدني الشعور بالالتزام بمهامي في العمل.	21	27	25
النسبة المئوية	29%	37%	34%
المجموع	73		
	100%		



المصدر: من إعداد الطالبتين

فالعبرة الأولى: كانت نتائجها بالدرجة الأولى لمن صوتوا لأحيانا بتعداد 27 مفردة بنسبة 37% يليها درجة نادرا بتعداد 25 مفردة بنسبة 34%، وأخيرا درجة غالبا بتعداد 21 مفردة بنسبة 28.77%، وهذا ما يثبت مصداقية العبارة بأن تعرض المضايقات يفقدني أحيانا الشعور بالالتزام بمهامي في العمل.

حيث أبرزت نتائج العمل الميداني أنّ نسبة ارتفاع درجة التمر أو المضايقة في العمل مرتفع إلى حد ما؛ وذلك راجع إلى كون المضايقة التنظيمية قد أصبحت مصدر قلق متزايد في المؤسسة التي يشغلها العامل.

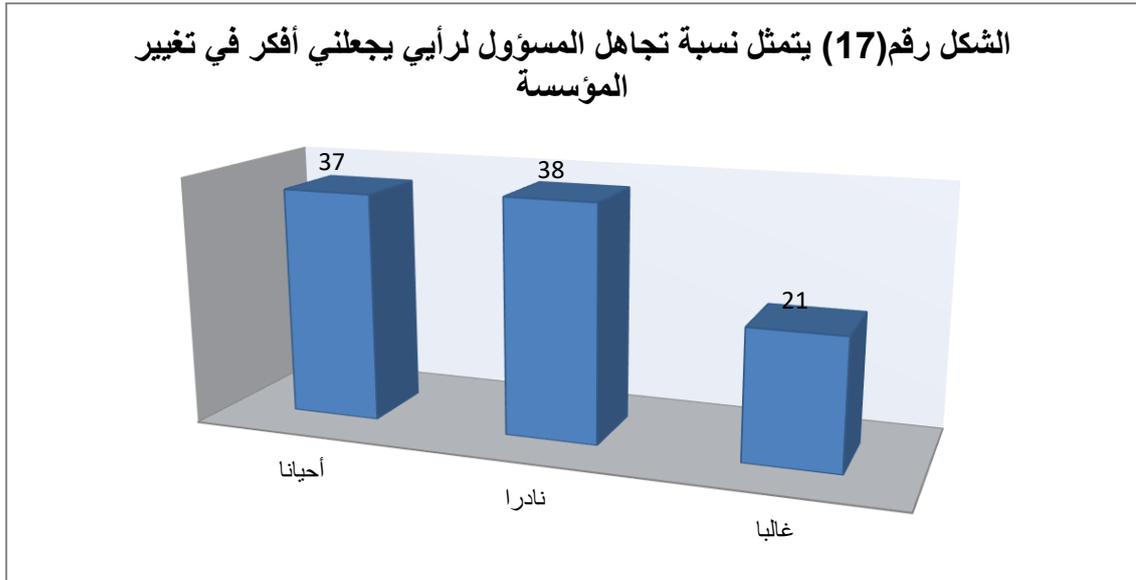
وتتفق هذه العبارة مع الدراسة الثالثة في المضايقة التنظيمية ل: (فاطمة الزهراء حروز 2023-2022) والتي جاءت بعنوان: المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى أنّ تنظيمات العمل اليوم تتجه إلى الاهتمام بظواهر السلوك التنظيمي غير اللائق، على اعتبار أنّ له أثر الواضح على مستوى التفاعلات التنظيمية، الصحة النفسية وعلى مستوى الأداء التنظيمي الذي بدوره يؤثر على تحقيق التنظيم لأهدافه، فأصبح الاهتمام بهاته السلوكيات من أجل تشخيص مكان هاته الظواهر.

ومن ضمن هذه السلوكيات غير اللائقة المضايقة التنظيمية وصمت العاملين، فالأول صادر عن الفئة المسببة والثاني صادر عن الفئة الفاعلة، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

- أن المضايقة لا علاقة لها بصمت العاملين، بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف، أين تبني منهج دراسة الحالة كمنهج كفي له خصائصه التطبيقية في مجال الدراسات السوسيوتنظيمية، كما تم استخدام عدة أدوات بحثية، وهي تتفق مع نتائج هذه الدراسة. بهذا تكمن نقطة التشابه في المضايقة التي تحدث في المؤسسة والتي تؤثر على مستوى الأداء التنظيمي وتحقيق تنظيم الأهداف .

الجدول رقم(7) يتمثل نسبة تجاهل المسؤول لرأيي يجعلني أفكر في تغيير المؤسسة

التكرار	العبارة		
	غالباً	أحياناً	نادراً
المجموع	73	28	15
تجاهل المسؤول لرأيي يجعلني أفكر في تغيير المؤسسة	15	27	28
النسبة المئوية	21%	37%	38%



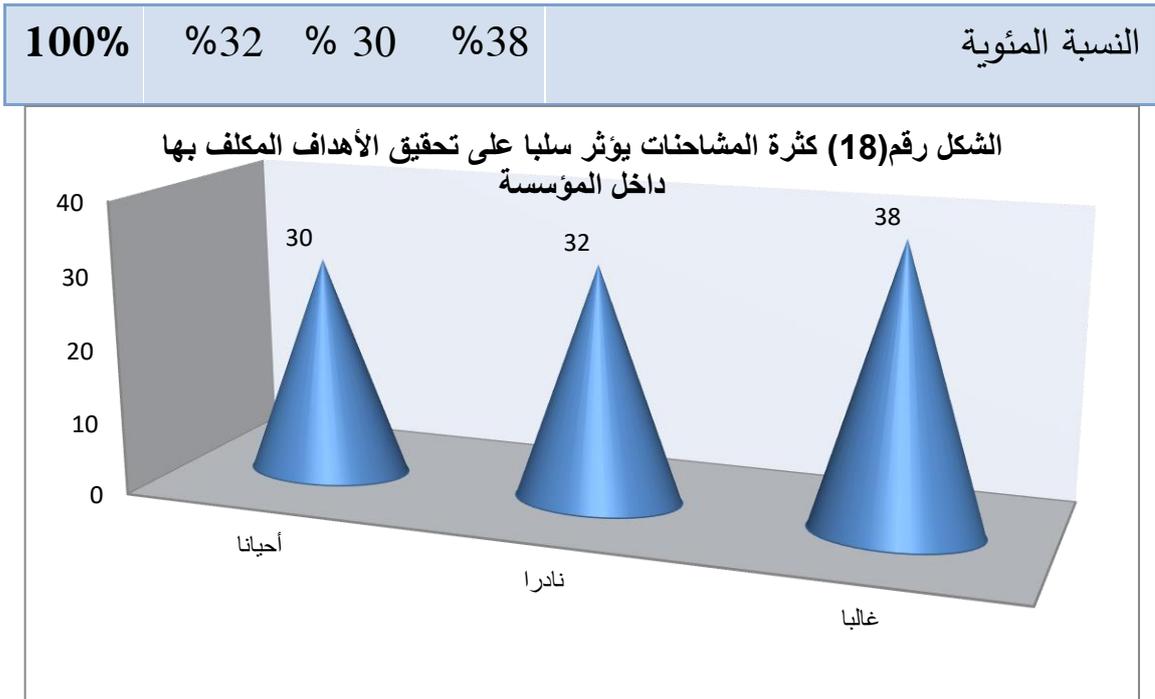
المصدر: من إعداد الطالبتين

أما العبارة الثانية: فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا لنادرا بتعداد 28 مفردة، يليها درجة أحيانا بتعداد 27، ثم درجة غالبا بتعداد 15، دليل على أن صدق الاستمارة في أنّ تجاهل المسؤول لرأيي يجعلني أفكر في تغيير المؤسسة.

بمعنى تهيمش المسؤول لعماله، فهذه من أصعب التحديات التي يواجهها الموظف في عمله وهي تهيمش المدير له لأنها قد تؤثر سلبا على العاطفة والأداء العام للموظفين، ولكن هناك طرق يمكن اتباعها للتعامل مع هذه الظاهرة وتحقيق أفضل أداء في أماكن عملهم وهو ما وضحته الدراسة في الجانب الميداني بأنه ما يهيمش مدير المؤسسة المطبق عليها موضوعنا موظفيه.

جدول (8) يمثل نسبة كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على تحقيق الأهداف المكلف بها داخل المؤسسة

المجموع	التكرار			العبارة
	نادرا	أحيانا	غالبا	
73	23	22	28	كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على تحقيق الأهداف المكلف بها داخل المؤسسة



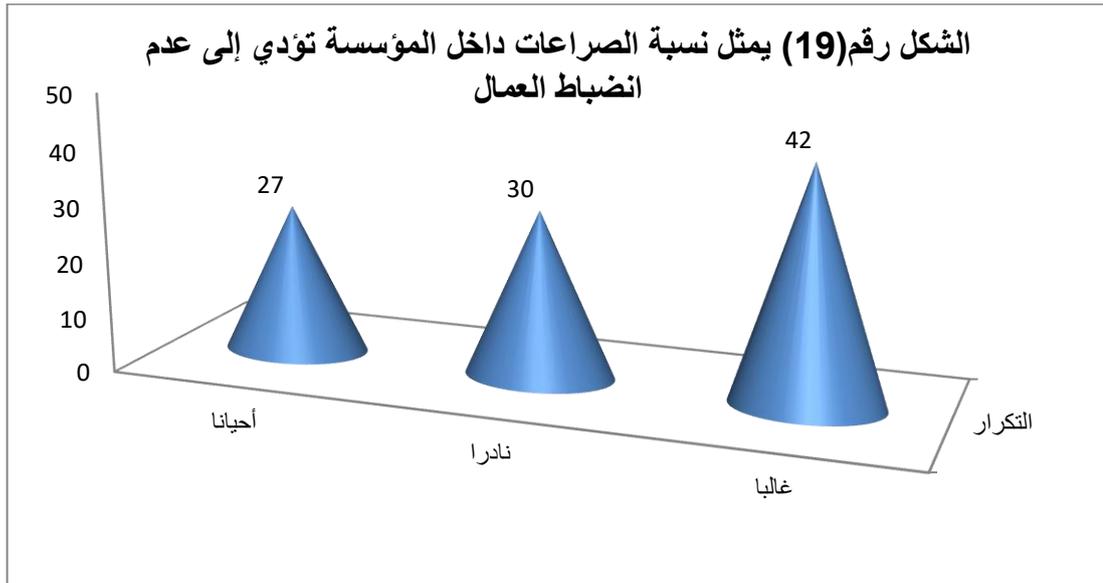
المصدر: من إعداد الطالبتين

فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا غالبا بتعداد 28 مفردة، أي ما يعادل 38% وهذا يدل على إن كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على تحقيق الأهداف المكلف بها داخل المؤسسة وهي بدايات المضايقة لأن المضايقة لا تأتي من فراغ بل تبدأ بالمشاحنات والخصومات التي أولا تكون سببا في تعطيل المصالح وهذه الخلافات لا تؤدي إلى تحقيق الأهداف، يليها درجة نادرا بتعداد 23 أي ما يعادل 32% وهذا يدل على أن بعض الإداريين نادرا ما تؤثر فيهم المشاحنات على تحقيق المؤسسة، لا تؤثر عليهم ، ثم درجة أحيانا بتعداد 22، دليل على أن صدق الاستمارة بأنه كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على تحقيق الأهداف المكلف بها داخل المؤسسة.

الجدول رقم(9) يمثل نسبة الصراعات داخل المؤسسة تؤدي إلى عدم انضباط العمال

العبارة	التكرار
غالبا	المجموع
أحيانا	نادرا

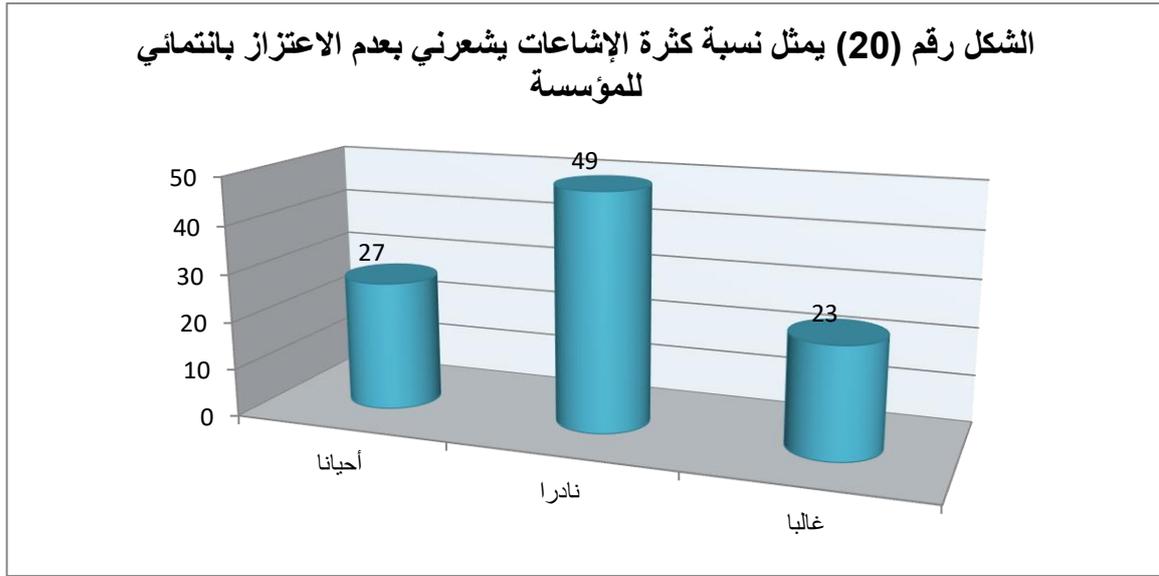
73	22	20	31	الصراعات داخل المؤسسة تؤدي إلى عدم انضباط العمال
100%	% 30	% 27	% 42	النسبة المئوية



فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا غالبا بتعداد 31 مفردة، يليها درجة نادرا بتعداد 22، ثم درجة أحيانا بتعداد 20، دليل على أنّ الصراعات داخل المؤسسة تؤدي إلى عدم انضباط العمال.

الجدول رقم (10) يمثل نسبة كثرة الإشاعات يشعرني بعدم الاعتزاز بانتمائي للمؤسسة

المجموع	التكرار			العبارة
	نادرا	أحيانا	غالبًا	
73	36	20	17	كثرة الإشاعات يشعرني بعدم الاعتزاز بانتمائي للمؤسسة
100%	% 49	% 27	% 23	النسبة المئوية



المصدر: من إعداد الطالبتين

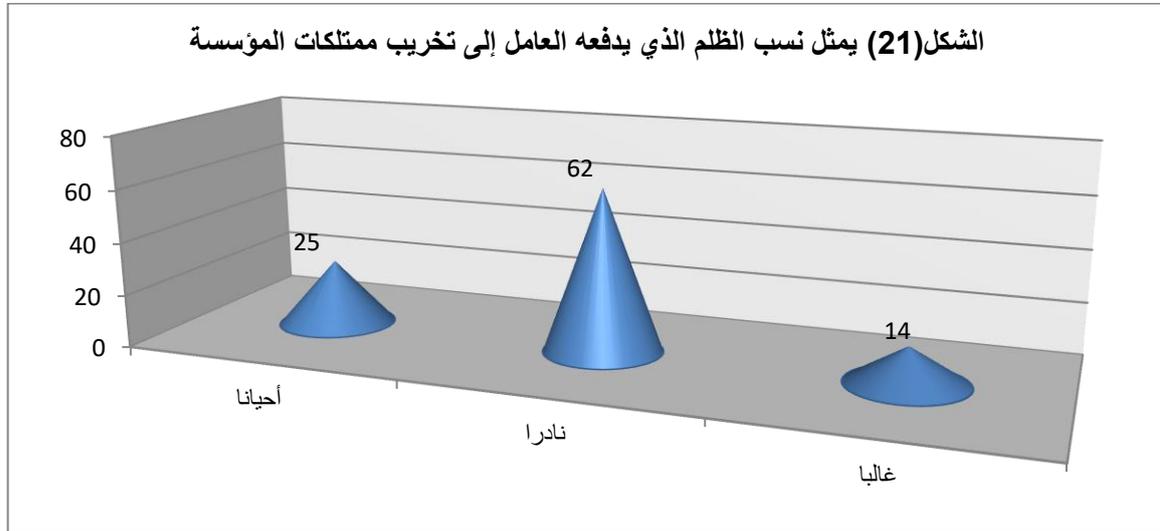
فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضاً نادراً 49%، يليها أحياناً 27%، ثم غالباً 23%؛ دليل على أن صدق الاستمارة في أنه كثرة الإشاعات لا يشعرني بعدم الاعتزاز بانتمائي للمؤسسة كون هذه الإشاعات لا تؤثر في العامل مهما كانت.

وجود الإشاعات هو دليل لوجود المضايقات التي تؤدي إلى نشر معلومات مغلوبة وخاطئة والهدف منها إلحاق الأذى بطرف آخر خاصة إذا كانت تمس الجانب الأخلاقي مما يزيد من تكهرب جو العمل المساعد وزيادة المشاحنات والصراعات، والذي يؤدي في النهاية، استهلاك وقت وجهد العمال في أشياء لا تخدم هذا المؤيية بل تؤدي إلى تقهقرها وتدميرها سواء نفسياً أم معنوياً.

جدول (11) يمثل نسب الظلم الذي يدفعه العامل إلى تخريب ممتلكات المؤسسة

التكرار	العبرة		
	غالباً	أحياناً	نادراً
المجموع	10	18	45
73	تعرض العامل إلى الظلم يدفعه إلى تخريب ممتلكات المؤسسة		

النسبة المئوية	14 %	25 %	62 %	100 %
----------------	------	------	------	-------

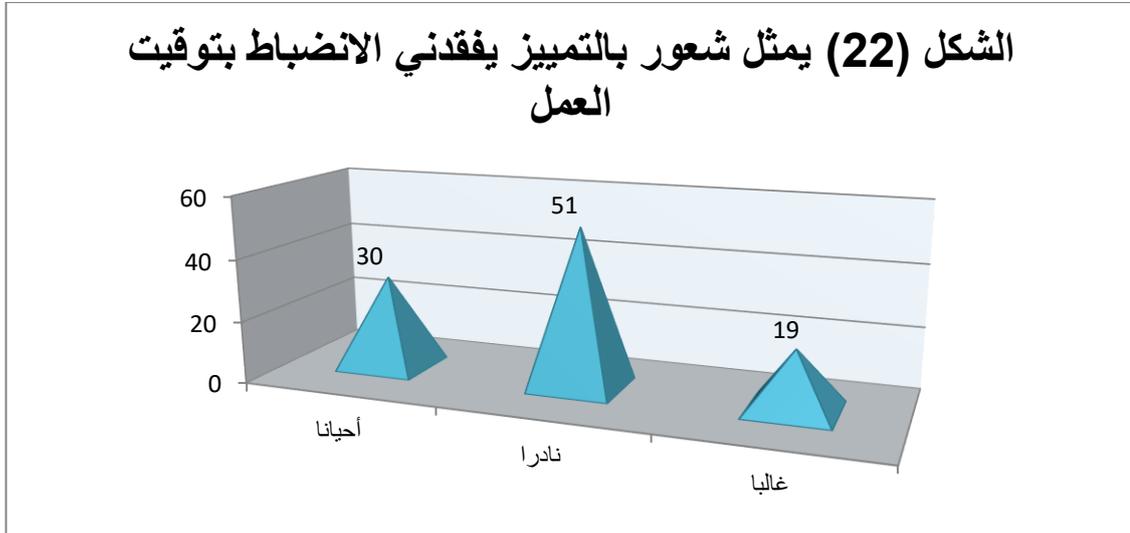


فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا نادرا بنسبة 62%، يليها درجة أحيانا بنسبة 25%، ثم درجة غالبا بنسبة 14%، بيد وان هذه المؤسسة لا تمارس الضم بشكل تعسفي مما يجعل العمال يلجؤون إلى تخريب ممتلكاتها، والظلم من أشنع نظاهر المضايقة وهو يعارض مع تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف، لهذا ممكن هذا السبب لعدم انتشار هذه الظواهر السلبية في بيئتنا الإسلامية كون مجتمعنا الإسلامي مجتمع محافظ بالعادات التي تحكمها الشريعة الإسلامية بالقران أو السنة.

الجدول (12) يمثل شعور بالتمييز يفقدني الانضباط بتوقيت العمل

المجموع	التكرار			العبارة
	نادرا	أحيانا	غالبا	
73	37	22	14	الشعور بالتمييز يفقدني الانضباط بتوقيت العمل
100%	51%	30%	19%	النسبة المئوية

الرسم البياني: أعمدة تكرارية تمثل نسب العبارة السابعة: الشعور بالتمييز يفقدي الانضباط بتوقيت العمل



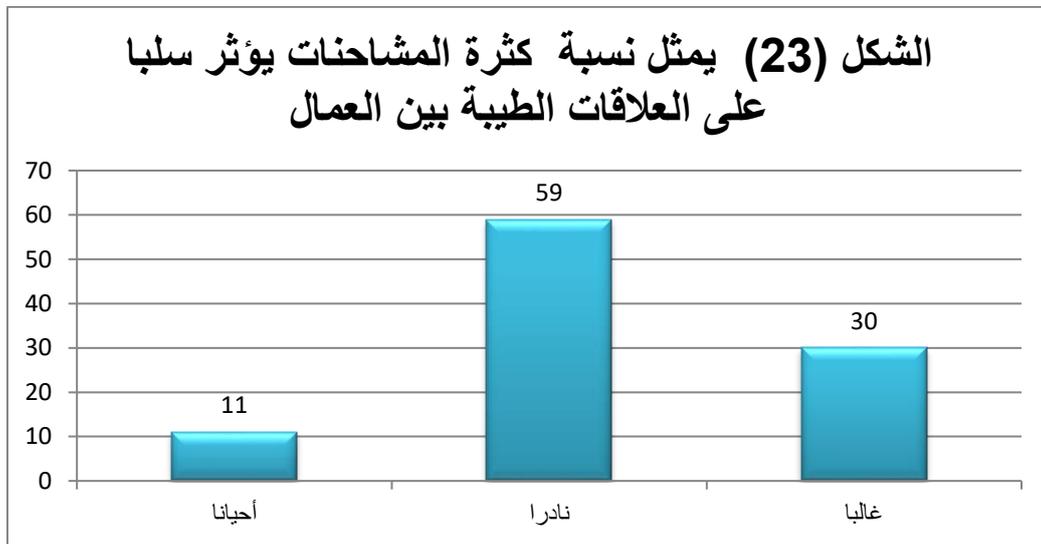
المصدر: من إعداد الطالبتين

فجاءت بالدرجة الأولى أيضا نادرا بنسبة 51% ، يليها درجة أحيانا بنسبة 30%، ثم غالبا بنسبة 19%، أنّ الشعور بالتمييز يفقدي الانضباط بتوقيت العمل، وهذه نتيجة طبيعية، لان التميز بين العمال، سواء كان التميز مبني على أساس عرقي أو قبلي (العرش) أو جهوي، مما يؤثر سلبا على مناخ العمل والاستقرار، مما يخلق بيئة خالية من التماسك والتعاون مما ينعكس سلبا على التزام العمال، وهذا من بين مظاهره المضايقات التي تظهر في بعض المؤسسات.

تعتبر التميز والعنصرية التي تسلط على العامل باسباب (القراة العرش الجهوية المعرفة وغيرها، مما يخلق جو عمل سلبي تفنقد فيه الموضوعية والعدالة مما يؤثر سلبا على العالم ويدفعه فكرة الانتقام، بهدف الثأر واسترجاع حقه، ان هذه الظاهرة منتشرة في الكثير من الدول المتخلفة، لغياب سلطة القانون والتنظيم المحكم للمؤسسة، وهذا من أهم أشكال المضايقة الذي نلمسه من خلال سلوك العامل كردة فعل لما يتعرض له

الجدول (13) يمثل نسبة كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على العلاقات الطيبة بين العمال

العبرة	التكرار			
	المجموع	نادرا	أحيانا	غالبا
كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على العلاقات الطيبة بين العمال	73	43	8	22
النسبة المئوية	100%	%59	%11	30%



المصدر: من إعداد الطالبتين

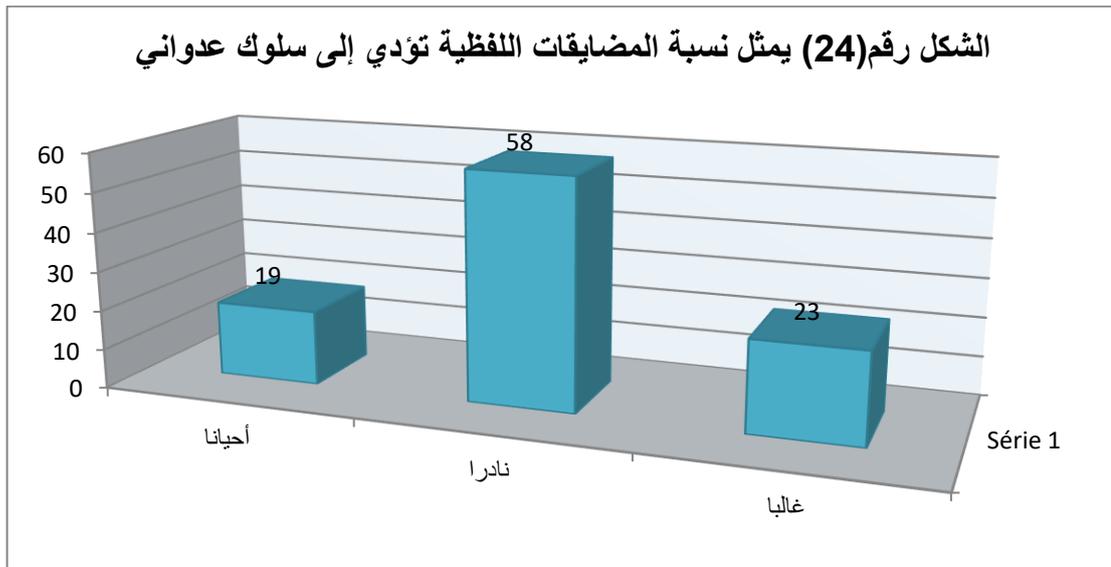
نلاحظ الدرجة الأولى جاءت أيضا نادرا بنسبة 59%، يليها غالبا بنسبة 30%، ثم أحيانا بنسبة 11%، دليل على أن المؤسسة خالية من المشاحنات التي يؤثر سلبا على العلاقات الطيبة بين العمال، ممكن يعود ذلك بسبب التسيير الجيد للمؤسسة، مما أدى إلى انتشار روح التسامح والطيبة بين العمال، على اختلاف مستوياتهم ومهنتهم وأعمارهم، وهذا ما تطمح اليه اي مؤسسة من اجل ضمان، جو يساعد على العمل والانتاج والابداع داخل المؤسسة والذي ينعكس عليها على الصعيد الانتاجي والاقتصادي والاجتماعي، مدى القريب والبعيد، لهذا وجب تجنب والابتعاد عن هذه الانتهاكات غير الأخلاقية أثناء العمل للوصول للهدف المنشود.

جدول رقم (14) يمثل نسبة المضايقات اللفظية تؤدي إلى سلوك عدواني

العبرة	التكرار		
	غالباً	أحياناً	نادراً
تؤدي المضايقات اللفظية إلى سلوك عدواني	17	14	42
النسبة المئوية	%23	%19	%58
			المجموع
			73
			100%

الرسم البياني: أعمدة تكرارية تمثل نسب العبرة التاسعة: إن تؤدي المضايقات اللفظية إلى

سلوك عدواني

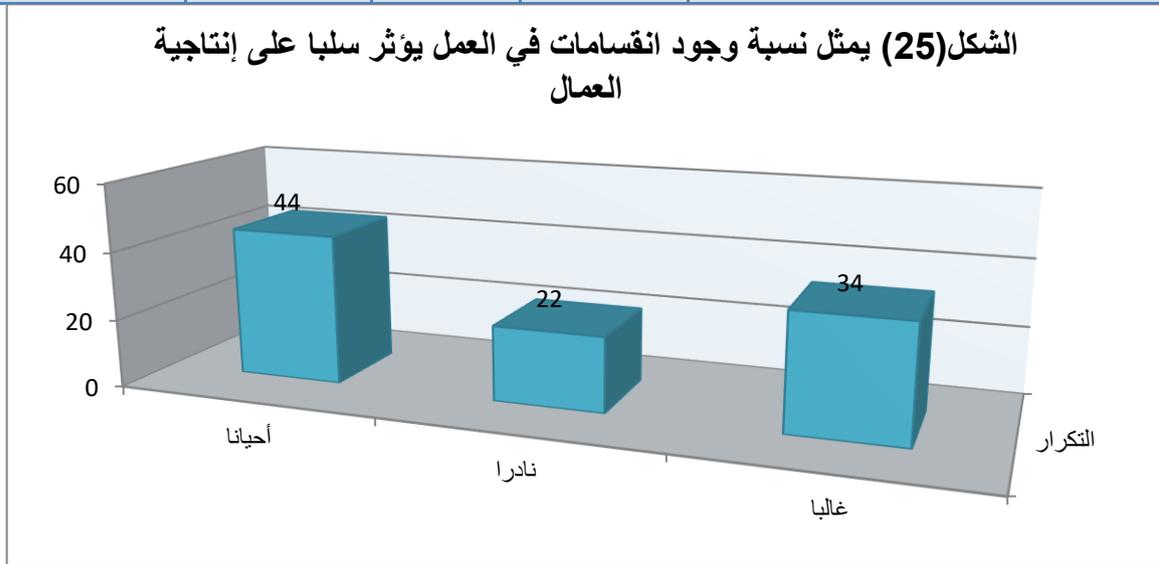


المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ ان في المرتبة الاولى من حيث الاستجابات جاءت نسبة 58% والتي ثم تليها، يليها درجة غالباً بنسبة 23% ثم أحياناً بنسبة 19%، نلاحظ ان المضايقات اللفظية إلى سلوك عدواني، قليلة جداً أو شبه معدومة نتيجة الجو التعاون والتسامح الذي يسود المؤسسة مما ينعكس بشكل ايجابي على الرضا والالتزام الوظيفي لدى عمال المؤسسة مما يضعف وجود مضايقات تصل إلى درجة العدوان.

الجدول رقم(15)يمثل نسبة وجود انقسامات في العمل يؤثر سلبا على إنتاجية العمال

التكرار				العبرة
المجموع	نادرا	أحيانا	غالبا	
73	16	32	25	وجود انقسامات في العمل يؤثر سلبا على إنتاجية العمال
100%	%22	%44	%34	النسبة المئوية

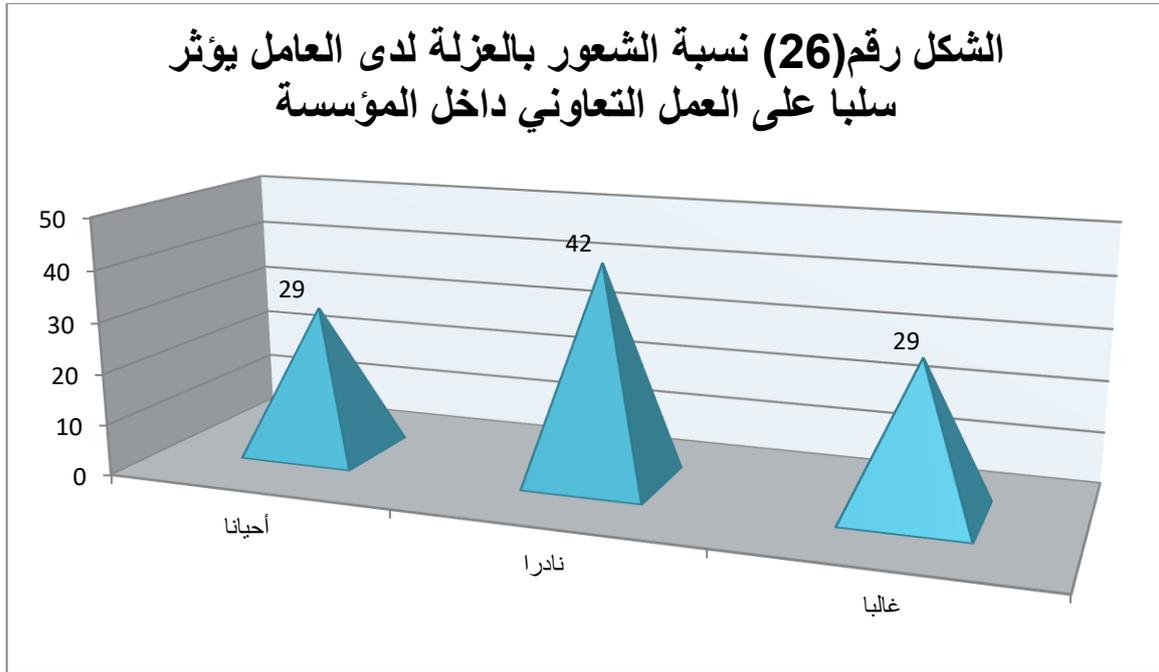


فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا أحيانا 44%، يليها غالبا 34%، ثم نادرا 22%، أن وجود انقسامات في العمل يؤثر سلبا على إنتاجية العمال، وهذا دليل على عدم التوافق دائما مما يدل على وجود مضايقات بين العمال، وهذا ينعكس سلبا على الرضا الوظيفي لدى العمال ويؤدي إلى تهديد استقرار المؤسسة ويمنعها من تحقيق أهدافها المنشودة مستقبلا.

جدول رقم(16) نسبة الشعور بالعزلة لدى العامل يؤثر سلبا على العمل التعاوني داخل المؤسسة

التكرار	العبرة
---------	--------

المجموع	نادرا	أحيانا	غالبا	
73	31	21	21	الشعور بالعزلة يؤثر سلبا على العمل التعاوني داخل المؤسسة
100%	%42	%29	%29	النسبة المئوية



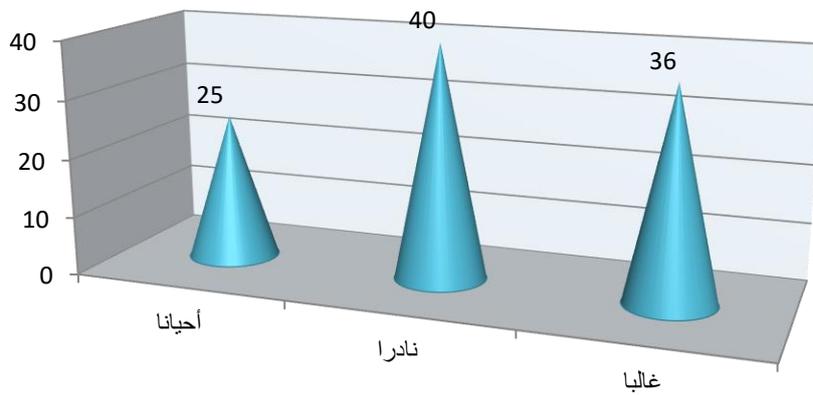
فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا نادرا بتعداد 31 مفردة، يليها درجة أحيانا ونادرا في نفس الرتبة بتعداد 21، أنّ الشعور بالعزلة يؤثر سلبا على العمل التعاوني داخل المؤسسة، ان الشعور بالعزلة لا يأتي من فراغ بل نتيجة من عدم التكيف مع بيئة العمل، نتيجة وجود مضايقات تمارس على العامل داخل المؤسسة وأثناء العمل.

الجدول رقم (17) يمثل نسبة حرمانني من المكافآت المالية يفقدي الاندماج في العمل

التكرارات				العبرة
المجموع	نادرا	أحيانا	غالبا	

73	29	18	26	حرماني من المكافآت المالية يفقدني الاندماج في العمل
100%	%40	%25	%36	النسبة المئوية

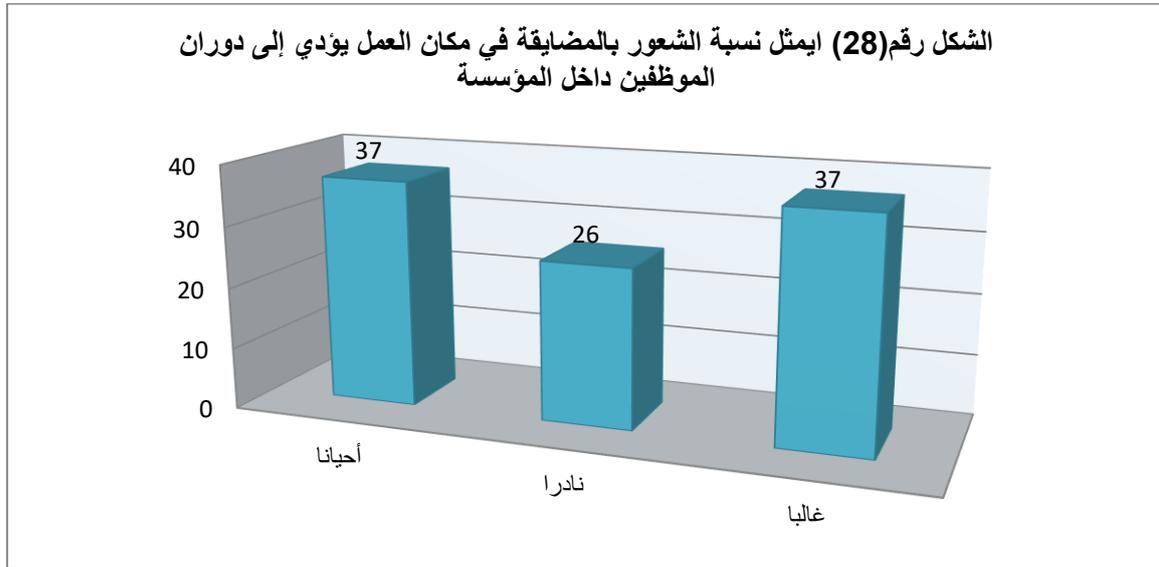
الشكل رقم(27) يمثل نسبة حرماني من المكافآت المالية يفقدني الاندماج في العمل



فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا نادرا 40%، يليها درجة غالبا 36% ، ثم درجة أحيانا 25 % يبدو ان حرماني من المكافآت المالية يفقدني الاندماج في العمل، وهذا امر طبيعي نجده في اي مؤسسة، وتعتبر المكافأة المالية هي حق من حقوق العمال، فهي تساعد على تحقيق نتائج أكبر والوصول للأهداف المنشودة بدون جهد كبير.

الجدول رقم(18) يمثل نسبة الشعور بالمضايقة في مكان العمل يؤدي إلى دوران الموظفين داخل المؤسسة

التكرار				العبرة
المجموع	نادرا	أحيانا	غالبا	
73	19	27	27	الشعور بالمضايقة في مكان العمل يؤدي إلى دوران الموظفين داخل المؤسسة
100%	%26	%37	%37	النسبة المئوية



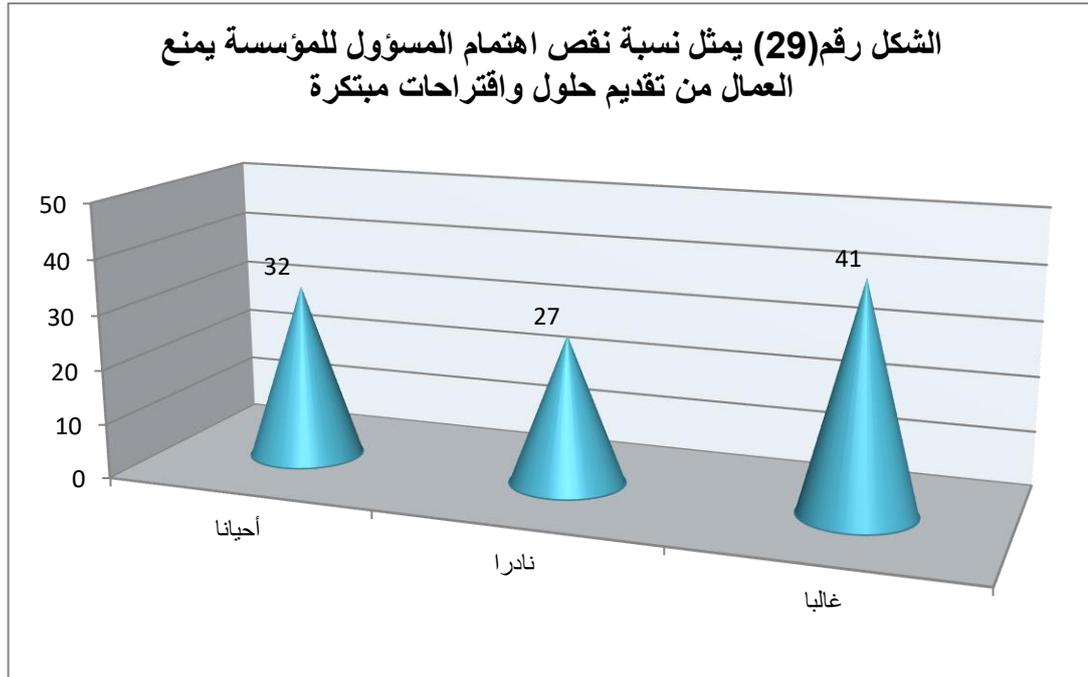
المصدر: من إعداد الطالبتين

فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أحيانا وغالبا 37%، يليها نادرا 26 %، دليل على أن صدق الاستمارة في أنّ الشعور بالمضايقة في مكان العمل يؤدي إلى دوران الموظفين داخل المؤسسة، لاحظ انه توجد بعض المضايقات التي تحدث في العمل والتي يعبر عنها العمال بتغيير مكان عملهم و عدم تواجدهم طول الوقت في مكان العمل ويقومون بالدوران من مكان عمل الى اخر كنوع من الهروب من المضايقات غير الأخلاقية في مكان العمل.

الجدول رقم(19) يمثل نسبة نقص اهتمام المسؤول للمؤسسة يمنع العمال من

تقديم حلول واقتراحات مبتكرة

التكرار				العبرة
المجموع	نادرا	أحيانا	غالبا	
73	20	23	30	نقص اهتمام المسؤول للمؤسسة يمنع العمال من تقديم حلول واقتراحات مبتكرة
100%	%27	%32	%41	النسبة المئوية



المصدر: من إعداد الطالبتين

فجاءت نتائجها بالدرجة الأولى أيضا غالبا 41%، يليها درجة أحيانا 32%، ثم نادرا 27%، دليل على أن نقص اهتمام المسؤول للمؤسسة يمنع العمال من تقديم حلول واقتراحات مبتكرة، يبدو انه لا يوجد اهتمام كافي بالمسؤولين بداخل المؤسسة مما يجعل العمال يبدعون في ايجاد حلول لبعض المشكلات التي ترتبط بعملهم، ممكن ذلك ناتج عن طبيعة الثقافة السائدة والمتوارثة التي تتمثل في عدم وجود المرونة والشفافية الكافية التي تجعل المسؤول يتعامل مع عماله، بكل اريحية بدون تكليف. ولكن هذا اصبح لا يتلائم مع طبيعة المجتمع اليوم والانفتاح الثقافي والحضاري والتطور التكنولوجي والوسائل لتواصل الاجتماعي.

النتائج والتوصيات :

نتائج الدراسة: من خلال التحليل الاحصائي فقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

من خلال التطرق أدبيات كل من المضايقة التنظيمية والاستقرار الوظيفي، اتضح أن لكل متغير من المتغيرات السابقة أهمية كبيرة في التأثير على المنظمات والأفراد على حد سواء، كما أظهرت معظم الدراسات السابقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية للمضايقة التنظيمية وعدة متغيرات أخرى، من بينها دراسة **فاطمة الزهراء حروز (2023_2022)** حيث أظهرت نتائج الدراسة المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة بأن المضايقة التي تحدث في المؤسسة تؤثر على المستوى الأداء التنظيمي، ومن هنا نستنتج بأن هناك توافق بين دراستنا وهذه الدراسة من خلال أن المضايقة التنظيمية داخل المؤسسة تؤثر على استقرار المؤسسة

كما بينت أيضا النتائج السابقة من دراسة **مرفت محمد السعيد مرسي (2018)** بوجود العلاقة ارتباط بين كل من الأشراف السيئ والصمت التنظيمي، كما كان المتغيرين: المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف يتوسطان تلك العلاقة جزئياً، حيث هناك توافق بين دراستنا وهذه الدراسة من خلال سوء معاملة المسؤول لعماله يجعلهم التفكير في تغيير المؤسسة .

كما بينت النتائج السابقة أن الإحساس بالمضايقة درجة كانت منخفضة وأن درجة الاستقرار في العمل كانت متوسطة، كذلك بينت النتائج أن أبعاد المضايقة قد تكون سببا في التأثير المعنوي في سلوكيات العمال المضادة للإنتاجية وتؤثر على الاستقرار بدوره اتجاه المؤسسة.

ب. التوصيات والمقترحات :

استنادا للنتائج التي كشفت عن وجود تأثير ايجابي وقوي للمضايقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي لدى عمال شركة ذات أسهم البسكورية ، تتقدم الباحثين ببعض التوصيات المهمة في الجانب التطويري، والتي تمكن المسؤولين في مختلف المرافق العمومية التنظيمية من الاسترشاد بها لتعزيز مستوى المضايقة والاستقرار في المنظمات العمومية، وهي على النحو الآتي :

-تقديم مزيدا من الدعم النفسي والمعنوي للعمال، وذلك بدعوتهم إلى ندوات تعريفية حول ظاهرة المضايقة في المنظمة، وخطورتها في عدم تحقيق الأهداف المرجوة مستقبلا ، والتعريف بطرق وأساليب الوقاية منها ومواجهتها والتخفيف من حدتها.

-العمل على بناء عملية الواصل والاتصال بين المسؤولين والموظفين ، حتى يتمكنوا من الاتصال بالإدارة العليا ومشورتها وتقديم شكاويهم ومضايقاتهم التنظيمية

-احتواء العاملين واحترام قدراتهم الفكرية وإتاحة الفرصة لمشاركة موظفيهم لقراراتهم الخاصة.

-تعزيز الالتزام التنظيمي ومنح مناخ يسوده الاستقرار التنظيمي داخل المنظمة.

-الحد من انتشار السلوكيات غير الأخلاقية والتي تعيق السير الحسن للمنظمة.

-تفعيل نظام رقابي دقيق وتفعيل القواعد الصارمة تجاه من يعتمد المضايقة بأحد أفراد المنظمة.

خاتمة

ومن خلال ما سبق خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات نوجزها فيما يلي:

لقد جاءت هذه الدراسة لتدرس الأثر الذي تحدثه المضايقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، فالمضايقة التنظيمية من أهم المواضيع الاجتماعية الحديثة التي تحقق الاستقرار المؤسسي.

يعد موضوع المضايقة التنظيمية من أكبر المواضيع السوسيولوجية التي أثارت جدلا كبيرا، حيث ينتج التمر أو المضايقة التنظيمية نتيجة الاقصاء الاجتماعي والتهميش للضحية.

قائمة المصادر والمراجع

- محمد حمزة أمين عبد الله، محددات الولاء التنظيمي وآثاره: دراسة تحليلية، المجلة العلمية لكلية الآداب، مجلد 11، عدد 4، جامعة بني سويف، 2022
- شيماء حلمي شحاتة حامد، الثقة التنظيمية وانعكاساتها على السلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مستشفى حميات دمنهور، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد 27، جزء 2، 2021
- عبد الحميد مساعدة، الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد 16م، قطر، 1999.
- دينا أحمد حسن إسماعيل، النموذج البنائي للعلاقة بين القيادة الأصيلة المدركة ورأس المال النفسي والاندماج في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 15، العدد 7، جامعة طنطا، 2021.
- عرفات صلاح شعبان، القلق الوظيفي وعلاقته بالاندماج في العمل لدى عينة من عمال المصنع، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 24، العدد 82، البحيرة، 2014
- مها يوسف عبد الرحيم علي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الأطفال من وجهة نظر المعلمات بدولة الكويت، مجلة دراسات في مجال الإرشاد النفسي والتربوي، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد 5، العدد 2، 2022.
- فراح العربي وبوثلجة عبد الناصر، العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الرابع، الجزائر، 2017.
- أمينة كرسنة وجمال الدين بوعطيط، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد 1، 2021.
- السوسيوتنظيمية: يعتبر علم اجتماع التنظيم علم حديث النشأة ارتبط في نشأته بعلم الاجتماع الصناعي، الذي اقترن تشكله بتطور مفهوم الصناعة أو التصنيع. ينظر: ليليا بن صويلح، مطبوعة لعلم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة 08 ماي 1945م، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، 2015م-2016م، 9. نقلا

- عن: محمد محمود الجوهري، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، دار المسيرة، ط1، عمان، 2009.
- مليكة حاكم، التتمر الاجتماعي "المفهوم والتأسيسات العلمية السوسولوجية الشارحة"، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد7، العدد2، تلمسان، 2023.
 - تيسير الخوالد وسعود طلق الهاجري، الممارسات السلطوية لدى مديري المدارس المتوسطة بمنطقة الجبراء التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بدافعية المعلمين نحو عملهم، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، العدد4، 2019.
 - مرفت محمد السعيد مرسي، أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيء والصمت التنظيمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد14، العدد2، 2018 .
 - محمود علي عريض وعماد محمد كعكو، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين، مجلة بحوث جامعة حلب في المناطق المحررة المجلد2، العدد1، ج1، جامعة حلب، سوريا، 2023.
 - ندا منعم محمود السيد سلام، مدى كفاية التشريعات لمكافحة جريمة التتمر الإلكتروني "دراسة مقارنة"، مجلة البحوث الفقهية والقانونية، العدد 41، جامعة الأزهر، دمنهور، 2023.
 - محمود علي عريض، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد16، سوريا، 2020.
 - محمود علي عريض، مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري، المرجع السابق.
 - علي عليوة، محاولة في الاتجاهات السوسولوجية للتنظيم: النظرية الكلاسيكية للتنظيم "كارل ماكس، ماكس فيبر، روبرت ميشلز"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد: 01، عدد13، 2019م، سوق أهراس.

- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992م.
- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مرجع سبق ذكره.
- علي عليوة، محاولة في الاتجاهات السوسولوجية للتنظيم: النظرية الكلاسيكية للتنظيم "كارل ماكس، ماكس فيبر، روبرت ميشلز"، مرجع سبق ذكره.
- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مرجع سبق ذكره.
- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مرجع سبق ذكره.
- البيروقراطية: استعمل هذا المفهوم من قبل مجموعة من الباحثين والمفكرين ، وهي مكونة من شقين: bureau وتعني المكتب، و cratie وتعني الحكم-السلطة، أي سلطة المكاتب. وقد اختلفت المعاني المقدمة لمفهوم البيروقراطية حيث أنّ كارل ماركس استعمل هذا المفهوم بمعنى سلبي، إذ يربطها بالهيمنة الطبقية التي تمثل في الدور الذي تلعبه الدولة كجهاز طبقي يخدم مصالح طبقة معينة.. إضافة إلى ماركس اهتم أليكس بمفهوم البيروقراطية في تحليله لنظام الديمقراطية في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال المعوقات الوظيفية والمخاطر التي تواجه وتهدد الإدارة التي تتميز بقدر كبير من الديمقراطية. ينظر: مروان لمدير، سوسولوجيا التنظيمات، من ماكس فيبر إلى ميشيل كروزي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد34، مراكش، المغرب، 2017م.
- مقدود وهيبة، التحفيز ودوره في تفعيل أداء الأفراد في المنظمة: دراسة حالة الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء، شهادة الماجستير في تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2007-2008.
- خليل محمد حسن الشماع وخضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2007.
- فاطمة الزهراء حروز، المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، المسيلة، 2022م-2023م.

- فاطمة الزهراء حروز، المضايقة التنظيمية وعلاقتها بصمت العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مرجع سبق ذكره، .
- مرفت محمد السعيد مرسي، أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيء والصمت التنظيمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 14، العدد 2، الجامعة الأردنية، 2018.
- الطاهر العربي سرگز، الاستقرار الأسري وانعكاسه على جودة الحياة الاجتماعية، مجلة كلية الآداب، العدد 29، ج 1، 2020
- مسعود جبران، الرائد معجم لغوي عصري، دار العلم للملايين، ط7، بيروت، لبنان، 1992
- أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عالم الكتب، ط1، المجلد 1، القاهرة، 2008
- سعدي أبو حبيب، القاموس الفقهي، دار الفكر، ط2، دمشق، 1988م، ص 299.
- كمال فتاح، الإصلاحات السياسية والاستقرار السياسي دراسة في المفهوم والأسس، ومضامين البناء والترسيخ، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 5، العدد 1، جامعة وهران، الجزائر، 2021م.
- سهيلة هادي، دور المشاركة السياسية في تحقيق الاستقرار السياسي: دراسة حالة مصر 2000-2014، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015.
- الطاهر العربي سرگز، الاستقرار الأسري وانعكاسه على جودة الحياة الاجتماعية، المرجع السابق.
- محمد علي محمد، مجتمع المصنع دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، الهيئة المصرية للكتاب، دط، مصر، 1975.
- عبد الوهاب أحمد عبد الواسع، علم إدارة الأفراد، تهامة للنشر والتوزيع، ط2، الرياض، 1981.

- عبد الحميد زينب عوض، دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بالاستقرار في المجتمعات الجديدة لمنطقتي جنوب التحرير وبنجر السكر، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، مصر، 2003
- رفعت محمد سلطان، دراسة لبعض الجوانب الاجتماعية لمشروع توطين غرب البحيرة، رسالة ماجستير، كلية الزراعة، جامعة عين شمس، 1989
- حسني محمد عطية علي وأشرف محمد أبو العلا، أحمد عباس الشلعر، محددات الاستقرار الاجتماعي بقرى شباب الخريجين بسهل جنوب بورسعيد، قسم الاقتصاد والإرشاد والاجتماع الريفي، كلية الزراعة، جامعة قناة السويس، الإسماعلية، مصر، 2018م، 10.
- المعجم الوسيط، إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، تر: ابن سرور محمد أويس وعبد النصير غاوي، المكتبة الرحمانية، ج2، لاهور، 2004م، ص567..
- زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الحنفي الرازي، مختار الصحاح، المحقق: يوسف الشيخ محمد، المكتبة العصرية الدار النموذجية، ط5، بيروت، 1999م، ص263.
- أيوب بن موسى الحسيني القريني الكفوي وأبو البلقاء الحنفي، معجم الكليات في المصطلحات والفروق اللغوية، تح: عدنان درويش، محمدي المصري، مؤسسة الرسالة، بيروت، دت.
- ذهبية سيد علي، الاستقرار الاجتماعي للأستاذ الجامعي وتأثيره على أدائه الوظيفي دراسة لعينة من أساتذة جامعات الجزائر (1،2،3)، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر2، أبو القاسم سعد الله، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2014م-2015.
- زينب عوض عبد الحميد، دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بالاستقرار في المجتمعات الجديدة لمنطقتي جنوب التحرير وبنجر السكر، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، 2003.
- حسني محمد عطية علي وأشرف محمد أبو العلا وأحمد عباس الشاعر، محددات الاستقرار الاجتماعي بقرى شباب الخريجين بسهل جنوب بورسعيد، قسم الاقتصاد

- والارشاد والاجتماع الريفي، كلية الزراعة، جامعة قناة السويس، بورسعيد، مصر، 2018م.
- زياد محمد علي والصمادي وفراس محمد والرواشدة، محددات الرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد5، عدد3، 2009م.
 - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صؤموك للمشروبات الشرقية سطيف، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية والإسلامية، باتنة، 2013-2014.
 - عماد محمد عبد الله، الاستقرار المجتمعي مفهومه مقوماته دور المقاصد في تحقيقه، مجلة أصول الفقه، العدد 36، 2020م، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر.
 - عماد محمد عبد الله، الاستقرار المجتمعي مفهومه مقوماته دور المقاصد في تحقيقه، مرجع سبق ذكره.
 - ¹ منصور فهمي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الشعب، ط3، القاهرة، 1976
 - عبد الرحمن العيسوي، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، دط، مصر
 - مطلاوي ربيع، عوامل الاستقرار المهني في المؤسسات الجزائرية، جامعة العربي تبسي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد13، تبسة، دس.
 - ناجي سفير، محاولات في التحلل الاجتماعي التشغيل الصناعة التنمية، تر: الأزهر بوغنبوز، ددن، ج2، دط، الجزائر، 1989.
 - صالح بن نوار، أسباب الاستقرار في العمل الصناعي بالجزائر، أطروحة ماجستير في علم الاجتماع الصناعي، جامعة قسنطينة، 1995.
 - طاهر بلعور، الاستقرار في العمل، أطروحة ماجستير، علم اجتماع التنمية، جامعة قسنطينة، 1994م-1995.
 - عبد الغفار، وحنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط2، مصر، 2002.

- موسى فتحي محمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، دط، عمان الأردن، 2009.
- رابح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع التنظيم والاتصال، قسنطينة، جامنتوري، 2006.
- عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، دط، الاسكندرية، 1989.
- بدر سعيد عبد مرسي، الأيديولوجية ونظرية التنظيم مدخل نقدي، دار المعرفة، دط، القاهرة، 2000.
- علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، دس.
- فاروق مداس، التنظيم وعلاقات العمل، دار مداني، دط، الجزائر، 2002.
- بوحوش عمار، الاتجاهات الحديثة في الإدارة، المؤسسة الوطنية للكتاب، دط، الجزائر، 1984.
- مؤيد سعيد السالم، تنظيم المنظمات دراسة في تطور الفكر التنظيمي، دار عالم الكتاب الحديث، ط2، الأردن، 2009.
- سيف ناصر عثمانة ونديا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، مجلد42، عدد1، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2022.
- عصمان بوبكر وفني غنية، دور العلاقات الاجتماعية للعمل في تحقيق الالتزام الوظيفي والتنظيمي لدى أعضاء المنظمة، مجلة الفكر، المجلد17، العدد1، الجزائر، 2022م.
- لروية مشتى وزهية خطار، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي (دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري)، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد1، المجلد6، الجزائر، 2020.
- بلخضر مسعودة، أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد16، العدد3، ج2، عنابة، 2024.

- هناء محمد جلال جمال الدين، ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، مجلة كلية التربية ببنها، العدد118، ج2، جامعة المنوفية، 2019.
- برنية طروم علي، الرضا الوظيفي مفهومه وعوامله ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد6، 2014.
- جدي سارة، الرضا الوظيفي: مفهومه محدداته وأثره على الأداء دراسة نظرية، مجلة المناجر، العدد1.
- سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة)، ملتقى البحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، مدينة جدة، 2009.
- أحمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي وآخرون، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد53، المجلد9، عمان، 2022.
- موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريب عملية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر.
- حسن شحاتة، التعليم الجامعي والتقويم الجامعي، مكتبة دار العربية، ط1، 2001.
- علي جواد الطاهر، منهج البحث الأدبي، مكتبة اللغة العربية، ط3، بغداد، 1974.
- عبد المنعم حنفي، المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة، الناشر مكتبة مدبولي، ط3، القاهرة، 2000.
- محمد البدوي، المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية، دار المعارف للطباعة والنشر، ط1، تونس، 1998.
- أسامة الخولي، مناهج البحث العلمي وحدة أم تنوع، مجلة عالم الفكر، مجلد2، عدد1، الكويت، 1989.
- إسماعيل سيبوكر ونجلاء ناجحي، أهمية المنهج الوصفي للبحث في العلوم الإنساني، مجلة مقاليد، عدد16، ورقلة، 2019.

- موريس أنجليس، ت بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات عملية، ط2، دار القصبة للنشر، 2006 .
- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2005م.
- شفيق العتوم، طرق الإحصاء تطبيقات اقتصادية وإدارية، دار المنهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

الفهرس

2	<u>مقدمة</u>
5	<u>الفصل المنهجي</u>
6	<u>أولا: الإشكالية</u>
7	<u>ثانيا: فرضيات الدراسة:</u>
7	<u>ثالثا: أسباب اختيار الموضوع</u>
9	<u>رابعا: أهمية الدراسة</u>
9	<u>خامسا: أهداف الدراسة</u>
10	<u>سادسا: تحديد المفاهيم</u>
14	<u>سابعا: الدراسات السابقة</u>
21	<u>الفصل الثاني: المضايقة التنظيمية في ضوء علم الاجتماع</u>
21	<u>تمهيد</u>
21	<u>أولا: المضايقة التنظيمية بين الماهية والمفهوم</u>
21	<u>ثانيا: المقاربة النظرية للمضايقة التنظيمية</u>
21	<u>ثالثا: المضايقة التنظيمية: الدرجات، المعايير، المراحل</u>
21	<u>رابعا: أبعاد وأشكال المضايقة في البعد الاجتماعي</u>
21	<u>خامسا: محددات ممارسة المضايقة التنظيمية</u>
21	<u>خلاصة</u>
47	<u>الفصل الثالث: الاستقرار التنظيمي من منظور الفكر السوسيولوجي</u>
49	<u>أولا: مفهوم الاستقرار</u>
54	<u>ثانيا: أقسام الاستقرار ومحدداته</u>
56	<u>ثالثا: أهمية الاستقرار وخطورة الإخلال به</u>

59	<u>رابعاً: مظاهر الاستقرار وعدم الاستقرار</u>
62	<u>خامساً: الاستقرار التنظيمي الحديث من منظور الفكر السوسيولوجي الحديث</u>
69	<u>سادساً: مقومات الاستقرار المجتمعي</u>
75	<u>الفصل الرابع</u>
75	<u>مقاربة مفاهيمية للالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي</u>
76	<u>تمهيد</u>
76	<u>أولاً: الالتزام الوظيفي</u>
76	<u>1. تعريف الالتزام الوظيفي</u>
76	<u>2. خصائص الالتزام الوظيفي</u>
76	<u>3. أهمية الالتزام الوظيفي</u>
76	<u>4. مراحل الالتزام الوظيفي</u>
76	<u>5. أبعاد الالتزام الوظيفي</u>
76	<u>6. العوامل المساعدة والمؤثرة في الالتزام الوظيفي</u>
76	<u>ثانياً الرضا الوظيفي</u>
76	<u>1. تعريف الرضا الوظيفي</u>
76	<u>2. أنواع الرضا الوظيفي</u>
76	<u>3. عوامل وعناصر الرضا الوظيفي</u>
76	<u>خلاصة</u>
88	<u>الفصل الخامس</u>
88	<u>الإجراءات المنهجية للدراسة</u>
88	<u>تمهيد</u>
88	<u>أولاً: مجالات الدراسة</u>

88	1. <u>المجال المكاني:</u>
88	2. <u>المجال الزمني:</u>
88	3. <u>المجال البشري:</u>
88	ثانيا: <u>مجتمع الدراسة وخصائصه</u>
88	ثالثا: <u>المنهج المستخدم</u>
88	رابعا: <u>أدوات الدراسة</u>
88	خامسا: <u>الأساليب الإحصائية للدراسة</u>
88	<u>خلاصة</u>
100	<u>الفصل السادس</u>
100	<u>تحليل النتائج الميدانية وتفسيرها</u>
101	<u>أولاً- تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالاستمارة</u>
	<u>لقد جاءت هذه الدراسة لتدرس الأثر الذي تحدثه المضايقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي</u>
	<u>في المؤسسة الجزائرية، فالمضايقة التنظيمية من أهم المواضيع الاجتماعية الحديثة التي</u>
127	<u>تحقق الاستقرار المؤسسي.</u>
128	<u>قائمة المصادر والمراجع</u>
138	<u>الفهرس</u>

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	102
2	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	103
3	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم	105
4	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	107
5	يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	108
6	يمثل نسبة تعرض المضايقات يفقدني الشعور بالالتزام بمهامي في العمل	110
7	يمثل نسبة تجاهل المسؤول لرأبي يجعلني أفكر في تغيير المؤسسة	112
8	يمثل نسبة كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على تحقيق الاهداف المكلف بها داخل المؤسسة	113
9	يمثل نسبة الصراعات داخل المؤسسة تؤدي الى عدم انضباط العمال	114
10	يمثل نسبة كثرة الاشاعات يشعرنى بعدم الاعتزاز بانتماني للمؤسسة	115
11	يمثل نسب الظلم الذي يدفعه العامل الى تخريب ممتلكات المؤسسة	116
12	يمثل الشعور بالتمييز يفقدني الانضباط بتوقيت العمل	117
13	يمثل نسبة كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على العلاقات الطيبة بين العمال	118
14	يمثل نسبة المضايقات اللفظية تؤدي الى سلوك عدواني	119
15	يمثل نسبة وجود انقسامات في العمل يؤثر سلبا على انتاجية العمال	120
16	يمثل نسبة الشعور بالعزلة لدى العمال يؤثر سلبا على العمل التعاوني داخل المؤسسة	121

122	يمثل نسبة حرمانى من المكافآت المالية يفقدنى الاندماج فى العمل	17
123	يمثل نسبة الشعور بالمضايقفة فى مكان العمل يؤدى الى دوران الموظفين داخل المؤسسة	18
124	يمثل نسبة نقص اهتمام المسئول للمؤسسة يمنع العمال من تقديم حلول واقتراحات مبتكرة	19

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مخطط تصنيف الأتباع من وجهة نظر القادة عند ماك غريغور دوقلاس	32
2	مخطط يوضح درجات المضايقة	34
3	مخطط يوضح مراحل المضايقة التنظيمية	38
4	مخطط يوضح مستويات ممارسة المضايقة التنظيمية ودرجة وعي المضايقين	39
5	مخطط يوضح محددات بناء المضايقة التنظيمية	42
6	مخطط يوضح مقومات الاستقرار المجتمعي	69
7	مخطط يوضح مراحل الإلتزام الوظيفي للفرد في مؤسسته	80
8	مخطط يوضح أبعاد الإلتزام الوظيفي	81
9	مخطط يوضح العوامل المؤثرة في الإلتزام الوظيفي	82
10	مخطط يوضح أشكال الرضا الوظيفي	84
11	مخطط يوضح توزيع الأفراد حسب الفئة العمرية	102
12	مخطط يوضح الفئة التعليمية	104
13	مخطط يوضح توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	106
14	مخطط يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	107
15	مخطط يوضح نسبة تعرض المضايقات يفقدني الشعور بالالتزام بمهامي في العمل	109
16	مخطط يوضح نسبة تجاهل المسؤول لرأيي يجعلني أفكر في تغيير المؤسسة	110
17	مخطط يوضح كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على تحقيق الأهداف المكلف بها داخل المؤسسة	112
18	مخطط يوضح نسبة الصراعات داخل المؤسسة تؤدي إلى عدم انضباط العمال	113
19	مخطط يوضح نسبة كثرة الإشاعات يشعروني بعدم الاعتزاز بانتمائي للمؤسسة	114
20	مخطط يوضح نسب الظلم الذي يدفعه العامل في تخريب ممتلكات المؤسسة	115

116	مخطط يوضح شعور بالتمييز يفقدني الانضباط بتوقيت العمل	21
117	مخطط يوضح نسبة كثرة المشاحنات يؤثر سلبا على العلاقات الطيبة بين العمال	22
118	مخطط يوضح نسبة المضايقات اللفظية تؤدي إلى سلوك عدواني	23
119	مخطط يوضح نسبة وجود انقسامات في العمل يؤثر سلبا على إنتاجية العمال	24
121	مخطط يوضح نسبة الشعور بالعزلة لدى العامل يؤثر سلبا على العمل التعاوني داخل المؤسسة	25
122	مخطط يوضح نسبة حرمان من المكافآت المالية يفقدني الاندماج في العمل	26
123	مخطط يوضح نسبة الشعور بالمضايقة في مكان العمل يؤدي إلى دوران الموظفين داخل المؤسسة	27
124	مخطط يوضح نسبة نقص اهتمام المسؤول للمؤسسة يمنع العمال من تقديم حلول واقتراحات مبتكرة	28

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر المضايقة التنظيمية على الاستقرار التنظيمي للمؤسسة، نظرا لأهمية كبيرة في فهم وإدارة المضايقة التنظيمية في المؤسسات، والحفاظ على الاستقرار التنظيمي، ولذلك كان البحث عن الإجابة حول أثر المضايقة التنظيمية على الالتزام الوظيفي، و أثر المضايقة التنظيمية على الرضا الوظيفي، ومن خلال ذلك تم تبني الفرضية الرئيسية، وهي تضعف المضايقة التنظيمية الاستقرار التنظيمي للمؤسسة، أما الفرضيات الفرعية هي تضعف المضايقة التنظيمية من الالتزام الوظيفي، وتقلل المضايقة التنظيمية من الرضا الوظيفي.

يتكون مجتمع الدراسة من عمال وموظفي بشركة ذات أسهم للإسمنت البكرية، ويتكون مجتمع الدراسة من 1400 من العمال، وأخذنا منها 5% كحجم للعينة والذي قدر بـ 80 موظف، تم اختيارهم بطريقة العينة عشوائية بسيطة، والذين وزعت عليهم الاستمارة باختلاف مناصبهم المهنية فقد تم استرجاع 73 استمارة أما 7 الاستمارات المتبقية لم يتم استرجاعها.

وبناءً على نتائج هذه التحليلات الإحصائية للدراسة، تم التوصل إلى استنتاجات حول صحة الفرضيات المطروحة في بداية الدراسة، وتتمثل في ضعف المضايقة التنظيمية الاستقرار التنظيمي للمؤسسة.

وتحقق الفرضيات الفرعية وهي تضعف المضايقة التنظيمية من الالتزام الوظيفي، وكذلك تقلل المضايقة التنظيمية من الرضا الوظيفي.

The objective of this study was to identify the impact of organizational harassment on the organizational stability of the institution, given the great importance in understanding and managing organizational harassment in institutions, and maintaining organizational stability. Therefore, the search for the answer regarding the impact of organizational harassment on job commitment, and the impact of organizational harassment on job satisfaction, and through this, the main hypothesis was adopted, which is that organizational harassment weakens the organizational stability of the institution, while the sub-hypotheses are that organizational harassment weakens job commitment, and organizational harassment reduces job satisfaction.

The study population consists of workers and employees of a joint-stock cement company in Biskra, and the study population consists of 1,400 workers. We took 5% of it as a sample size, which is estimated at 80 employees, who were selected by simple random sampling method, and the questionnaire was distributed to them according to their professional positions. 73 questionnaires were retrieved, while 7 remaining questionnaires were not retrieved.

Based on the results of these statistical analyzes of the study, conclusions were reached regarding the validity of the hypotheses presented at the beginning of the study, which is the weakening of organizational harassment of the organizational stability of the institution.

The sub-hypotheses were also verified, which are that organizational harassment weakens job commitment, and organizational harassment reduces job satisfaction.

الملاحق

الملحق رقم (1) : قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الجامعة	الشعبة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الأستاذ المحكم	الرقم
جامعة محمد خيضر بسكرة	علم اجتماع	أستاذة التعليم العالي	علية سماح	01
جامعة محمد خيضر بسكرة	علم اجتماع	أستاذ مساعد	فوجيل رزقي	02
جامعة محمد خيضر بسكرة	علم اجتماع	أستاذ التعليم العالي	بوغديري كمال	03

الملحق رقم(2)

جامعة محمد خيضر - شتمة - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاجتماع

أخي الموظف أختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد:

بهدف إعداد دراسة بحثية لنيل شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل. بعنوان:

-أثر التنظيم على الاستقرار التنظيمي للمؤسسة-

يشرفنا أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي تهدف إلى البحث عن الأثر الذي يوجد بين أثر التنظيم على الاستقرار التنظيمي للمؤسسة، وذلك سعيا للكشف عن واقع مستوى هذه القيم التنظيمية لدى المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية.

فنرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بتأنٍ وتمعنٍ، ثم الإجابة عليها بمصادقية وموضوعية تامة، علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، بل نطلب منكم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي.

كما نتعهد بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وفي الأخير نقدم لكم الشكر الجزيل لحسن تعاونكم.

أولا: البيانات المتعلقة بالخلفية الاجتماعية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. الفئة العمرية: من 20 - 30 من 30 - 40 من 40 فما فوق
3. الحالة الاجتماعية: أ. م. مف. أ. م. مف.
4. مستوى التعليم: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
5. المؤهل العلمي:

.....

			13. الشعور بالمضايقة في مكان العمل يؤدي إلى دوران الموظفين داخل المؤسسة
			14. نقص اهتمام المسؤول للمؤسسة يمنع العمال من تقديم حلول واقتراحات مبتكرة