

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



العمل النقابي والرضا الوظيفي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (ل. م. د) دفعة 2020

إشراف الأستاذ:

رابح توايحية

إعداد الطالبين:

✓ إيمان بوعلي

✓ مروى معطوب

اللجنة العلمية

الصفة	الجامعة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة العربي التبسي - تبسة -	أستاذ محاضر - أ -	فاطمة الزهراء ماكلاتي
مشرفا ومقررا	جامعة العربي التبسي - تبسة -	أستاذ مساعد - أ -	رابح توايحية
عضوا مناقشا	جامعة العربي التبسي - تبسة -	أستاذ مساعد - أ -	خديجة قفاف

السنة الجامعية

2021/2020 م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



العمل النقايل والرضا الوظيفي

دراسة مقارنة بين بلطية المزدعة - تبسة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر (ل. م. د) دفعة 2020

إشراف الأستاذ:

د. رابح توابحية

إعداد الطالبين:

✓ إيمان بوعلي

✓ مروى معطوب

اللجنة العلمية

الصفة	الجامعة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة العربي التبسي - تبسة -	أستاذ محاضر - أ -	فاطمة الزهراء ماكلاتي
مشرفا ومقررا	جامعة العربي التبسي - تبسة -	أستاذ مساعد - أ -	رابح توابحية
عضوا مناقشا	جامعة العربي التبسي - تبسة -	أستاذ مساعد - أ -	خديجة قفاف

السنة الجامعية

2021/2020م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الشكر لله والحمد لله تعالى على عونته وتوفيقه لنا ورحمته التي وسعت كل شيء،
والذي أمدنا بالصبر والجهد والعمل لإتمام هذا البحث حتى آخره.

نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف " **إبراهيم بن محمد بن إبراهيم** " الذي كان لنا عوناً في
إنجاز هذا العمل، وأمدنا بالنصائح لإنجازه.

كما لا ننسى أن نشكر أعضاء هيئة التدريس لقسم الاجتماع خاصة أساتذة علم
الاجتماع تنظيم وعمل، وكل من تفضلوا بالمساهمة في إنجاز هذا البحث من
قريب أو بعد.

كما لا ننسى أن نشكر أهلنا وجميع الأصدقاء وكل من يعمل في المؤسسة " بلدية
المزرعة " من إداريين وعمال وموظفين الذين صبروا معنا طيلة مدة الدراسة
الميدانية.

وفي الأخير نتمنى أن نكون قد وفقنا في إعطاء هذا البحث نصيبه من الدراسة
والتحليل ونسأل الله أن يسدد خطانا لما فيه من خير.



المحتويات

مقدمة.....أ-ب	
14.....	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
16.....	1-الإشكالية:
18.....	2-أسباب اختيار الموضوع:
19.....	3-أهداف الدراسة:
20.....	4-أهمية الموضوع:
21.....	5-الدراسات السابقة:
25.....	6-جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:
25.....	7-مفاهيم الدراسة:
32.....	الفصل الثاني: الإطار النظري للعمل النقابي
35.....	تمهيد:
36.....	أولاً: لمحة تاريخية عن ظروف نشأة النقابة في العالم
36.....	1-نشأة النقابة في أوروبا الغربية:
40.....	2-في الولايات المتحدة الأمريكية:
41.....	3-نشأة النقابة في أوروبا الشرقية:
44.....	4-نشأة النقابة في بعض الدول العربية:
47.....	5-نشأة النقابة في المغرب العربي:
49.....	ثانياً: تطور الحركة النقابية العمالية في الجزائر
49.....	1-الحركة النقابية الجزائرية خلال العهد الاستعماري (من النشأة حتى سنة 1945):
51.....	2-نشأة الاتحاد العام للعمال الجزائريين:

52.....	3-الحركة النقابية بعد الاستقلال في الجزائر:
54.....	4-الحركة النقابية في عهد التعددية:
56.....	ثالثا: ماهية النقابة:
56.....	1-أهداف العمل النقابي:
58.....	2-مبادئ العمل النقابي:
60.....	3-شروط تأسيس النقابات ووظائفها:
63.....	4-تصنيفات النقابات:
66.....	5-أسباب الانتماء إلى النقابات:
67.....	رابعا: الحركات النقابية والطبيعة القانونية:
68.....	1-الاتفاقيات الدولية الخاصة بالحركة النقابية:
69.....	2-اتفاقيات منظمة العمل العربية:
69.....	3-الإطار القانوني للنقابات العمالية في الجزائر:
73.....	خامسا: النظريات المفسرة للعمل النقابي:
73.....	1-النظرية الأخلاقية:
74.....	2-النظرية السيكلوجية:
76.....	3-نظرية المضامين الاقتصادية:
77.....	4-النظرية الثورية:
80.....	5-النظرية السياسية:
82.....	خلاصة:
83.....	الفصل الثالث: الإطار النظري للرضا الوظيفي
85.....	تمهيد:

86	أولاً: ماهية الرضا الوظيفي
86	1- نظرة تاريخية عن الرضا الوظيفي:
89	2- أهمية تحقق الرضا الوظيفي:
90	3- خصائص الرضا الوظيفي:
91	4- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:
93	5- أنواع الرضا الوظيفي:
96	6- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:
96	7- كيف يحدث الرضا الوظيفي:
98	8- مسببات الرضا الوظيفي:
101	9- نتائج الرضا الوظيفي:
102	ثانياً: مؤشرات وطرق قياس الرضا الوظيفي
102	1- مؤشرات الرضا الوظيفي:
108	2- طرق قياس الرضا الوظيفي:
111	3- قياس الرضا الوظيفي:
114	4- سلبيات الرضا الوظيفي
114	ثالثاً: نظريات الرضا الوظيفي
115	أولاً: نظريات المحتوى
115	1- نظرية ماسلو:
117	2- نظرية الدافر (E R G) "Alderfer's Theory"
118	3- نظرية الحاجة للإنجاز لماكلياند
119	4- نظرية العاملين لـ "هيرزبرج Horberg":

120ثانيا: النظريات العملية
1201-نظرية العدالة لـ "Adams":
1222-نظرية التوقع لـ "فيكتور فروم Victor Vroom":
124خلاصة:
126الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة.
128أولا: مجالات البحث:
1281-المجال المكاني:
1312 المجال الزمني:
1323 المجال البشري:
132ثانيا المنهج والأدوات المستخدمة في البحث:
1321 المنهج المستخدم في البحث:
1332-الأدوات المستخدمة في البحث:
133أ-الملاحظة وكيفية استخدامها:
134ب-المقابلة وكيفية استخدامها:
135ج-الاستمارة وكيفية استخدامها:
136د-أدوات التحليل الإحصائي.
139الفصل الخامس: تفرغ وتحليل ومناقشة النتائج
141أولا: تفرغ محتوى المقابلات والتعليق عليها وتحليل مضمونها
1411-تحليل مضمون المقابلة:
1572-المقارنة التحليلية بين المقابلات:
1573-التحليل العام لمضمون المقابلة:

157	4-أهم النقاط التي تناولناها في عملية التحليل:
158	ثانيا: تفرغ البيانات والتعليق عليها
158	1-البيانات الشخصية والعامه:
165	2-النقابة والاهتمام بظروف العمل:
207	ثالثا: تحليل ومناقشة نتائج البحث.....
207	1-مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات وعامل الارتباط:
207	1-1 مناقشة نتائج البحث في ضوء عامل الارتباط:
209	1-2 مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات:
213	2-مناقشة نتائج البحث التساؤل الرئيسي:
214	3-مناقشة نتائج البحث في ظل الدراسات السابقة:
216	4-مناقشة نتائج البحث في ضوء التحليل السوسولوجي:
218	خاتمة.....
220	الملاحق.....
234	قائمة المصادر والمراجع.....
242	قائمة الجداول والأشكال.....

تِلْ لِّلَّهِ الْمُلْكُ الْكَافُّ
كُلُّ شَيْءٍ قَدْرًا
بِالْحَقِّ يَوْمَ الْقِيَامِ
فَتُكْفَرُ سَائِرَ الشَّعْبِ
فَتُكْفَرُ سَائِرَ الشَّعْبِ

إن تطور عالم الشغل وعلاقات العمل ونشوء التنظيمات العمالية التي تطورت لتصبح طرفا في المفاوضات والدفاع عن حقوق العمال أتاحت لنا الكشف عن الدور الأساسي في زيادة الوعي لدى العامل.

حيث شهدت علاقات العمل منذ ظهورها في أشكال الرق والعبيد ثم تطورت ليأخذ العامل طابع العمل الدائم، ثم تقلص لتصبح أقل، وسن قوانين ومؤهلات التي يجب أن يتمتع بها العامل.

فالتبقة العمالية كطبقة اجتماعية لم تكن موجودة منذ القدم، إنما ظهرت مع ظهور أسلوب الإنتاج الرأسمالي، حيث أعترف بها حقيقة كفئة من المجتمع منذ الثورة البورجوازية في إنجلترا (1642-1659م)، وفي فرنسا (1749-1794م)، من خلال تكاتف جهودهم مع الطبقة البورجوازية تحت قيادة مركزية واحدة ضد الإقطاعيين، فعلى الرغم من وجود النظام الديمقراطي البورجوازي، فهذا الأخير يعتبر من أرقى ما وصلت إليه الدساتير في تحقيق الديمقراطية، ورغم ذلك لم يتم الاعتراف بحق العامل في الدفاع عن مصالحهم.

كما أن استغلال العامل في تلك الفترة كان بسبب أسلوب وعلاقات الإنتاج، ومع ظهور الثورة الصناعية وما تمخض عنها من مصانع صناعية وتطور لنمط العمل وتغيير جذري في علاقات العمل وأساليبه من خلال التوجه نحو العمل الجماعي، ومع توسع تلك الصناعات وبلوغها بلدان القارة الأوروبية بدأت بوادر الحركات العمالية في إنجلترا مهد الثورة الصناعية في العالم، أين تشكلت النقابات الأولى في العالم في القرن الثامن عشر (18)، ثم ظهور قانون "لوشابوليه" عام (1976) في فرنسا، والذي يعتبر التنظيمات العمالية بأنها تنظيمات دائمة ومستمرة ومتغيرة بتغير نوع العمل، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد اتخذت حذو نظيراتها في بريطانيا في التنظيمات العمالية والمسماة بـ "فرسان العمل" سنة (1961-1972م).

إن التطور التكنولوجي الذي صاحب الثورة نتج عنه تقسيم العمل والتخصص الدقيق؛ حيث أصبح كل عامل متخصص في مرحلة معينة من مراحل الإنتاج إلى أن خلصت في هيكل تنظيمي.

أما الحركات النقابية العمالية في الجزائر فهو مرتبط بانتشار التصنيع على المستوى المحدود؛ إذ تعتبر دولة مستعمرة إبان تلك الفترة، وإنشاء فرنسا للقاعدة الصناعية في محاولة منها لإنجاح الصناعات في الدولة الفرنسية كعملية مكتملة لها، ذلك أن البداية الأولى لظهور النقابة في مدينة قسنطينة عام (1954) وهي النقابة الخاصة بعمال المطبعة، كما أن الدراسات التاريخية أثبتت عملية تبلور النشاط النقابي، وذلك تزامنا مع ظهور الاتحاد العام للعمال الجزائريين، الذي تم تأسيسه في 24-02-1956م، أين كانت البدايات الأولى للحركات النقابية والتي تهدف إلى نشر الوعي لدى العامل والدفاع عن حقوقه وتلبية حاجاته ومصالحه.

كما أن التحولات السياسية والاقتصادية المتأزمة للمؤسسات والتي ترتب عنها تدهور أوضاع العمال الاجتماعية والمهنية مست دور الذي تلعبه النقابة في تمثيل العمال والدفاع عن مصالحهم الاجتماعية والمهنية؛ لأنها أصبحت طرفا أساسيا في تنظيم علاقات العمل (الإدارة والنقابة)، مما يفرض عليها لعب دورها في تمثيل العمال والعمل على تلبية مطالبهم المختلفة، فشكلت هذه التحولات فضاءً للتفاعل الاجتماعي في محيط العمل وخلق نوع من الرضا الوظيفي لديهم.

إن الرضا الوظيفي هو دلالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله، وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجياته، وهو أيضا شعور داخلي يحس به الفرد (العامل، الموظف) اتجاه ما يقوم به، وذلك لتحقيق مصالحه والدفاع عن حقوقه وتوقعاته في بيئة عمله عن طريق النقابات وبأساليب مختلفة مقل: الإضرابات والتفاوض...إلخ.

من خلال ما سبق وانطلاقاً من تكويننا في مجال علم اجتماع التنظيم والعمل حاولنا الدمج بين المتغيرين معاً، ولدراسة هذا الموضوع "علاقة العمل النقابي بالرضا الوظيفي" من خلال خطة بحث اشتملت على نظري وجانب منهجي وجانب ميداني، نفصلها فيما يلي:

1- الجانب النظري: والذي عالجناه انطلاقاً منفصلين:

- **الفصل الأول:** تناولنا فيه موضوع الدراسة من خلال تحديد إشكالية وأهمية وأسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم.

- **الفصل الثاني:** تناولنا من خلاله لمحة عن نشأة النقابات في العالم، تطور الحركة العمالية في الجزائر، ماهية النقابة، الحركات النقابية والطبيعة القانونية، إضافة إلى النظريات المفسرة للنقابة.

- **الفصل الثالث:** تناولنا من خلاله ماهية الرضا الوظيفي ومؤشراته وطرق قياسه، والنظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

2- الجانب الميداني: تطرقنا فيه إلى:

- **الفصل الأول:** تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة والذي قمنا فيه بعرض مجالات الدراسة، منهج وأدوات جمع البيانات "الملاحظة، المقابلة، الاستبيان"، وأساليب التحليل.

- **الفصل الثاني:** قمنا فيه بعرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والنتيجة العامة.

وفي الأخير قمنا بملخص الدراسة وخاتمة لموضوع دراستنا.

الفصل الأول: الكلام

الكلام في

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

1. الإشكالية.
2. أسباب اختيار الموضوع.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الموضوع.
5. الدراسات السابقة.
6. جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة.
7. مفاهيم الدراسة.

1- الإشكالية:

تعتبر المؤسسة وحدة متكاملة قائمة على أساس العلاقات المتبادلة بين مختلف مكوناتها وأجزائها، وهي تضم مجموعة من الوحدات والأقسام والمصالح المرتبطة بعضها البعض، لتحقيق أهدافها، معتمدة على العناصر المادية وكذا القوة العاملة المتمثلة في العنصر البشري. وعلى أنقاض الأفكار السابقة التي جعلت من الفرد العامل جزءا كباقي الأجزاء الأخرى المكونة للهيكل التنظيمي للمؤسسات أصبح العامل هو المحرك الرئيسي للعمل ولباقي عناصر الإنتاج، كما أنه أهم عنصر في المؤسسة وأصل من أصولها ومورد من مواردها، وليس قوة بدنية قوة بدنية عضلية مشغلة وآلة من آلات المصنع كما كان ينظر إليه، تلك النظرة التي دفعت العمال إلى التكتل والاتحاد من أجل تحسين وتغيير أوضاعهم بما يسمى العمل النقابي. كما شكل موضوع العمل النقابي محور اهتمام علماء الاجتماع كظاهرة رافقت العمل الإنساني في مختلف المهن والميادين، رغم تعدد رؤاهم الفكرية المفسرة لهذه الظاهرة إلا أنهم يتفقون على أن العمل النقابي ظاهرة حاضرة في كل المؤسسات وفي كل ميادين الحياة الاجتماعية.

تتواجد النقابة كظاهرة اجتماعية في كافة التنظيمات، وتتضح من خلال تفاعل الإنسان وبيئته عمله الذي توجد فيه مختلف علاقاته مع الآخرين في مناخ العمل، حيث تشكل بيئة عمله مجالا خصبا لظهور العمل النقابي في المؤسسات بفعل تناقض واختلاف المصالح بين أرباب العمل والعمال في إخفاق العمال وإشباع حاجاتهم المختلفة.

وتعكس ظاهرة تواجد العمل النقابي في المؤسسات وفي اغلب التنظيمات من حيث طبيعته وآثاره الكبير من الحقائق المجتمعية لموازن القوى بين أطرافه ووسائل التعبير عن قضايا المشكلات المطروحة والأطر المتاحة لذلك، ومدى ممارسة الحقوق الفردية والاجتماعية في المجتمع، إذ أن النقابة تتمتع بالصفة التمثيلية التي تخولها حق تمثيل العمال أمام الإدارة، إضافة إلى أنها تمتلك وسائل ضغط يتم توظيفها للدفاع عن مصالح الأفراد العاملين، عن طريق استخدام الأسلوب التنازعي لحل المشكلات التي يواجهونها، مثل إقامة الإضرابات.

فالعامل النقابي وجد من أجل المطالبة بحقوق العمال سواء المادية أو المعنوية، كتوفير الرعاية الصحية، والتأمينات، وظروف العمل، حيث تستخدم النقابات الأسلوب التعاوني كالمشاركة في رسم السياسات، واتخاذ القرار، فإذا كان العمل النقابي يسعى إلى تحسين طبيعة العلاقات الإنسانية السائدة بين العمال ذاتهم وبين العمال والإدارة فإنه من الممكن أن يولد شعور لدى العاملين بالانتماء إلى المؤسسة ورضاهم عن العمل الذي يقومون به، وهذا ما يسمى بالرضا الوظيفي.

لقد مرّ الرضا الوظيفي في المؤسسات بعوامل عديدة، ففي الثلاثينيات تكلم "هنري دورمان" عن السعادة في العمل، يقول: إنها نابعة مما ينتظره الفرد كم وظيفته الاجتماعية وما يحصل عليه من العمل الذي يمارسه، كما تناولت مدرسة العلاقات الإنسانية فكرة مفادها أن العامل الذي يرتفع رضاه يزداد أدائه، لذلك فإن انخفاض الرضا لدى العمال يضعف الأداء، كما يعتبر "التون مايو" من الأوائل الذين توصلوا إلى ضرورة الاهتمام بظروف العمل المختلفة، وذلك من أجل توليد شعور لدى العامل باستقراره وظيفياً.

كما طرح "هرزبرج" نظريته في أن الرضا الوظيفي تتحكم فيه مجموعة من العوامل، وهي العوامل الوقائية والعوامل الدافعة، فبالنسبة للعوامل الدافعة تتمثل في العوامل المؤدية إلى خلق قوة دفع للسلوك، أما العوامل الوقائية تتعلق بالبيئة التي يؤدي فيها الفرد عمله، فتوافر هذه العوامل بشكل جيد يؤدي إلى رضا الفرد على عمله.

وقد أجريت دراسات تشير إلى أن المشرف الذي يهتم بمروؤسيه ينمي العلاقة بينه وبين رؤساء وزملاء العمل، ويكسب رضاهم عنه، أما المشرف الذي يعتبر مروؤسيه أداة للإنتاج لغرض تحقيق أهداف المؤسسة فإنه يخلق لديهم الاستياء؛ أي عدم الارتياح في العمل، وعدم توفير العوامل النفسية والاجتماعية مما يجعلهم غير راضين عن عملهم.

ويعتبر التحفيز المادي والمتمثل في الأجر أداة لجذب اليد العاملة لكل مؤسسة، وباعتبار نظام الحوافز من المصادر الأساسية لتلبية حاجيات العامل ومتطلباته اليومية، حيث إن شعوره بإشباع هذه الحاجات يولد لديه الشعور بالرضا الوظيفي.

إضافة إلى أن الالتزام الوظيفي يعبر عن استعداد العامل لبذل أقصى الجهود الممكنة لمصلحة المؤسسة، والرغبة القوية في البقاء بها، ومن ثم يتكون لدى العامل الإيمان بالأهداف والقيم التي تتبناها المؤسسة وإحساسه بالمسؤولية تجاهها، ولتحقيق تلك الأهداف يلجأ العامل إلى العمل النقابي، من أجل تلبية حاجاته وتحقيق أهدافه ومتطلباته، وذلك من خلال تفاعله مع النقابات، فإذا تحققت أهدافه ومتطلباته وأشبعت حاجياته فإنه سيشعر بالرضا.

ومع زيادة الوعي بأهمية المورد البشري أصبحت مسألة العمل النقابي تحظى بعناية من قبل المنظمات، نظراً للدور الذي تلعبه في حل مشكلات العمال، حيث شكل الجانب الإنساني والعلاقات الاجتماعية بعداً هاماً في العملية الإنتاجية للمؤسسة تجسد في الرضا الوظيفي من خلال توفير وتحسين متطلبات وشروط العمل الاجتماعية والاقتصادية والفيزيقية.

وحتى يتم تحقق هذه المطالب من طرف الجهاز الإداري يلجأ العامل إلى أسلوب تنازعي كالإضراب في حالة عدم الرضا، والذي يكون منظماً من قبل التنظيمات النقابية، وبواسطة شروط وقوانين ممنوحة لهم، إضافة إلى أن شعور العامل بالظلم وسوء المعيشة يجعل العامل يلجأ إلى النقابات للمطالبة بحقوقه المادية والمعنوية على غرار ما سبق.

تهدف هذه الدراسة بصفة عامة من خلال هذا البحث إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين العمل النقابي والرضا الوظيفي، وذلك من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما علاقة العمل النقابي بالرضا الوظيفي لموظفي بلدية المزرعة؟

وللإجابة على هذا التساؤل ارتأينا وضع الفرضيات الفرعية التالية:

1. تعمل النقابة في تمثيلها للعمال على الاهتمام بطروفهم النفسية، المادية، والبيئية.
2. يسهم الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة إلى التزام العمال وظيفياً.
3. يؤثر الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة في استقرار العامل بوظيفته.

2-أسباب اختيار الموضوع:

يخضع اختيار أي موضوع لعدة اعتبارات ذاتية ترتبط باختصاص وميول ورغبة الباحث، واعتبارات موضوعية ترتبط بأهمية الموضوع.

1. الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي لموضوع العمل النقابي بمحاولة إزالة الغموض عنه.
- الفضول والاهتمام بالعمل النقابي داخل التنظيمات العمومية ببلدية المزرعة.
- الاهتمام بالتحولات السياسية والاقتصادية التي أثرت على عالم الشغل منذ الثمانينات، ومحاولة لتسلط الضوء على الجانب البشري للمؤسسة، من خلال دراسة تأثير العمل النقابي على الرضا الوظيفي لعمال بلدية المزرعة.
- التعرف على مدى نجاح العمل النقابي داخل المؤسسة العمومية.
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع العمل النقابي والرضا الوظيفي.

2. الأسباب الموضوعية:

- إثراء مجال البحث العلمي والجامعي.
- إبراز تأثير العمل النقابي على الرضا الوظيفي.
- توضيح الدور الذي يلعبه العمل النقابي في تنمية المورد البشري وتطويره والنهوض به، وكذا تحسين واقع بيئة العمل في المؤسسة العمومية "بلدية المزرعة".
- توفر المواد العلمية والمصادر والمراجع في مجال بحثنا.
- اخترنا موضوع العمل النقابي والرضا الوظيفي أيضا لأنه موضوع يدخل ضمن إطار التخصص "علم الاجتماع".

3- أهداف الدراسة:

- نحن نسعى في بحثنا هذا إلى تحقيق أهدافنا من خلال الحقائق التي تربط العمل النقابي والرضا الوظيفي والمتمثلة في:

الهدف الرئيسي:

محاولة معرفة علاقة العمل النقابي بالرضا الوظيفي لموظفي بلدية المزرعة.

الأهداف الفرعية:

1. محاولة معرفة مدى تأثير التمثيل العمالي من طرف النقابة على الاهتمام بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية.
2. محاولة الكشف عن اسهام الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة على التزامات العمال الوظيفية.
3. محاولة الكشف عن تأثير الأسلوب التنازعي من طرف النقابة على عدم استقرار العامل بوظيفته.

4- أهمية الموضوع:

1. الأهمية العلمية:

لا قيمة لبحث ما لم يظهر حقائق علمية يمكن الاستفادة منها سواء في مجال البحث العلمي، النظري أو التطبيقي، وتتمثل الأهمية العلمية لبحثنا في:

- تتضح أهمية الدراسة في إعطاء صورة علمية عن طبيعة العمل النقابي ودوره في الرضا الوظيفي.

- إبراز موقف العمال من العمل النقابي والتأثيرات التي تقدمها النقابات للعمال.

- التعرف على واقع النقابات في المؤسسات العمومية الجزائرية.

2. الأهمية العملية:

- تبرز الأهمية العملية لموضوعنا في معرفة التأثير الملموس من جانب العمل النقابي على الرضا الوظيفي، ومعرفة واقع هذه النقابات وتأثيراتها على المورد البشري في المؤسسة العمومية (بلدية المزرعة).

- وقد اخترنا "بلدية المزرعة" مقرا لدراستنا الميدانية، وذلك بحكم أن هذه البلدية وباختلاف الزمان والمكان مرت بعدة مشكلات أدت إلى إضرابات وغلق المرافق من طرف العمال، ولذلك ارتأينا أن نقوم بدراستنا على مستوى هذه البلدية لمعرفة دور النقابة في التكفل بمشكلات العمل وتلبية حاجاتهم وتأثيرها على استقرارهم وتحقيق رضاهم الوظيفي.

5- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مصادر إلهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث؛ لأن كل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث السابقة، حيث لا يمكن تجاهل هذه الدراسات، لأنها تشكل إرثاً ومصدراً خصبا للباحثين، وتساعدهم في تكوين خلفية علمية عن مواضيع الدراسة والبحث العلمي، وسنحاول إعطاء بعض الخلفيات لبعض الدراسات التي لها علاقة بموضوعنا:

1. الدراسات الوطنية:¹

أ- دراسة جحا زهيرة بعنوان النقابة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 02، 2012-2013. وقد هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع النقابة في المجال الصناعي وخاصة بعد أن تحولت من مؤسسات عمومية تمارس عليها الدولة وصاية مطلقة إلى مؤسسات مستقلة في التسيير المالي، وتقوم بتنظيم علاقات العمل من خلال التوقيع على اتفاقيات بين الإدارة والعمال الممثلين من قبل النقابة، إضافة إلى التعرف على طبيعة النقابة في المجال الصناعي، يعد هذا التحول من حيث هيكلتها وتنظيمها ومطالبها وأساليب العمل لتحقيق المطالب المهنية والاجتماعية، وهناك هدف آخر يتمثل في معرفة رأي الأصناف المهنية الثلاثة في دور النقابة التي ينتمون إليها.

واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي وذلك بالاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية للبحث وجمع البيانات مع استخدام بعض الأدوات الأخرى كالمقابلة والملاحظة على عينة مقدر ب (173) مفردة مستخرجة من مجمع بحث بمطاحن سيدي راشد قسنطينة، مقدر ب (1000) عامل، وتوصل البحث إلى نتائج أهمها:

¹ جحا زهيرة: النقابة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة

- إن دور النقابة هو تحقيق المصالح العمالية سواء الاجتماعية أو المهنية، فالنقابة تقوم باستخدام العديد من الوسائل كتقديم الشكاوى إلى المسؤولين والإدارة في بادئ الأمر ثم القيام بالاحتجاجات فتغيير الإنتاج ثم المفاوضات الجماعية وهذا في أغلب الأحيان.

- كما أن دور النقابة يتلخص في قدرتها على تحقيق المطالب المهنية والاجتماعية للعمال، وهذا الدور الذي يتحدد بمدى قدرتها على هيكلة وتنظيم نفسها ونوعية الأساليب التي تستخدمها لأداء دورها في المؤسسة التي تنتمي إليها.

ب- دراسة "شطبي حنان"¹ بعنوان الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع أو معرقل لأداء البيداغوجي، مذكرة ماجستير، منشورة، مدرسة الدكتوراه بجامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، هدفت هذه الدراسة إلى هدفين، هدف علمي يتمثل في الغوص في تاريخ الحركة النقابية في الفكر الإنساني، إضافة إلى التعرف على تاريخ الحركة النقابية العمالية في الجزائر، والتعرض إلى مختلف جوانبها، بالإضافة إلى ذلك هناك هدف تطبيقي هو معرفة واقع الحركة النقابية للعمال والأساتذة في الجامعة الجزائرية واتجاه تأثيرها على أداء الموارد البشرية، وقد استخدم الباحث المنهج التاريخي الوصفي والمنهج التحليلي الإحصائي ومنهج دراسة حالة، وتم استخدام المناهج للغوص في التاريخ واستخدام السلاسل الزمنية، وبالإضافة إلى وصف الظاهرة جمع المعطيات والبيانات وتحليلها.

واعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية من الأساتذة والعمال، حيث ضمت عينة البحث (376) فردا، ما بين أساتذة وعمال، حيث شكلت عينة الأساتذة (148) أستاذا، أي نسبة (10%) من إجمالي الأساتذة، أما عينة العمال (288) عاملا، ما يمثل (10%) من مجموع العمال، وتوصلت الباحثة إلى نتائج أهمها:

- نسبة الانخراط في التنظيمين النقابيين الممثلين للأساتذة والعمال تتزايد كلما اقتربنا من قاعدة الهرم الوظيفي وتتنخفض ارتقينا فيه.

¹ شطبي حنان: الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع أو معرقل للأداء البيداغوجي، مذكرة ماجستير، منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص ص، 11-15.

- إن العوامل المفسرة لانخراط الأساتذة في نقاباتهم يرجع إلى السبب الاجتماعي وهو الحصول على سكن.

- أثبتت نتائج البحث أيضا عن العلاقة بين أداء الحركة النقابية والدافعية والرضا الوظيفي، ذلك أنه كلما دافعت النقابتين على حد سواء على مصالح ممثليها كلما أثر ذلك بالإيجاب على رضاهم الوظيفي ودافعيتهم.

2. الدراسات العربية:

أ- دراسة حبيب سميح خوام بعنوان الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي (شبكة الجزيرة الفضائية) قطر.¹

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الشبكة، وأسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين الموظفين، وقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

كما استخدم الباحث طريقتين لتحقيق أهدافه والتعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها، ولجأ الباحث إلى الجانب العملي الميداني، وفيه قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة التي كانت عبارة عن استمارة استبيان، وحصر مجتمع العينة للموظفين التابعين للمقر الرئيسي في دولة قطر، فهناك حوالي (1000) موظف داخل دولة قطر يتبعوا لكل القنوات، كما قام الباحث بعمل تطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة من (100) موظف، استعان الباحث فيها بـ (100) استمارة، ثم الإجابة على (97%) منها، وهي الاستمارات التي تم الاعتماد عليها عند عملية التحليل.

وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى نتائج أهمها: أنه يوجد شعور واضح لدى موظفين الشبكة بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما عندهم، وتبادل للمصالح المشتركة بين المؤسسة

¹ حبيب سميح خوام: الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، ص ص، 9-50.

والموظفين، حيث إنه ظهر ذلك جليا في الرضا الذي أبداه الموظفون فيما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه للمؤسسة، كما أن هناك شعور لدى الموظفين وهو أن المؤسسة لا تقوم بتوزيع المهام الوظيفية بشكل عادل بينهم، وهناك سياسة واضحة للمؤسسة تقضي بتوظيف أصحاب الشهادات العلمية في المكان المناسب للوظيفة.

كما يتم استنتاج وعي في الشركة بأن كل موظف لديه طموح وأهداف يسعى لتحقيقها على جميع المستويات، لذا قامت بتأمين ذلك الطموح للموظفين بشكل يجعلهم يشعرون بأنهم حققوا ما يسعون إليه، كما أن لمكان العمل أهمية كبيرة، حيث يمتلك تأثيرا إيجابيا أو سلبيا على أداء الموظفين، وهناك سياسة واضحة للمؤسسة تقضي بتوظيف أصحاب الشهادات العلمية في المكان المناسب للوظيفة.¹

ب- دراسة مسعود بورغدة محمد² بعنوان الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بأدائهم، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم التربية البدنية والرياضية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية، والوقوف على مستويات أدائهم، ومعرفة إذا ما كانت هناك فروق ترجع لمتغيرات الجنس والخبرة وعلاقة العمل والالتحاق بقسم التربية البدنية والرياضية في الرضا الوظيفي. كما هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء أساتذة التربية البدنية والرياضية وقوة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الأداء الكلي ومحاوره، والتوصل إلى توصيات يمكن أن تسهم في تحسين أداء أساتذة التربية البدنية والرياضية، ورفع مستوى رضاهم الوظيفي.

وكما أن لكل دراسة علمية مجموعة من الأسس المنهجية التي يبني عليها الباحث انطلاقته في عملية البحث والدراسة وتكون بمثابة المؤطر الذي يوجهه حتى تتسم دراسته بالدقة والموضوعية، كما أن المنهج يعني مجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من أجل

¹ حبيب سميح خوام، مرجع سابق، ص، 50.

² مسعود بورغدة محمد: الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بأدائهم، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم التربية البدنية والرياضية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص، 7-164-225.

الوصول إلى الحقيقة، ويعتبر المنهج الوصفي هو المهيج المناسب لهذه الدراسة، وتم إجراء هذه الدراسة في نوفمبر (2003)، وانتهت في سبتمبر (2007)، وأجريت في ثانويات قسنطينة، باتنة، سطيف، والجزائر.

6- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسات بمثابة الواجهة التي دخلنا من خلالها لإنجاز بحثنا، وذلك من خلال تزويدنا بمختلف الأفكار، إضافة إلى أنها كانت بمثابة المرشد لبحثنا كونها الطريق لمعرفة كيفية عمل هذه الدراسة، والنقطة التي نبدأ منها البحث وتحديد أهم الخطوات التي نتبعها. إضافة إلى ذلك فقد ساعدتنا الدراسات السابقة في معرفة المفاهيم الأساسية لموضوعنا. كما تعرفنا من خلالها على مختلف المناهج وإيجابياتها وسلبياتها، إضافة إلى أنها ساعدتنا في تحديد بعض مؤشرات المتغير المستقل (العمل النقابي)، مثل: تمثيل العمال، والاهتمام بظروفهم المادية والنفسية، وبعض مؤشرات المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، مثل: الاستقرار، الولاء.

إضافة إلى تزويدنا بمختلف الأفكار النظرية، وتمكنا من خلالها من حصر قائمة المراجع لتوفير الوقت والجهد، كما ساعدتنا في معرفة طريق بناء الاستمارة.

7- مفاهيم الدراسة:

تعريف العمل:

هو ظاهرة إنسانية واجتماعية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع "مارسال موس" ذات أبعاد متعددة، منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسة العمل، منها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف انفعالاته الكامنة وتفاعلها مع مكان عمله ومحيطه، ومنها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات الاجتماعية التي تتسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل.¹

¹ عائشة التاييب: النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، ط01، مصر، 2011، ص، 15.

تعريف النقابة:

- عرفها "أحمد زكي بدوي" بقوله: "إنها تنظيم اختياري دائم للعمال يتولى رعاية مصالحهم والدفاع عن شروط عملهم وتحسين أحوال معيشتهم".

- وتعرف النقابة أيضا على أنها "عبارة عن منظمة دائمة ديمقراطية ومستقلة، يؤسسها ويديرها العمال للدفاع عن مصالحهم وتحسين شروط عملهم ورفع مستوى معيشتهم والتأثير في أوضاع مجتمعهم"¹

- وعرفها "آلان توران": "النقابة منظمة للدفاع والهجوم الاقتصادي، تتنازل من أجل أجر أحسن، ومن أجل التوظيف، وضد أوتوقراطية أصحاب العمل"

تعريف العمل النقابي:

عرفه "جون ناقر"²: جملة من الأدوار والمهام تقوم بها النقابات، تتمثل غالبا في متابعة القضايا المرتبطة بالحياة المهنية والاجتماعية للعمال، كأوقات العمل والوقاية والأمن والأجور والضمان الاجتماعي.

وعرفه "جون دانيال رينو Jean danial Reno": العمل النقابي يتجسد في أدوار النقابات التي ترمي إلى الحد من تدهور الحالة المهنية والاجتماعية للعمال عن الظروف الملائمة للعمل.

وعرفه "محمد أحمد إسماعيل": "بأنه عبارة عن جملة من الأدوار والمهام تقوم بها منظمات تعتبر هي الأساس الذي يركز عليه صرح علاقات العمل الجماعية والتي تتكون بطريقة حرة من طرف العمال، وتمارس نشاطا مهنيا بقصد الدفاع عن مصالح الأعضاء وتمثيلهم وترقية أحوالهم، والتعبير عن إرادتهم عن طريق استخدام أساليب ذات طابع تنازعي مثل الإضرابات، وأساليب ذات طابع تعاوني يسمح لها بالمشاركة في اتخاذ القرارات"³

¹ أحمد محمد مصطفى: الاستقلالية والديمقراطية النقابية، مؤسسة فريدريش إيبيرت، مصر، 2017، ص، 11.

² Jeune Nogle: Pnéas de législation et du travail et du st ruction, Publication, Paris, 1960, P 65.

³ محمد أحمد إسماعيل: مبدأ الحرية النقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 1982، ص،

- مفهوم إجرائي للعمل النقابي:

هو مجمل الآليات والوسائل التي تعتمد عليها المنظمات، وهو عبارة عن تنظيمات حرة مستقرة تجمع انخراط العمال في مؤسسات مختلفة من أجل تحقيق غايات وأهداف تتمثل في الدفاع عن مصالح العمال المادية والمعنوية وتمثيلهم أمام الإدارة، وهي تعمل ضد أوتوقراطية أرباب العمل، وتستخدم وسائل وأساليب تعاونية واشتراكية لحل مشكلات العمل مثل: التفاوض، السلطة، الإضرابات... الخ.

التمثيل العمالي:

هو مفهوم حديث أوسع من مفهوم التنظيم النقابي، يشكل جميع أشكال تمثيل العمال على مستوى المؤسسة سواء شخصية طبيعية أو معنوية.

النزاعات:

ويقصد بها الخلافات التي تنشأ بين العمال وصاحب العمل حول تحديد الأجور وتحسين شروط العمل، وتأخذ شكل الإضراب في حالة فشل المفاوضات المباشرة وغير المباشرة.¹

الإضراب:

وهو امتناع المنشأة أو فريق منهم عن العمل بطريقة منظمة ولمدة محددة ومرتبطة بالمطالبة ببعض حقوقهم.²

الاستقرار الوظيفي:

هو الاستقرار النفسي والذهني لدى الموظف، مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الاستقرار الوظيفي، والذي يؤدي إلى خلق جو تسوده الثقة والمحبة والتآلف بين العاملين في المنظمة.

¹ فاطمة الزهراء تلياني: التمثيل العمالي، النزاعات وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظومة الصحية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012-2013، ص، 04.

² أحمد محمد مصطفى: الإضراب والإغلاق، نشر من قبل مؤسسة فريدريش إيبيرت، مصر، 2017، ص، 11.

النزاع العمالي:

ينشأ بين صاحب العمل والعمال، يتعلق بشروط الاستخدام أحوال العمل أو رفض صاحب العمل الدخول بحس نية في المفاوضات مع نقابة عمال معتمدة.¹

ويتخذ كل من العمال وأصحاب العمل أساليب مختلفة للضغط كل منهم على الآخر للخضوع لشروطه والوصول إلى اتفاق من خلال المفاوضات لفض النزاع القائم، والعودة إلى علاقات العمل السلمية التي تهدف للحفاظ على المؤسسة لصالح الطرفين، ويوجد نوعين من النزاعات: نزاعات فردية ونزاعات جماعية.

ويعتبر الإضراب أحد أهم الآليات التي يستخدمها العمال للدفاع عن مصالحهم.

الالتزام الوظيفي:

هو عاطفة وجدانية للموظف نحو المنظمة التي يعمل بها أكثر من ارتباطه بها لأسباب مادية، كما يعبر عن استعداد الموظف لبذل أقصى الجهود الممكنة لمصلحة المنظمة والرغبة القوية في البقاء بها، ومن ثم يتكون لديه الإيمان بالأهداف والقيم التي تتبناها المنظمة.²

العلاقة مع الزملاء:

هي الانسجام الشخصي بين أعضاء الجماعة وتقارب مستواهم الثقافي ودرجتهم العلمية ووجود انتماءات مهنية موحدة وتقارب العادات كل هذا من شأنه المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي لكل فرد من أفراد الجماعة ويعزز ولاءه للمنظمة.³

¹ جاسم رحيم عذاري: مجبل داوي إسماعيل: أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، العلوم الاقتصادية، العدد الثالث والثلاثون، المجلد التاسع، تموز، 2013، 2013/05/30، ص، 142.

² ولاء عضويات: ما هو المقصود بالالتزام الوظيفي؟ الموقع: <https://e3arabi.com> تاريخ الدخول: 2021-04-08، التوقيت: 10:29.

³ كنان علم الدين مداح: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الافتراضية، السورية، 2015، ص، 12.

ظروف العمل:

تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، فكلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة فإن ذلك يساعد على زيادة الرضا لدى الموظفين.¹

مفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة).²

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون وعلى سبيل المثال نذكر:

إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل. وفي تعريف آخر يشير "بلوك" إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محطة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة بالعمل، ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته.³

وقد عرفه مختلف الرواد ومنهم:

- عرفه "هوبوك": الرضا عن العمل هو عبارة عن مجموعة العوامل التي تؤدي إلى الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.⁴

¹ كنان علم الدين مداح، مرجع سابق، ص، 20.

² إبراهيم رمضان الديب: دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، 2006، ص، 87.

³ عصام عبد اللطيف عمر: الرضا الوظيفي مهارات إدارة ضغوط العمل، بنولينك للنشر والتدريب، ط01، القاهرة، ص، 8-9.

⁴ محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، أمل عبد الرحمان السيد، نفيسة محمد باشري: أساسيات إدارة الموارد البشرية، 2017،

- عرفه "لولير": الرضا الوظيفي أنه حصول المرء على ما يريد ويجعله أكثر قناعة ورضا.¹
- عرفه "فروم": الرضا الوظيفي اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه، بالرغم من أن هذا التعريف قد كثر استخدامه وقبوله من قبل العديد من الباحثين إلا أنه يعاب عليه أنه لم يذكر أو يحدد شيئاً من مكونات الرضا الوظيفي.²
- ويعرفه "العديلي": الرضا الوظيفي على أنه شعور نفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة.³
- عرف من قبل أحد الدراسات: الرضا الوظيفي أنه عملية تقييم شامل لكافة المزايا المتعددة والتي ترتبط مع وظيفة الفرد العامل في المنظمة والتي يتم تحديدها عن طريق التقييمات الوجدانية والمعرفية للوظيفة.⁴
- تعرف "بلوك": الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً من هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.⁵
- تعرف "موس": الرضا الوظيفي فهو يشير إلى الارتياح في العمل ويرتبط هذا الارتياح بالتوقعات التي ينتظرها فرد معين من وضع معين وما يحصل عليه منها.⁶

¹ عبد الرحمان عزيزو: الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص، 34.

² محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، أمل عبد الرحمان السيد، نفيسة محمد باشري، مرجع سابق، ص، 102.

³ إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر: الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ط01، حي الهرم، الطالبية، 2014، ص، 17.

⁴ راجي حابس النوافة: أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2018، ص، 29.

⁵ ميرفت توفيق إبراهيم عوض الله: أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية بالدنمارك، كلية الدراسات العليا، 2011-2012، ص، 60.

⁶ طلعت إبراهيم لطفي: مرجع سابق، ص، 179.

- يعرفه "بدر": بأنه عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة.¹

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

انطلاقاً من التعريفات للرضا الوظيفي نعرفه على عبارة عن مجموعة من المشاعر الشخصية التي يعبر من خلالها الفرد عن موقفه من عمله والتي تعمل على إرضائه وتحسين ظروف عمله وشعوره بالارتياح والسعادة.

وهو أيضاً الإحساس والشعور المعنوي الذي ينتاب عمال المؤسسة ويشعرهم بالارتياح في مكان العمل

¹ إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص، 16.

الفصل الثاني : الإطار

الظرفية العمل النقابية

الفصل الثاني: الإطار النظري للعمل النقابي

تمهيد

أولاً: لمحة تاريخية عن نشأة النقابات في العالم.

1. نشأة النقابة في أوروبا الغربية.
2. نشأة النقابة في الولايات المتحدة الأمريكية.
3. نشأة النقابة في أوروبا الشرقية.
4. نشأة النقابة في بعض الدول العربية.
5. نشأة النقابة في المغرب العربي.

ثانياً: تطور الحركات النقابية العمالية في الجزائر.

1. الحركات النقابية الجزائرية خلال عهد الاستعمار (من النشأة حتى سنة 1945)
2. نشأة الاتحاد العام للعمال الجزائريين.
3. الحركة النقابية بعد الاستقلال (من الاستقلال حتى 1989).
4. الحركة النقابية في عهد التعددية.

ثالثاً: ماهية العمل النقابي.

1. أهداف وأهمية العمل النقابي.
2. مبادئ العمل النقابي.
3. شروط تأسيس النقابات ووظائفها.
4. تصنيف النقابات.
5. أسباب الانتماء إلى النقابات العمالية.

رابعاً: الحركات النقابية والطبيعة القانونية.

1. الاتفاقيات الدولية الخاصة بالحركة النقابية.
2. اتفاقية منظمة العمل العربية

3. الإطار القانوني للنقابات العمالية في الجزائر

خامسا: النظريات المفسرة للنقابات العمالية:

1. النظرية الأخلاقية.
2. النظرية السيكولوجية.
3. نظرية المضامين الاقتصادية.
4. النظرية الثورية.
5. النظرية السياسية.

خلاصة

تمهيد:

لقد كان العمل النقابي والحركات العمالية حركة واسعة النطاق، ولم تكن وليدة الصدفة، وإنما من الناحية السوسيو تاريخية هي نتاج لخصائص المجتمع وتحولات التنظيم الاقتصادي والاجتماعي، وتغير في السياسات والمراسيم والقوانين وغيرها.

كما أن تاريخ العمل النقابي يبين لنا أهمية النقابات في المجتمع نظرا لما تقوم به من مهام تسعى من خلالها إلى الدفاع عن المصالح المادية والمعنوية للعمال والموظفين، واختلفت المهام تبعا للواقع الذي تعيشه الطبقة العمالية، بالإضافة إلى الأطر المرجعية والإيديولوجية وغيرها من المتغيرات.

في هذا الإطار نتعرض ضمن هذا الفصل إلى النقابة ونشأتها وتطورها ومختلف وظائفها وتصنيفاتها أهم النظريات المفسرة لها.

أولاً: لمحة تاريخية عن ظروف نشأة النقابة في العالم

إن نشوء الحركات العمالية والنقابية في العالم مرتبطة بشكل وثيق بانتصار النظام الرأسمالي وإزاحة النظام الإقطاعي، وسيطرة الرأسمالية كنظام اقتصادي واجتماعي، فظهر النقابات وتكونها نتيجة حتمية وموضوعية لتطور الرأسمالية، لاسيما في ظل وجود "العمل المأجور" مضاعفا للاستقلال الطبقي الذي تتعرض له الطبقة العاملة، حيث إن نشوء الطبقة العاملة كانت عفوية، وبعضها توجه لتحطيم الآلة، متصورا أنها السبب الذي حل ويحل بها، ولم تتوصل إلى جوهر الاستغلال وأصحاب القلة، ولقد امتازت نضالاتها العفوية بأشكال متنوعة ومختلفة.

ولقد أدى الاستياء من الاستغلال الرأسمالي إضافة إلى وجود البطالة ومبدأ الحركات الإضرابية التي كانت هي الأخرى غير منظمة إلى ظهور محاولات لتنظيم العمل في سبيل الدفاع عن حقوق العمال من جشع الرأسمالية، وأثناء هذه النضالات والإضرابات تطورت الحركة العمالية مما أدى إلى تأسيس الجمعيات والنقابات، حيث تم تعريفها بيوادر الحركة العمالية.

إن نشوء الحركة النقابية في العالم وتطورها كان مختلفا وحسب الظروف التاريخية الملموسة لكل بلد من البلدان.

1- نشأة النقابة في أوروبا الغربية:

يجمع مؤرخو الحركة العمالية أن النقابة تنظم عمالي نشأ على أنقاض الطوائف الحرفية التي تفككت مع رياح التغيير التي صاحبت قيام الثورة الصناعية في أوروبا الغربية مهدها الأول، وكان من نتائجها الأولية تغيير نظام الإنتاج الذي كرسه انتصار الطبقة البورجوازية الصاعدة وتفتح الإقطاع.¹

¹ إدريس بالكعبيات: اتجاهات العمل نحو النقابة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الصناعي، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 1987، ص، 08.

ولقد كانت إنجلترا في القرن السادس عشر دولة صغيرة لا يزيد عدد سكانها عن ثلاثة ملايين نسمة، ولكن في تلك الحقبة بالذات ظهر نهوض ملحوظ في اقتصادها، بفضل هذه العملية وبعد ثلاثة قرون أصبحت من أهم البلدان الصناعية المتطورة والمتقدمة على أكثرية البلدان الأخرى، وهذا التطور أدى إلى التغيير في البنى التقليدية، وسمح بانتقال إلى حالة اجتماعية جديدة "حالة المجتمع الصناعي" وأخذ العمال بعدا مفاهيميا جديدا، حيث صارت الصناعة الناشئة تستقطب القوى العاملة، وتركزها في مساحات أقل اتساعا "المصانع" فأصبح العامل ملكا لأرباب العمل ومدة العمل التي تحدد من طرفهم.

"وفي خضم هذه الظروف الاجتماعية والاقتصادية التي دفع ضريبتها العمال الصناعيون أكثر من غيرهم، ظهرت النقابات كتنظيم مهني يدافع عن العمال يرد عنهم استغلال أرباب العمل، ولعل هذا فحوى قول ميشال كروزيه: إن النقابات ظهرت كرد فعل لمجموعة من التحولات التي يميلها التنظيم، وهكذا كانت البدايات الأولى للحركة النقابية والطبقة العاملة في بريطانيا، وامتدت لكثير من البلدان حتى تلك المستعمرة، فالتحولات التي لمح لها ميشال كروزيه تمثلت في انتشار العمل الآلي وإضمار قيمة العمل الصناعي في الخلف والإبداع وإنتاج الثروات المختلفة"¹

مما فتح مجال المنافسة بين أرباب العمل لزيادة رؤوس الأموال وتحقيق مزيدا من الأرباح، كما ساعد هذا التحول الاستغناء عن المهارات التي كانت سائدة في ظل النظام الحرفي، وتحرر العمال من الأعمال الشاقة مما سهل تشغيل النساء والأطفال مقابل اجور زهيدة لمدة عمل تصل إلى ثمانية عشرة (18) ساعة في اليوم "ولذلك عاش العمال الذي جذبهم العمل الصناعي كل مظاهر الاستغلال لانعدام شروط الحماية، وامتلاك أرباب العمل سلطة مطلقة في المصنع، فهم الذين يشغلون العمال ويحددون أجورهم ومدة عملهم، كما يفصلونهم عن

¹ إدريس بالكعبيات، مرجع سابق، ص، 09.

العمل متى شاعوا، لذلك كثيرا ما كان يسرح العمال خلال الأزمات الاقتصادية، وذلك بعد استهلاك قوة عملهم أو في حالة تعرضهم لحوادث العمل أو الأمراض المهنية¹

وعليه نضجت الدعوة لمقاومة الطبقة العاملة للرأسمالية والوقوف في وجه سياساتهم الاستغلالية التعسفية المبنية على النهب ووفق مصالحها، وفي ظل هذه الأوضاع دشّن العمال صراعا مع أرباب العمل لتحسين ظروفهم واطّباعهم المهنية والاجتماعية وإثبات وجودهم ولهذا الغرض تأسست جمعيات عمالية بالرغم من الحظر الممارس من قبل الحكومات، حاولت تطير العمال وتنظيمهم للدفاع عن مصالحهم المهنية والاجتماعية والتخلص من الاستغلال الرأسمالي، وتشكيل أحزاب عمالية تسعى للوصول إلى السلطة.

كانت البداية وسبل مكافحة الاستغلال الرأسمالي قد بدأ بتحطيم الآلة من قبل العمال اليدويين الذي لعبت الآلة دورا كبيرا في بطلانهم، حيث تميزت هذه الفترة بقيام العمال بالإضرابات والمسيرات والتمردات.

ومن خلال هذه التجربة التي اكتسبها العمال انتشرت حركة نتيجة هذا الصراع تؤمن بامتلاك الآلة قبل تحطيمها، وكانت هذه الحركة بداية لوعي العمال الطبقي، ومنذ ان ارتبط العمال بصورة فعلية بأدوات العمل تطور مفهوم العمل الإضرابي ونشوء النقابات الحديثة.

"ظهرت النقابات العمالية الأولى في النصف الأول من القرن الثامن عشر وبالتحديد سنة 1720² في بريطانيا عندما "تجرأ" عمال يشتغلون في الخياطة في المدن وضواحيها الذي يزيد تعدادهم على سبعة آلاف تنادوا لتأليف جمعية بقصد زيادة أجورهم، وتخفيض يوم عمل ساعة واحدة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف دون كل واحد منهم اسمه على سجلات وضعت لهذه الغاية في المتاجر أو في مراكز الاجتماعات التي يترددون عليها، وجمعوا مبالغ محترمة تساعد على الدفاع عن أنفسهم في حالة تعرضهم للملاحقات.

¹ ججا زهيرة: النقابة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 02، 2012، 2013، ص، 42.

² عبد المنعم الجبلي: تاريخ الحركة العمالية والنقابية في العالم، مكتبة النهضة، بغداد، بيروت، ص، 31.

ثم تبع ذلك محاولات أخرى لنفس الغرض في قطاعات صناعية مختلفة، لكن لاقت هذه المحاولات التي قام بها العمال معارضة شديدة من قبل الدولة وأرباب العمل على حد سواء رغم محدودية مطالبها.

"ولمواجهة هذه المعارضة على الخصوص في القوانين التي تمنع تكوين النقابات ففي بريطانيا مهد الثورة الصناعية صدر قانون 1718 يمنع إنشاء الجمعيات¹ ففي إنجلترا تحصل العمال على حق وحرية تشكيل الجمعيات العمالية سنة (1829)، يعد صراع مريرا مع البرجوازية؛ حيث بقي البرلمان الإنجليزي يعارض وجود الجمعيات لاسيما عند بروز الحركات الاحتجاجية للعمال في عام (1834)، شكل زوبريه أونت تجمع نقابي وطني عدد المنخرطين فيه 500.000 ألف عامل.

"وقد شهدت فترة ما بين (1848-1890) تشكيل نقابات مهن حاولت منع العمال غير المؤهلين الحصول على مناصب العمال المؤهلين، وكونت صناديق التعاون سيستفيد منها المنخرطين في النقابة، وعلى إثر هذه المبادرات تأسست جمعيات عمالية حسب المهن (اتحاد عمال المناجم، الميكانيك) يلتقي ممثلهم في هيكل غير رسمي إلى غاية (1890)² أين ظهرت جمعيات أخرى توسعت لعمال الموانئ، والسكك الحديدية، وعرفت بالاتحادات المهنية، ثم الاعتراف بها رسميا سنة (1871)، واتخذت أشكال فيدراليات تجمعت في مجالس للاتحادات المهنية سنة (1900).

وتحت تأثير النقابات البريطانية تأسست نقابات عمالية في البلدان الأوروبية، وقد كانت ظروف التأسيس مشابهة تقريبا، ليس على نطاق أوروبا فحسب بل في بلدان عديدة من العالم.

"ففي ألمانيا توسعت ما بين (1830-1870) حيث استطاع عمال صناعة القبعات تشكيل أول نقابة ثم تلتها نقابات أخرى، انتهت سنة (1848) إلى تأسيس (250) نقابة، لكن

¹ جحا زهيرة، مرجع سابق، ص، 43.

² رايس رضا: النقابة ودورها في تنمية وعي الطبقة العمالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة،

2016-2015، ص، 23.

أمام التفكك السياسي الألماني وتأسيس الجمعيات العمالية المعارضة لكي تدخل من قبل الدولة تفرقت هذه النقابات عام (1854)¹

كما عرفت النقابة في ألمانيا ثلاثة اتجاهات تأثرت بالوضع السياسي، فالإتجاه الأول اشتراكي بينما الإتجاه الثاني كان منبثقا عن الليبرالية في حين تأسس الإتجاه الثالث عام (1894) بعد ظهور النقابات الكاثولوكية، توسعت عام (1899) لتضم اتحادا مهنيا ويضم عمال المناجم المسيحيين، عرف بالاتحاد العام للنقابات المسيحية.

"أما في فرنسا التي تعتبر أحد الدول المتقدمة في التطور الرأسمالي وبعد انتصار الثورة الفرنسية التي قامت باسم الحرية والعدالة وضحي العمال من أجل انتصارها صدر قانون "لوشيليه" عام (1719) التي تمنع إنشاء الجمعيات والتنظيمات المهنية وتحرم الإضراب"²

عانى العمال بؤسا وشفاءً، وانخفاض في الأجور وازدياد ظروف العمل سوءا، خاصة أن أحد النصوص في القانون السابق كان ضد زيادة الأجور، وقد استندت السلطات في ذلك على رغم مؤداه أن النقابات شكلت عائقا في سبيل تحقيق المنافسة في سوق العمل، وبالتالي أمام التطور الاقتصادي.

وما بين (1884-1885) استطاع العمال تشكيل الفيدرالية المحلية والجهوية للمهن، ثم في سنة (1886) وصلت إلى أن تنظيم اتحاد وطني، وكآخر مرحلة لظهور النقابات في تاريخ فرنسا أي الكونفدرالية العامة للشغل (CGT) جاءت بعد مؤتمر "Limoges" أين توحدت كل الفيدراليات.

2- في الولايات المتحدة الأمريكية:

نشأت الحركة العمالية في الولايات المتحدة الأمريكية في ظل السيطرة البريطانية على البلاد، ومع النشأة الأولى للرأسمالية في القارة الجديدة وقيام الثورة منذ السيطرة البريطانية على البلاد أنشأ العمال تنظيماتهم الطبقة الأولى مثل: "أبناء وبنات الحرية"

¹ جحا زهيرة، مرجع سابق، ص، 43.

² عبد المنعم الغزالي: تاريخ الحركة العمالية والنقابية في العالم، مكتبة النهضة، بغداد، بدون سنة، ص، 98.

وبعد الثورة ومع التطور التقني الذي سمح بظهور مصانع كبرى ضمت أعدادا هائلة من العمال بعد أن هاجرت من أوروبا إلى القارة الجديدة مشكلة بذلك نواة بروليتارية متأثرة بأفكار ونظريات الاشتراكيين الحاليين الأوروبيين.

"إن التطور الصناعي وما نتج عنه من توسع في الأسواق ونشوء المؤسسات الفردية والمنافسة بين الملاك والرأسماليين خفض الأجور وارتفعت ساعات العمل"¹ ولمواجهة هذه الأوضاع كَوّن العمال المنظمات العمالية الأولى، ولقد شهدت هذه الفترة العديد من الاضرابات والاحتجاجات طالب العمال من خلالها بتحسين ظروف العمل ورفع الأجور وتخفيض ساعات العمل، وتم تأسيس أول نقابة عمالية سنة (1792) وتشكلت بعدها نقابات أخرى متفرقة خلال السنوات الأولى من القرن التاسع عشر.

"غير أن هذه التنظيمات سرعان ما انهارت نتيجة الأزمة الاقتصادية التي شهدتها الولايات المتحدة الأمريكية سنة (1837) ولكن سرعان ما عاودت الحركة النقابية تنظيم نفسها وفق الاتحادات العمالية البريطانية تحت اسم "فرسان العمل" وفي حوالي (1870) لجأ الفرسان للسعي للمساومة الجماعية مع أصحاب العمال لتخفيض ساعات العمل وتطبيق يوم عمل من ثماني ساعات بالإضافة إلى تحسين ظروف العمل"²

وما يلاحظ أن النقابات في الولايات المتحدة الأمريكية لم ترفض هياكل النظام الاقتصادي القائم على عكس ما عرفته الحركات النقابية في فرنسا وإنجلترا، واقتصر دورها طوال القرن التاسع عشر في الدفاع عن المصالح الاجتماعية والمهنية للعمال، وانتزاع حق الممارسة النقابية من أرباب العمل وسعيها لرفع أجور العمال.

3- نشأة النقابة في أوروبا الشرقية:

تختلف النقابات في مجتمعات أوروبا الشرقية (الاشتراكية سابقا) عن تمثيلاتها في مجتمعات أوروبا الغربية، من حيث المبادئ والأهداف وكذا من حيث علاقتها بالإدارة وملاءمة

¹ فريد النجار: إدارة الأعمال الدولية والعمالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص، 6.

² إدريس بالكعبيات، مرجع سابق، ص، 15.

السلطة، فهي نقابات تشارك في تنفيذ السياسة الاجتماعية والاقتصادية، نظرا لأنها تقوم على مبدأ الملكية لوسائل الإنتاج، فيها الحزب الواحد "الحاكم" مصدر كل السلطات، وبالتالي فإن النقابات تعمل إلى جانب أجهزة الدولة الأخرى تحت وصاية الحزب "الممثل للسلطة" بتنفيذ أهداف المجتمع.

ويمكن ذكر بعض النماذج الاجتماعية لتوضيح دور النقابة في هذه المجتمعات مع التركيز على النموذج السوفييتي والنموذج اليوغسلافي نظرا لكونهما يمثلان تقريبا الخصائص المشتركة لهذه المجتمعات.

لقد نتج عن الإضرابات العفوية التي شنها العمال عام (1870) في روسيا تكوين جماعات من العمال على شكل نقابات تطالب بحق العمال في الراحة وزيادة الأجور والخدمات الاجتماعية.

"لقد انبثق النقابات الروسية بعد تأسيس الحزب الماركسي للطبقة العاملة وسارت عملية تكوينها تحت قيادة مباشرة، وبفضل الدفاع المثابر عن مصالح الطبقة العاملة استطاع الحزب الماركسي في روسيا الذي كان وثيق الارتباط بالطبقة العاملة وأدخل عليها الوعي الاشتراكي لكي ينال سمعة في أوساط النقابات"¹

"وعند انتصار ثورة أكتوبر التي تعتبر أول ثورة على النظام الرأسمالي منذ الإعلان عن البيان الشيوعي سنة (1848) تحددت أهداف النقابة وأصبح دورها جديد من الناحية النوعية، فهي على حد قول "لينين" تمر بأعظم انعطاف في نشاطها كله، وتصبح النقابة الرئيسة للمجتمع، لأنه لا يمكن أن يبني المجتمع الجديد غير الجماهير المتعددة الملايين"²

إن النقابات السوفياتية تنظم نفسها في مؤسسات ليست ملكية خاصة، كما في النظام الرأسمالي بل هي ملك للمجتمع بأسره وهي تعمل في مجتمع يقود فيه الدولة لتمثيله وتدعم النقابات بمختلف الأشكال بالدرجة الأولى بإعطائها مساعدات مادية، كما تضع تحت تصرفها

¹ بن حمزة حورية، مرجع سابق، ص، 62.

² جحا زهيرة، مرجع سابق، ص، 48.

أماكن لعملها تزودها بحقوق واسعة، بالإضافة إلى إعطائها فرص المبادرة التشريعية، والملاحظ على سير المؤسسات السوفياتية هو ظهور سلبيات كثيرة، وميلاد طبقة بيروقراطية تتكون من الإداريين والحزبيين، تتمتع بكل الامتيازات المتخلفة، وكذا وجود فوارق أدت إلى اختلالات في سير المؤسسات كان لها الأثر المباشر على الأوضاع المهنية والاجتماعية للعمال، وبروز صراعات وتتمرات تمثلت في الاحتجاجات والإضرابات والتغيبات وغيرها، رغم الاجراءات القمعية الممارسة ضدهم.

وفي بولونيا أدت اصلاحات (1973) التي كانت تهدف إلى تحسين الأوضاع الاجتماعية والمهنية للعمال وتنشيط الاستثمار بالاعتماد على الاستدانة الخارجية إلى نتائج عكسية، حيث زادت أوضاع العمال تردياً ونتج عنها عجز مالي في ميزانية الدولة.

"مما مهد إلى أحداث سنة (1981) وتأسيس نقابة تضامن المستقلة من طرف العمال، التي تحولت فيما بعد إلى حزب سياسي معارض تمكن في النهاية من اسقاط النظام الاشتراكي في بولونيا"¹

إن انهيار الأنظمة الاشتراكية في أوروبا الرقية التي تعيش الآن فترة انتقالية في تاريخها وتحولات عميقة وذلك بتبنيها النظام الاقتصادي الحر، مما سيعيد تشكيل بنائها المجتمعي على أسس ومعايير معينة طول الفترة السابقة.

وعليه يمكن القول إن نشأة النقابة في مجتمعات أوروبا الرأسمالية كان وليد صراع طويل، وتضحيات من طرف العمال ضد السلطة وحتمية الرأسمالية، بمعنى أن النقابة ظاهرة أوروبية بالدرجة الأولى، ارتبطت نشأتها وتطورها بنشأة وتطور النظام الرأسمالي نفسه، ثم انتشرت بعد ذلك في مختلف المجتمعات الأخرى، بذلك اكتسبت النقابة خصوصياتها ودورها في الدفاع عن مصالح العمال من خصوصية المجتمع الذي تنتمي إليه، وطبيعة نظامه الاقتصادي والسياسي ودرجة تطوره الصناعي.

¹ عبد المنعم الجبلي، مرجع سابق، ص، 40.

4-نشأة النقابة في بعض الدول العربية:

إن تطور وتوسع الحركة النقابية العمالية أثر تأثيرا كبيرا على عموم الحركة النقابية في بلدان ما يسمى العالم الثالث، كما كان ذات تأثير أيضا على الطبقة العاملة في الأقطار العربية.

"حيث أن نقابات دول العالم الثالث والوطن العربي ظهرت في معظم المجتمعات أثناء الفترة الاستعمارية على تلك المجتمعات"¹ فبدأت النواة الأساسية والأولى للطبقة العاملة في الظهور إثر احتكاكها باليد العاملة المهاجرة من البلدان الاستعمارية إلى البلدان المستعمرة، وظهور الحركات النقابية سمح للعمال الأصليين لهذه البلدان بممارسة العمل النقابي.

"إن ظهور الطبقة العاملة في دول العالم الثالث بدأ في أواخر القرن التاسع عشر، وتطور وتوسع أوائل القرن العشرين، وازداد توسعا بعد الحرب العالمية الأولى مما أدى إلى ظهور أحزابها السياسية، وكذلك اتساع الحركة النقابية"²، حيث تشكلت المنظمات والجمعيات النقابية بشكل مختلف، فيما نجدها تشكلت في مصر مثلا نقابة الحديد العام (1825)، نجدها تأخرت في بلدان أخرى.

"لقد كان النضال العمالي في هذه البلدان يتوسع باستمرار ظهرت على أثره حركة إضرابات واسعة تطالب بالحقوق الأولية للعمال مثل رفع الأجور، تخفيف العمل وشروطه، وساعات العمل... إلخ"³

والملاحظ أن نضال الطبقة العاملة في دول العالم الثالث تطورت من مطلبية إلى نضالات سياسية وطنية تضامنية وتحريرية شاركت في العديد من المظاهرات والانتفاضات وقدمت تضحيات جسام من أجل الاستقلال الوطني ومن أجل حقوقها المساوية.

بعض النماذج من واقع النقابات في دول العالم الثالث:

¹ أحمد الرفاعي: من تاريخ الحركة النقابية العربية، دراسة الطبقة العاملة في البلدان العربية، نوفمبر 1996، العدد 03،

الشركة الوطنية للنشر والاشهار، الجزائر، 1982، ص، 441.

² المرجع نفسه، ص، 441.

³ ججا زهيرة، مرجع سابق، ص، 53.

أ- سوريا:

نشأة الطبقة العاملة السورية بأبعاد تاريخية منذ تكوين طرائق الحرف ونضالاتها ضد الولايات العثمانية والتي تسمت بالمطلبية، وتعتبر عملية التصنيع في سوريا حديثة تقريبا، لاسيما بعد الاستقلال الوطني وكذلك الحرب العالمية الثانية.

"ولقد تم إنشاء النقابات في سوريا عام (1925) دون إجازات قانونية وكانت أولها نقابات عمال التريكو في دمشق، ولعبت هذه النقابات دورا مميزا قامت بقيادة الحركة النقابية ليس على نطاق مدينة دمشق فحسب وإنما على نطاق سوريا كلها، تم تشكيل عدة نقابات بعدها، وتطورت نضالاتها من العفوية المطلبية إلى سياسة منظمة ضد السياسة الاستعمارية"¹

ناضلت الطبقة العمالية في سوريا طوال سنين عديدة من أجل تحرير التنظيم النقابي وفي كافة المجالات الوطنية والقومية والتضامن العمالي وضد الاستعمار والصهيونية المرجعية في سبيل التقدم الاجتماعي للشعب السوري وجماهيره الكادحة.

ب- في لبنان:

"تغير قانون 23 سبتمبر 1946 أول تشريع للتنظيم النشاط النقابي، ثم تلتها عدة تشريعات أخرى، تهدف إلى تنظيم علاقات العمل منها قانون (1915) المتعلقة بحماية الصحة والوقاية في المؤسسات، والقانون (1964) والمتعلقة بتنظيم عقود العمل الجماعية والوساطة والتحكيم لحل المنازعات التي تحدث داخل العمل"² ولكن ما يستنتج من واقع النقابات اللبنانية أنها تعما تحت رقابة السلطة التي تقيد نشاطها، وما يزيد من ضعف النقابات اللبنانية تسييسها وسيطرة التيارات الفكرية والسياسية عليها، كذلك تأثرها بالأحداث السياسية والاقتصادية في لبنان، وفي مقدمتها الحرب الأهلية (1975) والتي مازال المجتمع اللبناني يعيش على واقعها ويعاني من آثارها المدمرة إلى يومنا هذا.

¹ منظمة العمل العربية: دراسات عن الطبقة العاملة في البلدان العربية، المعهد الوطني العربي للثقافة العمالية، الجزائر، 1979، ص، 48.

² المرجع نفسه، ص، 49.

ج- في دول الخليج العربي:

في المجتمعات النفطية أو دول الخليج العربي فإن علاقات النشاط الاقتصادي والاجتماعي مرتبط بالعوائد النفطية، لذلك فإن التنمية التي تحققت في هذه البلدان ليست وليدة التطور المرتبط بالنشاط الاقتصادي من خلال قوى الإنتاج، بل يعود أساسا إلى وفرة مداخيلها من النفط، وهذا ما ساعدها على تحديث بنائها الاقتصادية والاجتماعية ونتاج بعض الصناعات وإقامة مرافق عمرانية واجتماعية متطورة، الأمر الذي وفر لديها مناصب العمل، وساعدها على تحسين مستوى معيشي لمواطنيها. والملاحظ أن هذه الدول تعتمد في الغالب على العمالة الأجنبية خاصة في الأنشطة الإنتاجية والخدمات بينما مجال المال والأعمال والمقاولات والتجارة تختص بها الطبقة الريفية.

"إن هذا الوضع ساعد هذه الدول على تهميش الحركة العمالية حول القضايا المتعلقة بالحقوق النقابية والحريات الفردية والجماعية والديمقراطية... ذلك بامتياز الراتب على حساب العمالة الأجنبية التي تستعملها كورقة ضغط في سوق العمل، وممارسة أشكال القمع والاستبداد والمراقبة البوليسية للجماعات المختلفة"¹ "وحرمان العمال من الحقوق والحريات النقابية بل إن هذه الدول لم تعترف لحد الآن بإنشاء التنظيمات السياسية والنقابية (المملكة العربية السعودية، دولة البحرين، سلطنة عمان، الإمارات العربية المتحدة، قطر) كما لن تصادق على الاتفاقية العربية رقم: (1977/47) والاتفاقيتين الدوليتين رقم (1948/87) ورقم (1949/98) بشأن الحقوق والحريات النقابية (حق إنشاء نقابات، حق الإضراب...)"²

¹ خالد حامد: نزاعات العمل في ظل التحولات السوسيو اقتصادية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2011، ص، 117.

² المرجع نفسه، ص، 118.

5- نشأة النقابة في المغرب العربي:

أ- تونس:

يرتبط نشوء الطبقة العاملة التونسية وحركاتها النقابية بتطور الرأسمالية في تونس المستعمرة خلال الربع الأول من القرن العشرين، وكما هو معروف فإن هذا التطور حصل بفعل العالم الخارجي كما هو الحال في كثير من البلدان المستعمرة.

لقد تأسست نقابات عديدة عام (1919) منها اتحاد النقابات التابع للاتحاد العام للعمال الفرنسيين، وانظم العمال التونسيين لهذا الاتحاد ولكن قيادتها لم تقف إلى جانب مطالب العمال التونسيين مما أدى إلى انفصالهم عنها، وبرز محمد علي "مؤسس أول تنظيم نقابي عمالي مستقل للعمال التونسيين"¹

ويسير تاريخ الحركة النقابية في تونس بأن الحركة الشيوعية في تونس هي الحركة السياسية الوحيدة التي عملت على تطوير الحركة النقابية وساندتها وقدمت لها ما تستطيع من رجال، الأموال، وصحافة، حيث كان لشيوعيين في أكثر واهم المراكز الحساسة للتنظيم النقابي. "والملاحظ أن الحركة النقابية في المجتمعات المغاربية رغم اختلاف أوضاعها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية عن المجتمع المدني بما فيها التنظيمات النقابية هي القاسم المشترك بينها، وتبقى علاقة النقابة بالسلطة هي علاقة حتمية وخضوع وتبعية، وذلك بتحديد مسارها ضمن خطها السياسي، وتدجينها والسيطرة عليها، وتكفي الإشارة هنا إلى أحداث جانفي (1978) في تونس نتيجة قمع المظاهرات المطالبة التي تضمنها النقابة في عدة مدن، واعتقال وسحب القادة النقابيين من طرف النظام التونسي، والتي قال بشأنها "حبيب عاشور" الأمين العام للاتحاد التونسي للشغل أنذاك وأحد مؤسسي النقابة التونسية سنة (1946) إنها الأزمة الأكثر خطورة في تاريخ الحركة النقابية"²

¹ أمينة هكو: الظاهرة النقابية والجموعية في بلدان المغرب العربي، مجلة المستقبل العربي، عدد 353، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، يوليو 2008، ص، 80.

² المرجع نفسه، ص، 81.

ب- في المغرب الأقصى:

لا يختلف الوضع في المغرب الأقصى كثيرا عن تونس، ورغم التعددية النقابية التي توفر العمال إلا أن هذه النقابات وأبرزها الاتحاد المغربي للشغل الذي تأسس سنة (1955) ويرتبط بجزء الاتحاد الوطني للقوة الشعبية بالإضافة إلى تحاد الشغيلة المغاربية الذي تأسس سنة (1960)، ويرتبط بحزب الاستقلال المغربي القريب من السلطة، وكذلك الكونفدرالية الديمقراطية للشغل التي تأسست سنة (1987)، وترتبط بحزب الاتحاد الاشتراكي للقوة الشعبية¹، يتبقى الطابع المميز لهذه النقابات هو الضعف والتسييس وارتباطها بأحزاب أخرى سياسية ضعيفة تنشط في مناخ سياسي تتقدم فيه الممارسة الديمقراطية مما أدى إلى ضعف وتشتت الطبقة العاملة وغياب ممارسات الحريات النقابية.

وما يلاحظ أن النقابات في معظم دول العالم الثالث والوطن العربي وبحكم خصوصياتها التاريخية وجدت نفسها أمام تحديات جديدة وفي سياق التوجهات السياسية التي اختارتها السلطة السياسية بعد الاستقلال؛ حيث حضت بمهمتين الأولى الدفاع عن المصالح المهنية والاجتماعية للعمال، والمهمة الثانية المشاركة في البناء الوطني لتدعيم الاستقلال، ولكون أن النقابات في دول العالم الثالث تعتبر تجارب حديثة إذا ما قورنت بالنقابات في المجتمع الرأسمالي، فالطبقة العاملة في طور التشكل والتوسع لم تصبح طبقة متميزة، حيث خضعت للأحزاب الوطنية واكتسبت في مراحلها الأولى طابع النقابات المشاركة التي عرفت المجتمعات الاشتراكية، حيث أخضعت سياستها للتوجهات السياسية للسلطة.

"كما أنه من خلال تجارب بعض الدول العربية في العمل النقابي يمكن أن ننهي بالقول إلى أنه رغم إنشاء منظمة العمل العربية والاتحاد الدولي لنقابات عمال العرب الذي تأسس في 24 مارس 1950 فإن النقابات العربية ما زالت مسلوقة من ممارسة الحريات والحقوق النقابية"²، فبعض الدول لم تعترف لحد الآن بحق العمال في إنشاء تنظيمات نقابية تمثلهم

¹ عبد الله الحنا: الحركة النقابية والعمالية في المغرب، المرشد مجلة فصلية تعنى بالثقافة العمالية والتكوين، المعهد الوطني للدراسات والبحوث النقابية، الجزائر، عدد 06، 1978، ص، 45.

² المرجع السابق، ص، 48.

وتدافع عنهم وعن حقوقهم ومطالبهم، مثل المملكة العربية السعودية، قطر، الإمارات، ودول أخرى، رغم إقرار الحقوق والحريات النقابية في تشريعها إلا أنها تحيط ممارسة هذه الحقوق بالعديد من الإجراءات والشكليات التي تسمح لها بإخفاء عدم الشرعية وبالتالي تبرير أي عمل تقوم به ضدها، فضلا على أن هذه النقابات تنشط في بيئة تفتقر إلى ممارسة الديمقراطية.

لذلك فإن دور النقابات في الوطن العربي يقتصر في الغالب على الجوانب المطالبية الضيقة لاحتوائها من طرف السلطات السياسية المسيطرة عليها

نتيجة لعدم الإقرار بالحرية النقابية كجزء من حقوق الإنسان في الوطن العربي وفي حالة إقرارها تبقى بعيدة عن الممارسة الفعلية، زيادة على عدم إشراكها في السياسة الاقتصادية بصفة عامة وشؤون العمل بصفة خاصة بفعل هيمنة الفعل السياسي على العمل النقابي.

ثانيا: تطور الحركة النقابية العمالية في الجزائر

1- الحركة النقابية الجزائرية خلال العهد الاستعماري (من النشأة حتى سنة 1945):

ارتبطت النقابة بحركة التصنيع التي صاحب الثورة الصناعية والتي كانت بدايتها في بريطانيا، فلهذا النقابة في الجزائر كان لظهورها مع دخول المستعمر الفرنسي إلى الجزائر، ونظرا لعدم وجود قاعدة صناعية في الجزائر قبل الاحتلال تعذر وجود تنظيم نقابي قبل سنة (1830).

"تكونت بداية التنظيم النقابي فقط عند العمال المتحضرين من أصل فرنسي، فالنقابة الأولى تأسست في قسنطينة عام (1880) وهي نقابة الطباعة"¹ وقد أعاق قانون الأهالي الصادر سنة (1881) وسياسة التمييز لعنصري كل ظهور لتنظيم نقابي في الجزائر، إلا أن قيام الحرب العالمية الأولى (1914-1919)² ومشاركة الجزائريين في هذه الحرب واحتكاك هؤلاء الجزائريين بالفرنسيين سيؤدي إلى تغيير جذري في مسار النضال الجزائري ضد المستعمر

¹ عبد القادر جغلول: تاريخ الجزائر الحديث دراسة سوسيوولوجية، ترجمة: فبصل عباس، دار الحداد للطباعة والنشر والتوزيع، ط02، بيروت، 1982، ص، 151.

² المرجع نفسه، ص، 151.

بصفة عامة، وهكذا فقد ساعدت الحرب وإعادة بناء الاقتصاد الفرنسي على هجرة الجزائريين وارتفاع عدد المهاجرين من (5000) عام (1919) إلى (92000) في عام (1923).

وبانتقال الجزائريين للعمل في فرنسا سوف يكون احتكاك بالعمال الفرنسيين وهذا الاحتكاك سيكون في جو بعيد عن القوانين المجحفة للمستعمر في الجزائر، وستسمح القوانين الفرنسية في فرنسا بتكون النواة الأولى لمناضلين نقابيين جزائريين، وقد تكون ذلك داخل اللجنة العامة للعمال، واللجنة العامة للعمال المتحددين.

"وهكذا فقد وجد العمال الجزائريين النقابة التي تلبى طموحاتهم النضالية، حيث أنه في الفترة بين نهاية الحرب العالمية الأولى أي (1919-1935)¹ قد ناضل العمال الجزائريين عن طريق المنظمات النقابية الفرنسية، وخاصة الكونفدرالية العامة للعمل الاتحادية (CGTU) باعتبار هذه النقابة قريبة من التيار الشيوعي الذي كان يؤيد مطالب الجزائريين بالاستقلال، خلافا لنقابة الكونفدرالية العامة للعمال القريبة من التيار الإصلاحية الذي كان يؤيد الإدماج التام للجزائر داخل فرنسا التي كانت تضم في معظمها عمالا أوروبيين.

"ويتحريض من اللجنة العامة للعمال المتحددين أخذت الحركة المطالبة والرافضة للنظام الاستعماري انطلاقة هامة وبشكل خاص في (1930) وهكذا استمر النضال النقابي للعمال الجزائريين في ظل هذه النقابة، حيث تضمن سلسلة من المظاهرات العمالية في عامي (1934-1935) في المراكز الحضرية²

وظل الحال هكذا إلى غاية (1936) حيث وصول الجبهة الشعبية للحكم في فرنسا وإلغاء قانون الأهالي، مما سمح بوجود نوع من الجو السياسي والديمقراطي الذي يسمح لديناميكية أكثر للمناضلين الجزائريين، إلا أن زوال الجبهة الشعبية في فرنسا (1938) كان مع نتيجة قمع الحركة النقابية الجزائرية، وتواصل خنق الحركة من (1945) مع العلم أن النقابيتين قد توحدتا وأصبحت هناك نقابة واحدة وهي "الكونفدرالية العامة للعمل" التي رفضت أن تتناول بوضوح مسألة الاستقلال الوطني وتطور الحركة الوطنية الجزائرية، ولم تحتج اللجنة

¹ عبد القادر جغلول، مرجع سابق، ص 151.

² المرجع نفسه، ص ص 153-154.

العامة للعمال إلا مؤخرا، وهذا بعد أحداث 08 ماي 1945؛ أي بعد نهاية الحرب العالمية الثانية وتحرير فرنسا من النازية الألمانية.

ونتيجة هذا الموقف تدمر العمال الجزائريون من نقابة الكونفدرالية العامة للعمال، وقد تخلى العمال عنها بالجملة، واستمر نضال الجزائريون إلى غاية تأسيس الاتحاد العام للعمال الجزائريين.

2- نشأة الاتحاد العام للعمال الجزائريين:

تأسست الحركة النقابية في الجزائر في عهد الاستعمار في ظروف وأسباب لا تختلف عن بقية دول العالم الثالث الذي عاشت التجربة الاستعمارية، حيث يقول الباحث السوسيولوجي الجزائري في هذا الشأن: "بطريقتها النقابية العمالية لدول العالم الثالث تعبر عن الخصوصية الاجتماعية والتاريخية لهذه الدول، وجذورها ستحل ضمن مشاركتها في مقاومة التواجد الاستعماري"¹ وفي هذا السياق كان ضروريا قيام نقابة تحمل هم العمال الجزائريين في تصديهم ومقاومتهم للاستعمار الفرنسي خاصة منذ الموقف الفاتر للنقابة الفرنسية المتمثلة في الكونفدرالية العامة من أحداث 8 ماي 1945، وما انجر عن هذه الأحداث من آلاف الضحايا من الجزائريين، حيث تذكر بعض الإحصائيات إلى سقوط حوالي (45000) شهيد من الشعب الجزائري.

ولهذا أصبحت النقابات الفرنسية غير مستقطبة للعمال الجزائريين، وهكذا فإن النقابيين الجزائريين باشروا نشاطاتهم داخل الأحزاب السياسية الجزائرية من أجل التحضير لتشكيل تنظيم مستقبلي، وهكذا ظهر الاتحاد العام للعمال الجزائريين في 24 فيفري 1956.

"كان هذا الاتحاد الواجهة النقابية في إطار ثورة التحرير الكبرى، لتحرير كامل التراب الوطني وطرد الاستعمار، حيث تميز نشاط الاتحاد العام للعمال الجزائريين وباشروا نشاطات

¹ حسين زبيري: النقابات المستعملة في الجزائر، قراءة في النشاط النقابي للنخب في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2012-2013، ص، 48.

داخل الأحزاب السياسية الجزائرية من أجل التحضير لتشكيل " تنظيم مستقبلي، وهكذا ظهر الاتحاد العام للعمال الجزائريين في 24 فيفري 1956.¹

تميز نشاط الاتحاد العام للعمال الجزائريين خلال هذه المرحلة بالأولوية المعطاة للنضال من أجل الاستقلال، أما في عضويته وقصد توسيع القاعدة النضالية للاتحاد فقد توسعت إلى فئات أخرى، أي عدم اقتصر العصوية فيها على العمال الصناعيين، بل امتدت إلى جميع الفئات الاجتماعية، صناعية، زراعية، تجارية، وخدمية.

ويسبب الوضع السياسي الذي كان يسود تلك المرحلة، أي مرحلة الثورة ثورة التحرير الوطني فقد تعرضت قيادات الاتحاد للضغوطات من طرف الجيش الفرنسي من قتل وسجن، مما اضطرها للعمل في السرية ومغادرة التراب الوطني نحو تونس "لكن وقبل خروجها نظمت القيادات النقابية عدة إضرابات سياسية ناجحة، كان أهمها إضراب 5 جويلية 1956، و 15 أوت 1956 وخاصة إضراب جانفي 1957 بالتنسيق مع قادة جبهة التحرير الوطني"² استمرت الأوضاع هكذا حتى الحصول على الاستقلال في 05 جويلية 1962.

3- الحركة النقابية بعد الاستقلال في الجزائر:

الحركة النقابية من الاستقلال حتى سنة (1989):

في هذه المرحلة تميزت النقابة بارتباطها بحزب جبهة التحرير الوطني، الحزب الواحد في الجزائر، وبذلك أصبح الاتحاد العام للعمال الجزائريين النقابة الوحيدة، حيث أصبح منظمة جماهيرية تابعة للحزب الواحد، وبطبيعته الحزب تابع للسلطة الحاكمة، وكان هدف هذه السلطة هو التنمية الشاملة في جميع الميادين، وتعويض الشعب الجزائري ما عناه طيلة (132) سنة من الاستعمار المدمر.

¹ حسين زبيري، مرجع سابق، ص، 49.

² عبد الناصر جابي: الجزائر من الحركة العمالية إلى الحركات الاجتماعية، المعهد الوطني للعمل، الجزائر، 2001، ص،

حيث "إذا اعتبرنا بأن أهداف التنمية هي نفسها في دول العالم الثالث ولكن على مستوى النقابة نجد أن هناك نموذجين، النموذج الجزائري المتمثل في الاتحاد العام للعمال الجزائريين "UGTA" والنموذج الكوبي المتمثل في فدرالية عمال كوبا "CTC" وهما أكثر تمثيلية وقيادتهم مندمجة في صفوف الحزب الواحد"¹

وقد أثرت الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية التي خلفها الاستعمار في الجزائر على العمل النقابي، الذي سوف يندمج في مشروع بناء الدولة الوطنية المستقلة، وهكذا استمرت النقابة تابعة لهيمنة السياسة، وهنا يبرز الباحث "عبد الناصر جابي" ميزة الحركة النقابية الجزائرية حيث يقول: "لعل الميزة الأساسية التي ستلاحق الحركة النقابية الجزائرية في ممارستها وأهدافها وتنظيمها... إلخ تتعلق بارتباطها الكبير بالسياسي، أكان هذا السياسي حزبا وطنيا قبل الاستقلال أو دولة وطنية وحزبا في السلطة بعد الاستقلال في 1962"²

ويذهب الباحث "نعيم بومقوزة" إلى أن النقابة في ذلك الوقت لم تكن مطلية وإنما منظمة تابعة للدولة، وليست منفصلة عنها، وهي موجهة نحو أهداف مسطرة ومحددة مسبقا، حيث لم تكون سوى منفذة لمجمع لا أكثر، ونشير هنا إلى أنه كان للقيادات النقابية في صنع القرار السياسي دزر ليس بالهين، خاصة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي، والذي يهم بشكل أساسي الطبقة العاملة "خاصة بعد إقرار دستور 1976، حيث قد أشرك الرئيس الراحل هواري بومدين إطارات وتكنوقراط وبيروقراطيين في الاستشارات، خاصة من خلال المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، والموجود لحد الآن بهذه التسمية، وقد أشرك كذلك إطارات أخرى على غرار القيادات النقابية ومسيري القطاع الصناعي والعمومي"³

وقد استمرت هيمنة النقابة الوحيدة، أي نقابة الاتحاد العام للعمال الجزائريين "UGTA" على العمل النقابي في الجزائر إلى غاية اندلاع حوادث أكتوبر، التي غيرت مسار الحياة

¹ نعيم بومقوزة: الحركة النقابية في الجزائر وسياستها المالية، الأجر نموذجا، مجلة إضافات، عدد 01، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2008، ص، 28.

² عبد الناصر جابي: مرجع سابق، ص، 87.

³ نعيم بومقوزة، ص، 31.

السياسية والاجتماعية والاقتصادية وحتى الممارسة النقابية التي سوف تدخل عهد التعددية السياسية والنقابية وذلك بعد إقرار دستور فيفري (1989).

4- الحركة النقابية في عهد التعددية:

بعد إقرار دستور (1989) والذي أقر التعددية الحزبية ومنه التعددية الحزبية والتعددية النقابية، ومادته رقم (31)، التي تنص على ممارسة الحريات الأساسية وحقوق الإنسان والمواطن، والمادة (32) والتي تنص على الدفاع الفردي أو الجماعي للحقوق الأساسية للإنسان والحريات الفردية والجماعية، والمادة (54) التي تنص على حق ممارسة الإضراب في إطار القانون.¹

وننتج عن هذا زوال واحتكار العمل النقابي من طرف الاتحاد العام للعمال الجزائريين، والحق النقابي لكل موطن جزائري، وهكذا فقد أقر الدستور بالتعدد النقابي واستقلالية العمل النقابي عن الأحزاب السياسية والدولة، ويمكن لكل المواطنين الحق في تشكيل نقابات وفق قوانين الجمهورية، إضافة إلى ذلك فإن التعددية النقابية قد عممت من تشتت صفوف العمال بين نقابات ضعيفة تفتقد لعاملين أساسيين يسهمان في قوتها:²

- القاعدية العمالية القوية التي تمكن أن تكون سندا لها في تعزيز موقفها، وتمكينها من لعب دورها في تمثيل قاعدتها والدفاع عن مصالحها.

- الصراع بين النقابات خاصة نقابة الاتحاد العام للعمال الجزائريين التي تسعى إلى تهميش هذه النقابات بمباركة السلطة، وذلك للإبقاء على رصيدها التاريخي في احتكار الساحة النقابية.

- عدم وجود سند سياسي تعتمد عليه النقابات المستقلة؛ لأنه لا يمكن تصور وجود تعددية قوية في غياب تعددية نقابية في غياب تعددية سياسية فعلية تشكل فيها المعارضة قوة

¹ بلعروسي أحمد التيجاني، وائل رشيد: قانون العمل، دار هومة للطباعة والنشر، ط04، الجزائر، 2007م، ص، 59.

² خالد حامد: نزاعات العمل في ظل تحولات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه قسم علم اجتماع التنمية والتغيير الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، الجزائر، 2007، ص، 164.

تداول على السلطة، وتحقق توازن اجتماعي وسياسي على غرار الدول الديمقراطية التي تقر بالتعددية النقابية (مثل فرنسا)¹ والتي تساند فيها النقابات الأحزاب السياسية التي تجسد مصالحها في حال وصولها إلى السلطة، وفي ذات الوقت تجد منه النقابات في الأحزاب غطاء سياسيا ودعما معنويا يزيد من قوتها.

وقد تم تشكيل عدة نقابات "وقد يبلغ عدد هذه النقابات رسميا (47) منظمة نقابية تهدف إلى تحقيق مصالح أعضائها، ونذكر من بينها نقابة عمال قطاع التربية، والأطباء وأساتذة التعليم العالي، ونقابة الوظيف العمومي والنقابة الإسلامية"²

والملاحظ حول التعددية النقابية في الجزائر على أنها لم تمنع من إزاحة النقابة الوحيدة سابقا والمتمثلة في الاتحاد العام للعمال الجزائريين على لعب دور الريادة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في تعامله مع السلطة، حيث أصبح شريكا اجتماعيا ثالثا مهما في اجتماعات ثلاثية، التي تضع إلى جانب الاتحاد العام للعمال الجزائريين، الحكومة ومنظمة أرباب العمل، وهكذا حظيت بهذا الامتياز في تمثيل العمال في كل اجتماع للثلاثية حتى اليوم، بينما النقابات المستقلة لا زالت إلى اليوم مغيبة عن حضور هذه الاجتماعات.

وهكذا "نجد أن النقابات المستقلة قامت بعدة محاولات من أجل ترسيخ وجودها وتحقيق أهداف أعضائها"³ فالنقابات المستقلة كلها سواء في نظامها أو في التنظيم هي نقابات مستقلة عن الأحزاب ويمكن تصنيفها من ضمن النقابات الإصلاحية، أي أنها لا تعمل على قلب النظام، بل تعترف بالسلطة الحاكمة. وتعمل على ربط العلاقة التفاوضية من أجل تحقيق مطالبها بالحوار أو بالضغط عن طريق الاحتجاج أو الإضراب، وهنا يؤكد الباحث "نعيم بومقوزة" هذا حيث يقول: إن السياسة النقابية هي سياسة إصلاحية محصورة بين أسلوبين: المراقبة والتسيير

¹ خالد حامد، مرجع سابق، ص، 164.

² نعيم بومقوزة، مرجع سابق، ص، 32.

³ المرجع نفسه، ص، 37.

ثالثاً: ماهية النقابة:

1- أهداف العمل النقابي:

يصنف علماء الاجتماع النقابات العمالية ضمن الجماعات الضاغطة، التي تمثل القوة الشرعية في ممارسة وظائف في منظمة تتمتع بوظائف متميزة ومتكاملة، تهدف إلى إحلال حالة من السلم الاجتماعي والمساواة والعدالة الاجتماعية والاستقرار داخل المجتمعات.

وللنقابة أهمية قصوى في إحداث حراك اجتماعي وقوة ذاته والتي تؤثر بها في مختلف الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى سعيها لتحقيق مجموعة من الأهداف هي:¹

- ضمان استقرار العمل.
- تحسين الأجور والتعويضات المختلفة للمورد البشري وبالتالي كسب رضا العاملين عن العمل.
- إعادة النظر في القوانين الأساسية للعاملين.
- تحسين ظروف العمل وطبيعته على المستوى الأمني والصحي الرعاية والحماية من حوادث العمل.
- رفع المستوى النقابي للعمال عن طريق الدورات التثقيفية والنشر والإعلام.
- العمل على زيادة الوعي لدى العمال من خلال التكوين والتدريب والمؤتمرات والندوات العلمية.
- ضمان ممارسة الحقوق النقابية، تكوين نقابات الانخراط فيها وتقديم المطالب والمفاوضات الجماعية حولها والتسهيلات للأطر النقابية لمزاولة النشاط النقابي من أجل الاتصال والاجتماع والتكوين والتوعية.

¹ غرابي سامي: دور النقابة في تحقيق الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة المسيلة، 2012-2013، ص، 30.

- رفع المستوى الثقافي للعمال من خلال توعيتهم بالحقوق والواجبات في التنظيم الذي يعملون فيه.

- العمل على تسوية النزاعات الفردية والجماعية المتعلقة بالموارد البشرية وإجراء المفاوضات الجماعية وإبرام العقود واتفاقيات العمل الجماعية.

- حق التقاضي للدفاع عن مصالحها والمصالح الجماعية لأعضائها كما يجوز لها التدخل مع أعضائها في جميع الدعاوى ذات الصلة بأهداف النقابة.

- إبداء الرأي في التشريعات التي تمس حقوق ومصالح أعضائها.

- تجديد العلاقات بين الإدارة والعمال.¹

- تحقيق الأهداف الشخصية للعمال التابعين للمنظمة.²

ب- أهمية العمل النقابي:

هناك أهمية كبيرة للعمل النقابي نوجزها في:³

- الدفاع عن مصالح الأعضاء في تعاملهم مع الغير.

- حل المشكلات التي يواجهها الأعضاء في علاقتهم مع الجهات الحكومية.

- تقديم المعونات الطارئة في الظروف الصعبة.

- رفع المستوى المهني للمهن.

- تقديم الاستشارات القانونية بطلبها.

- رفع المستوى الإدراكي والوعي لدى المورد البشري داخل التنظيم.

¹ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف: أساسيات تنظيم وإدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ص، 81.

² محمد الصيرفي: إدارة الأعمال الحكومية، مؤسسة حورس الدولية، ط01، الإسكندرية، 2008، ص، 102.

³ جمال رجب جلال الدين مانع، ربيع صالحية: النقابة ودورها في تحسين المكانة الاجتماعية، دراسة ميدانية بالمركز التقني

البيداغوجي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تبسة، 2012-2013، ص، 18.

- المساعدة على تقديم خدمات المعالجة.
- تكوين نقابيين بما يخدم أهداف الإدارة.
- تحسين الأداء الإداري الأمتل لتقريب المواطن من الإدارة.
- السهر على حقوق المورد البشري وحماية من كل أشكال التهميش والتعسف والهيمنة.
- الدفاع عن الأخلاقيات المهنية.
- تحسين الموارد البشرية بواجباتهم المهنية.
- مساعدة العمال على مناقشة القرارات المطبقة عليهم لمعرفة الثغرات القانونية.

2- مبادئ العمل النقابي:

تعددت المنطلقات لتحديد مبادئ العمل النقابي واختلفت الرؤى حول تقسيم هذه المبادئ، ولكن تم شبه إجماع على بعض العناصر المشتركة في جميع التقسيمات، ومنها:

- مبدأ الإقناع:

"ولعل هذا المبدأ من أهم المبادئ إذ لا بد أن يكون مقتتعا كامل الاقتناع بأهمية الممارسة ودورها في تحصيل حقوق العمال، وكذا القدرة على مجابهة الضغوط، خاصة أثناء حدوث أزمات اقتصادية وضرورة تخفيض المتطلبات، والتحلي بالحكمة والمساهمة في عملية البناء."¹

- مبدأ الديمقراطية المركزية:

ويعتبر هذا المبدأ العمود الفقري الذي يرتكز عليه العمل النقابي، ومعنى ذلك "أن تكون جميع القرارات الصادرة عن النقابة خاضعة لآليات الديمقراطية، يشارك فيها جميع الأعضاء،

¹ جمال رجب جلال الدين مانع، ربيع صالحية، مرجع سابق، ص، 103.

هذه الآليات تمنح الأعضاء حق اختيار المجموعة التي تقود العمل النقابي، ويلتزم الأفراد بكل القرارات الصادرة عن هذه المجموعة¹

ونضيف هنا بأن المبدأ هو الضامن لوجود استمرارية في العمل، وكذا تحقيق النتائج بأقصر الطرق الممكنة لوجود مستوى عال من التنسيق ومواجهة الطرف الآخر، وبروح جماعية، وتشكيل وسائل ضغط كبيرة ووجود المثابرة وروح الاصرار لتحقيق المطالب، كما يؤدي الابتعاد عن هذا المبدأ تسجيل ركود وصراع داخل النقابة، صراع بين الأعضاء، وصراع بين المطالب وصراع مع أصحاب العمل.

- مبدأ القيادة الجماعية:

وهو المبدأ الذي يجنب العمل النقابي الأخطاء المقصودة، وغير المقصودة، وكذا الاندفاع والأثنية، وضرورة اتخاذ القرار ويتوفر هذا المبدأ بالاعتماد على رأي الأغلبية، والأخذ بعين الاعتبار ملاحظات وآراء باقي الأعضاء، ولكن يجب أن تكون إلزامية القرارات لجميع الأعضاء.

- مبدأ المراقبة والمحاسبة:

باعتبار العمل النقابي تنظيماً يجب أن يخضع كل عامل لديه وظيفة داخل النقابة بمراقبة أداؤه، تطلب الأمر فرض عقوبات في حالة تسجيل أخطاء وكذا تشجيع الموفقين في أداء مهامهم والمثابرين أيضاً.

- مبدأ المسؤولية الفردية:

بموجب هذا المبدأ فإن كل نقابي مسؤول يتحمل نتائج ما يقوم به من وظائف ومهام نقابية، وخلال قيامه بعمله، يتعرض العضو النقابي للمراقبة والمحاسبة من القيادات والأجهزة العليا ومن القواعد الدنيا للتنظيم النقابي.

¹ حمود عقلة العنزي: المفاهيم العشرة في إدارة العمل النقابي، الاتحاد الوطني لطلبة الكويت، فرع جامعة الكويت، 2000،

- مبدأ موضوعية الاختيار:¹

لتحقيق هذا المبدأ يجب على الأعضاء المنتمين للنقابة التحلي بالموضوعية عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن العاطفة والمصالح الفردية ولا يتحقق ذلك إلا بأن يكون الفرد عملياً في اختياره.

- مبدأ النقد الذاتي:

هو حق لكل عنصر نقابي سواء أكان في القيادة أو القاعدة النقابية، ومن خلال هذا المبدأ يقوم العضو بتوجيه انتقاداته لجهة مسؤولة مراعيًا الموضوعية في تناول الموضوع المراد انتقاده عن التجريح وبصورة بناءة.

3- شروط تأسيس النقابات ووظائفها:

أ- الشروط:

إن إنشاء الهيكل النقابي في المؤسسة العمومية أو الخاصة يكون من منظمة نقابية تمثيلية، حتى في أماكن العمل المتميزة بغض النظر عن عدد العمال الذي يعملون بها، وبعين الهيكل النقابي من بين أعضائه مندوبين مكلفين بتمثيلية لدى المستخدم في حدود حجم المستخدمين.

فالتمثيل النقابي العمال في المنظمات النقابية للعمال الأجراء المستخدمين ويكون في التي تضم 20% على الأقل من العدد الكلي للعمال، ومن الشروط المتعلقة والمشروطة في المندوبين هي:²

- أن تكون لهم الجنسية ويتمتعون بكامل حقوقهم المدنية والوطنية.

- أن يكونوا راشدين.

- ألا يكونوا قد صدر منهم سلوك مضاد للدولة.

¹ حمود عقلة العنزي، مرجع سابق، ص، 07.

² بلعروسي أحد التيجاني، وائل رشيد، مرجع سابق، ص، 99.

- أن يمارسوا أنشطة لها علاقة بهدف المنظمة النقابية.

حيث إن العمل النقابي هو حق دستوري معترف به ولا يجوز لأحد أن يمارس التمييز من أحد العمال بسبب نشاطاته النقابية حيث تقر المادة (15) من القانون رقم (91-30) "بأنه تمنع أي شخص معنوي أو طبيعي من التدخل في تسيير منظمة نقابية إلا في الحالات التي نص عليها القانون صراحة"¹

أما فيما يخص الحماية القانونية للمندوب النقابي فإن المشرع ينفي على أن القانون يحمي النقابيين من أي تعسف يصدر عن الهيئة المستخدمة، ويقرر توقيع عقوبات جزائية على كل من يقوم بعرقلة العمل النقابي، تبين المادة (51) من القانون (14/90) أنه لا يجوز لأحد أن يمارس ضغوطات ضد العمال أو تهديدات تعارض التنظيم النقابي ونشاطاته، حيث تنص المادة بأن كل عزل لمندوب نقابي هو خرق لأحكام هذا القانون.

ويتم حل المنظمة النقابية إذا كان الأعضاء النقابيون يمارسون نشاطا مخالفا للقوانين المعمول بها، حيث وحسب المادة (27) من قانون (91) أنه "يمكن للجهات القضائية المختصة بناء على دعوى من قبل السلطة العمومية المعنية، وحسب الشروط المنصوص عليها في المادة (30) توقف نشاط أي منظمة نقابية ووضع الأختام على أملاكها، وذلك دون الإخلال بالقوانين والتنظيمات المعمول بها"²

ب-وظائف العمل النقابي:

يمكن النظر لوظائف العمل النقابي من خلال تتبع سيرورة تطور مفهوم النقابة، فالنقابة في بعض أوجهها تعني جمعيات مشكلة من قبل أشخاص يمارسون مهن وأعمال متشابهة أو متكاملة فيما بينها، وذلك لغرض الدفاع وتنمية مصالحهم المادية والمهنية، كما يمكن تحديد وظيفة النقابة في أنها جملة من الأدوار والمهام التي تقوم بها النقابات، وتتمثل في متابعة

¹ قانون رقم 91-30 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991.

² قانون 91-30 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991، بالأمر رقم 96-12، المؤرخ في 10 جوان 1996.

القضايا المرتبطة بالحياة المهنية والاجتماعية للعمال، كأوقات العمل، والأمن، الأجور، الضمان الاجتماعي.

كما أنها تدافع عن المصالح الاقتصادية المرتبطة وما تمثل قوة ضغط على السلطة الحكومات أو المستخدم، كما أن من وظائف النقابات أنها تسعى إلى الحد من تدهور الحالة المهنية والاجتماعية للعمال عن طريق المفاوضات الجماعية، وترسيخ الديمقراطية الصناعية ورفع الأجور.

أما "لينين" فنظر إلى وظائف النقابات بأنها حركة متجردة تسمى من خلالها لتعبئة العمال لمواجهة الصراعات التي يعرفونها داخل المؤسسة وتبنى سياسة تسمح بالدفاع عن المصالح المهنية للعمال والقضاء على أسباب الصراع.

وكتبسيط وباختصار نورد مجموعة من الوظائف:¹

- تحسين ظروف العمل وزيادة أجور العمال وتقليص ساعات العمل.
- تكافح نقابات العمال من أجل تحقيق حالة الاستخدام الكامل، أي مقدرة العمال على إيجاد العمل الذي ينطبق مع قابليتهم ومهاراتهم وأذواقهم.
- تطمح نقابات العمال أن تكون لديها النفوذ المؤثر في رسم سياسة المؤسسة وتحديد أغراضها الإنتاجية والمشاركة مع الإدارة وأرباب العمل في إدارة شؤون المؤسسة.²
- تمح نقابات العمال بتوسيع قوتها السياسية والاقتصادية.
- تهدف نقابات العمال إلى رفع قيمة العامل في المجتمع وتحسين أوضاعه الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها.
- تؤدي نقابات العمال وظيفة إحرار الضمانات الاجتماعية للعمال حيث تحققت للعمال في الكثير من البلدان ضمانات اجتماعية عديدة.

¹ إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للشر والتوزيع، عمان، 2005، ص، 154.

² عبد الباقي صلاح الدين: الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، 2001، ص، 62.

4- تصنيفات النقابات:

- النقابة الثورية:

"إذ تعتبر التيار الذي يعارض ويؤمن بأن لغير المجتمع لن يتم عن طريق الانتخاب بل بالعنف (الثورة)¹ فمن خلال التعريف يتضح بأن هذا الصنف من النقابات تكون أشد معارضة للأنظمة القائمة والتي تسيطر عليها الطبقة البرجوازية والرأسمالية المتوحشة، وهي السبب في حدوث جل المشكلات التي تواجه الطبقة العاملة، وطرح خيار التفاوض لا أمل منه، والمطالب لن تحقق إلا بمظاهر كالإضرابات والاحتجاجات وكل الوسائل الممكنة للضغط قصد تحقيق المطالب، وكانت هذه النقابات وليدة ظروف قاسية كان يعيشها العمال من انخفاض في الأجور وطول ساعات العمل وعدم منح أدنى حقوق للعامل رغم بساطتها، كما تعمل النقابة الثورية على إزالة الشغيلة وأرباب العمل لتحقيق مجتمع دون طبقات اجتماعية عن طريق التوزيع العادل للمنتج"²

- النقابة الإصلاحية:

تعرف النقابة الإصلاحية على أنها عمل براغماتي، نفعي بغية التحسين التدريجي للظروف المعيشية للعمال دون الرجوع إلى مشروع اجتماعي مهما كان.³ وتتخذ مثل هذه النقابات من طريقة المفاوضات لإصلاح وحل جل المشكلات العالقة والمستجدة، بل وتعارض فكرة التغيير الجذري للمجتمع، لما تحمله مثل هذه الخطوة من مخاطر عليه، وهي تعترف بالمباشرة وعدم الدخول كذلك في صراع، بل وترتكز على المفاوضة الجماعية، من الدول التي اعتمدت هذا النوع نجد إنجلترا وفي فرنسا مثلاً.

تتفي النقابات عن وجود أي صلة بالأحزاب وأنها محايدة، لكن في الحقيقة ما ينفي هذا الخطاب نرجعه إلى وجود عدة نقابات تختلف في التصور النضالي للنقابة نتيجة الأهداف المرئية أساساً بالأحزاب، مما جعل هذا الارتباط يعود بالسلب على فعالية الحركة النقابية.

¹ بن حمزة حورية، مرجع سابق، ص، 23.

² Hubert Canada: les cengaisations syndicales en France, entreprise modeme, Edition paris, 1980, p 10.

³ المرجع السابق، ص، 24.

- النقابة التعاونية غير المطلوبة:1

لا تميل مثل هذه النقابات إلى عالم السياسة وإطارها قصر الدفاع عن مصالح العمال المادية والمعنوية، وتهدف إلى إصلاح المجتمع بكل عناصره الجامعة بين الطبقة العاملة وأصحاب المستويات الدنيا، وكذا فئة أرباب العمل، ويتم التعاون أكثر في فضاءات مشتركة بل ويجعل من الحوار والاتصال الدائم للوصول إلى المستويات قياسية للإنتاج.

ومن المنطلقات التي يعتمد عليها في عملية التفاوض فنجد العدالة، "والتي تعد معياراً أخلاقياً محورياً في الحياة الاجتماعية وينظر إليها بشكل عام على أنها تلعب دوراً رئيساً في النظرية الاجتماعية والفعل الاجتماعي"² وحتى إذا أضفنا البعد الفلسفي والإنساني للعدالة وهي أحد المحاور لدى النقابات فنجد العدالة هي إعطاء كل ذي حق حقه، وتعني كذلك تسوية حسان الصواب والخطأ، حيث يدفع المخطئ تعويضاً عن خطيئته، وما أحدثه من ضرر لغيره بما ارتكب فيعاقب على خطئه وتلك هي مهمة القضاء الذي يسهر على تطبيق القوانين وسيادة العدالة للأفراد، وكذلك مراعاتها للمصلحة العامة للمؤسسة، وكذا احترام مبدأ الإنسانية والعمل في إطار سلمي خال من الصراع باعتباره عملية اجتماعية، نشأت بين طرفين يوجد بينهما تعارض في المصالح والأهداف ويسعى كل منهما لتحقيق مصالحه وأهدافه ومستخدماً كافة الأساليب سواء كانت مشروعة أو غير مشروعة.

ونرى هنا ضرورة ذكر وجهة نظر "هويزد" إن العدالة هي أن يفي الفرد بوعده ويلتزم بما تعاقده عليه ومع ذلك له أن يتحلل إذا كان في عقد خسارة.³

وهنا يمكن الإشارة إلى تسميات منها النقابة المشاركة في السلطة وهي النقابات التي تشارك في الجهود المبذولة للتنمية وتنظيم الإنتاج وبالتالي ترى أنه لا داعي لوجود الاضطرابات.

¹ أمال عبد الحميد: علم اجتماع القانون والضبط الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط01، الأردن، 2010، ص، 31.

² المرجع السابق، ص 30.

³ سلمى محمود جمعة: ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2007، ص، 171.

- النقابة الفوضوية:

بالرغم من "المنطلق الاشتراكي في المبادئ يختلف هذا النوع مع النقابات الثورية وترفض الانطواء تحت أي سلطة كانت، وتنادي بأن الشعب هو الذي يقوم بإيصال الرئيس إلى السلطة"¹ وصنفت كذلك النقابات العمالية على أساس العمل الاجتماعي فمنها نقابات حرفية وتنظيم المجموع الحرفيين من مهنة واحدة ونقابة صناعية ويجمعهم مصانع أو مهن أو قطاع واحد، وهذا تقسيم تقليدي للنقابات.

ومع تطور الحركة العمالية ظهرت تصنيفات جديدة للنقابة ومن بينها: تصنيف "كلج Clegg" والذي يقوم على التمييز بين أنواع من النقابات وهي:²

أ-النقابات العامة: وهي التي تضم عمالا يشتغلون في صناعات متعددة؛ أي أنه يمكن للعمال الذين ينتمون إلى صناعات غير متجالية الانخراط فيها.

ب-النقابات الصناعة الواحدة: وهي تشمل العمال الذين ينتمون إلى صناعة واحدة، وهي تقابل النقابات الصناعية في التصنيف التقليدي.

ج-نقابات العمال المهرة: ويضم هذا النمط من العمال الذين اكتسبوا مهارة معينة من خلال الانتقال من مستوى أعلى في العمل.

د-عمال اللياقة البيضاء: وتضم العمال القائمين بالأعمال الكتابية والإدارية والفنية.

وتم تصنيف آخر النقابات وذلك وفق العضوية، فتجد نقابة منظمة وهي خاصة بمنظمة معينة، أما إذا كانت خاصة بحرفة معينة نسميها نقابة حرفة أو مهنة، أما إذا ركزنا على مقياس التنظيم فنجد نقابات رأسية لكونها مفتوحة أمام عاملين في كل مراحل الإنتاج، وهناك نقابات أفقية تضم عاملين في مرحلة واحدة من مراحل الإنتاج، أما وفق قطاع العمل فنجد

¹ رفيق قروي: علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، باتنة، 2011، ص، 66.

² المرجع نفسه، ص، 66.

نقابة قطاعية وتكون مفتوحة أمام كل من يعمل في القطاع، ونقابات مهنية والتي تضم العاملين في مهنة أو حرفة أو نوع عمل معين.

ووفق العضوية فنجد النقابة والتي تضم عضويتها أفراداً، أما اتحاد النقابات والذي هو نقابة وليس أفراداً، نجد وفق الموقع في هيكل التنظيم النقابي نقابات محلية والأعضاء في منطقة جغرافية ضيقة، ونقابات وطنية وهو اتحاد نقابات محلية.

"أما وفق الأهداف وكما ذكرنا سابقاً نجد نقابات ثورية ونقابات إصلاحية، وهناك حسب هياكل التنظيم النقابي، نقابات محلية واتحاد وطني للنقابات، والاتحاد العام للنقابات والاتحاد الدولي للنقابات."¹

5- أسباب الانتماء إلى النقابات:

هناك مجموعة من الأسباب يمكن أن تدفع العمال إلى الانتماء إلى النقابات العمالية وهي:²

أ- عدم الرضا وغياب وسائل إشعار الإدارة بمطالب العمال:

فهذا واحد من أهم الأسباب تصاعد قوة حركة النقابة؛ إذ يؤدي انتشار الشعور بأن الإدارة غير مهتمة أو تعسفية أو ظالمة وعدم وجود وسيلة لإيصال هذه المشاعر إليها يؤدي إلى دفع العمال للبحث عن طرق لإسماع أصواتهم، والانضمام إلى النقابات هي أداة مهمة لتحقيق ذلك، وعدم الرضا هذا فقد يكون سبب الأجور والمكافآت أو ضمانات العمل أو انعدام العدالة في العمل، أو بسبب نظرة الإدارة إلى العاملين واتجاهاتها السلبية نحوهم، هذه الأسباب تجعلهم ينتمون إلى النقابة خاصة إذا كانت مستعدة للتدخل لصالح الأعضاء.

¹ سعاد نائف برنوط: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار وائل للنشر، ط03، الأردن، 2001، ص ص، 502، 503.

² المرجع نفسه، ص، 499.

ب- توفير فرصة للممارسة دور قيادي:

يمثل العمل النقابي حالياً موقعها للممارسة دوراً قيادياً على مستوى المنظمة التي يعمل فيها الفرد، المهنة أو الدولة، لذلك يجد الذين تملكون رغبة لأداء أدواراً قيادية في العمل النقابي موقعاً للممارسة وتطوير قدراتهم هذه.

ج- إشباع حاجاتهم ذاتية واجتماعية:

يوفر الانتماء إلى النقابة فرصة لإقامة علاقات اجتماعية يمكن أن تساعد البعض في إشباع حاجاتهم الذاتية والاجتماعية؛ فالانتماء للنقابة يشعر الفرد بأنه ليس وحيداً ويساعده على انفتاح مفاهيمه ومشاعره، خاصة مشاعر الظلم والتهديد أو الدونية، وهذه المشاعر تولد الحاجة إلى الانتماء إلى آخرين هم في ظروف مشابهة ولهذا يزداد الانتماء إلى النقابات عندما تزداد مخاوف التهديد بفقدان العمل مثلاً.

رابعاً: الحركات النقابية والطبيعة القانونية

لم يكن يتسنى للقوى العاملة أن تنشئ التنظيمات النقابية لولا صدور مجموعة القوانين والتشريعات المقدمة والمنظمة لهذا الحق، وهذا النشاط، خاصة أثناء الحقبة الاستعمارية والتصنيف المعلن والمطبق، إذا كانت السلطة الاستعمارية ترمي من وراء الإقرار بهذا الحق في بعض حالاته فقط إلى مقاومة المد الشيوعي وحماية القوى العاملة الأهلية من عدوى الماركسية الطاغية في تلك الفترة التاريخ.

ثم جاءت الدساتير الوطنية عادة الاستقلال بتقرير الحق النقابي بين الحقوق المدنية وتنظيم ممارسة الحق في الإضراب "وقد أدى ذلك إلى سن تشريعات اجتماعية وإصدار مجالات الشغل، وأعان على هذا التوجه إلى جانب العوامل الداخلية انخرط الأنظمة العربية في منظمة العمل الدولية ثم في منظمة العمل العربية ومشاركتها إلى جانب الأطراف الاجتماعية في وضع المواثيق الدولية في الميدان الاجتماعي والتزامها بين القوانين الوطنية المتناسبة مع أحكام تلك المواثيق الدولية"¹

¹ مصطفى الفيلاي: مجتمع العمل، مركز دراسات الوحدة العربية، ط01، بيروت، سورية، 2006، ص، 253.

1-الاتفاقيات الدولية الخاصة بالحركة النقابية:

لإحداث توازنات جدية للعمل النقابي وعلى المستوى العالمي جاءت العديد من الاتفاقيات المنظمة لهذا المجال فكانت الاتفاقيات رقم (87) الخاصة بالحرية النقابية وحماية أحق التنظيم والتي تمت المصادقة عليها من طرف المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية، وتحديدا في مدينة "سان فرانسيسكو" بتاريخ 09 جويلية 1948، لتدخل حيز التطبيق بتاريخ 04 جويلية 1950 وأهم ما جاء فيها:¹

- للعمال وأصحاب العمل دون تمييز الحق في تكوين المنظمات التي يختارونها وينظمون إليها من أجل النهوض بمصالحهم والدفاع عنها.
- حرية المنظمات النقابية في إعداد قوانينها الأساسية ولوائحها في اختيار نوابهم.
- حريات المنظمات النقابية في تنظيم الإدارة وتنشيط وتحديد البرامج بصفة مستقلة، كما لا يجوز للسلطة أن تعوق المنظمات النقابية.
- المنظمات النقابية حق الانضمام لأي منظمة عالمية ترغب في ربط صلتها.
- منع التمييز بين العمال النقابيين في أي ضرر يترتب عن نشاطهم النقابي.
- حماية ممثلي العمال تسهيلات في المؤسسة.
- وجاءت الاتفاقية كذلك بلوائح أخرى أهمها:²
- حق كل شخص في الحرية والأمن وحمايته من الاعتقال والحجر الحكمي.
- الحق في المحاكمة العادلة أمام محكمة مستقلة غير متحيزة.
- الحق في حماية ممتلكات المنظمة النقابية.
- حرية الاجتماع، حرية الرأي والتعبير.

¹ صالح جواد كاظم: منظمة العمل الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص، 30.

² المرجع نفسه، ص، 31.

- الحق في المفاوضة حول الأجور وكافة شروط العمل.
- الانخراط والاتصال بال جماهير.
- الحماية ضد أي تفرقة في المسائل الخاصة بالانتماء وفي أنواع النشاط النقابي.

2- اتفاقيات منظمة العمل العربية:

كانت البداية عام (1958) بتوقيع جامعة الدول العربية اتفاقية تبادل التمثيل مع منظمة العمل الدولية، وفي عام (1961) تمت إضافة مسائل العمل إلى إدارة الشؤون الاجتماعية، وقد عقد المؤتمر الأول للوزراء العرب ببغداد في (1965)، وكانت أبرز القضايا التي تناولها المؤتمر هي:

- إقرار الميثاق العربي للعمل وإنشاء منظمة العمل العربية دستور العمل العربية.¹
- وفي عام (1966) صدرت الاتفاقية العربية لمستويات العمل وأهم ما ورد فيها:²
- للعمال الحق في أن يكونوا فيما بينهم نقابات ترعى مصالحهم وتدافع عن حقوقهم وتعمل على تحسين حالتهم المادية والاجتماعية.
- يحق للنقابات أن تكون فيما بينها اتحادات في المسائل المتعلقة بالعمل.

3- الإطار القانوني للنقابات العمالية في الجزائر:

"كان الحق النقابي في الجزائر مسيرا بقانون (88-28) الصادر في جويلية 1988، والمتعلق بكيفية ممارسة الحق النقابي والمواد (22-25) من القانون (78-12) المتعلق بالقانون الأساسي العام للعمال وغيرها، ليأتي تجديد تمثل في الاعتراف بالحق النقابي لكل المواطنين"³ وهذا في دستور (1989)، بينما كان دستور (1963) المادة (76) يتعرف بالحق النقابي للعمال الأجراء.

¹ محمد الزيدي: الحريات النقابية في الوطن العربي، سلسلة الكتب، بغداد، 1986، ص، 191.

² المرجع نفسه، ص، 191.

³ ججا زهيرة، مرجع سابق، ص، 50.

وجاءت المادة (53) من دستور (89) المتعلق بالحقوق والحريات الفردية بأن الحق النقابي هو حرية أساسية للمواطنين، ويتمشى هذا الحق مع الحق في حرية التجمع المدني والسياسي والمنصوص عليها في المادتين (39، 94) ومن بين الحريات كذلك نجد الاعتراف بحق الإضراب كما ورد في المادة (54).

لتقوم الحكومة طبقاً لدستور فيفري 1989 بإعادة سلسلة مشاريع أهمها:¹

- مشروع قانون يتعلق بتحديد طرق ممارسة حق الإضراب.

- مشروع قانون يتعلق بممارسة الحق النقابي.

لنصل إلى القانون (90-14) المؤرخ في ذي القعدة عام 1410 الموافق لـ 02 جوان

1980 المتعلق بكيفية ممارسة الحق النقابي، وفيما يلي شرح لأهم النقاط:

لتأسيس نقابة عمالية يجب أن يستوفي مجموعة من الشروط، وهذا ورد في القانون رقم (90-14) المتعلق بالحق النقابي، المادة (40) من هذا القانون تشير إلى أن تضم النقابة (30) منخرطاً على الأقل في أي مؤسسة حتى يتسنى للنقابة حق تمثيلهم، فاستكمال هذا العدد هو من أولى الخطوات الأساسية لإنشاء نقابة، ويجب أن تشمل النقابة على القانون الأساسي، والذي يضم عدة جوانب كما هو مبين في المادة (21) من القانون (80-14):²

- هدف تنظيم ومجال اختصاصه الإقليمي.

- فئات الأشخاص والمهن والفروع أو قطاعات النشاط المذكورة في هدفه.

- حقوق الأعضاء وواجباتهم وشروط الانخراط والانسحاب أو الإحصاء.

- الطريقة الانتخابية لتعيين هيئات القيادة والإدارة وتجديدها وكذلك مدة عضويتها.

¹ محمد الصغير بعلي: تشريع العمل في الجزائر، المدخل العام للنصوص التنظيمية، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، ص ص، 28، 29.

² المرجع نفسه، ص، 28، 29.

- الاشتراك مع الإدارة في تحسين وتطوير نظم وأساليب العمل لما في ذلك من انعكاس على قدرة المساعد على زيادة الأجور وتحسين ظروف العمل.
- القواعد المتعلقة باستدعاء الهيئات المداولة وتسييرها.
- قرار إعادة المنظمة النقابية وإجراءات رقابتها والموافقة عليها.
- القواعد التي تحدد إجراءات حل المنظمة إداريا.
- القواعد التي تتعلق بأيلولة الممتلكات في هذه الحالة.
- بعد استوفاء الشروط الخاصة بمؤسسي النقابة يتم إيداع تصريح بالتأسيس من قبل السلطة العمومية المعنية والمتضمن أسماء وتوقعات الأعضاء المؤسسي وهيئات القيادة والإدارة وإحالتهم المدينة ومهنتهم وعناوين مساكنهم، نسختين مصادق عليها طبق الأصل من القانون الأساسي، محضر الجمعية العامة التأسيسية، بعدها تحصل النقابة على الموافقة الرسمية لتمثيل العمال، ويتم تحديد أعضاء ممثلين عن النقابة، ويتم القيام بانتخابات من العاملين لأجل ذلك.

ويموجب المادة (41) المعدلة بموجب القانون رقم (91-80) يغلب الهيكل النقابي المذكور في المادة (40) المندوب أو المندوبين النقابيين المكلفين بتمثله لدى المستخدم في الحدود والنسب التالية:¹

- من 20 إلى 51 عاملا أجيرا مندوب واحد.
- من 51 إلى 150 عاملا أجيرا مندوبين.
- من 151 إلى 400 عاملا أجيرا 03 مندوبين.
- من 401 إلى 1000 عاملا أجيرا 05 مندوبين.
- من 1001 إلى 4000 عاملا أجيرا 07 مندوبين.

¹ القانون 14/90، كيفية ممارسة الحق النقابي الصادر في 1990.

- من 4001 إلى 16000 عاملا أجيرا 09 مندوبين.

- أكثر من 16000 عاملا أجيرا 13 مندوب.

"ويكون من شروط العضوية في النقابات ودائما حسب القانون المتعلق بكيفيات ممارسة الحق النقابي رقم (90-14) في عام (1990) أن ينتمي إلى قطاع أو مهنة أو أن يزاول عمله بالمؤسسة أن لا يكون محكوما عليه (جناية أو جريمة) أن لا يقل عمره عن 18 عاما، أن يكون جزائري الجنسية أصلا أو جنسية مكتسبة منذ 10 سنوات كحد أقل، التمتع بالحقوق المدنية وأيضا أن لا يكون قد صدر منهم سلوك مضاد للثورة التحريرية"¹

وهنا نفس النقطة أخرى قد تشغل بال الطالب وهي قضية تموين النقابات العمالية، ونجيب على ذلك بالآتي تعد النقابات كغيرها من المنظمات التي من الضروري أن يتوفر لها دخلا وإمكانات مادية سواء كانت أموالا أو وسائل أو أجهزة الإعلام الآلي وأدوات الطباعة وكذا وسائل النقل وتكاليف الإقامة.

وكل هذا من أجل استمرارها ومواصلة نشاطها وتأدية وظائفها، إذ تعتبر اشتراكات الأعضاء المورد الرئيسي للمنظمات العمالية والتحويل الذاتي لها، وبالتالي يشكل وزنا وتأثيرا كبيرين في العلاقة بينها وبين أصحاب العمل.² كما يمكن للنقابات تحصيل المداخل في شكل أرباح من خلال تأليف المجالات والمشتريات وحتى الحفلات التي تقيمها وكذا الهيئات والتبرعات والإعلانات أو حتى ضرائب استثنائية تفرض على الأعضاء وكل هذا يكون مدعوما في شكل قوانين.

¹ القانون 14/90، كيفية ممارسة الحق النقابي الصادر في 1990.

² أحمد سليمان: الوجيز في قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط02، الجزائر، 2004، ص، 253.

خامسا: النظريات المفسرة للعمل النقابي:

إن تعاون العمال وتكتلهم في شكل نقابات يسمح لهم بالدفاع عن مصالحهم ومحاولة تحقيق أهدافهم والدفاع عن مصالحهم المادية والمهنية، غير أن سياسة النقابة تبقى متباينة ومختلفة، وذلك وفقا للأيديولوجية والمبادئ والأفكار التي تتبناها كل نقابة.

وقد قسمت النظريات التي اهتمت بتفسير نشأة النقابات العمالية إلى خمس نظريات

وهي:

1- النظرية الأخلاقية:

"يرجع أصل هذه النظرية إلى القرن (19) في أوروبا أين بدأ ظهور الأفكار المثالية والاشتراكية، والتي تهدف إلى إعادة تشكيل المجتمع وفقا لأطر معنوية جديدة، اهتمت هذه النظرية بالمبادئ الأخلاقية والدينية كالعدل والمساواة، حيث يرى أصحابها أن أصل نشأة النقابات العمالية يعود إلى أفكار اشتراكية مثالية ومسيحية، التي عمل على نشرها كل من سان سيمون، فوربييه، بردون، وغيرهم"¹

وقد دعت هذه النظرية بإعادة توزيع الثروة وفقا للعدالة الاجتماعية والمساواة الإنسانية، ولذلك فإن النقابات العمالية سوف تقوم بدور بارز في تحقيق هذه الأهداف، لأنها أهم وسيلة للقضاء على اللاعدالة، التي نتجت عن تراكم الثروة لدى بعض الأفراد وهم مالكي وسائل الإنتاج، واتسعت الفجوة بين الرأسماليين الذين يزدون عنا باستغلالهم للعمال والطبقة العاملة تزيد فقرا، لذلك كتن من الضروري تشكيل نقابات عمالية، بغية إعادة توزيع الثروة بصفة عادلة بين جميع أفراد المجتمع، وعليه فإن العدل كأساس لتكوين النقابات العمالية تمثل حصن في مواجهة استغلال أرباب العمل.

هذه النظرية اعتبرت النقابة العمالية كوسيلة لمواجهة الظلم الاجتماعي الواقع على العمال والناج عن اللاعدل في توزيع الثروة والمنافسة الشديدة بين العمال وأرباب العمل.

¹ جمال البنا: التاريخ النقابي المقارن، مطابع الجامع العمالي، القاهرة، (د، ط)، ص، 195.

وقد تعرضت هذه النظرية للنقد ذلك لعدم "انطلاقها من المجتمع بحد ذاته، وإنما اعتمدت على أفكار وتصورات نظرية مثالية مبنية على العدل والمساواة في توزيع الثروة وتصورات معنوية أخرى غير واقعية، أي انطلقت مما يجب أن يكون وليس مما هو كائن حقيقة"¹

لذلك فإن هذه النظرية ركزت على جوانب لا يمكن الإجماع حولها من قبل جميع الأفراد في المجتمع خاصة مع انتشار أفكار أخرى كالحرية الفردية والديمقراطية، إضافة إلى وجود بدائل أكثر عملية من الناحية الواقعية والمعيشية كالنقابات العمالية المطلوبة والثورية، والتي تسعى كل منها إلى تحقيق نتائج ملموسة لأعضائها وفقا لأساليبها الخاصة، فهذه النظرية كانت ضد النقابات الثورية والمطلبية وعملت على مواجهتها من خلال أفكارها وتصوراتها، ذلك أنه اعتبرت من خلال العدل والمساواة والقيم الدينية إذا تم بناء المجتمع وفقها وتأسيس النقابات العمالية تبعاً لها سوف تكون حصناً في مواجهة أرباب العمل والنقابات العمالية الثورية والمطلبية وهذا ليس واقعياً.

2- النظرية السيكولوجية:

يعتبر كل من "فرانك تاننبوم Frank tannenboum" و"سلينج برلمان seling perlmén" أبرز من تمثل هذه النظرية، وتتعلق من الجانب النفسي والاجتماعي للعامل وتغيير المطالب المادية والاقتصادية المتعلقة بالأجور وظروف العمل هامشية مقارنة بتلك المرتبطة بنفسية العامل.

فهي تقوم على مسلمتين: الأولى تعتبر أن النقابة تشكلت كرد فعل نفسي متعلق بندرة مناصب العمل، انطلاقاً من فكرة ترى وجود بعدين داخلي متعلق بالعامل،² ذلك أنه يشعر بأنه لا يستطيع الاستفادة من الفرص الاقتصادية التي توجد خارج نطاق العمل، بالإضافة إلى أن طبيعته لا تميل إلى المغامرة بتغيير منصب عمله في عالم يسوده مبدأ المنافسة.

¹ مصطفى الفيلاي، مرجع سابق، ص ص، 160-162.

² عبد الباسط محمد محسن: علم الاجتماع الصناعي، مكتبة الأنجلو المصرية، 1972، ص، 210.

أما البعد الثاني الخارجي هو وجود الندرة في مجال العمل، نتيجة لانخفاض الطلب على قوة العمل في سوق العمالة، وما دام هناك عرض أكبر من الطلب فإن العامل يخاف من البطالة، إذن فهو يهدف فقط إلى الحفاظ على منصب عمله.

أما المسلمة الثانية فهي متعلقة أيضا بنفسية العامل، وتعتبر أن النقابة العمالية هي جماعة تحقق حاجات اجتماعية ونفسية للعامل، فهي تشعره بالأمان والثقة وتكسبه وصفا اجتماعيا معترفا به.

إذن حسب هذا الاتجاه فإن تكتل العمال ضمن نقابات كان الهدف من ورائه هو حماية منصب العمل ضد خطر الندرة والمنافسة، وكذلك وسيلة تجعل العمال يشعرون بالراحة والأمان ضمن جماعة تحقق حاجات اجتماعية ولا تنتظر منها تحقيق المطالب العمالية والاقتصادية، فهذه الأخيرة تعتبر هامشية مقارنة بتلك المتعلقة بالحفاظ على منصب العمل.

"فقد وجهت لهذه النظرية عدة انتقادات، فصحیح أن العمال يطمحون للحفاظ على مناصب عملهم، والدفاع عنها ضد الندرة والمنافسة، والبحث عن جماعة تشعرهم بالأمان وتحقق حاجاتهم الاجتماعية ضمن نظام المصنع، الذي يمتاز بالعلاقات الفردية والمصالح الخاصة، لكن هذا لا يعني أن العمال لا يبحثون على مصالحهم الاقتصادية المتعلقة بالأجور وظروف العمل المختلفة، فهي جانب مهم ومؤثر على حياتهم، كذلك هناك طموح كبير يصل إلى الجانب السياسي"¹

إذن وجدت النقابة العمالية للتخفيض من النتائج السلبية للمنافسة "ولتحسين ظروف وشروط العمل، إذن فهي وسيلة للحصول على القوة، فحسبهم تعمل النقابة على تحقيق هدفين أساسيين، الأول متعلق بشروط العمل وضرورة تحسينها، والثاني يتعلق بشروط الاستخدام داخل كل صناعة ومهنة، هذا لتخفيض المنافسة بين العمال، وفي سعيها لتخفيض هذه المطالب حددت هذه النظرية مجموعة من الوسائل يكمن إجمالها فيما يلي:

¹ عبد الباسط محمد محسن، مرجع سابق، ص، 212.

أ- طريقة الضمان المتبادل: وذلك عن طريق وضع صندوق لتعويض العمال أثناء الإضرابات.

ب- المفاوضة الجماعية مع أرباب العمل، للوصول إلى ما يرضي الطرفين.

ج- الضغط على الحكومات فيما يخص تشريعات العمل لضمان حقوق العمال.¹

تعتبر هذه النظرية من التناولات المهمة في دراسة النقابة العمالية، فقد اهتمت بالجوانب المطالبية المتعلقة بشروط وظروف العمل، لكن أغفلت الجوانب الأخرى التي تهتم بالعامل وتؤثر على مصالحه، منها الجوانب الاجتماعية والنفسية والسياسية، لذلك هذه النظرية تجد نفسها متناقضة على الواقع في بعض جوانبه، وتتلقى صعوبة في التعامل معه، هذا الأخير يحمل في طياته عدة تناقضات والمتمثلة في اختلاف تطلعات وطموحات الأفراد، فهناك عمال يطمحون إلى أكثر من تحسين الأجور وظروف العمل، بل إلى وضع معترف به في "المنظمة سيساعدهم على تحقيق التنسيق بين المهام والأفراد والإدارات، إضافة إلى تنظيمات غير رسمية تسمح لهم بمشاركة وتلبية حاجاتهم النفسية"²

من خلال النقابات العمالية إذن لا يمكن أن نحصر نشأة النقابة العمالية في الجانب النفسي والاجتماعي وإغفال الجانب الاقتصادي والمادي للعمال.

3- نظرية المضامين الاقتصادية:

هذه النظرية بريطانية المنشأ، ومن أهم ممثليها "بياتريس، وسيدني ويب" تتطرق في تفسير نشأة النقابات العمالية من بدايات العمل الصناعي، وكيفية القضاء على النظام الطائفي، الأمر الذي أدى إلى خلق ظروف وشروط عمل جديدة، أدت إلى ظهور فجوة بين العامل ورب العمل، هذا الأخير الذي فرض شروطه على العامل الذي لم يجد أمامه سوى القبول بها والعمل وفقها "غير أن هذا الوضع لم يستمر طويلا نتيجة للوعي لدى العمل، وإيمانهم بضرورة التكتل

¹ عبد الباسط محمد محسن، مرجع سابق، ص، 50.

² عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص، 270.

من أجل ضمان شروط أفضل للعمل، وتحقيق مصالحهم الاقتصادية، وقد تم التركيز على مطالب معينة منها: الأجور، مدة العمل، الظروف الفيزيائية للعمل، الضمان الاجتماعي...¹

فتعتبر هذه النظرية أن العامل إنسان تحركه مصالحه الاقتصادية المباشرة، ومن ناحية أخرى يهتم بوضعه الاجتماعي، إذ يجد نفسه أمام رب العمل الذي يتمتع بالسلطة ومركز اقتصادي مهم، ويضاف إلى ذلك أن العامل يجد نفسه في منافسة شديدة مع زملائه، ومجبراً على القبول بأي شروط يفرضها صاحب العمل.

4- النظرية الثورية:

ظهرت هذه النظرية على أنقاض الفكر الاشتراكي، ويمكن تقسيمها إلى قسمين، الأول يرى أن النقابة وسيلة فعالة في نصرته العمال، والثاني تشاؤمي يعتقد بمحدودية دور النقابة وعدم قدرتها على تحقيق مصالح العمال بصفة جديدة وفعالة.

أ- الاتجاه التفاوضي:

"هذا الاتجاه يزعمه "كارل ماركس"، حيث عالج موضوع النقابة (ماضيها، حاضرها، مستقبلها) في إطار تحليل قيمة العمل، عملية الصراع الطبقات وقوانين المجتمع، فائض القيم، وذلك ضمن مبادئ النظرية الماركسية كما ورد ذكر أهم مبادئها في نظرية الصراع، حيث أبدى اهتماماً كبيراً بالنقابة كأداة لتجميع العمال واتصالهم مما يولد لديهم وعياً طبقياً، حيث يرى أن تحرير العمال إنما هو من صنع العمال أنفسهم، وليس من صنع مجموعات من المتأمرين، ومن صنع أقلية أو من صنع إرادة خيرة."²

وتصور "كارل ماركس" للدور المطلي للنقابة يربطه مع تطور الرأسمالية واستغلالها للطبقة العاملة، ويرى فيها السبب الموضوعي لوجود النقابات، هذا الوجود الذي لا يجب أن يقتصر على المطالب الاقتصادية المتمثلة في تحسين الأجور وظروف العمل، بل أن تتخطاها

¹ لوفراج جورج: الحركة النقابية في العالم، ترجمة: إلياس مرعي، منشورات عويدات، بيروت، 2001، ص، 65.

² بن حمزة حورية: مطبوعة بيداغوجية في مقياس سوسيولوجيا الحركات العمالية، السنة الثانية ماستر، علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2016/2017، ص، 42.

إلى المطالب السياسية، لأن مالكي وسائل الإنتاج وبتحالف مع الدولة يسعون إلى التكتل بغرض فرض إرادتهم على العمال والمطالبة بتبني قوانين ضد مصالح هؤلاء، كتكسير الإضرابات وعدم رفع الأجور... وأمام هذا التحالف تدرك الطبقة العاملة ضرورة امتلاكها للسلطة السياسية لا سيما القوة الرئيسية في المجتمع، فالقضايا السياسية تتحكم في حياتهم.

دون شك أن "ماركس" نجح في وضع تصور نظري للممارسة النقابية انطلاقاً من الواقع المادي للرأسمالية خلال القرن (19) في أوروبا، حيث ظل الصراع الطبقي المحرك الرئيسي للحركات العمالية، وأن تعاضم الطبقة العاملة سمح لها بفرض وجودها على المستوى الاقتصادي والسياسي.

ورغم ذلك يعتبر هذا التناول أحادي النظرة رغم أهميته، نتيجة لإغفاله بعض الجوانب التي قد يكون لها دور هام في نشأة النقابات وتطورها، مثل: البعد النفسي والاجتماعي واختلاف تطلعات الأفراد، بالإضافة إلى تطور النظام الرأسمالي واهتمامه بالجانب الإنساني في العمل.

ب-الاتجاه النشأومي:

هذه النظرية هي استمرار لسابقتها لأنها في الاتجاه المعاكس، فتعتبر أن النشاط النقابي أقل فاعلية في تحقيق مطالب العمال، وكذلك بالنسبة للناحية التعبيرية في المجتمع، ويعتبر كل من "لينين" و"روبرت ميتشلز" من أبرز الممثلين لهذا الاتجاه.

"انطلق من فكرو عدم حتمية التلقائية في تشكيل النقابات العمالية، كما لم يعتقد بحتمية ثورة النقابات باعتمادها على الجانب الاقتصادي والسياسي، وهو في ذلك يرى بأن الكفاح وحده للنقابات لن يحقق تغييرا ذا بال، وإن قصارى ما يمكن أن تصل إليه النقابات بكفاحها الاقتصادي هو أن تحسن قليلا من ظروف بيع العمال سلعتهم-قوة العمل-وعندما يأتي الانكماش الاقتصادي تصبح النقابات العمالية عقيمة، وثانياً أن الكفاح السياسي والثوري يجب أن يكون له مكان، بل أولوية في عمل النقابات مع الاحتفاظ بالنشاط الاقتصادي وتسخير¹

¹ جحا زهيرة، مرجع سابق، ص، 103.

"ومن ذلك فهو يعتقد أن نجاح النقابات العمالية لن يتحقق إلا إذا تم بتأطير إيديولوجي وإشراف سياسي للدولة، إذن يجب أن تتبنى النقابات أفكارا سياسية، وتعمل على تحقيقها واقعا مع وجود مراقبة للدولة لها، بمعنى وجود جهة تعمل على نشر الفكر الاشتراكي"¹

ولهذا تصبح النقابات العمالية حلقة وصل بين القيادات الحزبية وال جماهير العمالية، فنلاحظ أن "لينين" قد ميز بين وعي النقابة العمالية وهو كل ما تستطيع النقابة العمالية تحقيقه بنفسها وبين الوعي الاشتراكي وهو ما توفر عن طريق، نخلص إلى أن فكرة "لينين" ترى ضرورة وجود فئة طلابية تقوم بتحمل مسؤولية نشر المبادئ والأفكار الاشتراكية ومراقبتها، وأن النقابات العمالية ما هي إلا وسيلة من أجل هذا التأطير.

إذن هو أغفل العديم من الجوانب التي تهتم بها النقابات العمالية منها الاقتصادية والاجتماعية النفسية، بالإضافة أنه ليس من الضروري أن النقابات العمالية تتبنى أفكارا سياسية وتكون مراقبة من طرف الدولة لأنه أحيانا يكون هناك تعارضا بين سياستها ومصالحها.

روبرت ميشلز:

إن تحليله للنقابات استقاه من دراسته للأحزاب السياسية، فهو يقدم نظرة داخلية عن بيئة ووظائف النقابات، فيعتقد أن النقابات العمالية لن تبقى على سعيها في تحقيق مكاسب العمال والدفاع عن مصالحهم، وإنما ستصبح منشآت بيروقراطية تتحكم فيها الأقلية المنتجة القيادية، وتعمل على تحقيق مصالحها وفوائدها والمحافظة على مكاسبها الذاتية كالمصالح القيادي والمكانة الاجتماعية.

"ويرى ميشلز أن التشكيلات البيروقراطية السياسية والنقابية تسير نحو التراجع عن أهدافها الراديكالية، والمطالبة بحقوق العامة فيها، التي تبني فلسفة محافظة أكثر اعتدالا، مؤيدة بقاء الوضع الراهن، كل هذا يحدث عندما تتحرف الصفوة الحزبية والنقابية عن أهدافها الرئيسية في المطالبة بحقوق العامة إلى المطالبة بمصالح فئوية تخدم القلة المتواجدة على رأس البناء الهرمي لسلطة الحزب، النقابة، أو أي تشكيلة أخرى، وتتحقق الأوليغاركية حيث تتمركز

¹ جحا زهيرة، مرجع سابق، ص، 104.

السلطة أو القوة في أيدي جماعة صغيرة أو قلة أو صفة داخل التنظيمات، وتميل هذه القلة إلى الاحتفاظ بمصادر القوة، احتكار الخيرات والقدرات والتصرف طبقاً لمصالحها الذاتية، الأمر الذي يساعدها على البقاء والاستمرار في السلطة"¹

5- النظرية السياسية:

اعتبر هذا الاتجاه النقابات وسيلة فعالة لتمثيل حقوق العمال سياسياً، باعتبارها أوسع شريحة في المجتمع حتى يستطيع أن تناضل على مستوى السلطة والمشاركة في البرلمان وفي باقي التنظيمات الجماهيرية، لحماية مصالحها، وليست قوانين ومراسيم لصالح العمال، ومن بين أهم أنصار هذا الاتجاه ما يلي:

أ- نظرية "آلان توران" A. Touraine

"يرى بأن الحركات العمالية لا تتوقف عند الجانب الاجتماعي، بل تصل إلى غاية سياسية في المجتمعات الصناعية، فالنقابات هي أصناف فرعية إلى جانب نسق الأحزاب السياسية والسلطة السياسية من النسق الكلي"² تعسى من خلال مصالح متشابهة إلى بناء علاقة فيما بينها، بحث تختلف أشكال هذه العلاقة بالنسبة للنقابات باختلاف الخصوصيات المرتبطة بايديولوجية النقابة ومكوناتها البشرية، كما أن دور النقابة بالنسبة لـ "توران" لم تكف بما هو عمالي وإنما تعداه ليصل إلى كل ما هو سياسي، فهي نسق يجمع العمال كفاعلين اجتماعيين لهم أيديولوجيات مختلفة، منها الثورية المحاربة للنظام الرأسمالي، والتي تحدد مستوى الوعي الطبقي، وتتدخل في صراع المالكين لوسائل الإنتاج، ويرى أن مسألة الوعي العمالي إرادة عمالية في التعبير لمقاومة الاغتراب.

لكن الوعي العمالي يوجد بأشكال متباينة "فالوعي الطبقي للعمال الحرفيين ليس هو نفس الوعي عند طبقة عاملة مهنية، وبالتالي فإن الوعي الطبقي يشكل عنصراً أساسياً ضمن مسار

¹ على عبد الرزاق جليبي: علم الاجتماع التنظيم-مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص، 23.

² رابيس رضا، مرجع سابق، ص، 62.

النضال العمالي والعمل النقابي؛ حيث لا يمكن تجاهل دور النقابة في تحقيق الوعي العمالي بالمصالح التي يسعون إليها، مما يحقق تماسكهم وصولاً إلى تحقيق ذواتهم¹

ب- نظرية هارولد لاسكي:²

يحلل "هارولد لاسكي" في كتابه "النقابات العمالية في المجتمع الحديث" أن النقابة تنظم عمالي في المجتمعات الرأسمالية وحتى الاشتراكية كتنظيم قائم على خلفية سلطة الدولة، حيث لا تضع قرارات خاصة وإنما تقوم بتطبيق ما يضعه المشرع والدولة في عملها داخل المنظمة الاقتصادية، فأى تحدي لهذه القرارات أو لهذه المبادئ هو بمثابة تحدي للسلطة، ويبين دور النقابة في تخطي هذه المرحلة بالوصول إلى العمل السياسي، حيث يستطيع من خلال ذلك الضغط على السلطة لتحقيق المطالب العمالية وكسب ثقتهم. وللوصول لهذه الخطوة يحدد "لاسكي" مسألة الديمقراطية في بناء النقابات وانتخاب أعضائها، وتمكين كل الفئات القاعدية من طرح آرائها في المجال الاقتصادي والاجتماعي الذي يخدم كل الأطراف.

وما يلاحظ في نظرية "لاسكي" تأكيده على أهمية التدريب العمالي والرفع من مستوى الوعي للعمال حتى يتمكنوا من مواجهة رجال الأعمال أثناء المفاوضات وأيضاً يقترح مشاركة النقابات في التخطيط والتنمية، وتوفير الديمقراطية داخل النقابات، وأكد على أهمية النقابة في رفع الإنتاج كخطوة للرفع من المستوى المعيشي للعمال كافة.

ج- نظرية "روبرت ميتشلز Robet Mitchels":

هذه النظرية التي أطلق عليها اسم "القانون الحديدي" يرى "ميتشلز" افتراض تكوين قلة ممتازة تلازم أشكال التنظيم الاجتماعي، وذلك لاستحالة ممارسة السلطة على المستوى الكلي للمجتمع، كما يرى بأن النقابة هي حركة عمالية تسعى في نطاق الديمقراطية إلى أهداف سياسية، لكن بعد أن يقوم العمال بانتخاب قادتهم وممثليهم يصلون إلى مناصب قيادية يتحولون

¹ بن حمزة حورية، مرجع سابق، ص، 51.

² عبد الباسط محمد محسن: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص ص، 193، 194.

إلى خدمة مصالحهم للبقاء في المنصب، حتى أنهم يعتمدون إلى تحقيق نفوذ مادي بتشبههم بالطبقة البورجوازية.

ومن هنا يبتعدون عن العمل النقابي وتزيد القطيعة بينهم وبين القاعدة العمالية، ومن جانب آخر تسعى الإدارة والدولة إلى كسب القائد النقابي وتدعيم مركزه حتى يبتعد عن خدمة الطلب العمالي، "ويستدل "ميتشلز" في هذا التحليل الواقعي من خلال دراسة قام بها على إحدى النقابات في إيطاليا، ويعتبر أن لامبالاة العمال يعزز أكثر الرقابة الأوليغارشية للقادة، وتصبح من طرح مصالحهم بقاء الطبقة العمالية من أجل انتخابهم."¹

خلاصة:

يتضح من خلال العرض السابق أن العمل النقابي نظام طويل لحركات عمالية كافحت في مراحل متعاقبة تاريخياً، أهدافه العامة تبقى لأجل الدفاع عن الحقوق المادية والمعنوية للعمال، بالإضافة إلى أنه لا توجد نظرية واحدة تفسر نشأة العمل النقابي ونموه في مختلف المجتمعات، وهذا راجع لاختلاف أنماط التنظيم النقابي بالإضافة إلى اختلاف أوضاع العمال في كل بلد.

وهذا الاختلاف في التغيير يسير إلى تعدد العوامل التي أدت إلى نشأة النقابات، وإلى تشعب الوظائف التي تؤديها، فالنقابة تنشأ نتيجة مجموعة من العوامل الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والتكنولوجية، تشعب من طرف مجموعة من الاحتياجات الأساسية للأفراد الذين يشتركون فيها.

وكذلك من أجل تحقيق أهدافها تستخدم مجموعة من الوسائل منها المفاوضات الجماعية والإضراب والتوفيق والتحكيم.

¹ عبد الباسط محمد محسن، مرجع سابق، ص، 194.

الفصل الثالث : المصارف

المصارف الإسلامية : المصارف

الفصل الثالث: الإطار النظري للرضا الوظيفي

أولاً: ماهية الرضا الوظيفي.

1. نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي.
2. أهمية الرضا الوظيفي.
3. خصائص وعوامل الرضا الوظيفي.
4. أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي.
5. الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي.
6. كيف يحدث الرضا الوظيفي.
7. نتائج الرضا الوظيفي.

ثانياً: مؤشرات وطرق قياس الرضا الوظيفي.

1. مؤشرات الرضا الوظيفي.
2. طرق قياس الرضا الوظيفي.
3. قياس الرضا الوظيفي.
4. سلبيات الرضا الوظيفي.

ثالثاً: نظريات الرضا الوظيفي.

1. نظرية ماسلو ذات التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية.
2. نظرية الدلفر (ERG).
3. نظرية الحاجة للإنجاز لماكلياند.
4. نظرية العاملين لهيربرج.
5. نظرية العدالة "Adams" ونظرية التوقع لفكتور فروم "Victor Vroom"

خلاصة

تمهيد:

كان الرضا الوظيفي وما يزال من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في جميع مجالات الحياة المختلفة؛ لأن الرضا عن العمل يعد من أهم العناصر التي تساعد على زيادة الإنتاج واستمرارية المؤسسة، وزيادة كفاءتها، ويعبر عن مشاعر وأحاسيس العامل النابعة من داخله، إلا أننا نستطيع السيطرة على هذه المشاعر والفصل بينها وبين العمل.

ونستطيع القول: إن النمط القيادي داخل المؤسسة يسهم في تكوين المشاعر والأحاسيس التي تشكل الرضا للعاملين، كما يمكن لإشباع حاجات الفرد أن تضمن رضاه عن عمله، والرضا عن العمل يؤدي بالتالي إلى تحسين أداء الفرد، وإنتاجيته في المؤسسة، ويعد الرضا الوظيفي من أهم مقومات الإنتاجية في العمل، ومن جهة أخرى فإن موضوع الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل موضوعا متشعبا ذو أهمية قصوى.¹

وعلى الرغم من تعدد الدراسات والبحوث الإمبريقية التي أجريت في مختلف دول العالم حول موضوع الرضا الوظيفي إلا أن هذه الدراسات والبحوث قد اتفقت نتائجها عن أن معظم العمال في مختلف الصناعات يشعرون بالرضا عن العمل، وقد أورد "براون Brown" في كتابه "علم النفس الاجتماعي في الصناعة" نتائج بعض الدراسات التي تؤكد ذلك. كما ذكر أن كل مسح اجتماعي أجري على اتجاهات العمال قد أشارت نتائجها إلى أن معظم العمال يحبون أعمالهم، وقد اختلف الباحثون حول تفسير هذه الظاهرة، فنجد بعض الباحثين يرون أن هذا الرضا لا يعبر بالضرورة عن (رضا حقيقي) للعمال، وعن مناخ المصانع التي يمارسون فيها أعمالهم، وفي هذا الصدد يذهب "جورج فريدمان" إلى أن هذا الرضا قد يكون نوعا من التكيف الظاهري السطحي يخفي وراءه اختلالا في التوازن الحقيقي للعمال، فعلى الرغم من هذا الرضا الذي كثيرا ما يصرح به العمال فإن كثير منهم يودون استبدال أعمالهم المتكررة بأعمال أخرى توفر لهم قدرا أكبر من العمل الفكري وتحمل المسؤولية.²

¹ طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص، 174.

² المرجع نفسه، ص، 174.

أولاً: ماهية الرضا الوظيفي

1- نظرة تاريخية عن الرضا الوظيفي:

يمكن اعتبار الرضا الوظيفي كمقياس لدى فعالية العمال في ميادين العملية سواء كان الرضا مرتفعاً أو منخفضاً وما ينجر عنه من نتائج، ومن الناحية التاريخية يبقى الرضا قد مرّ بمراحل وتيارات علمية مثل تيارات التنظيم والقيادة وغيرها، وهي تشكل فترات معينة تعبر عن مسار خاص بالتوجه العام للأحداث، فلكل مرحلة خصائصها التي تؤثر في توجيه مسار البحوث العلمية عن اعتبار أن الإشكالية المطروحة هي إشكالية مرحلية وغائية يعبر عنها بالمدارس أو النظريات، وهي قليلة المقارنة بالزمن؛ فالعلوم الإنسانية بمختلف تخصصاتها لا تستغني عن ذكر "تاييلور" و"إلتون مايو" و"فايول" و"فيبر" ورواد آخرون من خلال عرضها لتاريخ الإطار النظري الذي يوجهها، فهؤلاء لا يتعبرون الناطقون الرسميون باسم اتجاهات وإشكاليات المرحلة المعاشة والإطار النظري التاريخي للرضا الوظيفي بدوره ولا يستغني عن هؤلاء.

1- الإدارة العلمية:

ورائدها "فردريك تاييلور" الذي بنى بحوثه على فرضيات نذكر منها:¹

- إن أهم ما يطلبه العامل من صاحبه العمل هو زيادة الأجر.
- إن أهم ما يطلبه صاحب العمل هو زيادة الإنتاج بأقل تكلفة.
- لا بد أن يؤدي النمط القيادي داخل التنظيم إلى الارتياح والرضا عن الأداء لكل من صاحب العمل والعمال.

"وفي بداية القرن العشرين ظهر ميدان الإدارة العلمية والهدف الأساسي من الإدارة العلمية يتمثل في تقرير أساليب إنتاج أسرع وأحسن مما كان متوفراً، ولم يراع في البداية تأثير هذه الأساليب على العاملين أو تأثير عملية معينة على غيرها من العمليات المتصلة بها أو على

¹ إبراهيم سلهاط: النمط القيادي في المؤسسة الجزائرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيمي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002، ص، 18.

النظام كله، وخلال الأعوام الماضية برهنت هذه المعوقات على أنها ذات تأثير جوهري على العملية الإدارية مما أدى تطوير وظهور ميادين وأساليب علمية لمساعدة الإدارة في أدائها".¹

وما قامت به حركة الإدارة العلمية من دراسة لمتغيرات عديدة ذات علاقة وطيدة بزيادة الإنتاجية كانت كلها تهدف إلى تحقيق تنظيم فعال يرضي كل من صاحب العمل والعمال؛ أي كيف نتحكم في العوامل المتعلقة بظروف العمل لتحقيق الارتياح والرضا، ولقد تم التطرق إلى العديد من المتغيرات خدمة لهذا الغرض.

إلا أن إهمال العلاقات الإنسانية ودوره في إحداث الرضا الوظيفي أدى إلى ظهور حركة جديدة تعرف بمدرسة العلاقات الإنسانية.

2- حركة العلاقات الإنسانية:

رائدها "التون مايو" وخرجت هذه الحركة من رحم أبحاث الهاوثرون (1924-1934) والتي من بين ما ركزت عليه الحوافز والرضا والاتجاهات في تفسير السلوك الإنساني في التنظيم ولقد حصلت هذه الحركة على قوتها من سلسلة الدراسات التي تمت في الشركة الغربية للغاز بمؤسسة هاوثرون غرب مدينة شيكاغو بالتحديد في قرية cicero بأمریکا الشمالية.

ولقد ظهرت دراسات الهاوثرون سنة (1924) وأعلن عنها رسمياً سنة (1927) ولقد أبرزت الدراسات الدور الذي تلعبه معنويات الأفراد ورضاهم عن العمل في عملية الإنتاج.²

تؤدي مشاركة العاملين إلى رفع الكفاية الإنتاجية والإشباع المهني للعاملين، فإذا أحس العاملون بأن رأيهم يؤخذ به فيما يخص شؤونهم فإنهم يشعرون بمزيد من السعادة والانتماء للعمل وللمنظمة هذا من بين افتراضات العلاقات الإنسانية.

¹ محمد محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكاتب ومركز التوثيق والمعلومات، دار المرية للنشر، القاهرة، 1982، ص، 25.

² المرجع نفسه، ص، 32.

كما أن افتراض الدور ينشأ عن توقعات عديدة يواجهها الفرد من موقف العمل، ويمكن التعرف على فئتين من الأدوار هي: "الدور المهتم بالعمل" و"الدور المهتم بالجماعة غير الرسمية"¹

المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي:

يقدم الباحثون عددا من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي، نذكر منها ما تتضمنه التعريفات التي حددت خلال تعريف الرضا الوظيفي ومنها:²

1- الرضا والشعور بالسعادة:

فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

2- الرضا والتكامل النفسي للفرد:

حيث يعبر الرضا عن حالة التكامل النفسي للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته وميوله.

3- الرضا والتقبل:

حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله أو لجانب معين منه.

4- الرضا والتوقع:

فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد.

5- الرضا ومستوى الطموح:

فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل.

6- الرضا وإشباع الحاجات:

¹ سيد عبد الحميد مرسى: العلاقات الإنسانية، الناشر مكتبة وهبة، ط01، 1976، ص، 30.

² محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، الإسكندرية، ص، 114.

فإشباع الحاجات التي يشعر الفرد بأن هناك نقص في إشباعها يحقق له رضا عمله، باعتباره وسيلة لإشباع تلك الحاجات.

2- أهمية تحقق الرضا الوظيفي: ¹

1- استنفار كافة طاقات ومواهب العاملين بالمؤسسة لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

2- المحافظة على الرصيد الاستثماري البشري والفني والخبراتي للمؤسسة من التسرب أو الضياع.

3- تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ومغالبة أي تحديات تواجهها، ولذلك نجد أنه أحدث تطورا بل تحولاً ملحوظاً في نظم الإدارة الحديثة؛ حيث توزع اهتمامها بين تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها مع الاهتمام بكسب رضا العميل، حيث أكدت التجربة العلمية أنه لا سبيل إلى الرضا إلا بكسب رضا العامل أولاً.

الرضا الوظيفي = متعة العمل + استقرار المؤسسة + نجاح ونمو المؤسسة.

الشكل 1 يوضح الأثر المتتابع والكبير للرضا الوظيفي

- قدر جيد من الاستقرار العام والقدرة على تحقيق أهداف المؤسسة.

- تعزيز قدرة المؤسسة على مواجهة المشاكل.

- التحديات والمنافسات التي تواجهها المؤسسة.

الاستقرار الوظيفي

الرضا الوظيفي

¹ إبراهيم رمضان الديب: مرجع سابق، ص ص، 88، 89.

3- خصائص الرضا الوظيفي:

1- تعدد مفاهيم طرق القياس:

أشار كثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقيمون عليها.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا شخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر، وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا؛ لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل والولاء والانتماء وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة غير المحبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته، ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على

النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الأسلوب الذي قدمه للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.¹

6-رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الفرد وتوقعاتهم.²

4-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي للعاملين والتي لا بد لكل مؤسسة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وأهم هذه العوامل ما يلي:

1-الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت كثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

ومن الجدير ذكره أن "هزبرج" خالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد بأن الأجور هي من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا وإنما فقط تمنع عدم الرضا وهذا الرأي تليه بعض الملاحظات التي منها:

-اختلاف الأفراد في درجة تفضيلاتهم للحاجات، كما أن المجتمع يؤثر هو الآخر على حاجات الأفراد، وتبرز أهمية الأجور في ظل النظام الرأسمالي بدرجة أكبر من الدول النامية نظرا لأهمية العوامل الاقتصادية في حياة الأفراد في النظام الرأسمالي.

¹ عصام عبد اللطيف عمر: مرجع سابق، ص ص 14-15.

² المرجع نفسه، ص، 15.

-تعد الأجور إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز والتفوق والنجاح.¹

2- محتوى العمل ونوع المهام:

يمثل محتوى العمل ما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيه ودرجة التنوع في المهام بأهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهمية عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.

إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية "هرزبرج" فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة.

"يرغب الأفراد ذوي الحاجات العليا في منحهم الاستقلالية وتوفير بعض العناصر الأخرى للإثراء الوظيفي كالتغذية العكسية وإناطة مهام متنوعة ومتحدية لهم ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف يؤدي إلى رفع معدلات الرضا لديهم"².

3- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.

ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يسهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة، ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

¹ سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، ط01، عمان، الأردن، 2003، ص ص، 176-180.

² المرجع نفسه، ص، 177

4- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي للفرد؛ إذ إن إشباع الحاجات العليا "التطور والنمو" ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

5- نمط القيادة:

توجد علاقة بين القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين؛ حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأتوقراطية إذ إن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.¹

6- الظروف المادية للعمل:

تؤثر ظروف العمل المادية في تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجديدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.

7- عدالة العائد:

أوضح "آدمز" كما أشرنا إلى في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهارته، قابلياته خبراته، مستوى تعليمه... إلخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.²

5- أنواع الرضا الوظيفي:

سبق القول إن الرضا الوظيفي هو شعور داخلي بالارتياح النفسي لدى الموظف العام تجاه عمله والبيئة المحيطة به، ودرجة هذا الشعور ليست واحدة عند جميع الموظفين إنما هي

¹ سهلية محمد عباس، مرجع سابق، ص، 177.

² المرجع نفسه، ص، 178.

نسبية، ومن هنا نجد أن البعض قد قسم الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع من حيثيات مختلفة كالتالي:

1- من حيث الشمولية:

ينقسم الرضا الوظيفي من هذه الجهة إلى الرضا الوظيفي الداخلي وهو مرتبط بالجوانب الذاتية للموظف كشعوره بالتمكين والإنجاز والتعبير عن التراث والرضا الوظيفي الخارجي ويتعلق ببيئة العمل الخارجية كطبيعة ونمط العمل والرضا الكلي العام وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

وقدر البعض الآخر الأنواع الثلاثة السابقة للرضا الوظيفي إلى نوعين رئيسيين هما:

-الرضا العام عن الوظيفة: ويشير هذا النوع إلى الشعور العام للموظف تجاه عمله بشكل عام، هل هو راضي عن عمله أم غير راض؟ فهو يمثل را الموظف عن جميع جوانب ومكونات الوظيفة ولا يسمح هذا النوع بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أكثر من غيرها، فضلا عن الجوانب التي لا تحوز رضاه من الأساس، وهذا النوع يفيد في معرفة موقف الموظف تجاه عمله بشكل عام.

-الرضا النوعي (الجزئي) عن الوظيفة: والذي من خلاله يمكن التعرف على الشعور الوجداني للموظف عن جزء أو بعض مكونات الوظيفة كمدى رضاه عن طبيعة الوظيفة، وسياسة تعامل الرؤساء، والتعامل مع الزملاء، ومدى رضاه عن راتبه، وأساليب الترقية، وغير ذلك من العوامل التي تسهم في خفض أو زيادة الرضا الوظيفي.¹

2- من حيث الزمن:

ينقسم الرضا الوظيفي باعتبار زمنه إلى قسمين، الأول الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد

¹ صبري جبلي أحمد عبد العال: الأجور الحافزة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظف العام في النظامين الإداري والوضعي والإسلامي، مجلة كلية الشريعة والقانون، طنطا، الجزء 04، العدد 34، ص، 732.

يتناسب مع هدف المهمة، الثاني الرضا الوظيفي الفعلي: ويشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يتحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.¹

مظاهر الرضا الوظيفي: تتمثل مظاهر الرضا الوظيفي في عدة جوانب يمكن ذكر أبرزها:²

- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل.
- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابيا.
- ارتفاع الإنتاجية وجدودتها للموظف وفريق العمل.
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة.
- النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير.
- الشعور بالواقعية والتفاؤل الدائم.
- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.
- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف.
- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.
- زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة.
- تقليل ظاهرتي التغيب ودوران العمل.
- زيادة الاستقرار التنظيمي.

¹ صبري جلبي أحمد عبد العال، مرجع سابق، ص، 733.

² ستي سيد أحمد: محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، دراسة إمبريقية لدى عينه من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017، ص، 21.

- زيادة الفوائد الاقتصادية جراء تقليل التكاليف المتعلقة بالغياب.

- الشعور بالانتماء الوظيفي وكذا الولاء لمجموعة العمل

6- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.

- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين.

- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم

وخاصة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل؛ فكلما كان هناك درجة

عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

"وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة، ومدى

فاعليتها على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من

الناج مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفون بالرضا، مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله

هو أكثر استعدادا للاستقرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة، كما أنه يكون أكثر نشاطا

وحماسا في العمل، وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء

العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به".¹

7- كيف يحدث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة، وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء

سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه؛ أي

أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها

¹ عصام عبد اللطيف عمر، مرجع سابق، ص ص، 12، 13.

والعوامل التي تسبقه يعد مسؤولة عن حدوثه سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات تتم كالتالي:¹

- الحاجات: لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع.

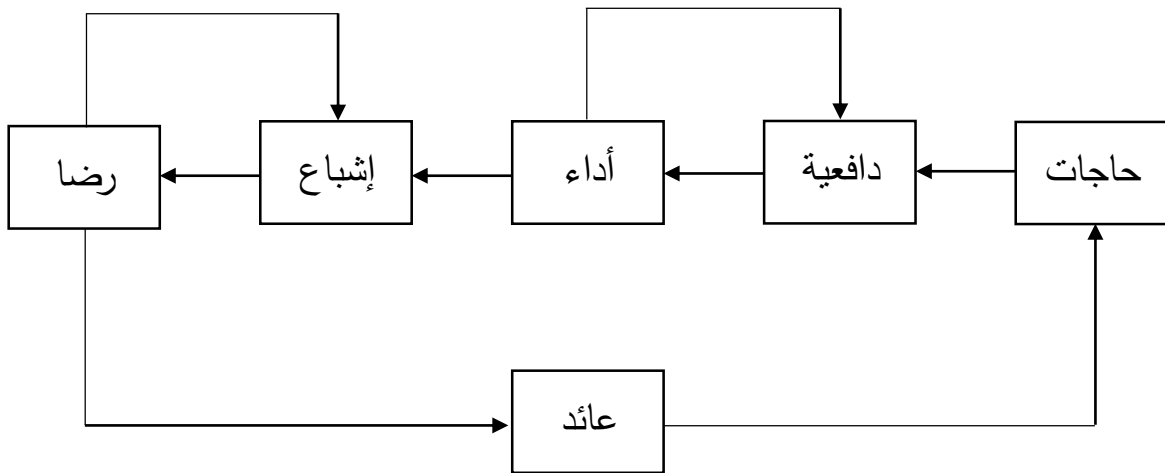
- الدافعية: تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.

- الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد، وبوجه خاص في عمله اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات.

- الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

- الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي تسنى من خلالها إشباع حاجاته.

الشكل 2 رسم يوضح آلية حدوث الرضا²



¹ كنان علم الدين مداح: مرجع سابق، ص ص، 34، 35.

² المرجع نفسه، ص، 35.

8- مسببات الرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم مسببات الرضا الوظيفي إلى مجموعتين: أولهما مسببات خاصة بالتنظيم، وثانيهما مسببات خاصة بالفرد ذاته.

1-المسببات التنظيمية للرضا:

على ضوء ما سبق يمكن القول إن هناك بعض العوامل التي يمكن أن تسهم غالبا في شعورنا بالرضا الوظيفي، وأهمها ما يلي:

أ-نظام العوائد: مثل الحوافر والمكافآت والترقيات، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب، وبالشكل العادل.

ب-الإشراف: إن إدراك الفرد بمدى جودة الإشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمائته لهم.

ت-سياسات المنظمة: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسهل سير العمل ولا يعيقه.

ث-تصميم العمل: حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع، المرونة، التكامل، الأهمية، الاستقلال، وتوافر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل.

ج-ظروف عمل جيدة: كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم ومن أهم هذه الظروف ما يسمى بالإضاءة، الحرارة، التهوية، حجم المكتب، التلفون، ترتيب المكاتب، حجم الاتصالات الشخصية، حجم الغرفة، وغيرها.

د-تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: وتعني اللامركزية إعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات، فعندما توزع سلطة القرارات يسمح للأفراد بالمشاركة بتجربة في اتخاذ

القرارات فإن هذا يزيد من شعورهم بالرضا ويرجع هذا لشعورهم أو لاعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المنظمة.¹

هـ- تكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم: فكلما كان هناك شعور قوي لدى الأفراد بأنهم يقومون بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم كلما كانوا أكثر رضا عن عملهم، وهنا نجد أن مراكز التقويم التي تنشئها بعض الشركات تسهم في ذلك.

و- تجنب التكرار الذي يثير الضجر والملل لدى الأفراد: لأن الفرد يكون أقل رضا عن عمله إذا كان مملا ويثير الضجر، وبالطبع يمكن استخدام مداخل التوسيع الأفقي والرأسي للتغلب على تلك المشكلة.

2- المسببات الشخصية للرضا:

أ- احترام الذات/ كلما كان هناك ميل لدى الفرد للاقتداء برأيه واحترام ذاته والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل. أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بنقص في قدرتهم أو عدم الاقتداء بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن عملهم.

ب- تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة ويتناهبون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستائين.

ت- المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة أو الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.

¹ برياح محمد الأمين، موساوي يحي: تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الملحقة الجامعية، مغنية، 2015، 2016، ص ص، 36-38.

ث- الرضا عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم.¹

بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسير هذه الظاهرة بأن العامل الذي يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، نجده أقرب إلى الإصابة إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه. ولكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكتاب لذا نجد " فروم " يرجع الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس، وأيا كان التفسير، فإن البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل.²

ج- الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل:

يعتقد بعض المديرين والعلماء أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء؛ بمعنى أن العامل السعدي يحمله عامل منتج، بينما يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا؛ حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من أدائه الجيد في وظيفته، وهناك آخرون يعتقدون أن الرضا والأداء يسببان بعضهما البعض، فالعامل الراضي أكثر إنتاجية، والعامل الأكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا، وبذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين الرضا الوظيفي والأداء معرفة تامة، وقد تكون المسألة أن العلاقة بينهما تختلف عند كل فرد، فالحقيقة السائدة أن الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان.

د- الاستغراق الوظيفي:

هو اتجاه يعكس مدى الارتباط بين كل من شخصية العامل ووظيفته وبيئة العمل، ويعبر عن إدراك العامل لمدى أهمية وظيفته ودورها لحياته الشخصية وللمؤسسة التي يعمل بها.

¹ برياح محمد الأمين، موساوي يحي، مرجع سابق، ص، 38.

² <https://hrdiscussion.com/hr49303.html> تاريخ الدخول: 2021-02-28، التوقيت: 00:00.

كلما زاد الرضا الوظيفي للعامل زاد اعتزازه بوظيفته، وانهماكه في تحقيق أهدافها؛ أي زيادة قدر الاستغراق الوظيفي الذي كلما زاد لدى العاملين تأثر متغيرات للعمالة مثل: معدل الغياب ومعدل دوران العمل يقلان والولاء للمؤسسة يزيد.

ومن بين العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي لدينا: تصميم العمل، نمط القيادة، تنوع المهارات اللازمة لأداء العمل... إلخ¹

9- نتائج الرضا الوظيفي:

1- الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل:

يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختيار صحة هذا الفرد، ولقد أظهرت كل الدراسات بدرجات متفاوتة أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

2- الرضا عن العمل ومعدل الغياب:

"نستطيع أن نتصور أن العامل يتخذ قراراً يومياً بما إذا كان سيذهب إلى العمل في بداية العمل أولاً، ولا شك أن العامل المحدد لنوع القرار هو الفرص البديلة المتاحة إذا قرر عدم الذهاب إلى العمل. فسوف يتغيب عن العمل والعكس صحيح، ومن العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال الراضين عن العمل والغرض هنا أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح، ومن هذا التحليل نستطيع افتراض وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب. فقد أثبتت الدراسات صحة هذا الفرض، ففي دراسة أجريت

¹ برياح محمد الأمين، موساوي يحي: مرجع سابق، ص ص، 39-40.

سنة 1955 وجد الباحثون أن معامل الارتباط بين الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب في شركة أنترناشيونال يصل إلى (-0.25)¹.

3- الرضا عن العمل والإصابات:

إنّ الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، إنما هي تغيير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدام الدافع عن أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية.²

ثانياً: مؤشرات وطرق قياس الرضا الوظيفي

1- مؤشرات الرضا الوظيفي:

إن تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي للعاملين شيء مهم بالنسبة للمؤسسة، ولقد تعددت الدراسات التي اهتمت بمعرفة علاقة درجة الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات مثل: معدل غياب العامل ودوران العمل، حوادث العمل، والاشتراك في الاتحادات العمالية، سلوك الفرد اتجاه عمله، ولمعرفة اتجاه العمال نحو عملهم يمكننا ملاحظة سلوكيات العمال الظاهرية عن طريق التقارير التي يكتبها المشرفون أو الشكاوي العمالية، نستطيع القول إن الرضا عن العمل شعور مستمر لكنه مع مرور الوقت ينعكس على سلوك العمال بالسلب أو بالإيجاب، ولمعرفة وجود هذه الظاهرة من عدمها داخل المنظمة لا بد لنا من معرفة بعض السلوكيات الدالة عليها ومنها.

إن للرضا الوظيفي مظاهر أو مؤشرات تدل عليه، والتي من خلالها يمكن التعرف عليه؛ حيث إنه كلما انخفضت هذه المؤشرات كلما كان هذا دليلاً على ارتفاع الرضا، وكلما ارتفعت كلما كان هذا دليلاً على انخفاض الرضا.³

¹ <https://hrdiscussion.com/hr49303.html> تاريخ الدخول: 28-02-2021، التوقيت: 00:00.

² المرجع نفسه، تاريخ الدخول: 28-02-2021، التوقيت: 00:00.

³ بوونز نبيلة: محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص، 43.

ولقد حصرناها في ثلاث مجموعات: الأولى تتعلق بالانسحاب عن العمل، والثانية تتعلق بالإضراب والشكاوى والاحتجاجات، أما الثالثة فتتعلق بالإهمال واللامبالاة والتخريب والتعارض.

1-الانسحاب عن العمل: عندما يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل فإنه يبحث عن أية وسيلة تبعده عن هذا العمل، وهذا ما يسمى بالانسحاب عن العمل، وهناك شكلين أساسيين من أشكال الانسحاب وهما التغيب ودوران العمل.

أ-التغيب:

انقطاع فرد أو أكثر عن الحضور إلى العمل على الرغم من أنهم مدرجون في جداول العمل وخطورة الغياب ترجع إلى أنه يقلل العاملين المتاحين للمنظمة دون إخطار سابق. ويتساوى مع الغياب في الخطورة الانقطاع عن العمل في صورة إجازات مرضية أو طارئة أو الاستدعاء لأي نوع من أنواع الخدمة الإجبارية.

أما معدل الإجازة الرسمية والعطلات الرسمية فهي عوامل يمكن أخذها في الحسبان عند تخطيط القوى العاملة.

ومعدل الغياب الذي اصطلح على أنه عادي لا يتعدى 3/- وإذا زاد عن ذلك يعتبر مشكلة، استخراج معدل الغياب باستخدام المعادلة التالية:

مجموعة أيام الغياب (عدد الأيام المفقودة)

معدل الغياب = $\frac{\text{عدد الأيام الكلية (الفعلية-المفقودة)}}{100} \times 100$

عدد الأيام الكلية (الفعلية-المفقودة)

وعلى الإدارة أن تحاول تخفيض معدل الغياب إلى أقل نسبة ممكنة، عن طريق إعداد سجل خاص لحالات الغياب توضح فيه بيانات مثل: ¹

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي: إدارة الموارد البشرية، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2016، ص ص،

- اسم الشخص (هناك من يغيبون لأسباب في شخصياتهم).
 - سبب الغياب، فهناك ظاهرة الغياب الموسمية أو قبل/بعد العطلات الرسمية.
 - النوع (ذكر-أنثى)، فالإناث غالبا يرتفع معدل غيابهن.
 - ظروف العمل، فقد تؤدي الظروف السيئة إلى زيادة نسبة الغياب.
- ب- دوران العمل:

وهو يعني حركة القوى العاملة في المنظمة وإليها، وتبدو خطورته إذا زاد الانفصال عن المنظمة؛ لأنه يؤدي إلى أعباء إضافية تتحملها المنظمة مثل:

- تكلفة توظيف آخرين.
- تكلفة إعداد الآخرين وتدريبهم.
- تكلفة ارتفاع معدل إصابات العمل بين الجدد.
- انخفاض الإنتاج ما بين خروج القدامى واستخدام الجدد.
- اتخاذ قرارات بالعمل الإضافي (over time) بتكلفة أعلى.
- اختلال التوازن الاجتماعي بين العاملين كنتيجة نفسية لانفصال بعضهم عن المنظمة بعد قيام علاقات بينهم.

ويمكن حساب معدل دوران العمل بصورة مختلفة منها:¹

- حساب حالات الانفصام من خلال الإضافة إلى جداول الأجور والمرتبات.
 - حساب حالات الانفصال عن المنظمة، ترك الخدمة والتقاعد والوفاء... إلخ.
- ويحسب معدل الانفصام بالمعادلة الآتية:

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سابق، ص، 109.

عدد الذين عينوا في فترة زمنية معينة

$$100 \times \frac{\text{عدد الذين عينوا في فترة زمنية معينة}}{\text{متوسط عدد العاملين عن نفس الفترة}} = \text{معدل الانفصال}$$

متوسط عدد العاملين عن نفس الفترة

$$\text{ومتوسط عدد العاملين} = (\text{عدد العاملين أول الفترة التخطيطية} + \text{عددهم آخرها}) / 2$$

كما يحسب معدل الانفصال بالمعادلة التالية:

عدد الذين تركوا الخدمة في فترة زمنية معينة

$$100 \times \frac{\text{عدد الذين تركوا الخدمة في فترة زمنية معينة}}{\text{متوسط عدد العاملين عن نفس الفترة}} = \text{معدل الانفصال}$$

متوسط عدد العاملين عن نفس الفترة

- وبنفس الطريقة يمكن حساب معدلات عن حالات التمارض، الإجازات، الاستدعاء للخدمة الوطنية.

- أي العوامل التي تسبب نقصا في القوى العاملة.

ج-الإحلال:

وتتمثل حالات الإحلال في شغل الوظائف الشاغرة بسبب:

- ترك بعض الأفراد خدمة المنظمة.

- الانتقال إلى أعمال أخرى داخل المنظمة.

- الانتقال إلى منظمات أخرى.

وهي تتطلب دراسات تقوم في جوهرها على استقرار خبرة الماضي واستتباب المؤشرات

التي يمكن استخدامها للتنبؤ، حيث تتناول الدراسة عادة:

- حالات انتهاء الخدمة (الوفاة، الانتقال، الإقالة والفصل).

- ظروف العمل غير العادية التي قد تسبب ترك الخدمة.

- حالات الأداء غير الفعال.

- حالات الترقية لأنها ترك للوظيفة مع البقاء في الخدمة.¹

2-الإضراب والشكاوى والاحتجاجات:

إن الإضراب شكل من أشكال التعبير، يلجأ إليه الأفراد سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة للمطالبة ببعض الحقوق يرون أنها مهضومة، وهذا لا يعني العنف لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب (أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمصنع)، وفي الغالب يحتج المضربون ضد وضع إجمالي وليس ضد بعض تفضيلات خاصة.

"ويعتبر الإضراب أهم مؤشر لعدم الرضا والتذمر، ويلجأ إليه العامل متى استعصى عليه التخفيف عما يعانیه من تأزم وتوتر ليعبر به عن استيائه واعتراضه، فهو يمثل شكلا من أشكال التذمر المستمر في صفوف العاملين، يؤدي بهم إلى رفع شكاويهم لمشرفيهم ومسؤوليهم، وكثرة هذه الشكاوى المقدمة من طرف العمال تدل على وجود متاعب وعدم الرضا عن جانب من جوانب العمل، ولهذا تعتبر أيضا من بين مؤشرات الرضا الوظيفي التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار والاهتمام بها وحصرها ودراستها دراسة مستفيضة".²

فكلما زادت النقائص زادت نسبة الشكاوى والاحتجاجات والإضرابات من قبل عمال المؤسسة لرؤسائهم ومسؤوليهم، وظهور هذه الأخيرة دليل كاف على وجود عدم الرضا داخل المؤسسة، فكلما كانت هذه السلوكات سلمية كان لها أثر إيجابي في التغيير الداخلي للمؤسسة.

3-التمارض واللامبالاة والتخريب:

يعتبر التمارض الوسيلة الأكثر شيوعا بين العاملين غير الراضين عن وظائفهم، وذلك لأن التمارض يتيح للفرد الابتعاد مؤقتا عن بيئة العمل التي يسبب وجوده بها إلى الشعور بالاستياء والتضاييق، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال تردده (العامل) على عيادة المؤسسة كلما

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سابق، ص، 110.

² ابن خروور خير الدين: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص، 99.

أحس بضيق أو فتور جسدي، وهذه الأحاسيس ما هي إلا هروب العامل من مشاكل عمله، ومشرفيه، وهو ما يعرف إكلينكيا بالتوهم المرضي، والملل عامل مهم في مظهر التمارض لدى العامل، وهو لا يرتبط دائماً بالعمل بل يعتمد أحياناً بدرجة أكبر على الظروف المحيطة بالعمل ومكوناته البشرية.

"لهذا تعد ظاهرة التمارض تعبيراً عن عدم الرضا الوظيفي للعامل، خصوصاً إذا زادت عن الإطار المعقول؛ لأنها تؤثر على الأداء والأهداف المسطرة للتنظيم.

أما عن الإهمال واللامبالاة والتخريب فهي تمثل أيضاً شكلاً من أشكال عدم الرضا للعامل؛ غداً يمكن أن نجد العامل يترجم عدم رضاه بتخريب متعمد لأدوات الإنتاج، ما يمكن ملاحظته في تحطم الآلات وعطبها المتواصل وإنتاج ذو نوعية رديئة، وتشير الشواهد التي ظهرت مؤخراً إلى أنه حينما يتضاعف الشعور بعدم الرضا ويصبح مزماً تحدث صدمات ذات عواقب وخيمة"¹.

ويجب ملاحظة أن كل المؤشرات الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العامل ليست منفصلة عن بعضها، بمعنى أن كل أو بعض هذه المؤشرات تتأثر في نفس الوقت بالحالة التي يكون عليها مستوى الرضا، فإذا كان الرضا مرتفعاً فيمكن أن نتوقع انخفاض في معدل التغيب وترك العمل، وتعاوننا مع جانب الأفراد في محاربة الإسراف والضياع والتخريب، وتحسينا في الجودة ومراعاة بدرجة أكبر للانتظام في العمل، وفي اتباع التعليمات، ويتحقق الولاء والارتباط بالوظيفة بل الولاء اتجاه المؤسسة ككل، والعكس إذا كان مستوى الرضا متدنياً.

"وهذا ما ذهب إليه كامل محمد عويضة، بل وجعل مؤشرات الرضا وعدمه في نقاط منفصلة عن بعضها نذكر منها ما يلي:

- زيادة الإنتاج ومستوى جودته؛ حيث وفرت الإنتاج وجودته لا يمكن أن تكون إلا من عمل عمال بدرجة عالية من الرضا عن عمله.

¹ ابن خروزر خير الدين، مرجع سابق، ص ص، 100-101.

- انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى وندرة الصراعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.

- استجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا تدل على الرضا وقدره المرتفع.

- مشاركة العاملين في مختلف أنظمة المنظمة، وخاصة المشاركة الاختيارية إنما تعكس رضا العاملين عن عملهم بعكس الذين يحجمون عن المشاركة¹

2- طرق قياس الرضا الوظيفي:

إذا كان الرضا الوظيفي يمثل أحد الأهداف الأساسية التي تعكس برامج المؤسسات للوصول إليها، فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم هذه البرامج في تحقيق هذا الهدف، وتشير الأبحاث العلمية إلى وجود طريقتين أساسيتين لقياس الرضا الوظيفي هما: الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة.

أولاً: الطريقة المباشرة في قياس الرضا الوظيفي:

تقوم الطريقة المباشرة على تصميم قائمة استقصاء تتضمن أسئلة توجيه للموارد البشرية بالمؤسسة، وهذا من أجل الحصول على تقرير مباشر منها عن درجة رضاها الوظيفي، ونميز هنا بين طريقتين رئيسيتين تستعملان في تحديد محتوى أسئلة قوائم الاستقصاء وهما:²

1- طريقة تقسيم الحاجات:

وفق طريقة تقسيم الحاجات يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقسيم الذي قدمه ماسلو للحاجات الإنسانية، وهي الحاجات الفيزيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير والاحترام، حاجات تحقيق الذات.

¹ ابن خروز خير الدين، مرجع سابق، ص 100.

² شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009-2010، ص ص، 10-11.

2-طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي:

وفق طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي تقديم قائمة من الأسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي من أجر، ترقية، محتوى العمل، جماعات العمل، الإشراف، ظروف العمل المادية، ويمكن قياس ما تحتويه الطريقتين السابقتين -طريقة تقسيم الحاجات وطريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي- من خصائص وظيفته باستخدام عدة أساليب نذكر أهمها فيما يلي:

أ-طريقة التدرج التجميعي لليكارث:

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة ليكارث من خلال طرح مجموعة من العبارات على المورد البشري؛ حيث تشير هذه العبارات إلى خصائص معينة للوظيفة.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

أوافق بشدة أوافق غير متأكد لا أوافق لا أوافق أبدا

ب-طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوزجود وزملائه:

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة الفروق الفردية من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من الجوانب التي تحتويها الوظيفة، حيث يحتوي كل مقياس على قطبين متعارضين بينهما عدد من الدرجات ويتطلب من المورد البشري قياس مستوى رضاه الوظيفي، وهذا باختياره للدرجة التي تمثل مشاعره، مثل:

ما رأيك في العمل اليومي الذي تؤديه؟

مثير | — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || — || ممل

1 2 3 4 5 6 7

ج- طريقة الوقائع الحرجة لهيرزبرج:

تقوم طريقة الوقائع الحرجة على توجيه سؤلين رئيسيين للمورد البشري المراد قياس مستوى رضاه الوظيفي وهما:

-حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالسعادة الشديدة اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية (شهر، سنة، 3سنوات...إلخ)، مع تحديد الأسباب التي أدت إلى هذا الشعور.

-حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالاستياء الشديد اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية، مع تحديد الأسباب التي أدت إلى هذا الشعور.¹

ثانيا: الطريقة غير المباشرة في قياس الرضا الوظيفي:

تعتمد الطريقة غير المباشرة في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها: معدل دوران العمل، معدل التغيب عن العمل، ومعدل الإنتاج المرفوض.²

عدد تاركي العمل اختياريا

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل اختياريا}}{\text{متوسط عدد الموارد البشرية}}$$

متوسط عدد الموارد البشرية

عدد ساعات التغيب عن العمل

$$\text{معدل التغيب عن العمل} = \frac{\text{عدد ساعات التغيب عن العمل}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية}}$$

عدد ساعات العمل الكلية

¹ شاطر شفيق، مرجع سابق، ص، 12.

² المرجع نفسه، ص، 13.

عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها

3-معدل الإنتاج المرفوض =

عدد الوحدات المنتجة

3-قياس الرضا الوظيفي:

توجد عدة أساليب للكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى الأفراد منها:

1-معدل دوران العمل:

يقدر معدل دوران العمالة في منظمة ما بعدد تاركي العمل في المنظمة باختيارهم مقسوما على متوسط عدد العاملين في تلك المنظمة خلال فترة ما، ويقدر متوسط عدد العاملين على النحو التالي:

(عدد العاملين في أول المدة + عدد العاملين في آخر المدة) مقسوما على (2) اثنين

ويمكن حساب هذا المعدل خلال فترة زمنية معينة ثلاثة أشهر أو ستة أشهر أو خلال سنة معينة، ويجب الحذر من تبرير ارتفاع أو انخفاض معدل دوران العمالة على أساس عامل الرضا الوظيفي وحده بل هناك عوامل أخرى منها مثلا:

- الرضا الوظيفي.

- بدائل العمل المتاحة والتي تتوقف بدورها على المتغيرات الاقتصادية.

- الجنس؛ حيث من المعروف أن معدل دوران العمل بالنسبة للنساء في الغالب أعلى

مما هو عليه لدى الرجال.¹

2-معدل الغياب:

ويقاس معدل الغياب بالصورة التالية:

¹ محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص ص، 115-117.

معدل الغياب = عدد ساعات الغياب / عدد ساعات العمل الكلية.

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباينة تحددها إدارة المنظمة كل عام أو كل ستة أشهر مثلا، وتفسير الغياب يحتاج إلى معرفة شخصية بالعامل قد يكون راجعه إلى:

- أسباب شخصية بالعامل نفسه.

- عدم الرغبة في العمل أو الملل بسبب عدم الرضا.

3-معدل حوادث العمل:

ويقاس معدل حوادث العمل على النحو التالي:

معدل حوادث العمل = عدد ساعات العمل المفقودة بسبب الحوادث مقسوما على إجمالي ساعات العمل، ويمكن تصوير هذا المعدل بصورة ثابتة وقوية للمنظمة عن طريق ضرب هذا المعدل في ألف لكي نحصل على معدل الحوادث لكل ألف ساعة عملي فعلي.¹

ويجب الحذر عند تفسير أسباب الحوادث التي قد تعود إلى:

- عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتبه، كثير الثورة، وقليل التركيز أثناء العمل، مما يفسر سبب وقوع الحوادث.

- عدم التدريب الكافي للعمال يؤدي بدوره لعدم إتقان العامل للأمر الذي يؤدي إلى مزيد من الحوادث.

- بسبب عدم كفاية أجهزة وأدوات الأمن الصناعي.²

4-معدل تعطل الماكينات:

يقاس على النحو التالي:

¹ محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص، 115-117.

² المرجع نفسه، ص 117.

معدل تعطل الماكينات = عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة تعطل الماكينات / إجمالي عدد ساعات العمل.

ويمكن ضرب هذه المعادلة في ألف لنحصل على معدل تعطل الماكينات لكل ألف ساعة، وتتعدد الأسباب التي في ضوءها نقيس ارتفاع معدل الماكينات نذكر منها:

- سوء صيانة الماكينات والمعدات.

- عدم التدريب الكافي للعمال على الماكينات المسؤولين عن تشغيلها.

- عدم رضا العمال عن أعمالهم.

5- معدل الإنتاج المرفوض:

ويقاس بالمعادلة الآتية:

معدل الإنتاج المرفوض = عدد الوحدات المرفوضة لسوء الجودة الإجمالي / عدد الوحدات المنتجة.

ولا نستطيع تفسير ارتفاع هذا المعدل في ضوء مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فقط، بل هناك أسباب عديدة نذكر منها:

- سوء تصميم السلعة.

- مشكلة في العملية الإنتاجية ذاتها.

- عدم رضا العاملين عن أعمالهم.

وننبه مرة أخرى أن لهذه المعدلات أسباب عديدة يمكن أن نرجع لها أو تفسر في ضوءها، باختلاف المؤسسة المنتظمة أو الشركة، على أن عدم رضا العاملين سيظل وحده محتملا من بين تلك الأسباب.¹

¹ محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص، 117.

4-سلبيات الرضا الوظيفي

نظريا يعتبر الرضا الوظيفي إيجابيا في كل الأحوال، ومع ذلك يمكن رصد بعض سلبيات الرضا الوظيفي النادرة في ثلاثة نقاط أساسية:¹

1-الحفاظ على منطقة الراحة: شعور الرضا الوظيفي قد يخلق حالة من الاطمئنان والاستقرار لدى الموظف تجعله متمسكاً بمنطقة الراحة، هذا يمنعه من المجازفة من جهة، ويجعله أقل قدرة على قبول التغيرات التنظيمية من جهة أخرى، لذلك يجب أن تكون استراتيجيات إدارة مقاومة التغيير جزءاً من دراسة الرضا الوظيفي.

2-انخفاض الحوافز الذاتية: في سياق متصل قد يقود الرضا الوظيفي لتقليل حوافز الموظفين الذاتية، وذلك ليس نتيجة مباشرة للرضا الوظيفي، وإنما بسبب سياسة المؤسسة التي تهمل التحفيز كضرورة مستمرة حتى عندما يكون الموظفون راضون عن عملهم.

3-صعوبة قياس الرضا الوظيفي: من سلبيات الرضا الوظيفي صعوبة قياسه وعدم دقة مؤشرات، هذا يخلق عقبات جديدة أمام الإدارة وقد يقودها إلى بعض الإجراءات غير الضرورية أو غير المدروسة، منها مثلاً تكثيف الاجتماعات غير الضرورية أو زيادة النفقات غير المدروسة.

ثالثاً: نظريات الرضا الوظيفي

هناك العديد من النظريات التي تناولت الرضا عن العمل وتفسيره، منها ما تمت الاستفادة منه بشكل محدود ومنها ما يستعمل إلى اليوم، ومن خلال تتبع هذه النظريات نجدها قسمت في بادئ الأمر إلى مجموعتين؛ حيث اقترح "compbell" وزملاؤه تصنيف هذه النظريات في إطارين هما: نظريات المحتوى والنظريات الإجرائية، ولا يتسع المقام إلى التطرق إليها كلها فنكتفي بذكر أهمها:

- نظرية تدرج الحاجات لـ "Moslou".

¹ عامر العبود: معوقات الرضا الوظيفي وحلول مشاكل الرضا الوظيفي، <https://www.hellooha.com/articles/3251> تاريخ

الدخول: 2021-03-03.

- نظرية ذات العاملين لـ "Horberg".
- نظرية "Alderfer's" لـ E R G.
- نظرية ماكلياند الثلاثة.
- نظرية العدالة.
- نظرية التوقع.

أولاً: نظريات المحتوى

من أهم نظريات المحتوى نظرية "ماسلو" للحاجات ونظرية "هرزبرج" ونظرية "ماكلياند" للإنجاز.

1- نظرية ماسلو:

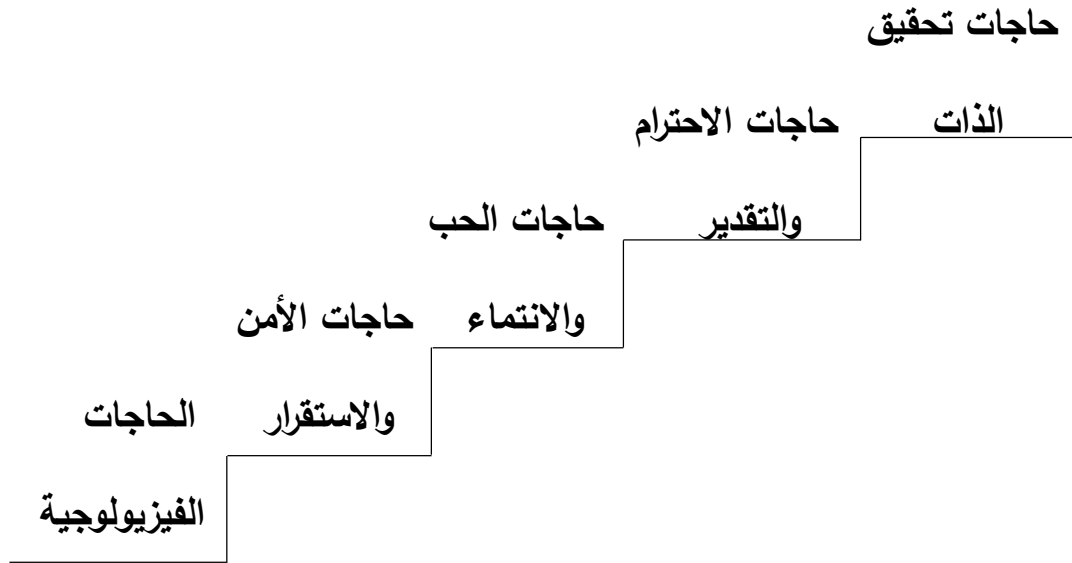
صور "ماسلو" نظريته في سلم الحاجات في بداية (1935)، إذ يوضح بأن هناك خمس مجموعات من الحاجات لدى الأفراد تتدرج من الحاجات الدنيا "الأساسية" التي سماها بالحاجات الفيزيولوجية إلى الحاجات المتعلقة بالأمان، ومن ثم الحاجات الاجتماعية، ومن ثم حاجات التقدير، وأخيراً حاجات تأكيد الذات (التطور والنمو).¹ كما أن نقطة البداية في نظرية "ماسلو" الهرمية التي نشرت أولاً عام (1954) هي أن معظم الناس تدفعهم الرغبة لإشباع مجموعات محددة من الحاجات وهذه الحاجات هي كما يلي:

- الحاجات الفيزيولوجية: الحاجات إلى الطعان والنوم والجنس وغيرها.
- حاجات الأمان: الحاجات إلى بيئة مستقرة نسبياً خالية من التهديدات.
- حاجات الحب: الحاجات المرتبطة بعلاقات الحب مع الآخرين والمكانة ضمن المجموعة.
- حاجات الاحترام: الحاجات إلى الثقة بالذات والاحترام الذاتي واحترام الآخرين.

¹ سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص ص، 168، 169.

- حاجات تحقيق الذات: الحاجة إلى تحقيق الذات.¹

الشكل 3 يوضح سلم "ماسلو" للحاجات²



كما تفترض هذه النظرية أن الحاجات غير المشبعة سوف تصبح المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها، وأن عدم إشباعها يؤدي إلى حالة من عدم التوازن، وهذا يقود الإنسان إلى القيام بسلوك معين بهدف العمل على إعادة حالة التوازن الداخلي، وعندما يشبع الفرد الحاجات التي في المستوى الأدنى تبدأ الحاجات الأعلى في الظهور والتأثير على سلوكه، وهذه العملية تستمر إلى أن يشبع الإنسان حاجاته ويصل إلى حاجات تحقيق الذات.³

وترتبط هذه النظرية بالرضا الوظيفي باعتبار أن الرضا عن الأجر يرتبط بصورة غير مباشرة بالحاجة إلى الأمن والاستقرار لدى العمالة المؤقتة من خلال السعي للحصول على وظيفة آمنة وأجور مناسبة، كما ترتبط حاجات الحب والانتماء من خلال الرضا عن العلاقات سواء مع الزملاء أو مع الرؤساء كما نجد أن الحاجة للاحترام والتقدير أيضا ترتبط بالعلاقات على مستوى الأفقي والرأسي.⁴

¹ حسام الدين خضور: الإدارة في النظرية والتطبيق، الفرقد للطباعة والنشر، ط01، دمشق، سورية، 2014، ص، 70.

² فائزة محمد رجب بهنسي: الرضا الوظيفي للعاملين، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط01، الإسكندرية، 2011، ص، 47.

³ المرجع نفسه، ص، 48.

⁴ المرجع نفسه، ص، 48.

جدول 1 يوضح أساليب استجابة المنظمة للحاجات المحددة في سلم "ماسلو"¹

الرسائل التحفيزية	الحاجة
<ul style="list-style-type: none"> - أنظمة الدفع والأجور. - برامج التغذية والإطعام (إفطار، غداء). - برامج وخدمات الإسكان. 	الفيسيولوجية
<ul style="list-style-type: none"> - خطط الفوائد والمزايا العينية. - الرواتب التعاقدية. - برامج العناية بالأطفال. - البرامج الصحية. 	الأمان
<ul style="list-style-type: none"> - فترات الاستراحة - الفرق الرياضية. - السفرات العائلية (عوائل العاملين). - فرق العمل. 	الاجتماعية
<ul style="list-style-type: none"> - الاستقلالية. - المسؤولية. - الدفع كرمز للموقع. - نوعية المكتب وتأثيره. 	احترام وتقدير الذات
<ul style="list-style-type: none"> - الوظيفة المتحدية (المهارات العلمية). - المواقع القيادية. - الصلاحيات والاستقلالية. 	تحقيق الذات

2-نظريو الدلفر " Alderfer's Theory" (E R G)

تعد هذه النظرية تطويرا لنظرية "ماسلو"؛ إذ تضع الحاجات التي جاء بها "ماسلو" في

ثلاث مجموعات بدلا من خمس، هذه المجموعات هي:²

¹ سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص ص، 169، 170.

² المرجع نفسه، ص، 170.

1- حاجات الوجود Existence

2- حاجات الانتماء Relatedness

3- حاجات النمو Growth

حيث تعبر حاجات الوجود عن الحاجات الفسيولوجية في نظرية "ماسلو"، وتعكس حاجات الانتماء الحاجة للتقدير، أما الحاجة للنمو فهي تقابل الحاجة إلى تحقيق الذات الذي عبر عنها "ماسلو".

إن استخدام هذه النظرية في تشخيص الدوافع وإيجاد الوسائل لتقليل الدافعية المنخفضة أو الضعيفة لا بد أن يتم من خلال محاولة المديرين للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هي الحاجات الفعلية للأفراد؟
- ما هي الحاجات المشبعة؟
- كيف تم إشباعها؟
- أي من الحاجات المشبعة في المستوى الأدنى من السلم؟
- هل هناك حاجات عليا ما زالت غير مدركة أو واضحة؟
- كيف يمكن إشباع الحاجات غير المشبعة؟

3- نظرية الحاجة للإنجاز لماكلياند

قام هذه الباحث الأمريكي بعدة دراسات في دافع الإنجاز؛ حيث قدم العديد من المحاضرات لمجموعة من أصحاب الأعمال بغرض إثارة حاجة الإنجاز فيهم فتيحة لأعماله في هذا الموضوع، فقد وجد أن 10% من المجتمع الأمريكي المدروس يتمتع بحافز الإنجاز بالرغم من ادعاء الناس بامتلاكه، وقد توصل إلى أن حاجة الإنجاز تتكون من عدة عوامل بما فيها نشأة الفرد منذ طفولته وخبراته المهنية ونوع المؤسسة التي يعمل فيها.

وقد توصل في دراسته الكمية التي قام بها "ماكلياند" وأعوانه إلى أن ذوي الإنجازات العالية يتصفون بالخصائص والصفات التالية:¹

1- الميل إلى الوضعيات والمواقف التي يتمكنون فيها من المسؤولية الشخصية في تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها.

2- الميل إلى المخاطر المتوسطة ولا إلى العليا منها أو المنخفضة.

3- الرغبة في التغذية العكسية لانجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى إنجازهم.

وأخذ "ماكلياند" يعمل على تنمية دوافع الإنجاز لدى الأفراد واقترح لتحقيق ذلك أربع خطوات هي:

1- العمل على الحصول على التغذية العكسية، وذلك من أجل متابعة وتعزيز نجاح الفرد والارتقاء نحو الأحسن.

2- اختيار الفرد للأشخاص الذين عرفوا بإنجازاتهم ومحاولة الاقتداء بهم.

3- أن يسعى الفرد إلى تعديل انطباعه عن نفسه من خلال تصور يضع فيه نفسه مكان شخص آخر بحاجة للنجاح.

4- أن يحاول التحكم في أحلام اليقظة وأن يتحدث مع نفسه بصورة إيجابية.

4- نظرية العاملين لـ "هيرزبرج Horberg":

يقسم "هيرزبرج" العوامل المؤثرة على العامل في المؤسسة إلى مجموعتين وهي عوامل وقائية وعوامل دافعة:

فالعوامل الوقائية ترتبط بطبيعة العمل ومحتواه وبيئته وتعمل على وقاية العامل من عدم الرضا عن عمله، وتشمل هذه العوامل السياسات الإدارية والنظام الداخلي وعلاقات الاتصال

¹ ناصر دادي عدون: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، الجزائر، دار المحمدية، العاصمة، 2003، ص ص، 80،

مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، والشعور بالأمان وأسباب الاستقرار في العمل والعدالة في المعاملات والأجرة...إلخ.

ويزيد رضا العاملين في المؤسسة بارتياحهم إلى هذه الجوانب بشعوره بقبول أحسن أو متوازن مقارنة إلى ما في مؤسسات أخرى كما تسهم في ذلك أيضا العلاقات الحسنة التي يمكن أن يستفيد منها مع الغير وفي محيط العمل.¹

أما العوامل الدافعة أو المحفزة فتتمثل في حب الإنجاز، الاحترام، المسؤولية، التقدير، ووجود فرص التقدم في الحياة العملية...إلخ، وهي عوامل مرتبطة بالوظيفة واستمرارها، ومدى الاهتمام بمستقبل العامل ودوره في المؤسسة، وباشتراك النوعين من العوامل تسهل عملية تحفيز الفرد وتحقيق رضا أعلى، وهو ما يؤثر إيجابا على عمله ويرى "هيرزبرج" أنه إذا استطاعت المؤسسة توفير هذه العوامل من المسؤولية وفرص الترقية والإنجاز وغيرها فإن العامل سيؤدي نشاطاته بشكل أفضل، وبالتالي أكثر مردودية.

ولقد أوضحت نظرية "هيرزبرج" بأن إشباع الحاجات المرتبطة بمحتوى العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، في حين أن العوامل الصحية هي عوامل حيادية أي لا تؤدي إلى الرضا وإنما تمنع عدم الرضا Dissatisfier²

ثانيا: النظريات العملية

1-نظرية العدالة لـ "Adams":

تعتبر نظرية العدالة أو المساواة من أبرز نظريات الرضا الوظيفي التي نالت قبولا واسعا، وقد ارتبط تطوير هذه النظرية بالباحث "Adams" الذي قام ببحث نفسي في شركة الكهرباء العامة نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية في السنوات (1963-1965)، حيث توصل إلى نتيجة مفادها أن الحد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه إنما هو العدالة والمساواة أو عدم العدالة وعدم المساواة التي يدركها الفرد في وظيفته.

¹ ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص ص، 81، 82.

² سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص، 172.

"وهذا يقودنا على الافتراض الأساسي الذي يراه "Adams" والذي مفاده أن الأفراد لديهم دافعية عالية إلى تحقيق التوازن بين جهودهم وإسهامهم وبين العوائد التي يحصلون عليها، فالعلاقة بين المؤسسة والأفراد العاملين فيها هي علاقة مبادلة يعطى فيها الموظفون مجموعة من المدخلات، وهي تتضمن بشكل أساسي: المستوى التعليمي، الخبرات، الكفاءات، الجهد المبذل... إلخ، وفي المقابل يحصلون على عوائد ونتائج، وهي تتضمن عادة الأجر، التقدير والشكر والثناء والمكانة الاجتماعية، ووجه المقارنة في هذه النظرية هو مقارنة الفرد بين معدل عوائده إلى مدخلاته مع معدل عوائد الآخرين إلى مدخلاتهم"¹

فإذا زاد أحد المعدلين عن الآخر بمعنى آخر إذا لم يتحقق التساوي بين المعدلين فإن الفرد سيشعر بأن ثمة اختلالاً في التوازن العادل قد حدث، وعليه سينتج لديه مشاعر توتر واستياء، أما إذا تساوى المعدلين فإن الفرد سيشعر بالعدالة ومن ثم الرضا.

والملاحظ هنا أن الاختلال في المعدلين قد ينتج عنه نوعين من عدم العدالة والمساواة، فإذا زاد المعدل الأول (مدخلات الفرد) عن المعدل الثاني (عوائد الآخرين) فإن ذلك سيولد مشاعر التأنيب والذنب؛ كون أن ما حصل عليه الفرد من عوائد أكبر مما يحصل عليه منهم في نفس مكانته، أما إذا زاد المعدل الثاني عن المعدل الأول فإن ذلك سينتج عنه مشاعر الغبن والظلم؛ لأن الفرد غي تقييمه يرى بأن ما يصلح عليه من عوائد أقل مما يحصل عليه من يماثلونه في المستوى.

وتفترض نظرية "Adams" أن الفرد سيجاول تحقيق التوازن العادل، وذلك من خلال اللجوء إلى السلوكيات أو ردود الفعل التالية:

- تغيير في مدخلات الفرد من خلال بذل مجهود أكبر أو أقل.
- تغيير في العوائد، كطلب زيادة في الأجر أو تغيير المهام المسندة إليه.
- تغيير في اتجاهات الفرد وإدراكه لنفسه والافتتاع بخفض مجهوده.

¹ شابونية عمر: الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الجزائرية وأثره على الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، 2014-2015، ص، 59.

- تغيير الفرد في إدراكه لمدخلات الآخرين، كالاقتناع بأن مجهودهم أكبر من مجهوده.¹

"كما توضح هذه النظرية العلاقة بين أداء الفرد وشعوره بعدالة المقابل الذي يستلمه كحافز للأداء، ويميل الفرد إلى مقارنة أدائه بأداء غيره من الزملاء والحافر فإنه سيرتفع مستوى رضاه عن العمل وتزداد دافعيته، والعكس يحصل عادة عندما يكون هناك عدم عدالة؛ إذ يشعر الفرد بالغبن مما يؤدي به إلى تبني سلوكيات معينة منها تقليل الجهود المبذولة من قبله، أو التفريط في نوعية المنتج الذي ينتجه، أو تغيير مستوى أدائه، أو الانسحاب من المنظمة والبحث عن مكان عمل آخر يحقق له الشعور بالعدالة والرضا"²

2- نظرية التوقع لـ "فيكتور فروم Victor Vroom":

تفترض هذه النظرية أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات العقلية والتفكير قبل أن يؤدي الأمر إلى سلوك محدد، وترى هذه النظرية التي وضع أساسها "فروم" أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيحصل عليها الفرد وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد ومن خصائص هذه النظرية نورد مما يلي:

1-يميل الفرد إلى الاختيار بين البدائل العديدة في السلوك وأن السلوك الذي يختاره هو السلوك الذي يعظم به عوائده.

2-أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة الآتي:

أ-العوائد التي يؤدي الحصول عليها وجاذبيتها Valance.

ب-شعوره بأن الأداء هو الوسيلة لذلك Instrumentality.

ج-توقعه بأن مجهوده ونشاطه يمكن أن يؤدي إلى هذا الأداء Expectancy.

3-تعتمد العناصر (الجابضية والوسيلة والتوقع) على عملية تقدير الشخصية، وليست

قياسا موضوعيا، فما يشعر به الفرد يدركه من هذه العناصر الثلاثة يختلف تماما.

¹ شابونية عمر، مرجع سابق، ص، 60.

² سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص، 173.

4-تفترض النظرية أن الفرد قبل قيامه بسلوك معين سيقوم بالبحث في نفسه وذاته عن العناصر الثلاثة (الجاذبية والوسيلة والتوقع) وعليه وجب الاهتمام بهذه العناصر بمزيد من الاسهاب.¹

عناصر نظرية التوقع:

أ-جاذبية العوائد: وهي تمثل قيم العوائد التي يود الفرد الحصول عليها مثل الترقية والأجور والحوافز والتقدير وتحقيق الذات غيرها.

وقيم هذه العوائد قد تختلف من فرد لآخر؛ فالبعض منها قد يكون له قيم عالية وموجبة، والبعض يرى هذه القيم بشكل سلبي، ولتوضيح أهمية جاذبية الحوافز (الغاية) يمكن طرح هذا السؤال: هل يشعر الفرد بأن الحوافز التي يحصل عليها ذات منفعة وجاذبية له؟

ب-الوسيلة: وهي مقياس يقيس قوة العلاقة بين الأداء ومحتواه، مثل كونه عال، إمكانية الحصول على حوافز معينة، فمثلا قد يعتقد فرد أن أداءه العالي هو الوسيلة للحصول على حوافز أجزرية عالية، في حين يشعر البعض الآخر أن الأداء المنخفض هو وسيلة الحصول على وقت فراغ، وتحسن علاقته الاجتماعية مع زملائه، ولتوضيح الوسيلة نورد السؤال التالي: هل يشعر الفرد بأن الأداء المرتفع سيكون وسيلة في الحصول على الحوافز؟

ج-التوقع: هو مقياس يمكن الفرد من قياس قوة العلاقة بين المجهود والنشاط الذي سيبدله وبين مستوى الأداء الذي يمكن التوصل إليه من إجراء هذا المجهود والنشاط، وهنا يكون التقدير الشخصي، فقد يشعر البعض بأن جهوده ونشاطه يضيع سدى وبالتالي فإن العلاقة بين هذين العاملين تكون حقيقة، أما إذا شعر الفرد بأن مجهوده سيؤدي بطبيعة الحال إلى أداء مرتفع وهنا تكون العلاقة قوية بين هذين العاملين ولتوضيح أهمية التوقع نورد السؤال التالي:

¹ بوودن نبيلة، مرجع سابق، ص، 140، 141.

- هل يشعر الفرد بأن المجهود الذي سيبدله سيؤدي إلى رفع أداته في العمل، أم أن مجهوده سيضيع حتماً وغير معلوم تأثيره على الأداء؟¹

وتصل بنا النظرية إلى نتيجة مفادها أنه في حالة تساوي العائد مع التوقع فإن الأفراد يسعون لبذل جهد أكبر ويمكن أن يكونوا راضين بتوفر أسس ثلاثة وهي:

- إدراك الفرد أن جهده سيؤدي إلى أداء معين.

- إدراكه أن هذا الأداء سيؤدي إلى نتيجة معينة.

- قبول العائد أو المكافآت المرتبطة بهذه النتيجة.

وبناء على ما سبق فإن هذه النظرية تعتبر الرضا الوظيفي يقوم على نوعين من التقييم

هما:

1- تقييم الفرق.

2- تقييم الأهمية.²

خلاصة:

يمكن القول إن للرضا الوظيفي أهمية بالغة في المجتمعات، فهو يعبر عن الحالة النفسية التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية، المهنية والمادية، لكن الرضا الوظيفي يتكون من عدة عناصر وتؤثر فيه عدة عوامل، لكن ما يهم المنظمة هو أن يحقق الرضا الوظيفي أهدافها وأهداف العاملين معاً، ويحسن الأداء ويزيد من إنتاجية الفرد، وارتباطه بالمنظمة أكثر، ويقلل من دوران العمل والشكاوى والحوادث ومعدلات الغياب في المنظمة.

وعليه فالمؤسسة تنتهج ميكانيزمات ووسائل لتحقيق الرضا الوظيفي لموظفيها مثل: مساعدة ومساندة العامل في الوظائف الصعبة والغامضة، وتوفير ظروف العمل وتحسينها،

¹ بووذن نبيلة، مرجع سابق، ص، 141.

² عبد الرحمان عزيزو: مرجع سابق، ص، 51.

وتوفير جو يسود فيه الاتفاق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة للوصول إلى الأهداف المشتركة، مما يعزز الثقة بالعاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم لمعالجة مشاكل العاملين مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد وتحسين مستوى الرضا الوظيفي بهدف تحقيق أهداف المنظمة.

الفصل الرابع: الإطار

المقدمة الثانية

المقدمة الأولى

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة.

1. المجال المكاني.
2. المجال الزمني.
3. المجال البشري.

ثانياً: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة.

1. المنهج المستخدم في البحث.
2. الأدوات المستخدمة في البحث.
 - أ- الملاحظة وكيفية استخدامها.
 - ب- المقابلة وكيفية استخدامها.
 - ج- الاستمارة وكيفية استخدامها.
 - د- أدوات التحليل الإحصائي.

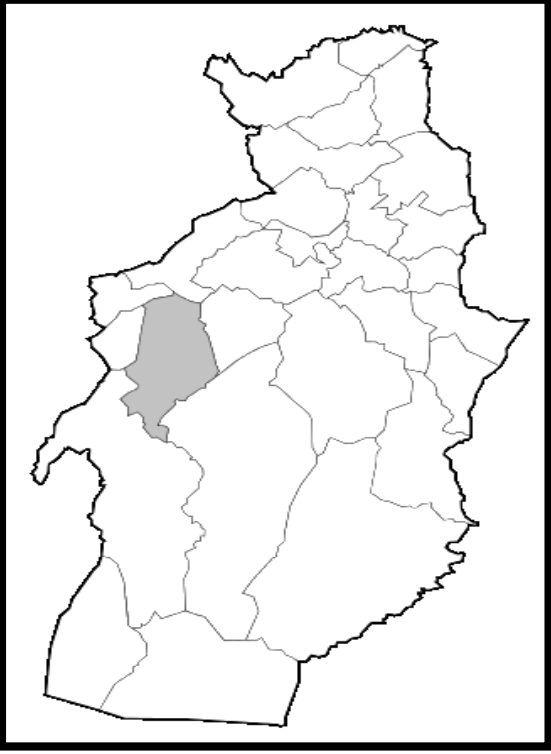
أولاً: مجالات البحث:

1-المجال المكاني:

أ-التعريف ببلدية المزرعة

تقع غرب دائرة الشريعة تعتبر أحد بلديات الهضاب العليا أرضيتها شبه معتدلة ذات ارتفاع يقدر بحوالي 1100 م فوق مستوى سطح البحر مناخها قاري وتتميز بعدم الاعتدال في نسبة التهاطلات وكذا درجات الحرارة. عدد سكانها يقدر بـ 12000 عدد الناخبين 5000.

ب-بطاقة فنية لبلدية المزرعة:

	35°16'00"N 7°34'40"E		الإحداثيات
	التقسيم الإداري		
	الجزائر	البلد	
	تبسة	ولاية	
	العقلة	دائرة	
	الخصائص الجغرافية		
	430 كم ² 170 ميل ²	المجموع	
	معلومات أخرى		
	ت ع م+01:00	منطقة زمنية	
	2497521	رمز جيونيمز	

ج- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

لكل مؤسسة هيكل تنظيمي تتبعه في تسيير أعمالها، وفي هذا الجزء من الدراسة سوف تختص بوصف الهيكل التنظيمي لبلدية المزرعة، حيث تتوزع الواجبات والمسؤوليات على ثلاث مديريات يعملون تحت إشراف ومراقبة الأمانة العامة.

- إن رئيس المجلس الشعبي لبلدية المزرعة.

- بمقتضى الأمر 136/66 المؤرخ في 2 جوان 1966 المتضمن القانون العام للتوظيف العمومي.

- بمقتضى الأمر 08/90 المؤرخ في 7 أبريل 1990 المتعلق بقانون البلدية.

- بمقتضى الأمر 59/85 المؤرخ في 23 مارس 1985 المتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات والإدارات العمومية.

- بمقتضى الأمر 26/91 المؤرخ في 2 فيفري 1991 القانون الأساسي بالعمال المنتمين لقطاع البلديات.

- نظرا للقرار الوزاري المشترك رقم 27/69 المؤرخ في 11 أكتوبر 1981 المتضمن التنظيم الإداري لمصالح البلدية.

- نظرا للمداولة رقم 28/م ش ب/99 المؤرخة في 24 ماي 1999 والمصادق عليها بتاريخ 19 أكتوبر 1999 والمتعلقة بالهيكل التنظيمي للبلدية.

- وباقتراح من السيد/الأمين العام للبلدية

* يقرر *

1 الأمانة العامة:

يرأسها الأمين العام، ومن بين مهامه: (الإشراف على جميع الأعمال الإدارية بالمؤسسة، الحرص على التنسيق بين مديريات المؤسسة، الاتصال الدائم مع دائرة الولاية).

2 مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية:

يرأسها مدير يشرف على تسيير مصلحتي السكان والحالة المدنية والتنظيم والمنازعات، حيث تتكون مصلحة السكان والحالة المدنية من عدة مكاتب تهتم بـ (إحصاء السكان والسكن، إحصاء الناخبين واستخراج بطاقة الناخب، الإشراف على النشاطات الاجتماعية والثقافية)، وأما مصلحة التنظيم والمنازعات فتتكون من مكاتب تهتم بالحرص على الجانب التنظيمي بين وثائق الحالة المدنية، حل النزاعات بين العمال في المؤسسة وبين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، وكذا متابعة الصحة العامة للمواطنين بالتنسيق مع المصالح الاستشفائية.

3 المديرية التقنية:

تتكون من ثلاث مصالح: يرأسها مدير يشرف على الجانب التقني لأعمال البلدية، حيث تهتم مصلحة التصليح والصيانة بـ (جمع ومعالجة النفايات المنزلية، صيانة معدات وآليات المؤسسة بالمدينة ومتابعتها وتساعد في إعداد الجانب التقني للصفقات...)

4 مديرية الإدارة المالية:

تتكون من مصلحتين يرأسها مدير يشرف على الجانب الإداري والمالي للمؤسسة وهما كالتالي:

أ- مصلحة التسيير المالي:

تهتم بـ (إعداد الميزانية، صرف رواتب العمال، ضبط فاتورات المصاريف بالمؤسسة، الإعداد للصفقات... إلخ).

ب- مصلحة التسيير الإداري

تتكون من عدة مكاتب تهتم بالتسيير الإداري لأملاك البلدية ومن بينها مكتب تسيير المستخدمين الذي يهتم بمتابعة شؤون العمال منذ التحاقهم بالمؤسسة حتى انتهاء خدمتهم وتمثل نشاطاته في الآتي:¹

- إعداد المخططات السنوية لتسيير الموارد البشرية.

- متابعة ملفات الموظفين والاهتمام بشؤونهم من حيث: (تسجيلهم في مؤسسة الضمان الاجتماعي، ترقيةهم، نقلهم، إحالتهم على التقاعد...).

- المتابعة اليومية (تسجيل الحضور والغيابات، استلام طلبات العطل والأيام التعويضية، وتسييرها...).

2 المجال الزمني:

لقد استغرق البحث الميداني ببلدية المزرعة ولاية تبسة مدة واحد وعشرون (21) يوما، ابتداء من يوم الخميس الموافق لـ (2021/04/22) إلى يوم الأربعاء (2021/05/12)، وفق مرحلتين:

أ- المرحلة الأولى: كانت هذه المرحلة في مدة ستة أيام ابتداءً من يوم الخميس لـ (2021/04/22) إلى الثلاثاء (2021/04/27) قمنا خلالها بدراسة استطلاعية، حيث بدأنا بالتعرف على موظفي وعمال المؤسسة، والاطلاع على الوثائق لأخذ المعلومات العامة وذات الخصوصية مع موضوع البحث، والتي تشمل تاريخ إنشاء المؤسسة، وممثلين في الفرع النقابي، وكذا مختلف أصناف العمال.

ب- المرحلة الثانية: كانت هذه المرحلة في مدة خمسة عشر (15) يوما من الأربعاء (2021/04/28) إلى الأربعاء (2021/05/12) وتخلل هذه المرحلة من البحث توزيع

¹ مصلحة تسيير المستخدمين ببلدية -المزرعة-

الاستثمارات ثم الرجوع إلى الموظفين لجمع الاستثمارات الموزعة عليهم، إضافة إلى إجراء مقابلات مع أعضاء النقابة وجمع معلومات من طرفهم.

3 المجال البشري:

تمثل المجال البشري عند الأفراد العاملين بالمؤسسة التي أجريا فيها هذه الدراسة؛ حيث يقدر العدد الإجمالي بـ (110) موظف، موزعين على أربعة مصالح مختلفة هي:

- الأمانة العامة.

- مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية.

- المديرية التقنية.

- مديرية الإدارة المالية.

وقد استخدمنا أسلوب المسح الشامل في دراستنا وذلك راجع لصغر حجم مجتمع البحث الذي يقدر بـ (110) موظف، منهم (05) أعضاء نقابيين قمنا بإجراء مقابلات معهم، و(105) عامل قمنا بتوزيع استمارات استبيان بهم، حيث بلغ عدد الاستثمارات المسترجعة (80) استمارة، و(25) استمارة غير مسترجعة، وذلك راجع إلى الأسباب التالية:

- لم نستطع التحصل على (18) عامل من مجتمع البحث.

- (07) عمال من مجتمع البحث كانوا في عطلة.

ثانيا المنهج والأدوات المستخدمة في البحث:

1 المنهج المستخدم في البحث:

إن المنهج بصفة عامة عبارة عن استراتيجية تقوم وتعتمد على مجموعة من الأسس والقواعد الموضوعية والمنهجية التي يستفاد منها في تحقيق أغراض وأهداف البحث، حيث تعتبر الظاهرة المراد دراستها والبحث في مكوناتها عن طريق أولوياتها وصولا إلى مخرجاتها

الأساسية في تحديد نوع المنهج المتبع والمستخدم وذلك نظرا لتعدد المناهج واختلاف وتباين الظواهر.

ولأن الموضوع يتطلب الاعتماد على هذا المنهج (الوصفي)، وذلك لمدى اتساقه والظواهر المدروسة داخل التنظيم، حيث يهدف المنهج الوصفي إلى توفير البيانات والحقائق من مشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، كما يعرف هذا المنهج بأنه عبارة عن طريق لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي ينبغي التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة، يمكن تفسيرها، إلا أننا يمكن أن نعتبر الأسباب الموضوعية التي دفعتنا إلى اختيار هذا المنهج في بحثنا هي عدة أسباب أهمها:

- طبيعة الموضوع: أي أن الموضوع المراد دراسته هو وصف لظاهرة تمثلت في معرفة علاقة العمل النقابي بالرضا الوظيفي وذلك ببلدية المزرعة ولاية تبسة، حيث قمنا في دراستنا وانطلاقا من المنهج الوصفي بتفحص الموقف والمشكل، وذلك عن طريق القيام بزيارة استطلاعية للمؤسسة، وملاحظة نشاطات المسؤولين والمنخرطين في النشاطات النقابية، كما حدثت في هذه المرحلة علاقة مع العمال والموظفين.

2- الأدوات المستخدمة في البحث:

أ- الملاحظة وكيفية استخدامها:

- الملاحظة: هي الحصول على الحقائق والخبرات والمعلومات من الواقع والمواقف والتصرفات والحالة الراهنة للعمال والمستفيدين والجماعات؛ لاستخدامها في الدراسة وتقدير الموقف ووضع خطة لعملية المساعدة.¹

تعتبر الملاحظة من أهم أدوات ووسائل جمع المعلومات والمعطيات في البحوث، إلا أنها تكتسي طابعا متميزا وموقعا استراتيجيا عند تموقعها ضمن فلك المنهج الوصفي، الذي

¹ رجاء وحيد دويدري: أسس البحث العلمي أساسيات وممارسات علمية، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2000، ص، 113.

يعتمد بالأساس وبالدرجة الأولى على الملاحظة ومدى دقتها وفعاليتها لرصد الظواهر والممارسات والسلوكيات بطريقة واقعية؛ للمس السلوك الفعلي للأفراد المبحوثين من ملاحظة ردودهم وانفعالاتهم.

وأيضاً في الحالات التي يرفض بعض المبحوثين الإدلاء بإجاباتهم، وقد تم توظيف الملاحظة المباشرة انطلاقاً من القيام بالدراسة الاستطلاعية لبلدية المزرعة عن طريق التنقل عبر مختلف مصالح المؤسسة، فتمت ملاحظة العمال أثناء العمل والوقوف على سلوكياتهم المختلفة.

كل هذه العمليات باختلاف مسمياتها وارتباطاتها شكلت لدينا ملاحظات واقعية تم توظيفها في صياغة أسئلة الاستمارة والمقابلة، ومحاولتنا تقديمها بصورة نوعاً ما موضوعية وعلمية. كما تجدر الإشارة إلى أن الملاحظة مكنتنا من رصد ردود أفعال المبحوثين إزاء القضايا المثارة وملاحظة مدى رضاهن عن وضعهم المهني، وعلاقتهم بالنقابة للتصديق على مصداقية إجاباتهم.

ب- المقابلة وكيفية استخدامها:

تعد المقابلة كذلك من الأدوات المهمة لجمع المعطيات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث، نظراً لما تقدمه من إجابات واقعية وموضوعية لتصورات نظرية وصولاً إلى نتائج بالضرورة تتسم بالدقة والوضوح وبخاصية التعميم.¹

عند قيامنا بجمع المعلومات والبيانات قمنا في بادئ الأمر بمقابلات غير مقننة (حرّة) مع الأطراف المعنية (الموظفين)، وذلك خلال الدراسة الاستطلاعية لتتضح لنا وتبين الصورة النهائية لاستمارة البحث في صورتها النهائية.

¹ محمد شفيق: البحث العلمي والخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2015،

حيث قمنا بهذه المقابلات الحرة في أماكن العمل مع العمال للوقوف على تبني الأسلوب الأوضح والصيغ الأمثل لطرح الأسئلة، كما قمنا بطرح أسئلة الاستبيان وشرحها حتى يتمكن المبحوثين من فهم الأسئلة وتقديم معلومات دقيقة.

قمنا أيضا بطرح جملة من الأسئلة تمثلت في مقابلات مع خمسة من أعضاء النقابة، وكان ذلك بتاريخ (2021/04/29)، وقد استمرت هذه المقابلة خمس ساعات متتالية، حيث وجهنا أسئلة المقابلة وقمنا بشرحها وتبسيطها حتى يتسنى للمبحوث تقديم معلومات موافقة للأسئلة المطروحة.

تاريخ المقابلة: الخميس (2021/04/29)، من الساعة الثامنة (08) صباحا إلى الثانية عشر (12).

ج-الاستمارة وكيفية استخدامها:

لا جدال في اعتبار أن الاستمارة ذات ميزة وخصوصية معينة، باعتبارها أداة فاعلة في عملية جمع البيانات ولكونها تنطوي على مجموعة من الأسئلة، يقوم الباحث بصياغتها لتمكنه من الحصول على نوع من الثقة والوضوح على مخرجات في شكل إجابات تعتبر بمثابة الأرضية التي ينطلق منها الباحث للتصديق على موضوع بحثه.

لقد تم تصميم الاستمارة وفق موضوع البحث واتساقا مع تساؤلات الدراسة، حيث حاولنا مراعاة جانب التسلسل المنطقي والمنهجي للأسئلة، بأسلوب واضح ومفهوم وقريب من مستوى المبحوثين، حيث قمنا باختيار الاستمارة الأولية في شكل مقابلة بسيطة ضمن نطاق الدراسة الاستطلاعية؛ لتمحيص الأسئلة وتبيان مدى مصداقيتها ومرونتها للخروج باستمارة نهائية.

تمت المصادقة على أسئلتها وتم طرحها على المبحوثين.

تحتوي الاستمارة على (37) سؤالا مقسمين عبر (04) محاور معبرة عن فرضيات

البحث، وهي على الشكل التالي:

المحور الأول: يشتمل على بيانات شخصية وعامة حول العمال، حيث تحتوي على (05) أسئلة مرقمة من (01) إلى (05).

المحور الثاني: يحتوي على بيانات تمثلت في النقابة واهتماماتها بظروف العمال، تم التعبير عنها رقمياً من خلال (16) سؤالاً مرقمة من (06) إلى (16) حسب الترتيب التسلسلي لأسئلة الاستمارة وهي أسئلة تغطي الفرضية الأولى لموضوع البحث.

المحور الثالث: يحتوي على معلومات تتعلق بالأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال وظيفياً، حيث يحتوي على (11) سؤالاً، مرقمين من (17) إلى (25) حسب الترتيب التسلسلي لأسئلة الاستمارة وهي أسئلة تغطي الفرضية الثانية لموضوع البحث.

المحور الرابع: تتضمن بيانات حول الأسلوب التنافسي المنتهج من طرف النقابة والإدارة واستقرار العامل، وقد احتوي على (11) سؤالاً، مرقمين من (27) إلى (37) حسب الترتيب التسلسلي لأسئلة الاستمارة وهي أسئلة تغطي الفرضية الثالثة لموضوع البحث.

د- أدوات التحليل الإحصائي

في الدراسات الوصفية ودراسات العلاقات بين متغيرين وأكثر فإن الباحث يعتمد على الطرق الإحصائية حتى يتمكن من وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة بينها، ولإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم الاعتماد على أدوات الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) ** حيث تضمنت المعالجة الإحصائية استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي من تكرارات ونسب مئوية ومتوسطات حسابية وانحرافات معيارية، والتي استخدمت لوصف خصائص عينة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً.

1- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة تجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة}}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} \times 100$$

2- معامل الثبات "ألفا كرونباخ"

أُستخدم لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويُعبّر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right]$$

n: يمثل حجم العينة؛

v_i: يمثل التباين لأسئلة المحور؛

vt: يمثل التباين في مجموع أسئلة الاستمارة.

3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابهما لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة.

3-1- المتوسط الحسابي

يُعبّر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

x_i: عدد القيم؛

: المتوسط الحسابي؛

n: حجم العينة.

3-2- الانحراف المعياري

الانحراف المعياري هو عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات،

وهو الجذر التربيعي للتباين ويُعبّر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{X})^2}{n}}$$

x_i : عدد القيم.

: المتوسط الحسابي.

n : حجم العينة

4-معامل ارتباط بيرسون

يُعرف الارتباط بأنه "مقياس لاتجاه وقوة العلاقة الخطية بين متغيرين كميّين، ويُرمز له بالرمز r "، فالارتباط هو مقياس لاتجاه العلاقة الخطية ويكون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، ويتم حسابهم انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية "SPSS"، ويُعبّر عنه بالعلاقة الموالية:

$$r_{xy} = \frac{\sum (x_i - \bar{X})(y_i - \bar{y})}{(n - 1)S_x S_y}$$

حيث:

n : عدد المشاهدات.

X_i : قيم المتغير الأول.

Y_i : قيم المتغير الثاني.

S_x : الانحراف المعياري للمتغير الأول.

S_y : الانحراف المعياري للمتغير الثاني.

الفصل الخامس: الفرق

وتحليل ومناقشة النتائج

الفصل الخامس: تفريغ وتحليل ومناقشة النتائج

أولاً: تفريغ محتوى المقابلات والتعليق عليها وتحليل مضمونها

1. تفريغ مضمون المقابلات وتحليل مضمونها.
2. المقارنة التحليلية بين المقابلات.
3. التحليل العام لمضمون المقابلات.
4. أهم النقاط التي تناولناها في عملية التحليل.

ثانياً: تفريغ بيانات استمارة الاستبيان والتعليق عليها.

1. تفريغ البيانات الشخصية والعامة وتحليلها.
2. تفريغ البيانات المتعلقة بالنقابة والاهتمام بظروف العمال.
3. تفريغ البيانات المتعلقة بالأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال وظيفياً.
4. تفريغ البيانات المتعلقة بالأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة والإدارة واستقرار العامل وظيفياً.

ثالثاً: تحليل نتائج البحث.

1. مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات وعامل الارتباط.
2. مناقشة نتائج البحث التساؤل الرئيسي.
3. مناقشة نتائج البحث في ظل الدراسات السابقة.
4. مناقشة نتائج البحث في ضوء التحليل السوسيولوجي.

أولاً: تفريغ محتوى المقابلات والتعليق عليها وتحليل مضمونها

1-تحليل مضمون المقابلة:

أ-العينة الأولى بتاريخ 29-04-2021.

-حصر معلومات العينة:

جدول 2 يوضح حصر معلومات العينة الأولى

المحور	الأسئلة	الإجابة
المحور الأول: بيانات شخصية	الجنس	ذكر
	السن	27 سنة
	المستوى التعليمي	ماستر علوم اجتماعية
	الحالة العائلية	متزوج
	الأقدمية في العمل	07 سنوات
المحور الثاني: النقابة والاهتمام بظروف العمال	هل أنت منخرط في النقابة؟	نعم
	هل انخرطت في نقابة أخرى سابقاً؟	لا
	كيف تعرفت على النقابة؟	من خلال البحث في الأنترنت
	ما هي دوافعك للانخراط في النقابة؟	- حماية حقوق العمال - إيصال صوت العمال إلى أرباب العمل.
	بصفتك عضواً داخل النقابة هل ترى أن النقابة تمثل العمال أمام الإدارة؟	نعم

<p>ملتزمون في أداء خدماتهم والدفاع عن العمال.</p>	<p>كيف هي ممارسة المنخرطين في النقابة لالتزاماتهم المهنية؟ كيف ذلك؟</p>	
<p>العمل على حفظ حقوق وواجبات العمال وإتقان العمل.</p>	<p>ما هي مسؤوليتك اتجاه النقابة والمهنة؟</p>	<p>المحور الثالث:</p>
<p>إقامة عريضة تتضمن شكوى للإدارة العليا واللجوء إلى الإضراب كآخر حل.</p>	<p>إذا كانت هناك أي شكاوى من طرف العمال كيف تتعاملون معها؟</p>	<p>الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال</p>
<p>نعم</p>	<p>هل أنت راض على هذه النقابة؟</p>	<p>وظيفيا</p>
<p>طبقا للعمال</p>	<p>هل تتحازون في تعاملاتكم للإدارة أم للعمال؟</p>	
<p>نعم</p>	<p>في نظرك هل يؤدي حل مشكلات العمال من طرف النقابة إلى التزام العمال وظيفيا؟</p>	
<p>تحسين ظروف العمال ومحاولة استرداد حقوقهم المهضومة.</p>	<p>ما هي الدوافع التي جعلتك تنظّم للنقابات العمالية؟</p>	<p>المحور الرابع:</p>
<p>مصالح العمال ثم المصالح الخاصة.</p>	<p>هل يسعى أعضاء النقابة إلى تحقيق مصالحهم الشخصية أولا ثم تحقيق مصالح العمال ثانيا؟</p>	<p>الأسلوب التنازعي المنتهج من</p>

هل استخدام أسلوب الإضراب يؤثر على استقرار العامل وظيفيا؟	أسلوب الإضراب ليس له دخل في استقرار العامل حيث أن الإدارة ملزمة باحترام الإضراب.	طرف النقابة واستقرار العامل
هل يؤثر الأسلوب التعاوني المنتهج من طرفكم على استقرار العامل؟	نعم، يؤثر من خلال شعور العمال بأن حقوقه مضمونة وغير مهضومة.	
حسب وجهة نظرك هل يمكن أن يحقق العمل النقابي رضا العاملين عن وظائفهم؟	نعم، إذا كان العامل يتمتع بالحقوق والواجبات داخل المؤسسة ويشعر بالراحة اتجاه عمله بذلك فهو راض في عمله.	

- الملاحظة:

من خلال اللجوء إلى العامل الأول وقيامنا بعملية المقابلة تبين لنا صدق انضمام هذا الأخير للنقابة الخاصة بالمؤسسة، ودرايته بجل الأعمال النقابية والتدابير والوسائل المتبعة من طرفهم في ممارسته للعمل النقابي كحق في الدستور الجزائري وفي إطار القانون الداخلي للمؤسسة.

- تحليل مضمون المقابلة:

من خلال المحادثة والحوار الموجه بين الباحث من جهة والعامل الأول من جهة ثانية بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث وبعد طرح عدة أسئلة في محاولتنا لتقليل مضمون المقابلة وجدنا أن العينة أو العامل الأول يتمتع بمستوى علمي عال "متحصل على شهادة جامعية"، كما أنه يملك الخبرة اللازمة في التعامل مع القضايا التي تعرضها عليه النقابة العمالية، وعلى أنه لم ينخرط سابقا في عمل نقابي آخر إلا أنه ملم بالمعلومات النقابية، محافظ

على مهامه الوظيفية بصرف النظر عن العمل النقابي، واستطاعة هذا الأخير إيجاد حلول للأسلوب التعاوني بين الإدارة والتزام العمال وظيفياً.

ففي نظره أن استخدام الأساليب النقابية لا يعيق العامل في عمله، كما أنها لا تؤثر على عملية استقرار العامل، أما من ناحية الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة فإن ذلك يؤثر بالضرورة على استقرار العامل، ومن هنا نجد أنه يمكن تحقيق رضا العاملين في وظائفهم من خلال العمل النقابي.

ب- العينة الثانية بتاريخ 29-04-2021

- حصر معلومات العينة:

جدول 3 يوضح حصر المعلومات للعينة الثانية

المحور	الأسئلة	الإجابة
المحور الأول: بيانات شخصية	الجنس	ذكر
	السن	53 سنة
	المستوى التعليمي	السادسة أساسي
	الحالة العائلية	متزوج
	الأقدمية في العمل	18 سنوات
المحور الثاني:	هل أنت منخرط في النقابة؟	نعم
	هل انخرطت في نقابة أخرى سابقاً؟	لا
	كيف تعرفت على النقابة؟	في العمل
	ما هي دوافعك للانخراط في النقابة؟	الدفاع عن حقوق العمال.

النقابة والاهتمام بظروف العمال	بصفتك عضوا داخل النقابة هل ترى أن النقابة تمثل العمال أمام الإدارة؟	حسب التمثيل
المحور الثالث: الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال وظيفيا	كيف هي ممارسة المنخرطين في النقابة لالتزاماتهم المهنية؟ كيف ذلك؟	المنخرطون ملتزمون جدا.
إذا كانت هناك أي شكاوى من طرف العمال كيف تتعاملون معها؟	ما هي مسؤوليتك اتجاه النقابة والمهنة؟	عضو منشط وفي المهنة موظف.
هل أنت راض على هذه النقابة؟	ندرس مشكلة العمال ونصنفها، فإذا كانت نزاعا داخل العمل وكان العامل مظلوما ندافع عنه، وإذا كان غير مظلوم يتم تطبيق إجراءات قانونية.	نعم
هل تتحازون في تعاملاتكم للإدارة أم للعمال؟	هل تتحازون في تعاملاتكم للإدارة أم للعمال؟	للعمال
في نظرك هل يؤدي حل مشكلات العمال من طرف النقابة إلى التزام العمال وظيفيا؟	نعم يلتزم فإذا لم يلتزم تتم معاقبته	

المحور الرابع: الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل	ما هي الدوافع التي جعلتك تنظّم للنقابات العمالية؟	الظلم المتبع من درف الإدارة ضد العمال.
	هل يسعى أعضاء النقابة إلى تحقيق مصالحهم الشخصية أولاً ثم تحقيق مصالح العمال ثانياً؟	نعم.
	هل استخدام أسلوب الإضراب يؤثر على استقرار العامل وظيفياً؟	لا يوجد تأثير أو علاقة بين الإضراب والاستقرار الوظيفي.
	هل يؤثر الأسلوب التعاوني المنتهج من طرفكم على استقرار العامل؟	نعم، الأسلوب التعاوني يخلق ثقة بين الإدارة والعمال
	حسب وجهة نظرك هل يمكن أن يحقق العمل النقابي رضا العاملين عن وظائفهم؟	نعم تحقق النقابة رضا العاملين

- الملاحظة:

من خلال الحديث مع العامل الثاني وقيامنا بعملية المقابلة تبين لنا صدق انضمام هذا الأخير للعمل النقابي الخاص بالمؤسسة، ودرايته بالأعمال النقابية والتدابير والوسائل المتخذة في ذلك، وإمكانية ممارسة العمل النقابي انطلاقاً من الخبرة المهنية ورسائل التوعية والتوجيهات في الملتقيات الخاصة بالعمل النقابي.

- تحليل المقابلة:

من خلال المحادثة والحوار الموجه بين الباحث من جهة والعامل الثاني بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث وبعد طرح عدة أسئلة في محاولة منا لتحليل مضمون المقابلة وجدنا أن العينة أو العامل الأول يتمتع بمنسوب جيد من الخبرة المعنية واللازمة في التعامل مع

القضايا التي تصادفه في العمل النقابي وإيصال صوت العامل للإدارات العليا، على أنه لم ينخرط سابقا في أي عمل نقابي آخر إلا أنه ملم بالمعلومات النقابية والأنظمة الداخلية للعمل النقابي ومحافظ على مهامه بصفته موظفا عاديا دون التداخل بين العمل النقابي والوظيفة.

كما تبين لنا إمكانية إيجاد حلول للأسلوب التعاوني بين الإدارة والتزام العمال وظيفيا، ففي نظره أن استخدام الأساليب المتبعة في النقابة كحق الإضراب ليس له أي تأثير على استقرار العامل وظيفيا، أما الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة فإن ذلك يؤثر إيجابا على العامل؛ حيث يحسن في الاستقرار الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

ج-العينة الثالثة بتاريخ 29-04-2021

- حصر معلومات العينة:

جدول 4 يوضح حصر المعلومات للعينة الثالثة

المحور	الأسئلة	الإجابة
المحور الأول: بيانات شخصية	الجنس	ذكر
	السن	51 سنة
	المستوى التعليمي	ماستر قانون إداري
	الحالة العائلية	متزوج
	الأقدمية في العمل	31 سنوات
المحور الثاني:	هل أنت منخرط في النقابة؟	نعم
	هل انخرطت في نقابة أخرى سابقا؟	نعم، النقابة الوطنية لمستخدمي الإدارة العمومية
	كيف تعرفت على النقابة؟	عن طريق العمل

الدفاع عن حقوق العمال	ما هي دوافعك للانخراط في النقابة؟	النقابة والاهتمام بظروف العمال
تمثيل شريحة العمال أمام الإدارة والسلطات	بصفتك عضوا داخل النقابة هل ترى أن النقابة تمثل العمال أمام الإدارة؟	
كل حسب مسؤولية النقابة	كيف هي ممارسة المنخرطين في النقابة لالتزاماتهم المهنية؟ كيف ذلك؟	
طرح الانشغالات وعقد الاجتماعات مع المسؤول المباشر	ما هي مسؤوليتك اتجاه النقابة والمهنة؟	المحور الثالث: الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال وظيفيا
نتعامل معها عن طريق الأساليب الودية في القانون الداخلي للنقابة	إذا كانت هناك أي شكاوى من طرف العمال كيف تتعاملون معها؟	
نعم	هل أنت راض على هذه النقابة؟	
فئة العمال	هل تتحازون في تعاملاتكم للإدارة أم للعمال؟	
أكيد، عندما يتخلص العامل من مشكلاته المهنية فإنه يلتزم بواجباته اتجاه العمل.	في نظرك هل يؤدي حل مشكلات العمال من طرف النقابة إلى التزام العمال وظيفيا؟	

المحور الرابع: الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل	ما هي الدوافع التي جعلتك تنظّم للنقابات العمالية؟	وجود حقوق مهضومة من الإدارة اتجاه العمال
	هل يسعى أعضاء النقابة إلى تحقيق مصالحهم الشخصية أولا ثم تحقيق مصالح العمال ثانيا؟	لا، لأن ذلك ليس بالعمل النقابي النزيه
	هل استخدام أسلوب الإضراب يؤثر على استقرار العامل وظيفيا؟	لا يؤثر لأن الإضراب حق أقره المشرع الجزائري.
	هل يؤثر الأسلوب التعاوني المنتهج من طرفكم على استقرار العامل؟	لا يؤثر الأسلوب التعاوني في استقرار العامل
	حسب وجهة نظرك هل يمكن أن يحقق العمل النقابي رضا العاملين إذا كان وفق القانون المخول للنقابي المدافع عن حقوقهم الوظيفية	يحقّق العمل النقابي رضا العاملين إذا كان وفق القانون المخول للنقابي المدافع عن حقوقهم الوظيفية

- الملاحظة:

من خلال الحوار بيننا وبين العامل الثالث وقيامنا بعملية المقابلة تبين لنا صدق انضمام هذا العامل للعمل النقابي الخاص بالمؤسسة، ودرايته بمختلف الأعمال الإدارية والخاصة بالعمل النقابي، وكذا التدابير والوسائل المتخذة من طرف النقابة لإيصال صوت العمال إلى المستويات العليا من الإدارة انطلاقا من الكفاءة الجيدة والخبرة التي تفوق ثلاثين (30) سنة، وأيضا المستوى التعليمي العالي (ماستر قانون إداري).

- تحليل مضمون المقابلة:

من خلال المحادثة والحوار الموجه بيننا وبين العامل الثالث بدف حصر وجمع المعلومات اللازمة لإكمال البحث وبعد طرح أسئلة في محالة منا لتحليل مضمون المقابلة وجدنا أن هذا الأخير يتمتع بمستوى عال من الخبرة المهنية، اللازمة في التعامل مع القضايا التي تواجه عضو في النقابة، وإيصال صوت العامل، عامل الانخراط في نقابة أخرى (النقابة الوطنية لمستخدمي الإدارة العمومية)، يزيد من القدرة في التعامل مع الحركات العمالية والمشكلات التي تصادفه، وكذا إيجاد الحلول الوسيطة في التعامل بين الإدارة وبين العامل والارتباط بالأنظمة الداخلية التي تحكم وتسطر العمل النقابي، كما أنه محافظ على مهامه العادية الخاصة بوظيفته دون التداخل بين الأنشطة النقابية والعمل العادي، كما تبين لنا إمكانية إيجاد أسلوب تعاوني بين الإدارة والتزام العامل وظيفياً، ففي نظره أن استخدام الأساليب المتبعة في النقابة كالإضراب ليس له دخل في استقرار العامل وظيفياً، فيحقق العمل النقابي رضا العاملين إذا كان وفق الإطار القانوني المخول للنقابة المدافعة عن حقوقهم وبالتالي يحقق العمل النقابي رضا العاملين في وظائفهم.

- العينة الرابعة بتاريخ 2021-04-29

- حصر معلومات العينة:

جدول 5 يوضح حصر المعلومات للعينة الرابعة

المحور	الأسئلة	الإجابة
المحور الأول:	الجنس	ذكر
	السن	51 سنة
بيانات شخصية	المستوى التعليمي	ماستر قانون إداري
	الحالة العائلية	متزوج

الأقدمية في العمل	31 سنوات	
هل أنت منخرط في النقابة؟	نعم	
المحور الثاني:	هل انخرطت في نقابة أخرى سابقاً؟	لا
النقابة والاهتمام بظروف العمال	كيف تعرفت على النقابة؟	من العمل، واضطراري للجوء للنقابة لحل مشكلاتي
	ما هي دوافعك للانخراط في النقابة؟	حفظ حقوق العمال
	بصفتك عضواً داخل النقابة هل ترى أن النقابة تمثل العمال أمام الإدارة؟	نعم تمثل العمال أمام الإدارة
	كيف هي ممارسة المنخرطين في النقابة لالتزاماتهم المهنية؟ كيف ذلك؟	ملتزمون مهنياً لأن الانتساب للنقابة يفرض ذلك
المحور الثالث:	ما هي مسؤوليتك اتجاه النقابة والمهنة؟	طرح انشغالات العمال لدى الإدارة والالتزام بالعمل
الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال وظيفياً	إذا كانت هناك أي شكاوى من طرف العمال كيف تتعاملون معها؟	من خلال طرح الانشغال ثم الإضرابات
	هل أنت راض على هذه النقابة؟	نعم
	هل تتحازون في تعاملاتكم للإدارة أم للعمال؟	للعمال أكيد

نعم يؤدي إلى التزام العامل وظيفيا	في نظرك هل يؤدي حل مشكلات العمال من طرف النقابة إلى التزام العمال وظيفيا؟	
حفظ حقوق العمال	ما هي الدوافع التي جعلتك تنظّم للنقابات العمالية؟	المحور الرابع:
تحقيق مصالح العمال ثم المصالح الشخصية	هل يسعى أعضاء النقابة إلى تحقيق مصالحهم الشخصية أولا ثم تحقيق مصالح العمال ثانيا؟	الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة
ليس له تأثير	هل استخدام أسلوب الإضراب يؤثر على استقرار العامل وظيفيا؟	واستقرار العامل
نعم، من خلال حفظ الحقوق	هل يؤثر الأسلوب التعاوني المنتهج من طرفكم على استقرار العامل؟	
نعم	حسب وجهة نظرك هل يمكن أن يحقق العمل النقابي رضا العاملين عن وظائفهم؟	

- الملاحظة:

من خلال الحوار بيننا وبين العامل الرابع وتبعا لعملية المقابلة لاحظنا صدق انضمام العامل للنقابة العمالية الخاصة بالمؤسسة، ودرايته بالمسؤولية المنوطة به وبمختلف الأعمال الإدارية الخاصة بالعمل النقابي، وكذا التدابير والوسائل المتخذة من طرف النقابة لإيجاد حلول

ترضي كلا الطرفين (العامل، الإدارة) في حل المشاكل بينهم انطلاقاً من الكفاءة العالية والخبرة المهنية والمستوى التعليمي العالي.

- تحليل المقابلة:

من خلال المحادثة والحوار الموجه بين العامل وأعضاء البحث بهدف جمع المعلومات اللازمة لإتمام البحث، وبعد عدة أسئلة في محاولة منا لتحليل مضمون المقابلة وجدنا أن هذا الأخير يتمتع بمستوى عال من الخبرة والكفاءة المهنية، اللازمة في التعامل مع القضايا والمشكلات التي تصادفه كعضو في النقابة وإيصال صوت العامل، إن عدم انخراط هذا العامل في أي نقابات أخرى لا يعني المعرفة غير الكافية في التعامل مع مشاكل العمال، فهو على علم بالأنظمة الداخلية للإدارة التي تحكم وتطور العمل النقابي، كما أنه محافظ على مهامه العادية الخاصة بوظيفته دون التداخل بينها وبين الأنشطة النقابية الأخرى.

إن السبب الرئيسي في الدخول إلى النظام النقابي والعمل النقابي كان جراء التجربة الشخصية؛ حيث اضطر من أجل الدفاع عن حقوقه اللجوء إلى النقابة كحل بديل في حالة عدم التوافق بينه وبين الإدارة لاختيار الانضمام إلى النقابة في محاولة منه لحفظ حقوق العمال، في نظره أن استخدام الأساليب المتبعة من النقابة كالإضراب ليس له دخل في استقرار العامل وظيفياً، فيحقق العمل النقابي الرضا الوظيفي داخل الإطار القانوني، من هنا نجد أن العمل النقابي له التأثير الكبير في رضا العامل في عمله.

و- العينة الخامسة بتاريخ 29-04-2021.

-حصر معلومات العينة:

جدول 6 يوضح حصر المعلومات للعينة الخامسة

المحور	الأسئلة	الإجابة
	الجنس	ذكر

50 سنة	السن	المحور الأول: بيانات شخصية
نهائي (جامعي)	المستوى التعليمي	
متزوج	الحالة العائلية	
12 سنة	الأقدمية في العمل	
نعم	هل أنت منخرط في النقابة؟	المحور الثاني: النقابة والاهتمام بظروف العمال
لا	هل انخرطت في نقابة أخرى سابقاً؟	
الزملاء في العمل	كيف تعرفت على النقابة؟	
الدفاع عن حقوق العمال	ما هي دوافعك للانخراط في النقابة؟	
نعم	بصفتك عضواً داخل النقابة هل ترى أن النقابة تمثل العمال أمام الإدارة؟	
التزامات عادية	كيف هي ممارسة المنخرطين في النقابة لالتزاماتهم المهنية؟ كيف ذلك؟	
مسؤولية عادية اتجاه النقابة والمهنة	ما هي مسؤوليتك اتجاه النقابة والمهنة؟	المحور الثالث: الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة
الحوار الودي حسب القانون الداخلي للنقابة	إذا كانت هناك أي شكاوى من طرف العمال كيف تتعاملون معها؟	
نعم	هل أنت راض على هذه النقابة؟	

<p>الانحياز يكون للعمال</p>	<p>هل تتحازون في تعاملاتكم للإدارة أم للعمال؟</p>	<p>والتزام العمال وظيفيا</p>
<p>نعم بالنسبة للعامل عندما يجد من يدافع عنه وجب عليه الالتزام التام بالوظائف المخولة له</p>	<p>في نظرك هل يؤدي حل مشكلات العمال من طرف النقابة إلى التزام العمال وظيفيا؟</p>	
<p>كثرة الشكاوى من طرف العمال حول الحقوق المهضومة من طرف الإدارة والهيئة المستخدمة</p>	<p>ما هي الدوافع التي جعلتك تنظّم للنقابات العمالية؟</p>	<p>المحور الرابع: الأسلوب</p>
<p>لا، لأن هذا لا يمد بأي صلة للعمل النقابي، لأن النقابي وجب عليه تحقيق مصالح العمال بالدرجة الأولى</p>	<p>هل يسعى أعضاء النقابة إلى تحقيق مصالحهم الشخصية أولا ثم تحقيق مصالح العمال ثانيا؟</p>	<p>التنازعي المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل</p>
<p>لا، لا يؤثر الإضراب على استقرار العامل وظيفيا لأن الإضراب حق مشروع</p>	<p>هل استخدام أسلوب الإضراب يؤثر على استقرار العامل وظيفيا؟</p>	
<p>لا، لا يؤثر أسلوب التعاون المنتهج من طرفنا على استقرار العامل</p>	<p>هل يؤثر الأسلوب التعاوني المنتهج من طرفكم على استقرار العامل؟</p>	

نعم، يحقق العمل النقابي رضا العاملين في وظائفهم لأن العامل مطمئن على حقوقه	حسب وجهة نظرك هل يمكن أن يحقق العمل النقابي رضا العاملين عن وظائفهم؟
--	--

- الملاحظة:

من خلال اللقاء والحديث مع العامل أو الموظف الخامس ومن الحوار بيننا وبينه وك محاولة للإجابة عن أسئلة المقابلة لاحظنا صدق انضمام العامل للنقابة العمالية ودرايته بالأعمال الخاصة بالنشاط القانوني للنقابة، وكذا التدابير والوسائل المتخذة في إيصال صوت العمال للإدارات العليا انطلاقاً من الكفاءة العالية والخبرة المهنية الجيدة والمستوى التعليمي العالي.

- تحليل مضمون المقابلة:

من خلال الحوار الذي دار بين أعضاء البحث والعامل من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام البحث وبعد طرح عدة أسئلة وجمع الإجابات والتعليقات ارتأينا أن نحاول تحليل مضمون هذه المقابلة؛ حيث وجدنا أن هذا الأخير صاحب خبرة جيدة جداً في ميدان العمل النقابي وطرق التعامل مع القضايا والمشكلات التي تصادفه كعضو فعال في النقابة، وإيصال صوت العمال.

إن عدم انخراط هذا العامل في أي نقابات عمالية أخرى لزم عليه صب جل الفكر والتصرفات على النقابة العمالية التي ينتمي إليها من خلال إثراء رصيده الفكري والنقابي، وكذا الإلمام بجميع اللوائح والتشريعات التي تحكم هذا التنظيم، فقد كان السبب الرئيسي للانضمام للنقابة تمثل في إيصال صوت العامل للإدارات العليا، إلا أن هناك أسباب أخرى مثل التجمع على العمال والذي لاحظته في بداياته الأولى في العمل.

في نظره أن استخدام الأساليب المتبعة من طرف النقابة كالإضراب ليست لها علاقة باستقرار العامل، بل تحقيق النقابة لحقوق العامل والمحافظة عليها أحد أهم الأسباب التي

تجعل العامل متمسك بوظيفته، ومن هنا يرى هذا العامل أن العمل النقابي له التأثير الإيجابي للاستقرار والرضا الوظيفي.

2-المقارنة التحليلية بين المقابلات:

من خلال المتابعة المتواصلة لكل المقابلات والتحليل المعمق لها يتبين لنا أن العمال المنضمون لهذا التنظيم "النقابة" يتفوقون ويشتركون في عدة نقاط من أهمها:

- تعمل النقابة على الاهتمام بظروف العمال باستخدام كل الوسائل القانونية المتاحة لها.

- الأسلوب التعاوني بين الإدارة والتزام العامل وظيفيا أسلوب فعال في عملية استقرار العامل وحفظ حقوقه وواجباته.

- الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة ليست له علاقة باستقرار العامل في عمله، وإنما يعمل على حفظ الحقوق ويساعد على استقرار العامل وظيفيا.

3-التحليل العام لمضمون المقابلة:

كتحليل عام لمضمون المقابلة التي أجريت بالمؤسسة العمومية بلدية المزرعة، وعلى إثر هذا الحوار وجمعا للمعلومات الآراء ومختلف الملاحظات فإن للعمل النقابي الدور الفعال في استقرار العامل وظيفيا من خلال طرح انشغالات العمال على الهيئات العليا، ومحاولة تلبية رغباتهم وحل مختلف نزاعاتهم من خلال اللوائح والقوانين التي تحكم أسلوب الحوار بين النقابة والغدارة المستخدمة، واتباع الأساليب المناسبة التي ترضي الإدارة والعمال إلى الوصول إلى حل يرضي الطرفين، ومن هنا يصبح العامل مستقرا وظيفيا، وهذا يؤدي بدوره إلى نشوء رضا العامل اتجاه وظيفته.

4-أهم النقاط التي تناولناها في عملية التحليل:

- أ- المستوى التعليمي والخبرة المهنية.
- ب- إمكانية التعامل مع المشكلات التي يطرحها العامل.

- ج- الانتماء إلى منظمات نقابية سابقة.
 د- أسباب الانضمام إلى النقابة الحالية.
 هـ- استخدام الأساليب النقابية للحصول على حلول.
 و- تأثير العمل النقابي على العامل (ماديا ومعنويا).

جدول 7 اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (قيمة ألفا)
المحور الثاني	10	0.924
المحور الثالث	10	0.915
المحور الرابع	11	0.915
كامل الاستمارة	36	0.922

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة في كل محاور الاستبيان حيث بلغت 0.924 في المحور الثاني، أما في المحور الثالث فبلغت 0.915، وفي المحور الرابع 0.915 كذلك فإن قيمة ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان كانت 0.922 وهي نسبة مرتفعة تدل على أن الإستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصدقية، ويمكن الاعتماد عليها في التحليل.

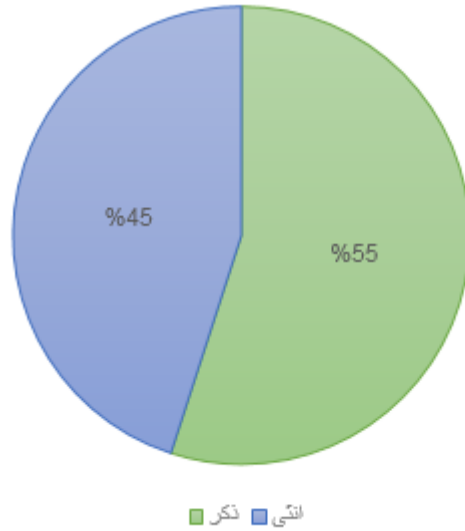
ثانيا: تفريغ البيانات والتعليق عليها

1-البيانات الشخصية والعامة:

جدول 8 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الجنس

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.48	1.36	55	44	ذكر
		45	36	انثى
		%100	80	المجموع

الشكل 4 يمثل توزيع مجتمع البحث حسب الجنس



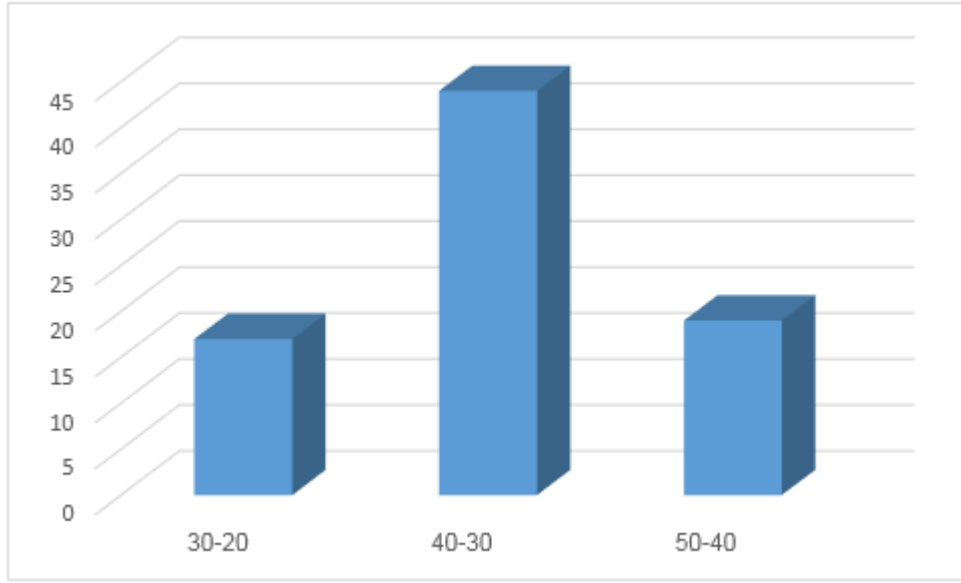
من خلال الجول المحدد للتوزيع الجنسي لمجتمع البحث يتضح أن نسبة الذكور والمقدرة بـ 55% من مجتمع البحث، هي تمثل أعلى نسبة مقارنة بالإناث والمتمثلة في 45% وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 1.36، والانحراف المعياري بـ 0.48.

وهذا راجع لطبيعة المفردات في حد ذاتها، باعتبار أن الموظفين الذكور أكثر من الموظفين الإناث وذلك أن العمل داخل البلدية يتطلب جهدا كبيرا، إضافة إلى طبيعة العمل - الاحتكاك مع المواطنين - كما يرجع ذلك إلى الطبيعة الثقافية السائدة في مجتمع بلدية المزرعة أين يكون العمل حكرا على الذكور بنسبة كبيرة.

جدول 9 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.98	1.37	21,25	17	30-20
		55	44	40-30
		23,75	19	50-40
		%100	80	المجموع

الشكل 5 يمثل توزيع مجتمع البحث حسب السن



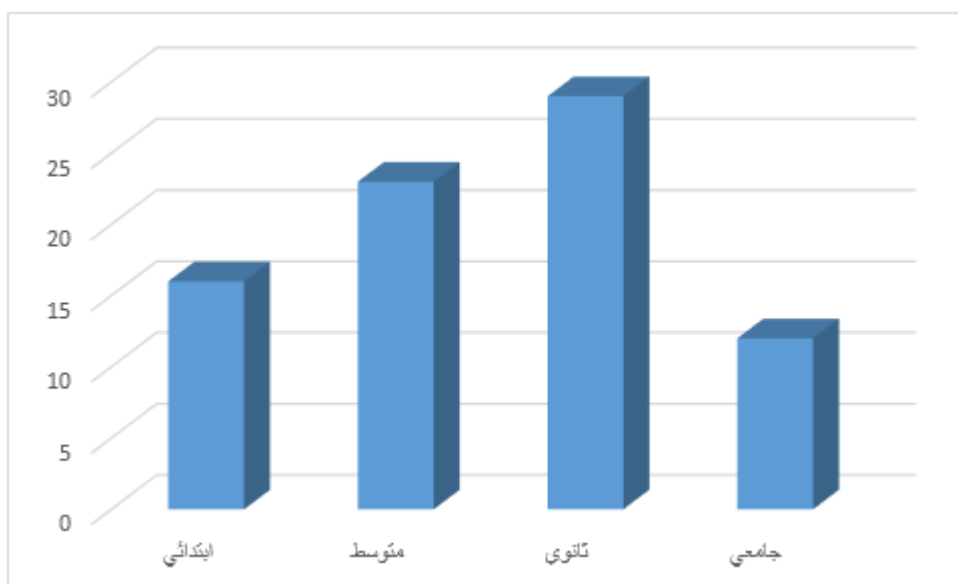
يتبين من خلال الجدول رقم 03 -الذي يعبر عن توزيع مجتمع البحث حسب السن داخل المؤسسة- أن الفئة الغالبة تساوي 55% والتي تمثل الفئة ما بين [40-30]، ثم نسبة 23.75% والتي تمثل الفئة العمرية المحصورة بين [50-40]، ثم تليها الفئة الأخيرة [20-30] والتي تمثل نسبة 21.25%، ومتوسط حسابي قدر بـ: 1.37، إضافة إلى انحراف معياري مقدر بـ: 0.98.

ومن خلال قراءتنا لهذه النتيجة يتضح لنا أن المؤسسة تعتمد على الفئة العمرية المحصورة بين [40-30] سنة، بالإضافة إلى اعتمادها على الأشخاص والموظفين ذوي الخبرة والذين يفوق سنهم (50) سنة، إضافة إلى أن السن يسمح بزيادة استيعاب العمال لعملهم، وتبقى فئة الشباب المحصورة أعمارهم بين [30-20] سنة في المستوى الثالث وهذا راجع لمتطلبات الوظيفة، والتي تشترط وجود الشهادة الجامعية أو الشهادة المعادلة لها، وذلك ما يتماشى مع السن.

جدول 10 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.97	2.56	20	16	ابتدائي
		28,75	23	متوسط
		36,25	29	ثانوي
		15	12	جامعي
		%100	80	المجموع

الشكل 6 توزيع مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمعبر عن المستوى التعليمي لمجتمع البحث أن معظم العمال المبحوثين وبنسبة 36.25% مستواهم لا يتعدى الثانوي، تليها نسبة 28.75% المعبرة عن ذوي المستوى المتوسط، ثم نسبة 20% للابتدائي، تليها نسبة 15% لمستوى التعليم العالي، وقد قدرت نسبة المتوسط الحسابي بـ 2.56، والانحراف المعياري بـ 0.97.

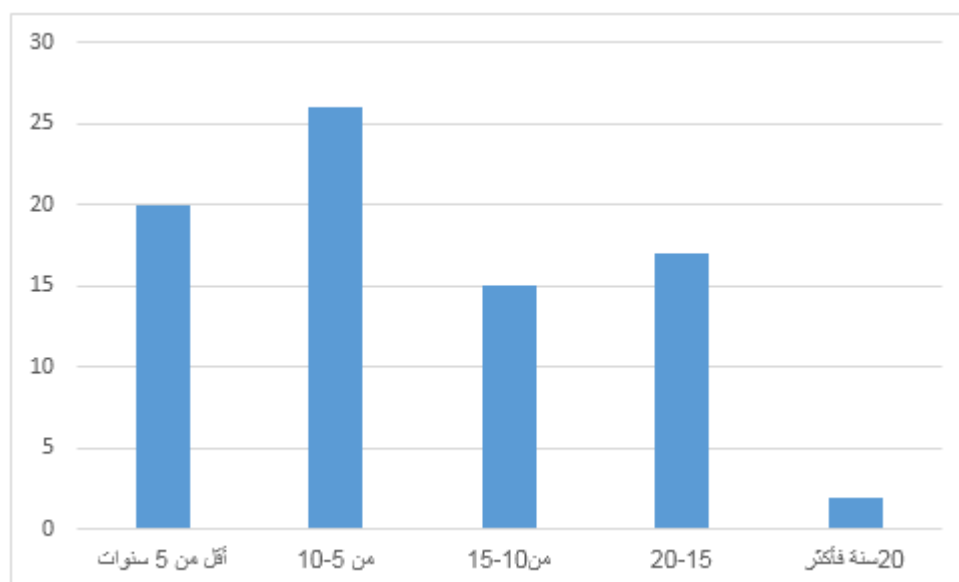
ومن خلال هذه النسب نستنتج أن المستوى الثانوي هو المسيطر داخل هذه المؤسسة، وهذا راجع إلى أن الفئة المسيطرة على العمل داخل المؤسسة هي فئة عمال التنفيذ؛ إذ لا

تتطلب مستوى عالٍ لإتمام العمل، مثل الحارس أو السائق وأيضا أغلب أفراد العينة لهم مستوى متوسط وابتدائي، وهذا يعني أن لهم معرفة بكيفية التسيير ولهم القدرة على التعرف على سلوك الآخرين، وطريقة التواصل معهم داخل المؤسسة، أما بالنسبة للتعليم العالي والذي تمثل 15% من الموظفين فهو مقتصر على فئة التأطير والتي تتطلب المجال المعرفي العالي والدراسة الواسعة بمختلف جوانب ونواحي العمل.

جدول 11 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الأقدمية في العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.86	3.12	25	20	أقل من 5 سنوات
		32,5	26	10-5
		18,75	15	15-10
		21,25	17	20-15
		2,5	2	20 سنة فأكثر
		%100	80	المجموع

الشكل 7 يمثل توزيع مجتمع البحث حسب الأقدمية في العمل



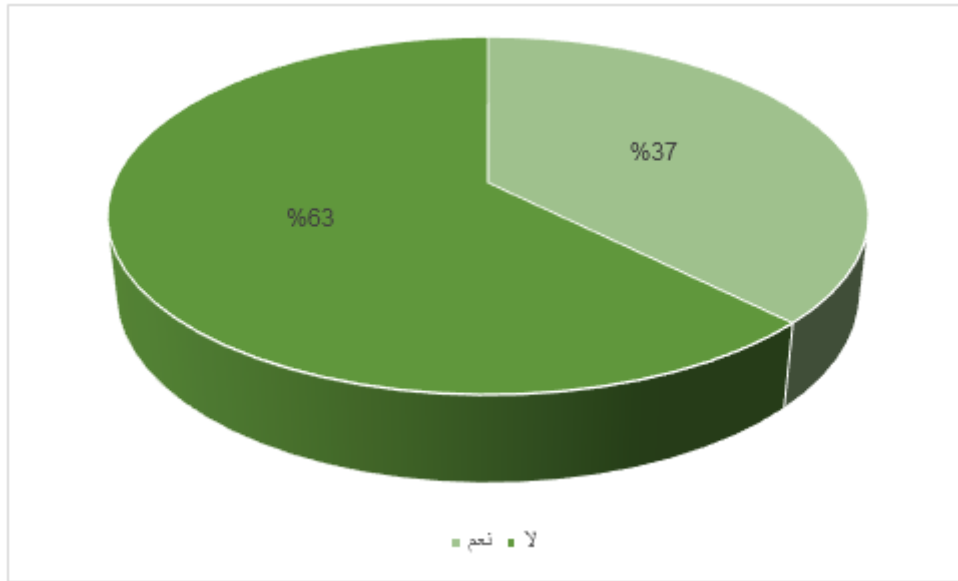
يبين لنا الجدول أعلاه والذي يعبر عن المدة الزمنية التي قضتها عينة البحث في العمل بالمؤسسة حيث قسمنا هذه المدة إلى خمس فئات زمنية، وكانت أكبر نسبة 32.5% والتي تمثل أقدمية العمل ما بين [10-05] سنوات من العمل، أما النسبة التي تليها فكانت 25% والتي تمثل أقدمية عمل أقل من [05] سنوات، ثم نسبة 21.25% والتي تمثل أقدمية عمل ما بين [20-15] سنة، ثم نسبة 18.75% والتي تمثل أقدمية عمل ما بين [15-10] سنة، لتكون أصغر النسب هي 2.5% والتي تمثل نسبة 20 سنة فأكثر، وقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفئات بـ 3.12، والانحراف المعياري بـ 0.86.

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن المؤسسة تعتمد على فئات متقاربة من الشباب وذوي الخبرة والأقدمية المهنية، حيث يعكس مؤشر الأقدمية في العمل عامل الخبرة والتجربة والاستقرار في العمل، إضافة إلى أن الأقدمية في العمل شرط ضروري للمشاركة والانخراط في العمل النقابي ونشاطاته، وتعكس القدرة على تقييم هذه النشاطات وتحقيق المصالح والدفاع عنها.

جدول 12 يوضح الانخراط في العمل النقابي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.94	1.20	37,5	30	نعم
		36,25	29	لأسباب شخصية
		25	20	عدم التفاهم مع رئيس النقابة
		1,25	1	لا أحب الدخول في المتاهات
		%100	80	المجموع

الشكل 8 يمثل الانخراط في العمل النقابي



يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل التساؤل حول انخراط العامل في النقابة أو العمل النقابي حيث تنقسم الإجابة إلى قسمين "نعم"، "لا"، وقد كانت معظم الإجابات تمثل "لا" نسبة 62.5% من مجموع العمال، والنسبة أقل من النصف 37.50% تتخرط بالفعل في العمل النقابي الخاص بالمؤسسة قيد الدراسة، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 1.20، والانحراف المعياري 0.94.

ويتضح لنا من خلال الإحصاءات أن النسبة الكبيرة من العمال لا تحبذ الانخراط في النقابة (العمل النقابي) وهذا راجع إلى سببين:

السبب الأول: هو أن أغلبية المستجوبين من فئة المتعاقدين الذين لا يسمح لهم القانون بالانخراط داخل النقابة.

السبب الثاني: هو اعتقادهم أن النقابة لا تعمل على الدفاع عن حقوقهم.

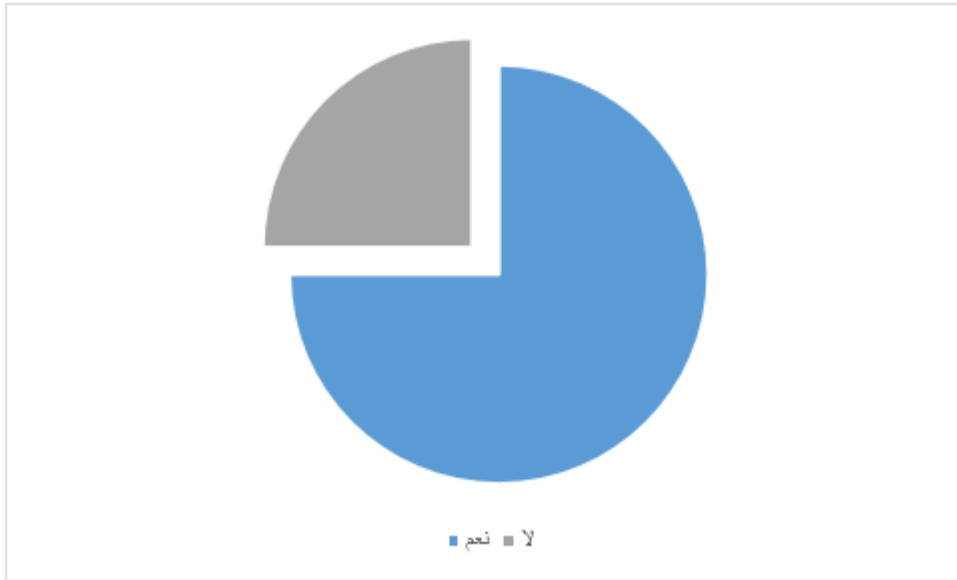
أما النسب الأخرى التي تتخرط في النقابة ذلك راجع لاهتماماتهم بالنشاطات النقابية.

2- النقابة والاهتمام بظروف العمل:

جدول 13 يوضح مساهمة النقابة في تحسين ظروف العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.49	1.4	75	60	نعم
		25	20	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 9 يمثل مساهمة النقابة في تحسين ظروف العمل



يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل مدى مساهمة النقابة في تحسين ظروف العمل أن أغلبية الإجابات تمثل "نعم" وبنسبة 75% بينما النسبة الباقية والتي تمثل 25% يرون أن النقابة لا تسهم في تحسين ظروف عملهم، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 1.4، والانحراف المعياري بـ 0.49.

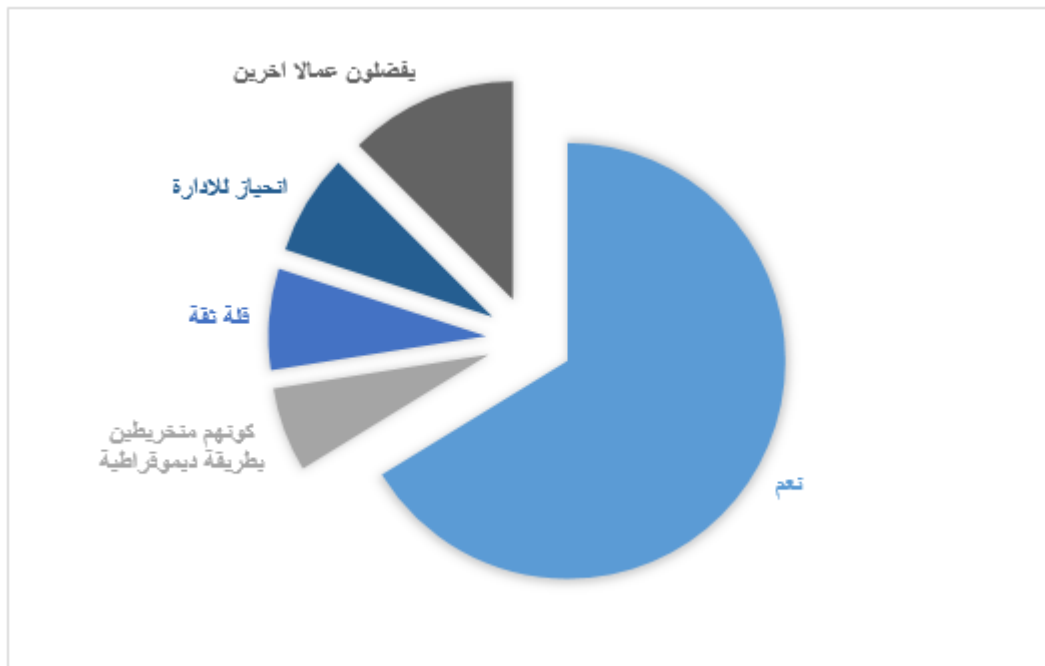
وهذا راجع إلى وعي العمال بالنشاط النقابي ومدى فاعليته في المنظمة وراجع أيضا إلى قيام النقابة بمهامها والاهتمام بالعمال وظروفهم المختلفة، إضافة إلى الزيارات الميدانية لمكان العمل والتحاور مع العمل ونقل انشغالاتهم إلى المسؤولين، بينما النسبة الباقية والتي تمثل 25% يرون أن النقابة لا تسهم في تحسين ظروف العمال، وهذا راجع إلى أنهم لا يؤمنون

بالعمل النقابي، ولا يتقون فيه؛ لأنهم يرون أنها لا تحقق مطالبهم وليس لها دور في المؤسسة للدفاع عن مصالح العمال.

جدول 14 يوضح دور النقابة في المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.45	1.72	66,25	53	نعم
		6,25	5	كونهم منخرطين بطريقة ديموقراطية
		7,5	6	قلة ثقة
		7,5	6	انحياز للإدارة
		12.5	10	يفضلون عمالا آخرين
		%100	80	المجموع
				لا

الشكل 10 يمثل دور النقابة في المؤسسة



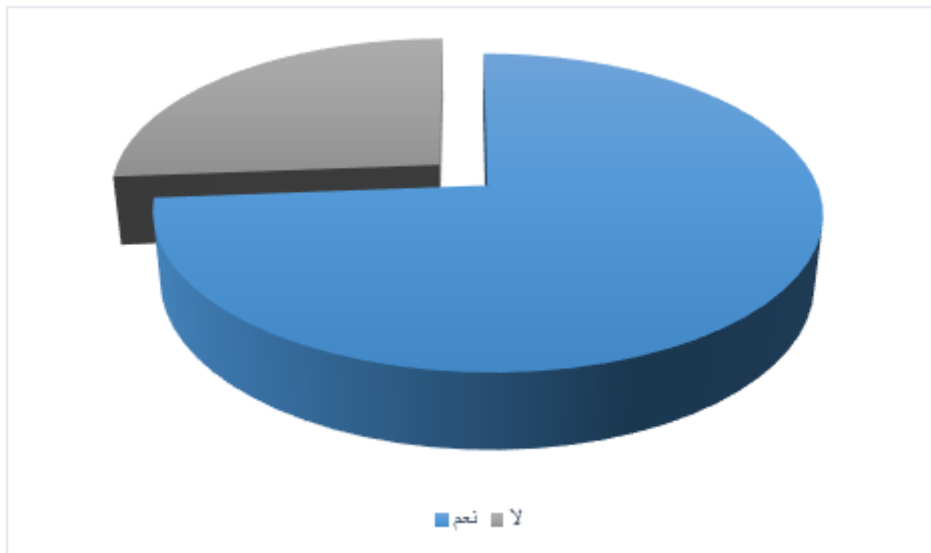
يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه والمعبر عن دور النقابة في المؤسسة أن الإجابة بـ "نعم" هي النسبة الأكبر تحصيلاً، حيث قدرت بـ 66.25% في حين أن الإجابة بـ "لا" انقسمت إلى أربع إجابات موزعة على 12.5% تمثل الإجابة يفضلون عمالا آخرين، 7.5% لكل من "قلة الثقة، و"انحياز للإدارة"، و6.25% كونهم منخرطين بطريقة غير ديمقراطية، وقدر المتوسط الحسابي بـ 1.72، والانحراف المعياري بـ 0.45.

يتضح من خلال محاولة تحليلنا للجدول أن للنقابة دورا كبيرا وفعالاً في المؤسسة، وذلك من خلال نسبة الإجابة التي تحصلنا عليها، وهما ما يتوافق مع تحليلنا للأسئلة الأخرى، إلا أن هناك من يرى أن النقابة ليس لها أي دور في المؤسسة، وهذا راجع إلى أن النقابة تفضل عمالا على عمال آخرين في دفاعها عن الحقوق والواجبات، ويرى آخرون أن النقابة تتحاز في تعاملاتها إلى الإدارة بخلاف العامل، وهذا ما ينتج قلة الثقة بين العامل والنقابة.

جدول 15 يوضح طرح النقابة في اجتماعاتها الجانب النفسي للعامل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.47	1.32	73,75	59	نعم
		26,25	21	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 11 يمثل طرح النقابة في اجتماعاتها الجانب النفسي للعامل



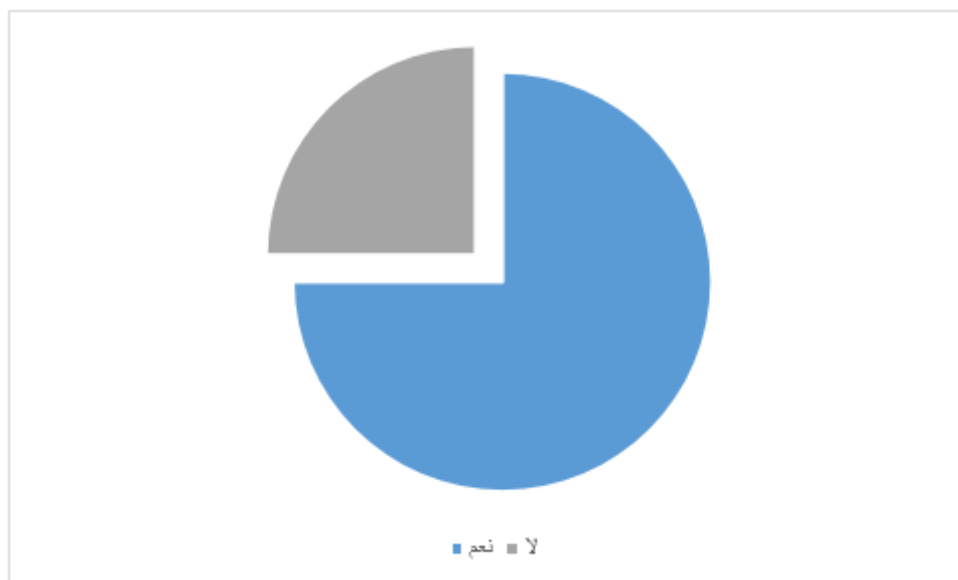
يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والمتمثل في طرح النقابة في اجتماعاتها للجانب النفسي للعامل أن النقابة تطرح وتعتمد الجانب النفسي للعامل؛ حيث قدرت نسبة الإجابة بـ "نعم" بـ 73.75% أما نسبة 26.25% فقد شملت الإجابة بـ "لا"، وقدّر المتوسط الحسابي بـ 1.32، أما الانحراف المعياري فقدر بـ 0.47.

من خلال تحليلنا للجدول أعلاه اتضح لنا أن النسبة الأكبر كانت تمثل تأكيد النقابة للعامل النفسي في اجتماعاتها، وذلك راجع للنتائج التي توصلن إليها النقابات في الاجتماعات الأخيرة، بالإضافة إلى أهم القرارات التي وصلت إليها، وكذا التغييرات التي طرأت على الأنظمة الداخلية للمؤسسة والمساعدة على تغيير الجو النفسي للعامل، ومحاولة إرضائه، وهناك فئة قليلة من العمال يرون أن النقابة لا تتناول في اجتماعاتها الجانب النفسي للعامل، وهذا راجع لطبيعة العمل الذي لا يمكن إضافة أي نظر نفسي فيه.

جدول 16 يوضح مساهمة النقابة في حل مشكلات العمال

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.49	1.4	75	60	نعم
		25	20	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 12 يوضح مساهمة النقابة في حل مشكلات العمال



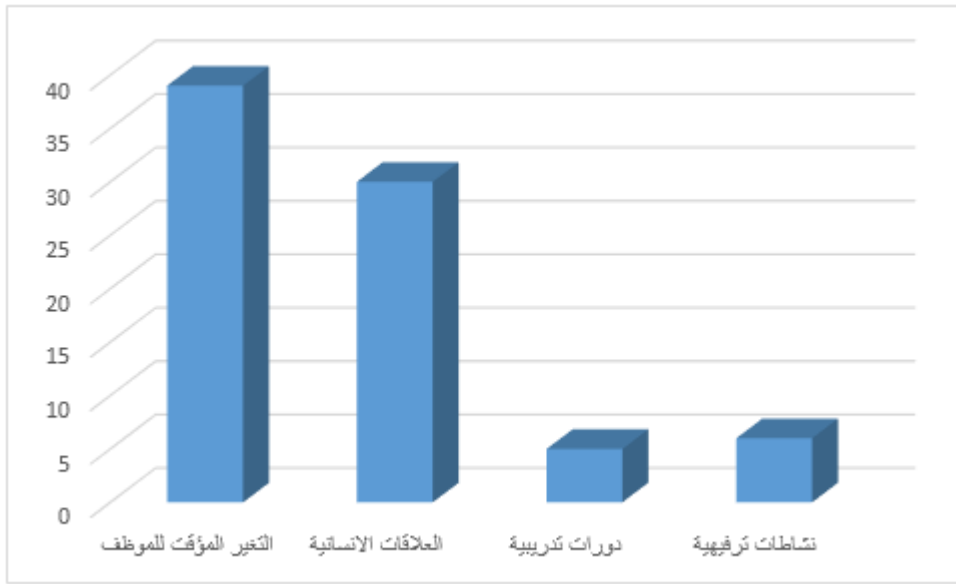
يتبين لنا من خلال الجدول الذي يوضح مساهمة النقابة في حل مشكلات العمال والتي كانت الإجابة منحصرة في "نعم" و"لا"، فكانت النسبة الأكبر تتمثل في أن النقابة لها الدور الفعال في حل المشكلات بنسبة 75%، بينما يرى باقي العمال أنه النقابة لا تسهم في حل المشكلات وذلك بنسبة 25% من إجمالي عدد العمال.

ويتضح لنا من خلال المعطيات أعلاه أن النقابة تسهم في حل مشكلات العمال بنسبة كبيرة تقدر بـ 75% من إجابات العمال، وهذا راجع إلى حل مشكلات مختلف الفئات العمالية وحفظ حقوقهم، سواء المادية أو المعنوية، وهذا ما لاحظناه في تحليلنا للسؤال رقم (06)، ثم النظرة المستبصرة التي أصبح العمال ينظرون بها إلى النقابة كوسيلة ناجحة لتحقيق مطالبهم، كما لا يخفى عنا التخوف الذي لاحظناه في المقابلة من تخوف الإدارة جراء هضمها لحقوق العمال، وهنا كان الدور الفعال لخلايا الإعلام والاتصال في إيصال صوت العامل للهيئات العليا، بينما توجد مجموعة من العمال يرون أن النقابة لا تسهم في حل مشاكلهم، وهذا راجع إلى عدم الدراية الجدية لهذه الأخيرة.

جدول 17 يوضح اهتمامات النقابة بالنسبة لمجتمع البحث

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.84	2.20	48,75	39	التغير المؤقت للموظف
		37,5	30	العلاقات الانسانية
		6,25	5	دورات تدريبية
		7,5	6	نشاطات ترفيهية
		%100	80	المجموع

الشكل 13 يمثل اهتمامات النقابة بالنسبة لمجتمع البحث



يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح اهتمامات النقابة بالنسبة لمجتمع البحث والذي بدورها تفرعت إلى أربعة اهتمامات رئيسية، تمثل نسبة 48.75% التغيير المؤقت للموظف، و37.5% للعلاقات الإنسانية، و6.25% للدورات التدريبية، وباقى النسب 7.5%.

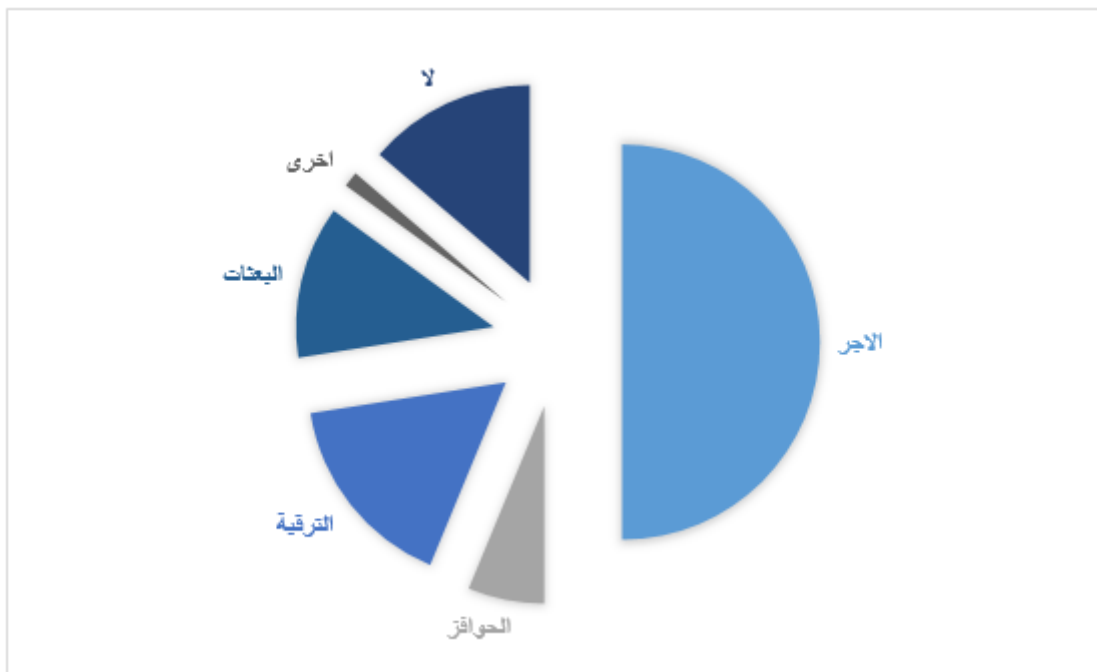
ومن خلال المعطيات المذكورة في الجدول يتبين لنا أن من اهتمامات النقابة التغيير المؤقت للوظيفة من خلال دوران العمل، وذلك حتى يتخلص العامل من روتين العمل والضغوطات جراء المدة الزمنية الكبيرة التي يقضيها في عمله، وهذا ما بيناه في السؤال (04)، والذي يمثل أقدمية العمل، ثم اهتمامها بالعلاقات الإنسانية وهذا من خلال الروابط التي تجمع العمال سواء علاقات صداقة أو قرابة أو غيرها، كما أن العامل كائن يتأثر ويؤثر في المحيط، وهو بطبعه اجتماعي لا يستطيع العيش بمفرده دون تكوين علاقات وهذا ما يهدف العمل النقابي إلى تحقيقه.

جدول 18 يوضح اهتمام النقابة في تمثيلها للعمال بالعوامل المادية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات		
0.89	1.40	50	40	الأجر	نعم
		6.25	5	الحوافز	

	16.25	13	الترقية
	12.5	10	البعثات
	1.25	1	أخرى
	13,75	11	لا
	%100	80	المجموع

الشكل 14 يمثل اهتمام النقابة في تمثيلها للعمال بالعوامل المادية



يوضح لما الجدول أعلاه اهتمام النقابة في تمثيلها للعمال والخاص بالعوامل المادية، حيث تفرع قبل الإجابة بـ "نعم" إلى 50% بالنسبة للأجر 16.25% للترقيات، 12.5% للبعثات، 6.25% للحوافز، 1.25% أخرى، وبنسبة كلية تقدر بـ 85.25% للإجابة بـ "نعم". بينما تبقى نسبة 13.75% إجابة بعدم اهتمام النقابة في تمثيلها للعمال بالعوامل المادية.

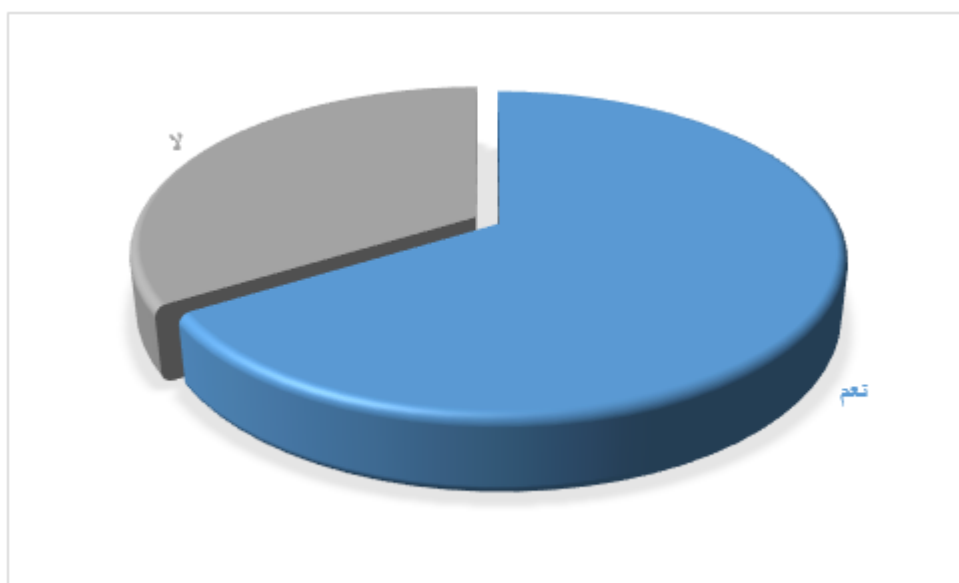
ومن خلال الإحصاءات المذكورة أعلاه يتبين لنا اهتمام النقابة في تمثيلها للعمال يعتمد على العوامل المادية، حيث تتمثل معظم هذه العوامل في العمل على زيادة الأجر وتخفيض عدد ساعات العمل وموازنة طبيعة العمل والأجر الممنوح، ثم عمليات الترقية، حيث يعمل العمل النقابي على المساهمة في اتخاذ القرار الخاص بعمليات الترقية من خلال العلاقة

الوطيدة بينه وبين العامل، ويكون موقع الحوافز ضعيفا مقارنة بالأخرى، إلا أنه في بعض الأحيان يكون عاملا لشعور العامل بالرضا الوظيفي، بينما يرى فئة قليلة من العمال بعدم اهتمام النقابة في تمثيل العمال بالعوامل المادية، وهذا راجع إلى عدم الدراية بالعمل النقابي داخل المؤسسة وهذا ما يبيئه تحليل السؤال (17).

جدول 19 يوضح إقامة العامل في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات			
0.43	1.2	78,75	63	نعم		
		11,25	9	مشكلة النقل	نعم	لا
		6,25	5	مشكلة الطقس		
		3,75	3	لا		
		%100	80	المجموع		

الشكل 15 يمثل إقامة العامل في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة



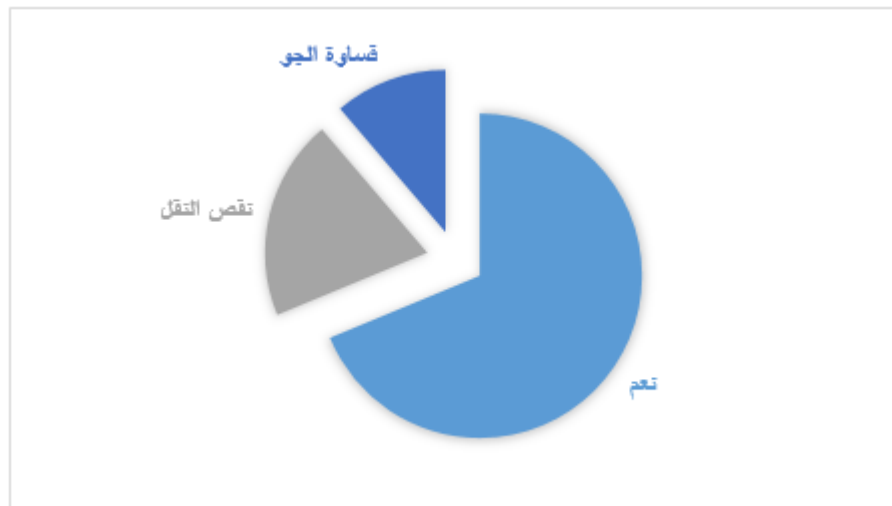
يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح إقامة العامل في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة، حيث كانت الإجابة منحصرة بين "نعم" والتي تمثل 78.75% من العمال يقيمون بجوار المؤسسة، و21.25% من العمال يقيمون في مناطق بعيدة عن المؤسسة، أين كانت نسبة 3.75% من الإجابة بـ "لا" قد صرحوا بأن هذا يسبب لهم مشاكل، في حين أن البقية والمقدرة بـ 17.5% صرحوا بأن ذلك لا يحدث لهم مشاكل.

من خلال تحليل الجدول أعلاه تبين لنا أن أكبر نسبة كانت للمقيمين في مناطق قريبة من المؤسسة، وتوجد فئة قليلة أكدت بعد مقر سكنهم عن المؤسسة وأن هذا لا يسبب أي مشاكل بالنسبة للعامل سواء في تنقله للمؤسسة أو التحاقه بالعمل.

جدول 20 يوضح مساعدة جو العمل المناخي في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات		
0.40	1.20	68,75	55	نعم	
		20	16	نقص النقل	لا
		11,25	9	قساوة الجو	
		%100	80	المجموع	

الشكل 16 يمثل مساعدة جو العمل المناخي في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة



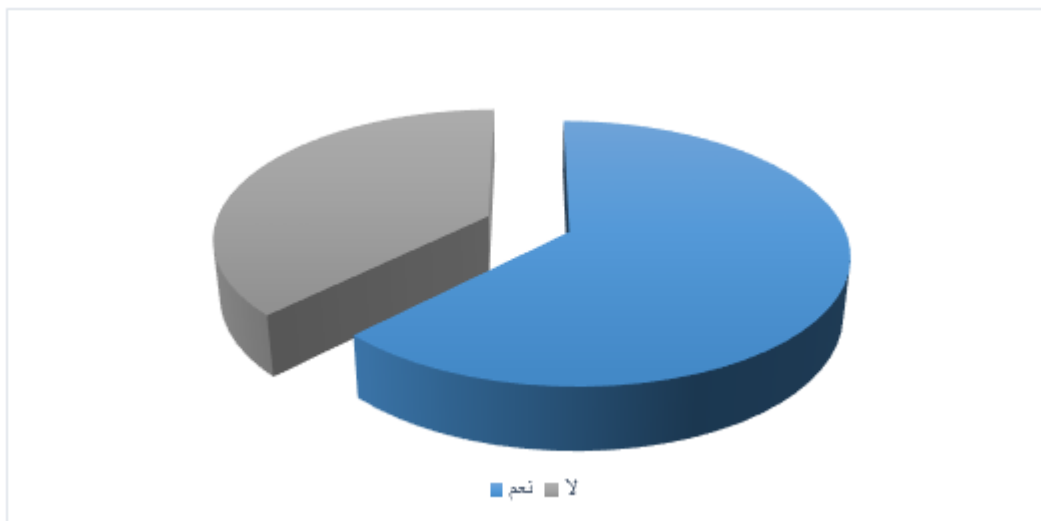
يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح مساعدة جو العمل المناخي في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة فكانت الإجابة محصورة بين "نعم" و"لا"، وكانت أعلى نسبة هي 68.75% والتي تمثل الإجابة بـ "نعم"؛ أي أن الجو ملائم، أما النسبة الباقية فقد انقسمت الإجابة إلى قسمين موزعة على 20% نقص التنقل، و11.25% قساوة الجو، وقدر المتوسط الحسابي بـ 1.20، والانحراف المعياري بـ 0.40.

نستنتج من خلال الجدول أن إجابة أكثرية العمال تدل على الجو المناخي مناسب بالنسبة للعامل؛ حيث أن التغيرات المناخية والتي تتمثل معظمها في حرارة الصيف وبرودة الشتاء لا تمثل عائقا بالنسبة للعامل، وذلك راجع لقرب محل سكنه من المؤسسة التي يعمل بها، أو توفر النقل الذي يقلل من التعب، وكذا توفر مكاتب العمل على الجو الملائم من مبردات وتهوية سليمة، في حين ترى فئة قليلة من العمال أن هناك مشكال بين الجو المناخي والالتحاق بالعمل، وذلك راجع إلى نقص النقل وقسوة الجو.

جدول 21 يوضح اهتمامات النقابة بالعوامل البيئية للعمال

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.80	1.20	51,25	41	نعم
		48,75	39	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 17 اهتمامات النقابة بالعوامل البيئية للعمال



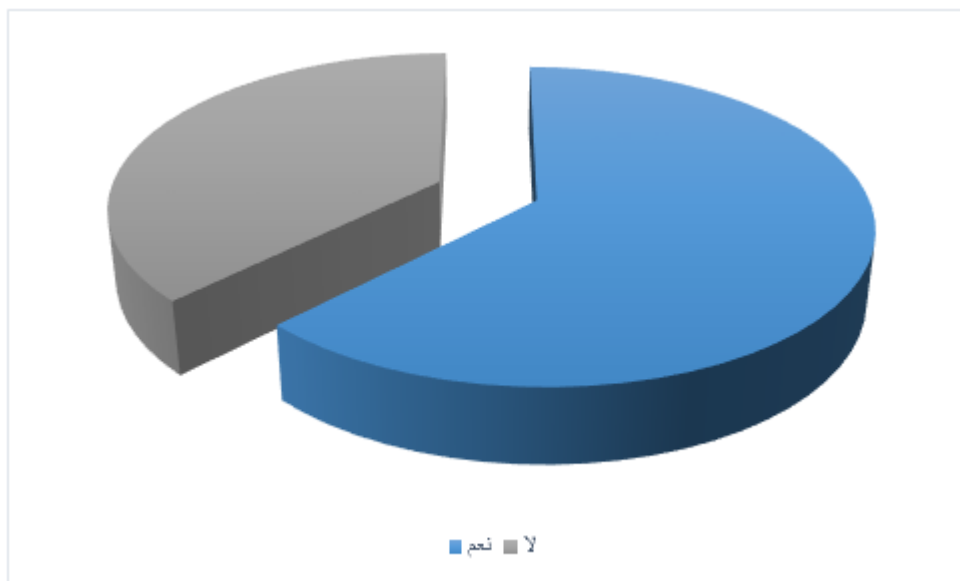
يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل اهتمامات النقابة بالعوامل البيئية للعامل أن أعلى نسبة والمقدرة بـ 51.25% والتي تمثل الإجابة بـ "نعم"؛ أي أن النقابة تهتم بالعوامل البيئية المختلفة للعمال، تليها نسبة 48.75% والتي تمثل الإجابة بـ "لا"؛ أي أن النقابة لا تهتم بظروف العمال البيئية، وقدر المتوسط الحسابي بـ 1.20، والانحراف المعياري بـ 0.80.

ومن خلال تحليلنا للجدول ودراسة وطرح انشغالات العمال البيئية التي يجدها العامل في عمله حيث أكد نصف العمال على أن هذه الأخيرة تهتم ببيئة العامل، والنصف الآخر يرى أنها لا تهتم بأي جانب من الجوانب البيئية للعامل، هذا الأمر راجع في نظرنا لعدم إمكانية النقابة التغيير في بيئة العامل جراء صعوبة العمل أو مكانه.

جدول 22 يوضح اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.82	1.03	62,5	50	نعم
		37,5	30	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 18 يمثل اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئة



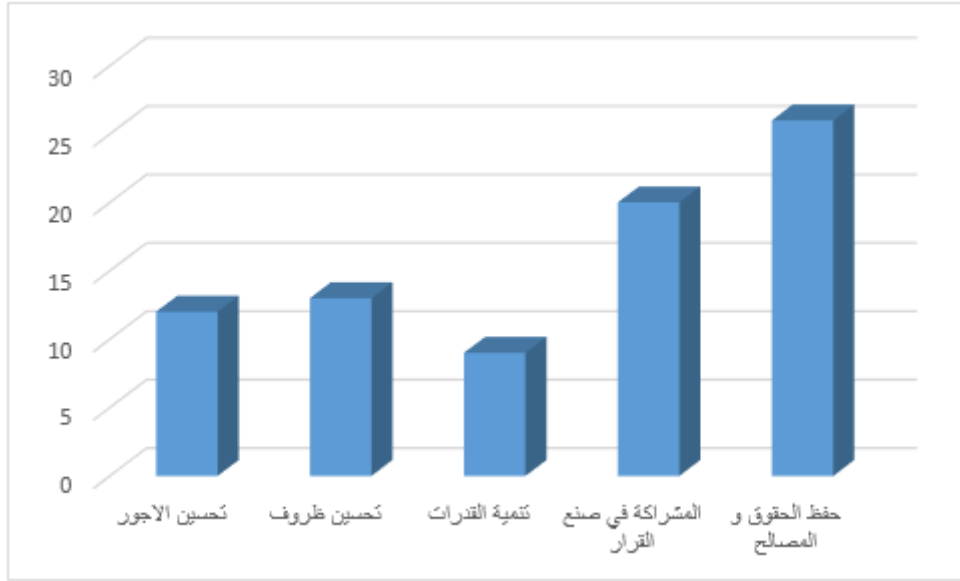
يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية حيث كانت الإجابة محصورة بين "نعم" و"لا" وكانت أعلى نسبة 62.5% تمثل الإجابة بـ "نعم"؛ أي أنه يوجد اهتمام، وتليها النسبة المقدرة بـ 37.5% والتي تمثل الإجابة بـ "لا"، وقدّر المتوسط الحسابي بـ 1.03، والانحراف المعياري بـ 0.82.

يتضح لنا من خلال الإحصاءات التي جاءت في الجدول حيث يرى نسبة 62.5% من العمال أن النقابة تتطرق في اجتماعاتها لظروف العمال النفسية والمادية والبيئية وذلك من خلال التماس التغييرات التي يلاحظها العامل في عمله، بينما ترى المجموعة الباقية من العمل أن النقابة لا تطرق إلى العوامل المادية والنفسية والاجتماعية للعامل في اجتماعاتها مع الهيئات العليا، وهذا لراجع لطبيعة العمل والظروف والأجواء التي يفرضها العمل.

جدول 23 يوضح استشارة النقابة للعمال

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
1.04	3.14	15	12	تحسين الأجور
		16,25	13	تحسين ظروف
		11,25	9	تنمية القدرات
		25	20	المشاركة في صنع القرار
		32,5	26	حفظ الحقوق والمصالح
		%100	80	المجموع

الشكل 19 يمثل استشارة النقابة للعمال

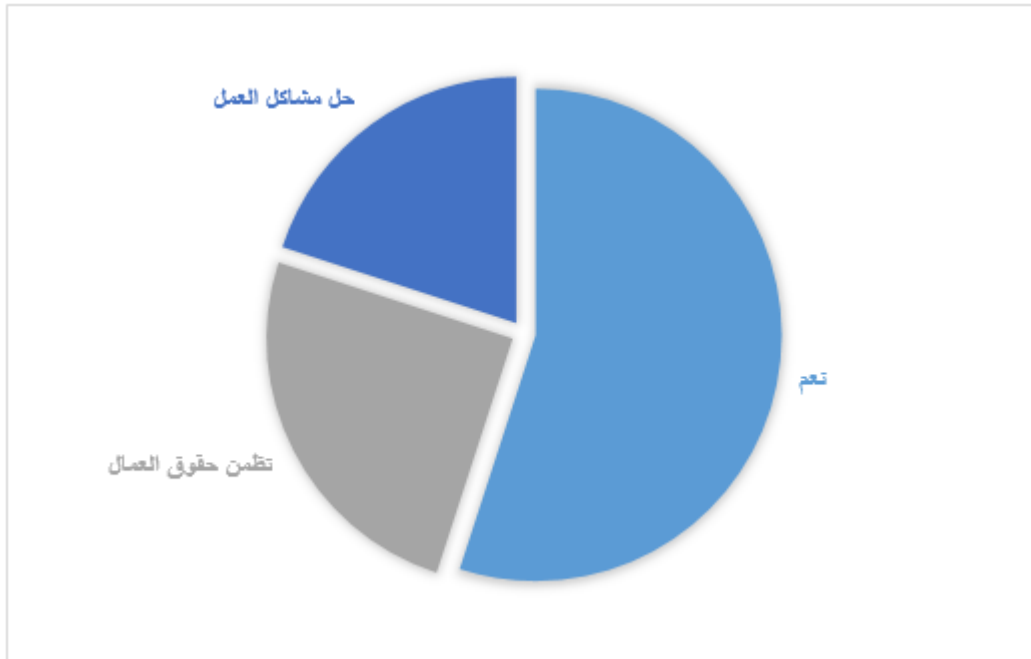


من الجدول أعلاه والذي يوضح استشارة النقابة للعمال نجد أن أكبر نسبة تمثل حفظ الحقوق والمصالح بنسبة 32.5%، تليها نسبة 25% التي تمثل المشاركة في صنع القرار، أما 16.25% فتمثل تحسين ظروف العمل، وتحسين الأجور تمثل نسبتها 15%، تليها تنمية القدرات بنسبة تمثلت في 11.25%. وقدّر المتوسط الحسابي بـ 3.14، وهو متوسط حسابي متوسط، والانحراف المعياري بـ 1.04، وهذا يدل على أن هناك نسبة كبيرة في إجابات الأفراد. من خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبين أن إجابات العمال انقسمت في مجملها إلى أعلى نسبة للإجابة في الاستشارة حول حفظ الحقوق والمصالح، ثم محاولة النقابة إشراك العمال في صنعها للقرار وتحسين ظروف العمل، وكذا الأجور وتنمية القدرات لدى العامل

جدول 24 يوضح إمكانية الاستغناء من النقابة في المؤسسة بالنسبة للعمال

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.80	1.08	55	44	نعم
		25	20	تضمن حقوق العمال
		20	16	حل مشاكل العمل
		%100	80	المجموع

الشكل 20 يمثل إمكانية الاستغناء من النقابة في المؤسسة بالنسبة للعمال



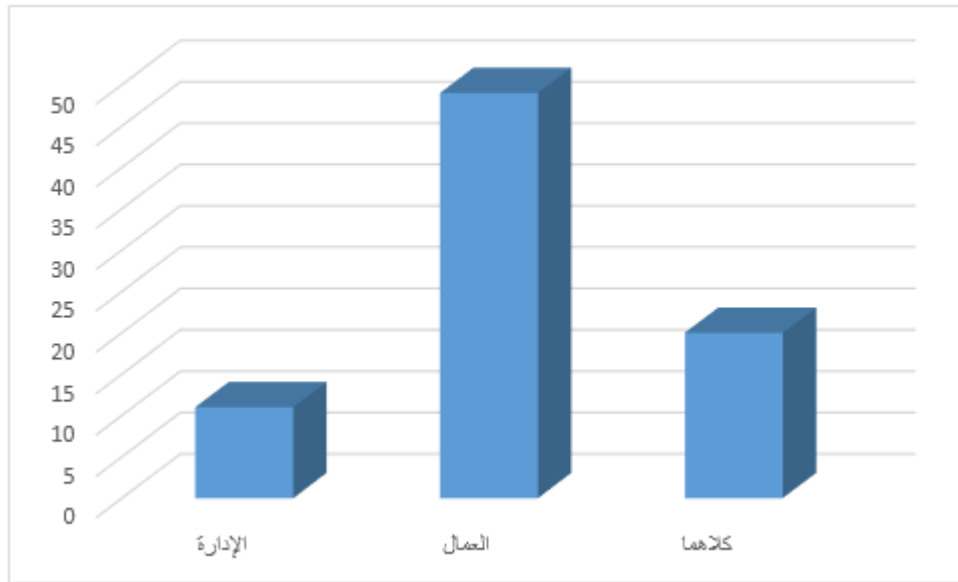
يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح إمكانية الاستغناء عن النقابة في المؤسسة بالنسبة للعمال حيث كانت الإجابة محصورة بين "نعم" والتي كانت أعلى نسبة بـ 55%، وتمثل الإجابة بـ "نعم" لا يمكن الاستغناء عن النقابة في المؤسسة بالنسبة للعمال، بينما انقسمت الإجابة بـ "لا" إلى تحليين موزعة على 25% تضمن حقوق العمال، 20% حل مشاكل العمل، والمجموع الإجمالي نسبة 45% للإجابة بـ "لا" وذلك لمتوسط حسابي قدر بـ 1.08، وانحراف معياري قدر 0.80.

من خلال الجدول والذي يمثل إمكانية استغناء المؤسسة عن النقابة بالنسبة للعمال أين لاحظنا أن أكبر نسبة كانت بـ "نعم" إمكانية الاستغناء عن الأخيرة بالنسبة للعمال، وذلك راجع لأهميتها المطلقة ودورها في تجسيد الديمقراطية خاصة للعمال، كما يرون أن النقابة أحد الركائز الأساسية التي يتكئ عليها في حال عدم ضمان حقوقه أو التعدي عليها، ومنها تنظر إلى الأهمية البالغة لما فيه من خدمة لمصالح العمال، وترى الفئة الباقية أنه يمكن الاستغناء عنها؛ وهذا راجع إلى عدم الدراية بأهمية النقابة أو فشلها في تحقيق وتلبية مصالحهم، وهذا ما وجدناه في تحليلنا لعدة أسئلة سابقة، أخيرا إيمانهم نجاعة العلاقات الخاصة بين العامل والإدارة.

جدول 25 يوضح إنجاز النقابة في تعاملاتها بالنسبة للعمال

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.98	2.3	13,75	11	الإدارة
		61,25	49	العمال
		25	20	كلاهما
		%100	80	المجموع

الشكل 21 يوضح إنجاز النقابة في تعاملاتها بالنسبة للعمال



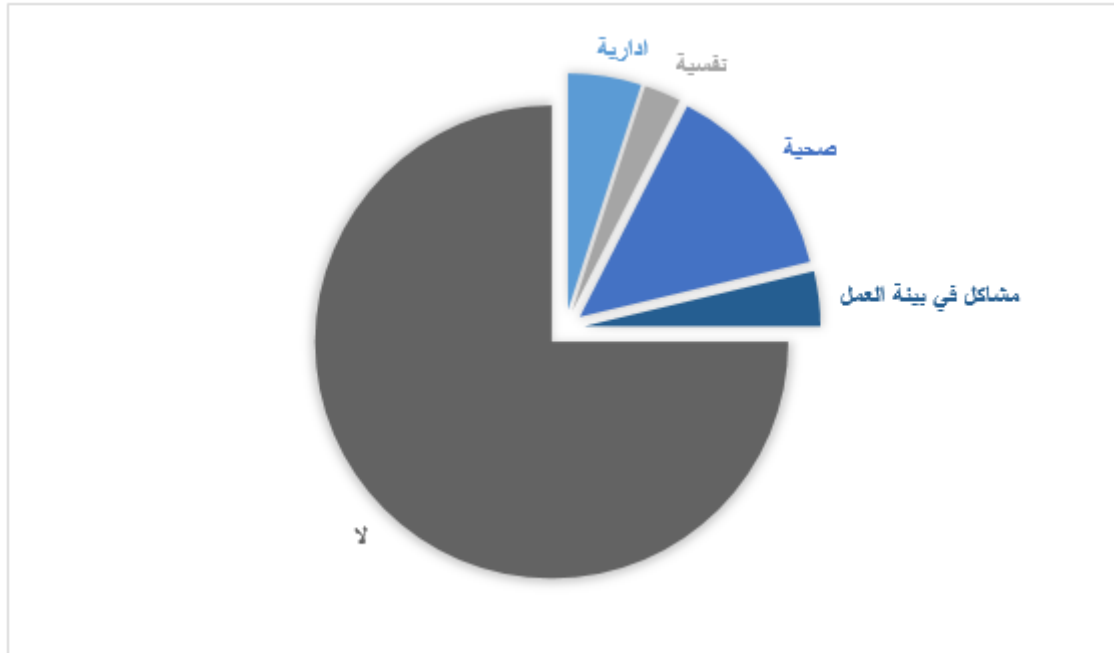
يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح انحياز النقابة في تعاملاتها بالنسبة للعمال حيث تمثل النسبة الأعلى بـ 61.25% لفئة العمال، و 25% تمثل الإجابة بكلاهما، و 13.75% للإدارة، أما المتوسط الحسابي فقد قدرت قيمته بـ 2.3، والانحراف المعياري بـ 0.98.

ويتبين لنا أن النقابة تتحاز في تعاملاتها بنسبة كبيرة إلى العمال، وذلك راجع لطبيعة عملها؛ لأنها من أهم أولوياتها الدفاع وبالدرجة الأولى عن مصالح العمال، والإمام بجميع ظروفه وحل مشاكله المختلفة، بينما تتحاز النقابة في تعاملاتها للإدارة بنسبة قليلة من خلال العلاقات الشخصية بين أعضاء النقابة والإدارة، فهناك أيضا من ينظر لأهمية التوفيق بين الإدارة والعمال من أجل الوصول إلى حلول ترضي كل الأطراف.

جدول 26 يوضح المشاكل التي يعاني منها العمال في المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات		
0.43	1.16	5	4	ادارية	نعم
		2,5	2	نفسية	
		13,75	11	صحية	
		3,75	3	مشاكل في بيئة العمل	
		75	60	لا	
		%100	80	المجموع	

الشكل 22 يمثل المشاكل التي يعاني منها العمال في المؤسسة



يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح المشاكل التي يعاني منها العمال في المؤسسة، حيث كانت الإجابة بـ "نعم" مختصرة أولاً، وكانت أعلى نسبة 75% تمثل الإجابة

تفريغ وتحليل ومناقشة النتائج

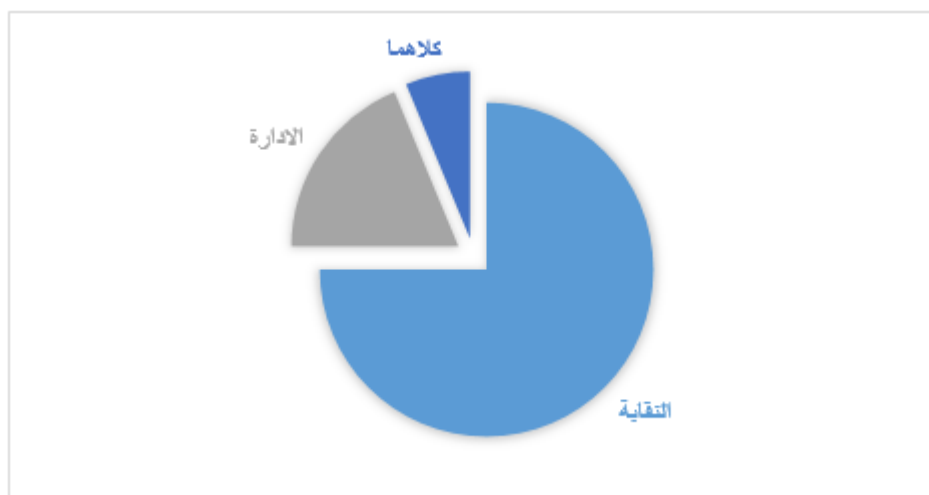
بـ "لا"؛ حيث نلاحظ عدم وجود مشاكل يعاني منها العمال في المؤسسة، بينما انقسمت الإجابة بـ "نعم" إلى أربعة (04) تحاليل موزعة على النحو التالي: (13.75) صحية، (05) إدارية، (3.75) مشاكل في بيئة العمل، (2.5) نفسية، وقدّرت قيمة متوسط الحسابي بـ (1.16)، وانحراف معياري بـ (0.43).

وفي محاولتنا لاستظهار الإجابة عن معاناة العامل من المشاكل التي يواجهها تبين لنا أن أغلبية العمال لا يعانون من أي مشاكل تستدعي تدخل طرف ثالث لحلها، بينما هناك جزء من العمال لديهم مشاكل، غير أنها لا تدخل ضمن مشكلات العمل التي تستوجب تدخل النقابة لحلها، منها المشكلات النفسية والصحية وعدم إمكانية مداومة العمل لاختلاف إمكانات العامل وعمله، مما لا يسمح بتدخل العمل النقابي.

جدول 27 يوضح الفئات التي يطرح العامل مشاكله عليها

التكرارات	النسب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
60	75	1.20	059
15	18,75		
5	6,25		
80	%100		

الشكل 23 يمثل الفئات التي يطرح العامل مشاكله عليها



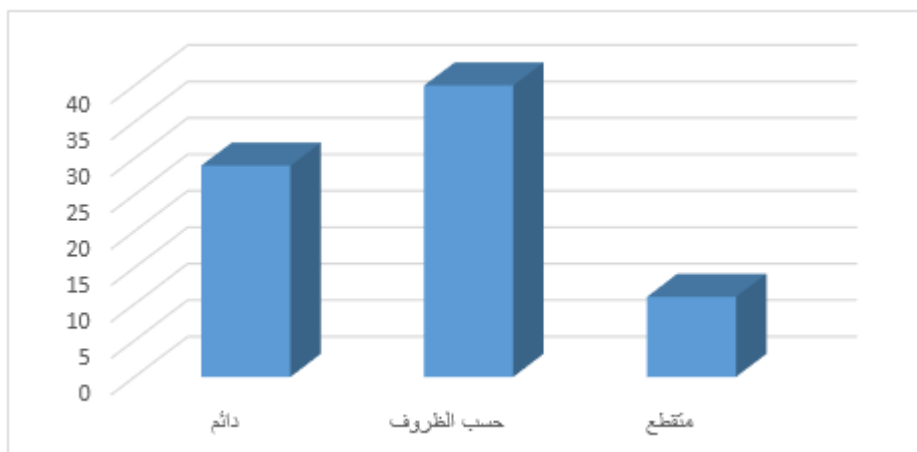
يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح الفئات التي يطرح العامل مشاكله عليها حيث مثلت أعلى نسبة 75% للنقابة؛ أي أن غالبية العمال يطرحون مشاكلهم على النقابة، أما نسبة 18.75% للإدارة، تليها نسبة 6.25% لكليهما، وقد قدر المتوسط الحسابي 1.20، والانحراف المعياري 0.59.

ومن خلال الاحصائيات المذكورة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن العامل يطرح مشكلاته بنسبة كبيرة على مستوى النقابة لفاعليتها ونجاحتها في تحقيق أهدافهم المسطرة، على غرار الإدارة التي تميزت بالنزعة البيروقراطية والصرامة في تطبيق القوانين والعقوبات، بينما هناك فئة قليلة من العمال تطرح مشاكلها على الإدارة وذلك باعتبار الإدارة المسؤول الأول عن العامل، إلا أن هناك إجابات أخرى مغايرة تمثلت في تغاضي العامل على هذه المشاكل ومحاولة حلها والتأقلم معها.

جدول 28 يوضح حضور العمال للعمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.72	1.80	36,25	29	دائم
		50	40	حسب الظروف
		13,75	11	متقطع
		%100	80	المجموع

الشكل 24 يمثل حضور العمال للعمل



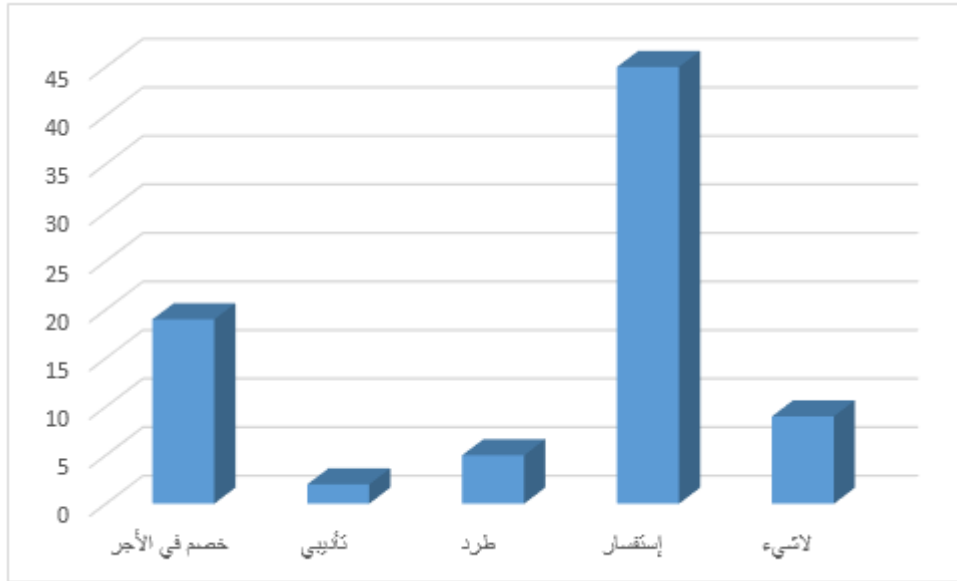
يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح حضور العمال للعمل أن الإجابات منقسمة إلى ثلاث إجابات، حيث يحضر العامل حسب الظروف العائلية والبيئة بنسبة 50% بينما الحضور الدائم بنسبة 36.25%، والحضور المتقطع بنسبة 13.75%.

ومن خلال الجدول ومعطياته يتبين لنا أن نصف العمال كانت إجاباتهم بحسب الظروف، حيث تعد الظروف البيئية والمتمثلة في "الأمطار، والتلوج، والحرارة العالية... الخ" أحد الأسباب الرئيسية التي تجعل العامل ينقطع عن العمل، أما النسبة الثانية فهي للحضور الدائم؛ وذلك ما وجدناه في تحليلنا للسؤال رقم (13)، والذي يبين الإقامة بمنطقة المؤسسة والتخوف من الخصم في الأجور والعقوبات، أما النسبة الباقية فهي حضور متقطع؛ وذلك راجع لطبيعة العمل الطي لا يلزم العامل بالحضور الدائم.

جدول 29 يوضح رد فعل الإدارة في حالة غياب العامل عن العمل بطريقة غير مبررة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.79	3.79	23,75	19	خصم في الأجر
		2,5	2	تأديبي
		6,25	5	طرد
		56,25	45	استفسار
		11,25	9	لا شيء
		%100	80	المجموع

الشكل 25 يمثل رد فعل الإدارة في حالة غياب العامل عن العمل بطريقة غير مبررة



يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح رد فعل الإدارة في حالة غياب العامل بطريقة غير مبررة حيث أن أعلى نسبة 56.25% تمثلت في استفسار، ثم تليها 23.75% خصم في الأجر، ثم 11.25% لا شيء، ثم 6.25% تمثلت في الإجابة بـ طرد، و 2.5% بإجراء تأديبي، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 3.79، والانحراف المعياري بـ 0.79.

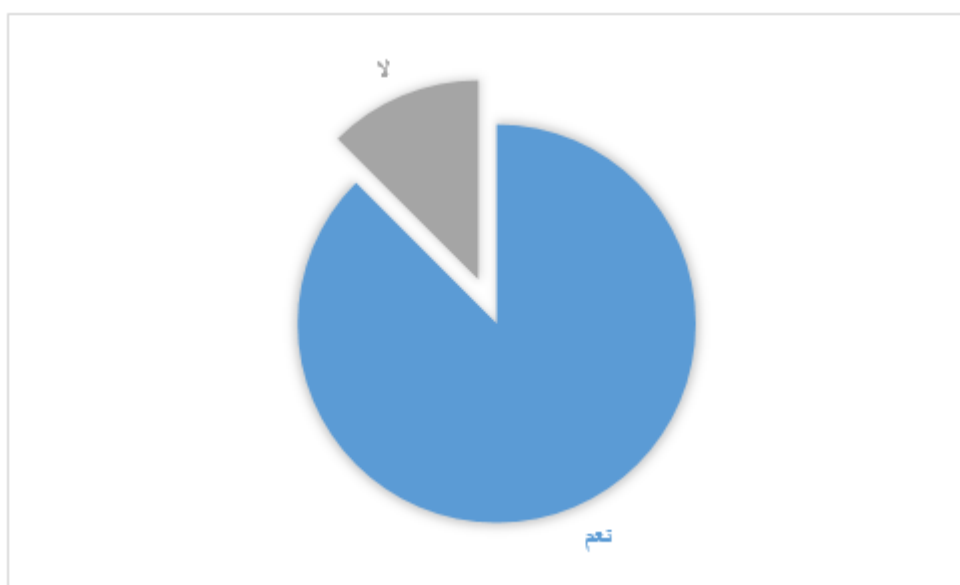
من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أنه في حالة غياب العامل من العمل بطريقة غير مبررة يكون رد فعل الإدارة بدرجة كبيرة مبنياً على الاستفسارات التي تتضمن تساؤلاً حول السبب الرئيسي للغياب، وإعطاء فرضية لتبرير غيابه وإعطاء أي وثيقة معتمدة تبين سبب الغياب، ثم النظر في اتخاذ إجراءات أخرى.

إلا أنها تعتمد أحياناً خصم الأجر في حالات تكون فيها الإجابة على الاستفسار غير كافية، فتلجأ الإدارة إلى خصم ما هو مناسب من أجر العامل، ونادراً ما تكون العقوبات محددة في الإجراءات التأديبية والطرده والتغاضي عنه.

جدول 30 يوضح شعور العامل بالمسؤولية اتجاه العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.32	1.12	87,5	70	نعم
		12,5	10	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 26 يمثل شعور العامل بالمسؤولية اتجاه العمل



يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل شعور العامل بالمسؤولية اتجاه العمل أن نسبة 87.5% يرون أنهم مسؤولون اتجاه عملهم، والنسبة الباقية 12.5% غير مسؤولين اتجاه العمل الذي يزاولونه بالمؤسسة، وقدر المتوسط الحسابي بـ 1.12، والانحراف المعياري بـ 0.32.

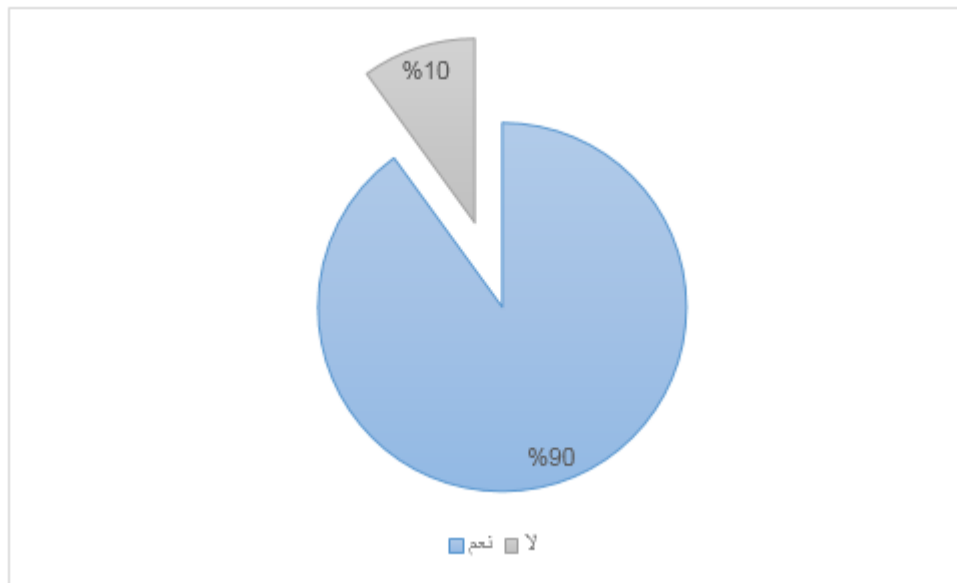
ومن خلال الجدول وبياناته نجد أن الفئة الكبرى ترى أنها مسؤولة عن عملها؛ وذلك راجع لطبيعة العمل وكذا التحفيزات وكذا للشروط الأولى لتبني المؤسسة لهذا العامل، وبالتالي الشعور بالمسؤولية اتجاه عمله، ويرى البعض الآخر أنهم غير مسؤولين عن عملهم؛ وذلك

راجع إلى أنهم تحت سلطة مسؤول مباشر والذي يحدد المعهام ويوزعها، وبالتالي فهم غير مسؤولين عن عملهم

جدول 31 يوضح الأسباب التعاونية بين النقابة والإدارة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.32	1.12	90	72	نعم
		10	8	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 27 يمثل الأسباب التعاونية بين النقابة والإدارة

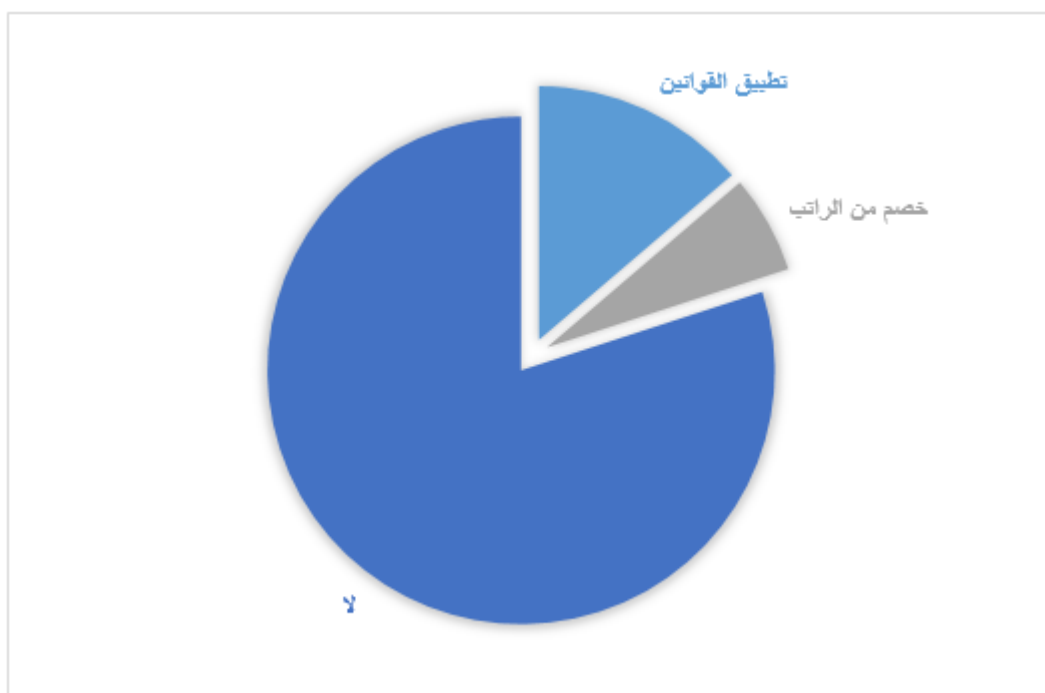


يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح الأسباب التعاونية بين النقابة والإدارة حيث أن الإجابة بـ "نعم" مثلت نسبة 90% وهي النسبة الغالبة والكبيرة؛ أي أن هناك أسباب تعاونية بين النقابة والإدارة تتمثل في دراسة مشكلات العمال ومحاولة إيجاد الحلول لها، إضافة إلى تنظيم رحلات ترفيهية تثقيفية من وقت لآخر، ولمشاركة في اتخاذ القرارات أما الإجابة بـ "لا" فقد مثلت نسبتها 10%، وذلك راجع إلى عدم استيعاب العمال للنشاط النقابي، وعدم الاهتمام به والوثوق فيه، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 1.12، والانحراف المعياري بـ 0.32.

جدول 32 يوضح الالتزام بتوقيت محدد للعمل في المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات		
0.12	1.82	13,75	11	تطبيق القوانين	نعم
		6,25	5	خصم من الراتب	
		80	64	لا	
		%100	80	المجموع	

الشكل 28 يمثل الالتزام بتوقيت محدد للعمل في المؤسسة



يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح الالتزام بتوقيت محدد للعمل في المؤسسة أن النسبة الغالبة والكبيرة و80% تمثل الإجابة بـ "لا"؛ أي أن معظم العمال غير ملتزمين بتوقيت محدد، أما النسبة المتبقية والتي تمثل الإجابة بـ "نعم" فقد قسمت إلى 13.75% لتطبيق القوانين، و6.25% تمثل خصم من الراتب. وكانت قيمة المتوسط الحسابي هي 1.82، والانحراف المعياري 0.12.

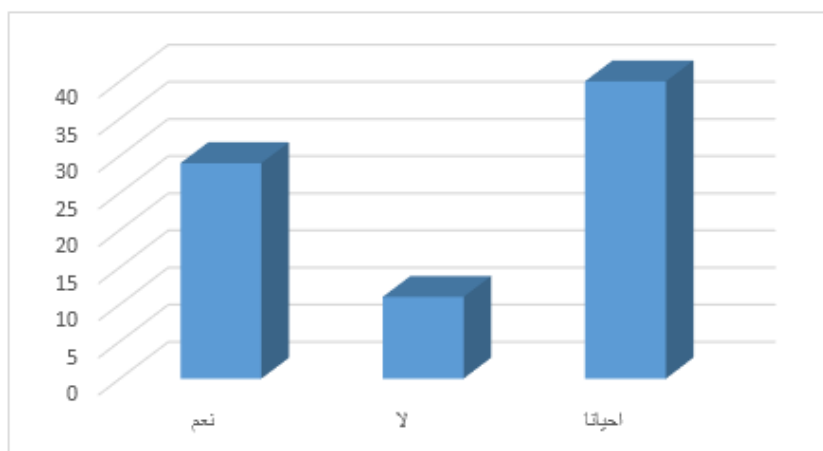
ومن خلال قراءتنا للمعطيات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه يتبين إلزامية العمال واحترام المواقيت العمل بالنسبة للعامل؛ حيث وجدنا أن النسبة الكبيرة ترجمت عدم احترامه، وهذا ما لاحظناه من خلال تحليلنا للسؤال (13)، والذي يتضمن الجو المناخي الصعب الذي يميز منطقة العمل والموقع الذي يسود محيط المؤسسة، وأهم هذه المشكلات البيئية التي يواجهها العامل، وهناك من هم ملتزمون بتوقيت محدد للعمل، وذلك راجع إلى أسباب أهمها أولية تطبيق القانون والتخوف من خصم الراتب.

المحور الرابع: الأسلوب المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل وظيفيا

جدول 33 يوضح تأثير النقابة على سيرورة العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.76	2.01	36,25	29	نعم
		13,75	11	لا
		50	40	أحيانا
		%100	80	المجموع

الشكل 29 يمثل تأثير النقابة على سيرورة العمل



يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل تأثير النقابة في سيرورة العمل أن أعلى نسبة 50% تمثل الإجابة بـ "أحيانا"؛ أي أن النقابة غالبا ما تؤثر على سيرورة العمل، تليها

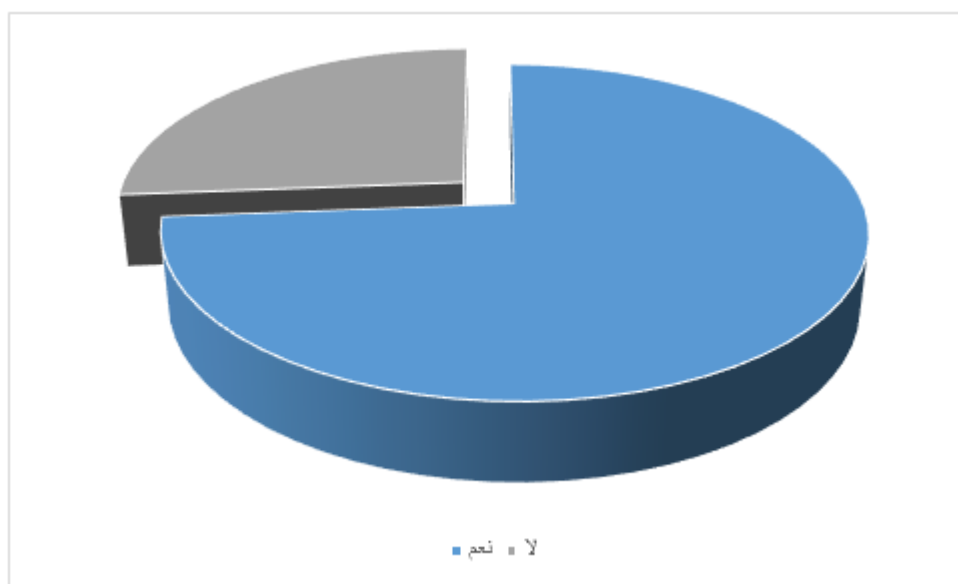
الإجابة ب "نعم" بنسبة 36.25%؛ أي أنه يوجد تأثير، ثم 13.75% والتي تمثل الإجابة ب "لا"، وقدّر المتوسط الحسابي ب 2.01، والانحراف المعياري ب 0.76.

ومن أهم مضامين البيانات التي جاء بها الجدول أعلاه نستخلص أن مجمل العمال كانت إجاباتهم ب "أحيانا"، بمعنى أن النقابة لها تأثير جزئي على سيرورة العمل، وذلك من خلال العلاقات والتدخلات التي يسمح بها القانون.

جدول 34 يوضح تنظيم النقابة بالشمل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.69	1.40	73,75	59	نعم
		26,25	21	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 30 يمثل تنظيم النقابة بالشمل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين



يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل يوضح تنظيم النقابة بالشمل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين أن الإجابة كانت محصورة بين "نعم" و"لا"، حيث كانت أعلى نسبة

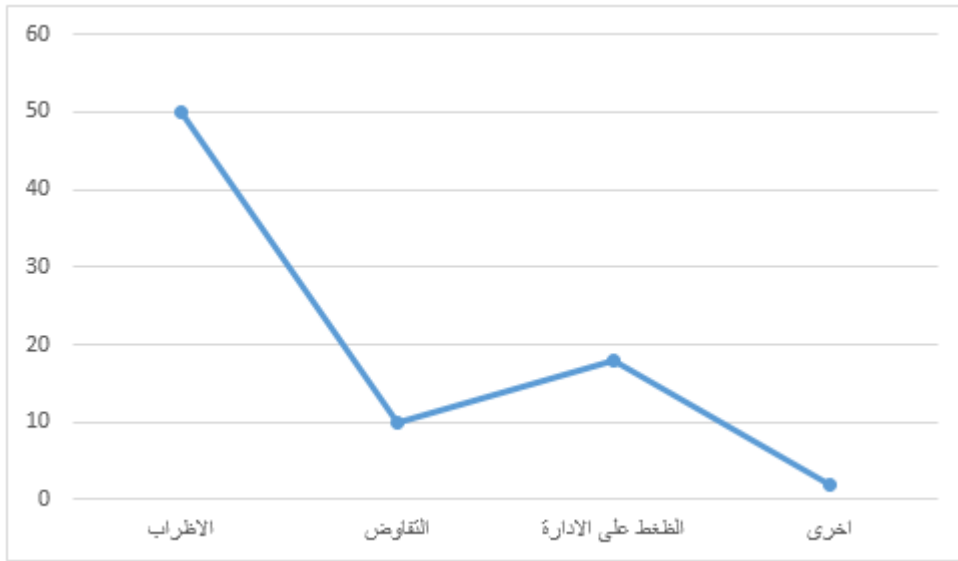
73.75% للإجابة بـ "نعم"، وهذا يعني أن النقابة منظمة بشكل يسمح لها بالدفاع عن حقوق العمال، أما الإجابة بـ "لا" فقد كانت بنسبة 26.25%، وقدرت قيمة المتوسط الحسابي بـ 1.40، والانحراف المعياري بـ 0.69.

في محاولة منا لتحليل بيانات الجدول أعلاه توصلنا إلى أن النقابة منظمة بشكل يسمح لها بالدفاع عن حقوق العمال، حيث كانت إجابات معظم العمال مؤيدة وموافقة لهم، ويرون أن النقابة متوازنة ومنظمة بالشكل الصحيح حيث يمكنها الدفاع الجيد عن مصالح عمالها، وذلك من خلال الرؤية والملاحظة من قبل العمال لكفاءة أعضاء النقابة في تحقيق العمال والتوافق الجيد بين أعضائها دون التداخل في مسؤولياتها ومهامها.

جدول 35 يوضح أساليب التي تتضمنها النقابة لتحقيق أهدافها

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.60	2.56	62,5	50	الإضراب
		12,5	10	التفاوض
		22,5	18	الضغط على الإدارة
		2,5	2	أخرى
		%100	80	المجموع

الشكل 31 يمثل أساليب التي تتضمنها النقابة لتحقيق أهدافها



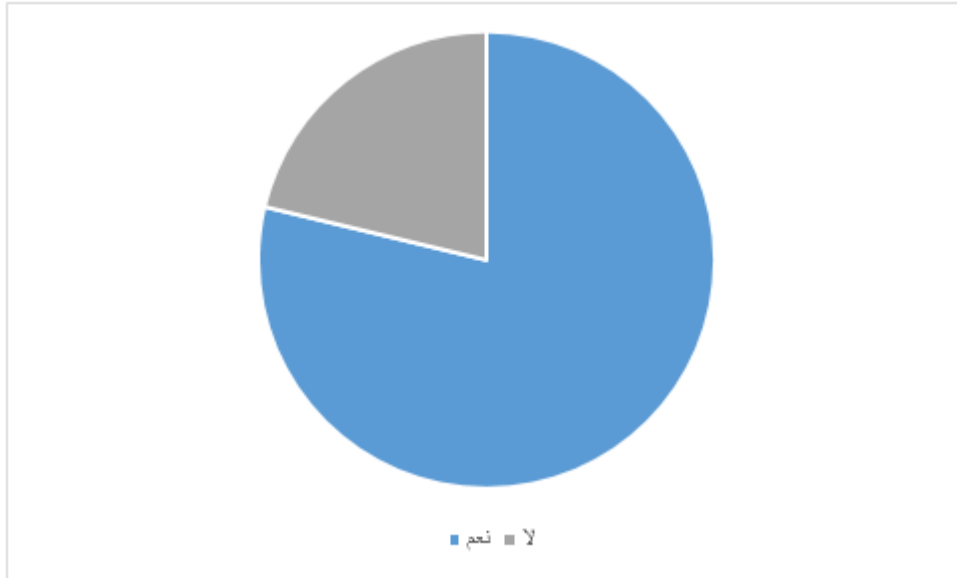
يوضح لنا الجدول أعلاه الأساليب التي تتضمنها النقابة لتحقيق أهدافها، وقد مثلت نسبة 62.5% الإضراب، وتليها 22.5% للتفاوض، ثم 22.5% للضغط على الإدارة، في حين أن نسبة 2.5% لأخرى، وقد قدرت قيمة المتوسط الحسابي بـ 2.56، وقيمة الانحراف المعياري بـ 0.60.

ويتضح لنا من خلال الإحصاءات المتحصل عليها في الجدول أن أنجع الأساليب التي تتضمنها النقابة لتحقيق أهدافها -تتمثل وبنسبة كبيرة- الإضراب، من خلال التوقف الكلي عن العمل لمدة معينة تحددها الهيئة العليا للنقابة إلى أجل معين، أو إلى حين الرضوخ لمطالب العمال، مما نستنتج أن الإضراب هو الأسلوب الأول لإيصال متطلبات العامل، أين يحس هذا الأخير بالرضا من خلال الشعور بأهميته وتوقفه عن العمل، بينما يسهم الضغط على الإدارة في حل مشاكل العمال نفسياً، لما تتضمنه الإدارة من بيروقراطية وتأثيرات شخصية بين العمال وأعضاء النقابة، ويلعب التفاوض الدور الضعيف في إيصال صوت العمال للهيئات العليا، ويرجع هذا إلى عدم كفاءة لغة الحوار بين ممثلي النقابة وأعضاء الهيئة المستخدمة، كل هذه الظروف والأساليب تهدف في مجملها لإيصال صوت العامل إلا أنه توجد هناك طرق أخرى لحل هذه المشاكل كالحوار الخارجي، مراسيم العمل، والتغاضي.

جدول 36 يوضح قيام المؤسسة بإجراء إضرابات على مستوى المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.37	1.16	78,75	63	نعم
		21,25	17	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 32 يمثل قيام المؤسسة بإجراء إضرابات على مستوى المؤسسة



يوضح الجدول أعلاه والذي يمثل قيام المؤسسة بإجراء إضرابات على المؤسسة حيث كانت الإجابة محصورة بين "نعم" و"لا"، وكانت أعلى نسبة والمقدرة بـ 78.75% متمثلة في الإجابة بـ "نعم"، أما 21.25% فقد مثلت الإجابة بـ "لا"، وقد قدرت قيمة المتوسط الحسابي بـ 1.16، والانحراف المعياري بـ 0.37.

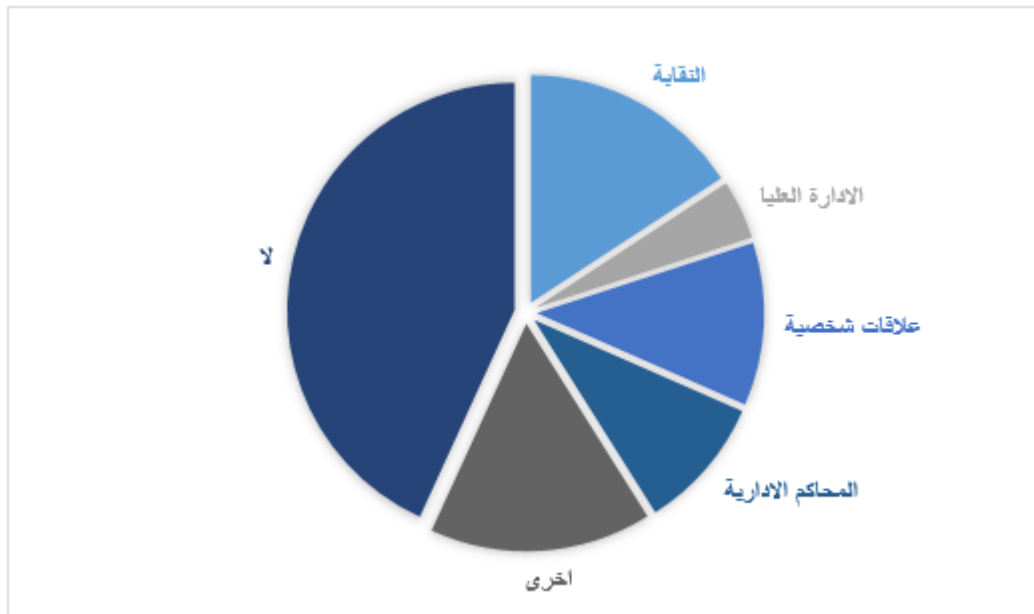
ومن خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ اتفاق معظم العمال على حدوث إضرابات على مستوى المؤسسة العاملين بها، أين تقدمت بشكاوى تخص العمال ومحاولتها حفظ حقوقهم، إلا أن الإدارات العليا لم تتوصل إلى حلول ترضي كلا الطرفين، مما أدى إلى حدوث إضرابات على مستوى المؤسسة، أما النسبة الباقية من العمال يرون أن النقابة لا تقوم بأي إضراب على

مستوى المؤسسة، وذلك راجع إلى أنهم حديثو العمل بالمؤسسة، وهذا ما تبيناه من خلال المقابلة مع أعضاء النقابة.

جدول 37 يوضح تعرض العمال لمواقف تعسفية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات		
0.72	1.20	18,75	15	النقابة	نعم
		5	4	الادارة العليا	
		13,75	11	علاقات شخصية	
		11,25	9	المحاكم الادارية	
		18,75	15	اخرى	
		51,25	41	لا	
		%100	80	المجموع	

الشكل 33 يمثل تعرض العمال لمواقف تعسفية



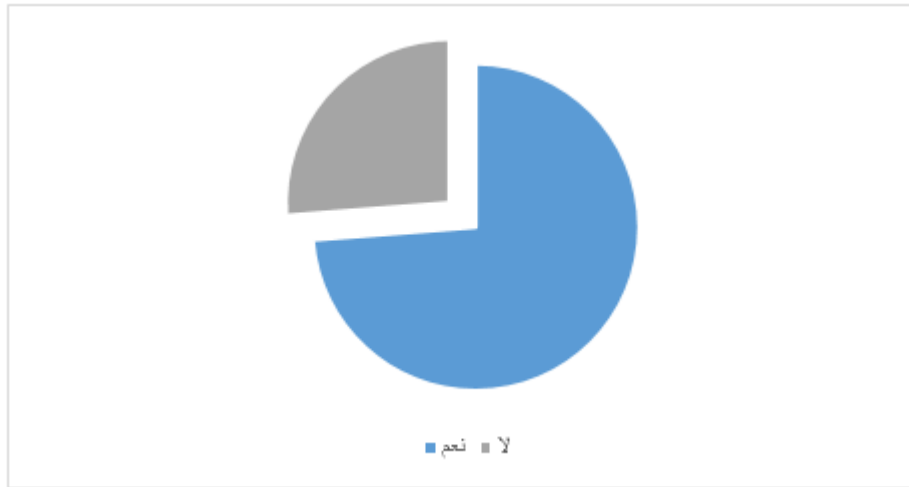
يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح تعرض العمال لمواقف تعسفية أن الإجابات محصورة بين "نعم" و"لا"، حيث مثلت أعلى نسبة 51.25% الإجابة بـ "لا"، أما نعم فقد انقسمت الإجابات فيها بحسب لجوء العمال في حال تعرضهم لمشكلات إلى: 18.75% للنقابة، و13.75% للعلاقات الشخصية، و11.25% للمحاكم الإدارية، و5% للإدارة العليا، وقدر المتوسط الحسابي بـ 1.20، والانحراف المعياري بـ 0.72.

من خلال قراءة الجدول أعلاه ومحاولة تحليل معطيائه توصلنا إلى أن نصف العمال تعرضوا إلى مواقف تعسفية، حيث لجأ معظمهم إلى النقابة، باعتبار أنها ملاذهم لحفظ الحقوق والواجبات، كما لجأت مجموعة أخرى إلى الإدارة العليا واتباعهم للشرائع واللوائح القانونية، واحترامهم للسلم الوظيفي، ويذهب آخرون للعلاقات الشخصية مع أعضاء الإدارة، بينما يرى آخرون أن الحلول تكمن في رفع القضايا للمحاكم الإدارية، في حين لم يتعرض نصف العمال لأي موقف تعسفي، وهذا راجع لاحترامهم القانون الداخلي للمؤسسة.

جدول 38 يوضح لجوء النقابة لأسلوب الضغط على الإدارة في حال عدم تطبيق القوانين من طرف الإدارة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.74	1.80	73,75	59	نعم
		26,25	21	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 34 يمثل لجوء النقابة لأسلوب الضغط على الإدارة في حال عدم تطبيق القوانين من طرف الإدارة



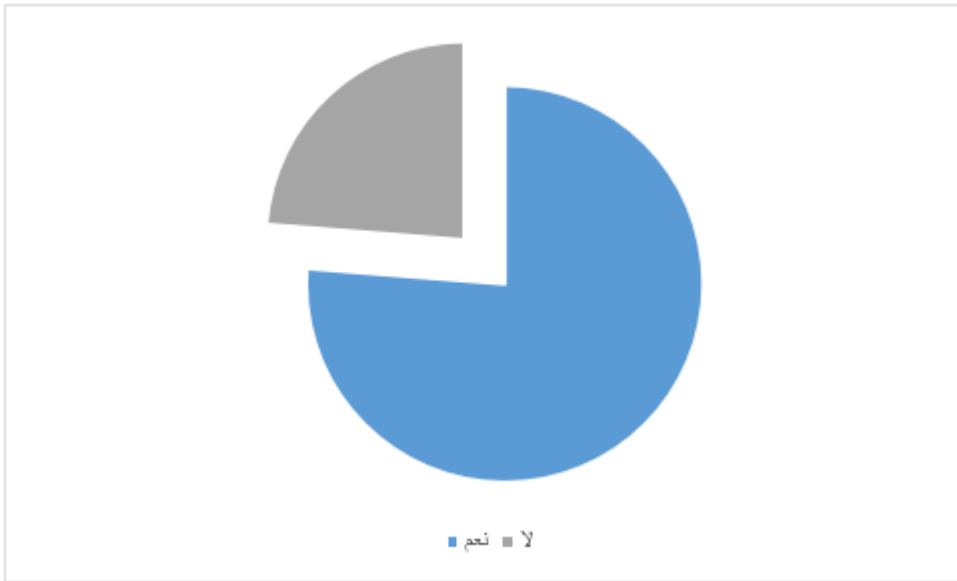
يوضح الجدول أعلاه والذي يوضح لجوء النقابة لأسلوب الضغط على الإدارة في حال عدم تطبيق القوانين من طرف الإدارة أن الإجابات محصورة بين "نعم" و"لا"، حيث مثلت أعلى نسبة 73.75% للإجابة بـ "نعم"، أما نسبة 26.25% كانت للإجابة بـ "لا"، وقدر المتوسط الحسابي بـ 1.80، والانحراف المعياري بـ 0.74.

من خلال الجدول وقراءة بياناته يتضح لنا أن النقابة تستخدم أحد أساليب الضغط على الإدارة لحل مشاكل العكال، حيث أنها تضيق نطاق تهرب الإدارات العليا من تلبية حاجاتهم وحقوقهم، وتخوف هذه الأخيرة من البلاغات والمحاكمات الإدارية، فيما يرى مجموعة أخرى قليلة أن النقابة تستعمل وسائل أخرى لحل مشكلاتهم دون الضغط على الإدارة.

جدول 39 يوضح توافق الأجر مع الجهود الذي يقوم به العامل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.72	1.08	76,25	61	نعم
		23,75	19	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 35 يمثل توافق الأجر مع المجهود الذي يقوم به العامل



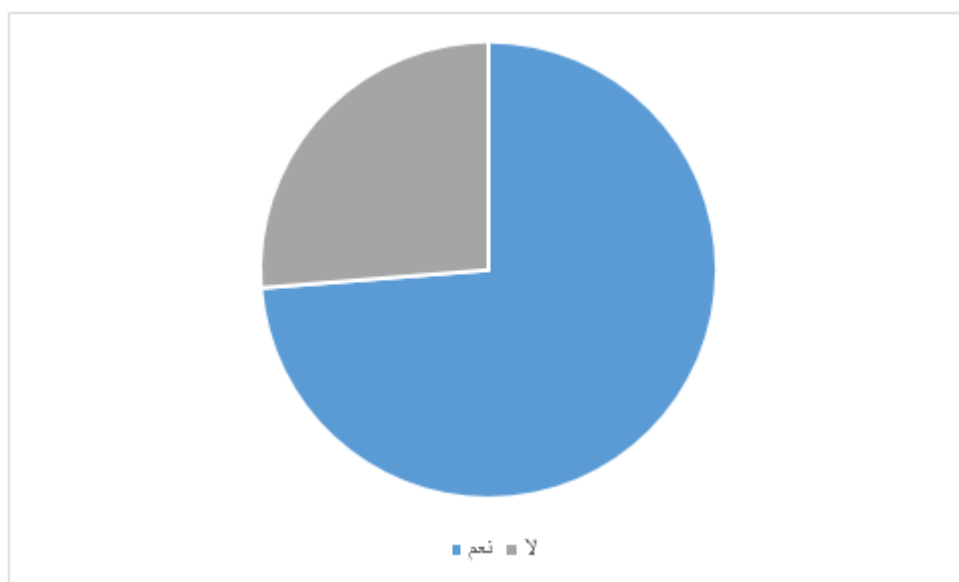
يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل يوضح توافق الأجر مع المجهود الذي يقوم به العامل أن الإجابات محصورة بين "نعم" و"لا"، حيث كانت أعلى نسبة 76.25% للإجابة بـ "نعم"، و 23.75% للإجابة بـ "لا"، وقدر المتوسط الحسابي بـ 1.08، والانحراف المعياري بـ 0.72.

من خلال الجدول وقراءة بياناته لاحظنا أن فئة كبيرة من العمال راضون على الأجر الممنوح لهم لقاء خدماتهم في المؤسسة؛ حيث أنهم مطلعون على القانون الخاص بالمؤسسة في عملية توزيع الرواتب وكذا متطلبات صاحب العمل، وبالتالي فهم راضون على الأجر الذي يتلقونه، فيما نجد فئة قليلة يرون أنهم يبذلون جهداً لا يتناسب مع الأجر، وذلك راجع للشهادات العليا التي تحصلوا عليها، إلا أنهم يعملون في وظائف أقل درجة، وأحياناً الزيادة في العمل من خلال النقص في عدد الموظفين دون حساب المجهود المضاعف وساعات العمل الإضافية في عملية حساب الراتب.

جدول 40 يوضح رضا العامل عن بقائه في منصب عمله

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.58	1.61	73,75	59	نعم
		26,25	21	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 36 يمثل رضا العامل عن بقائه في منصب عمله



يتح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح رضا العامل عن بقائه في منصب عمله أن النسبة الغالبة والتي تمثل 73.75% في الإجابة بـ "نعم"؛ أي أن العامل لا يريد تغيير منصب عمله، و26.25% تمثل الإجابة بـ "لا"؛ أي أن العامل غير راض عن وظيفته، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 1.61، والانحراف المعياري بـ 0.58.

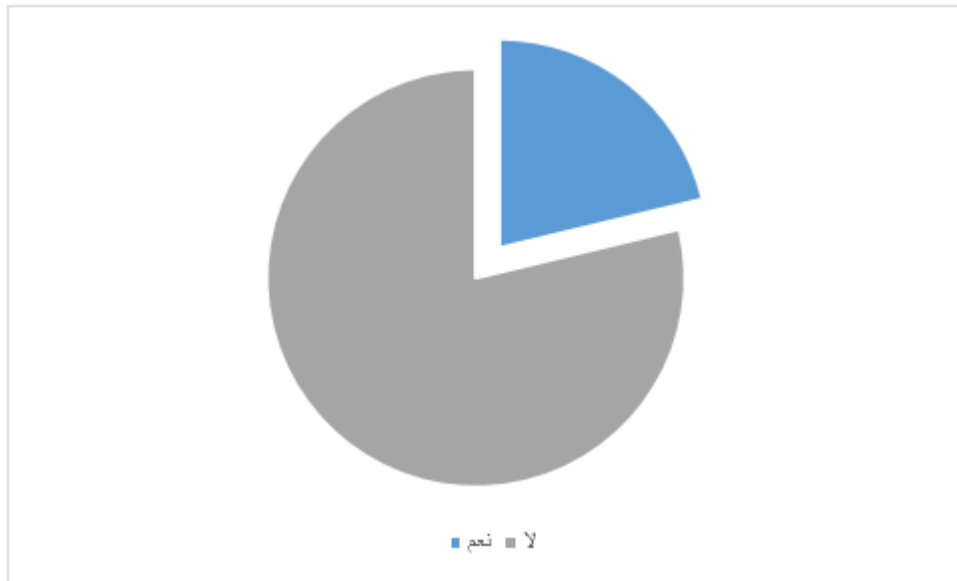
ومن خلال الجدول والإحصاءات يتبين أن نسبة كبيرة من العمال راضون عن البقاء في مناصب عملهم، وذلك راجع إلى قرب مقر العمل من مكان إقامتهم، وتوافق الأجر مع المجهودات التي يقومون بها، إضافة إلى توفر ظروف عمل مناسبة، وتعود العمال وتكيفهم الاجتماعي في ظل الجو الأسري بين أصدقاء العمل.

أما الإجابة بـ "لا" فقد كانت نسبة قليلة، ومن خلال ملاحظتنا الميدانية استخلصنا أن هذه الفئة غير راضية عن البقاء في منصب عملها أعظمها فئة العمال الذين ينتسبون إلى وكالات التشغيل، مثل/ "لاداس"، فهم يعملون (09) تسع ساعات طويلة أيام الأسبوع ماعدا الجمعة والسبت مقابل خمس عشر ألف (15000) دينار جزائري، إضافة إلى عناء التنقل؛ كونهم لا ينتمون إلى المنطقة التي يعملون بها، أي زيادة التكاليف بمقابل أجر ضعيف.

جدول 41 يوضح تفكير العامل في تغيير مهنته في حال عرض عليه منصب آخر من قبل مؤسسة أخرى

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.32	1.02	21,25	17	نعم
		78,75	63	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 37 يمثل تفكير العامل في تغيير مهنته في حال عرض عليه منصب آخر من قبل مؤسسة أخرى



يتضح لنا من خلال الجدول الذي يوضح تفكير العامل في تغيير مهنته في حتا عرض عليه منصب آخر من قبل مؤسسة أخرى وقد كانت الإجابات محصورة بين "نعم" و "لا"، حيث

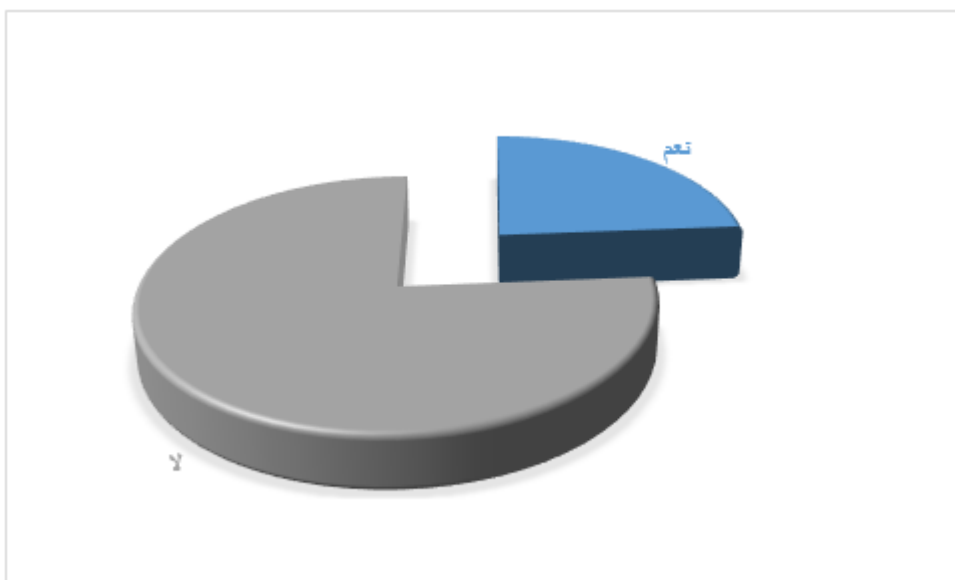
كانت النسبة الأكبر بـ 78.75% للإجابة بـ "لا"، وباقي النسبة 21.25% للإجابة بـ "نعم"، وقدرت قيمة المتوسط الحسابي بـ 1.02، والانحراف المعياري بـ 0.32.

ويتضح لنا من خلال الجدول والإحصاءات المتعلقة به أن النسبة الغالبة والتي كانت إجابتها بـ "لا" لا تفكر بتغيير منصب عملها، وهذا راجع إلى أن راضون عن الاستمرار في ممارستهم لوظيفتهم، ويرتبط هذا الرضا ببقائهم في مهنتهم، وأصدقاء العمل ووتين العمل أصبح أمرا إيجابيا بالنسبة لهم في ظل وجود العلاقات الاجتماعية، أما النسبة الضئيلة التي كانت إجابتها بـ "لا" فذلك راجع إلى صعوبة المهنة ونقص الأجر وطبيعة مناخ المنطقة التي تتميز بالحرارة صيفا والبرودة الشديدة شتاءً.

جدول 42 يوضح تضارب المصالح بين أعضاء النقابة وتأثيره على استقرار العامل وظيفيا

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.36	1.03	23,75	19	نعم
		76,25	61	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 38 يمثل تضارب المصالح بين أعضاء النقابة وتأثيره على استقرار العامل وظيفيا



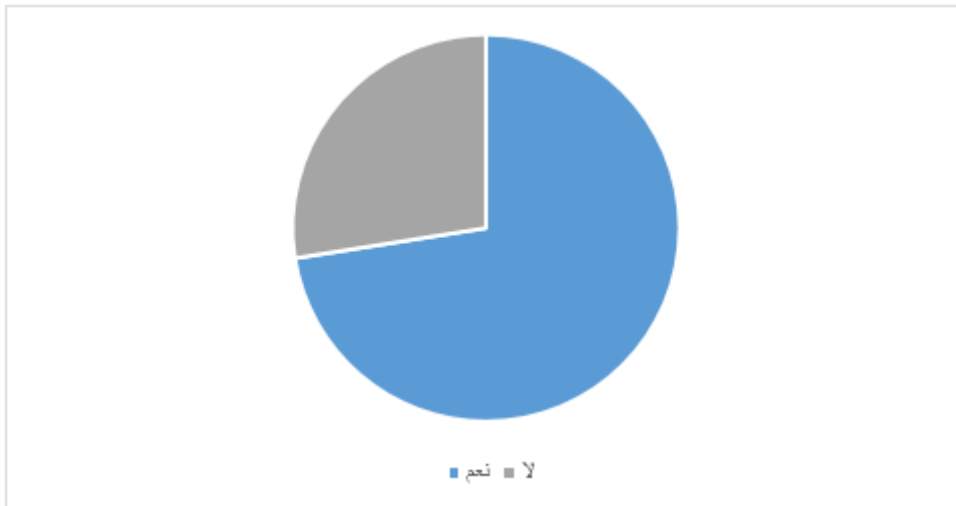
يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح تضارب المصالح بين أعضاء النقابة وتأثيره على استقرار العامل وظيفياً أن الإجابات محصورة بين "نعم" و"لا"، حيث مانت النسبة الأعلى والمقدرة بـ 76.25% للإجابة بـ "لا"؛ أي أنه لا يوجد تأثير، أما نسبة 23.75% فقد مثلت الإجابة بـ "نعم"، وقد قدرت قيمة المتوسط الحسابي بـ 1.03، والانحراف المعياري بـ 0.36.

من خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبين لنا أن إجابة العمال كانت محصورة بين "نعم" للمؤيدين، و"لا" للمعارضين، فالفئة الكبرى ترى بأنه لا توجد أي علاقة بين أعضاء النقابة واستقرار العامل وظيفياً؛ وذلك راجع للقانون الخاص بالنقابة، الذي يلزمهم بتمثيل العمال بالدرجة الأولى أمام الإدارة العليا، بينما ترى الفئة الباقية أن تضارب مصالح النقابة يؤثر بالسلب على استقرار العامل وظيفياً؛ وذلك راجع لعدم التعاون في تلقي الشكاوى ورفعها للإدارات العليا.

جدول 43 يوضح تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب	التكرارات	
0.68	1.80	72.5	58	نعم
		27,5	22	لا
		%100	80	المجموع

الشكل 39 يمثل تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي



يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والبيانات يوضح تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي حيث تنقسم الإجابة إلى قسمين، كانت معظم الإجابات بـ "نعم" تمثل نسبة 72.5% من مجموع العمال، و 27.5% تمثل الإجابة بـ "لا"؛ أي لا يؤثر العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ: 1.80، والانحراف المعياري بـ 0.68.

ويتضح لنا من خلال الإحصاءات أن النسبة الكبيرة من الإجابات تمثلت في الإجابة بـ "نعم"، وذلك راجع إلى رضا العامل على العمل النقابي، حيث أن العمل النقابي في نظر هذا الأخير يلعب دورا مهما في استقراره وظيفيا، وهذا ما بينته جل الإجابات التعليلية الموضحة لدور النقابة في حل المشاكل وحفظ حقوق العمال وواجباتهم. بما كانت النسبة القليلة الباقية لم يكن للعمل النقابي أي تأثير في رضاهم وظيفيا، وهذا ما استخلصناه في الإجابات التعليلية والتي مفادها عدم وجود أي احتكاك أو تلامس بين الموظف والنقابة.

جدول 44 يوضح معامل الارتباط بيرسون على مستوى الدلالة

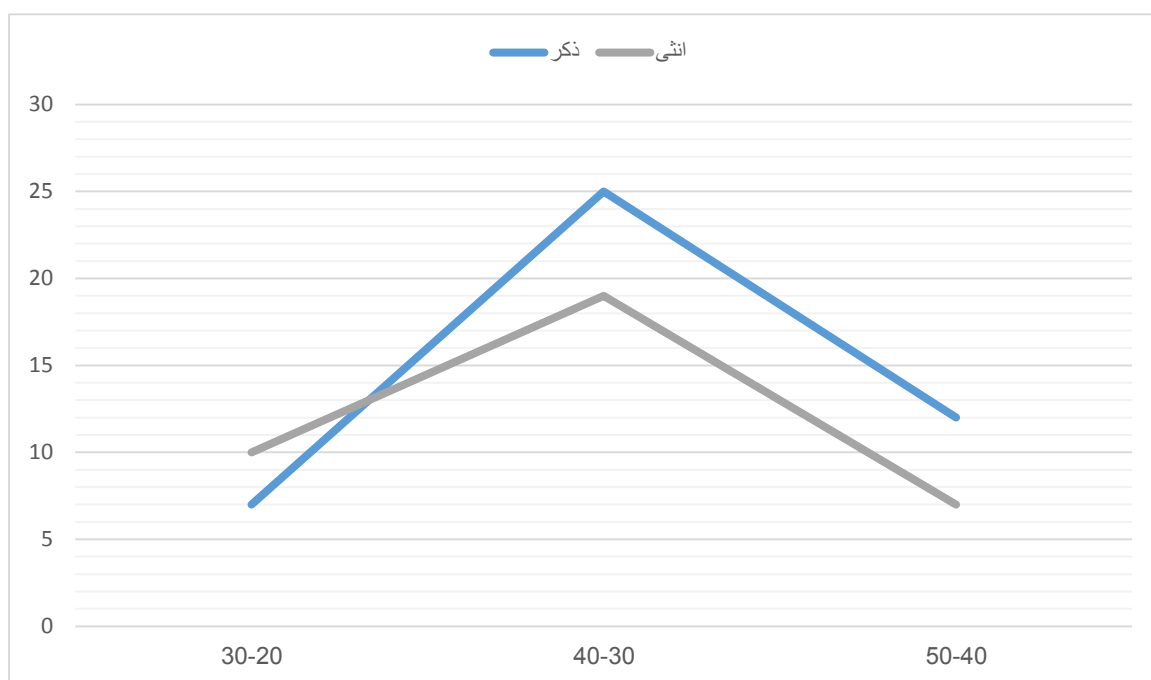
المحور الرابع	المحور الثالث	المحور الثاني		
,787**0	,876**0	1	معامل الارتباط بيرسون	المحور الثاني
,000	,000		مستوى الدلالة	
,891**0	1	,876**0	معامل الارتباط بيرسون	المحور الثالث
,000		,000	مستوى الدلالة	

1	,891**0	,787**0	معامل الارتباط بيرسون	المحور الرابع
	,000	,000	مستوى الدلالة	

جدول 45 يوضح توزيع الجنس بدلالة السن

المجموع		انثى		ذكر		الجنس السن
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	
21,25	17	12,5	10	8,75	7	30-20
55	44	23,75	19	31,25	25	40-30
23,75	19	8,75	7	15	12	50-40
%100	80	45	36	55	44	المجموع

الشكل 40 يمثل توزيع الجنس بدلالة السن

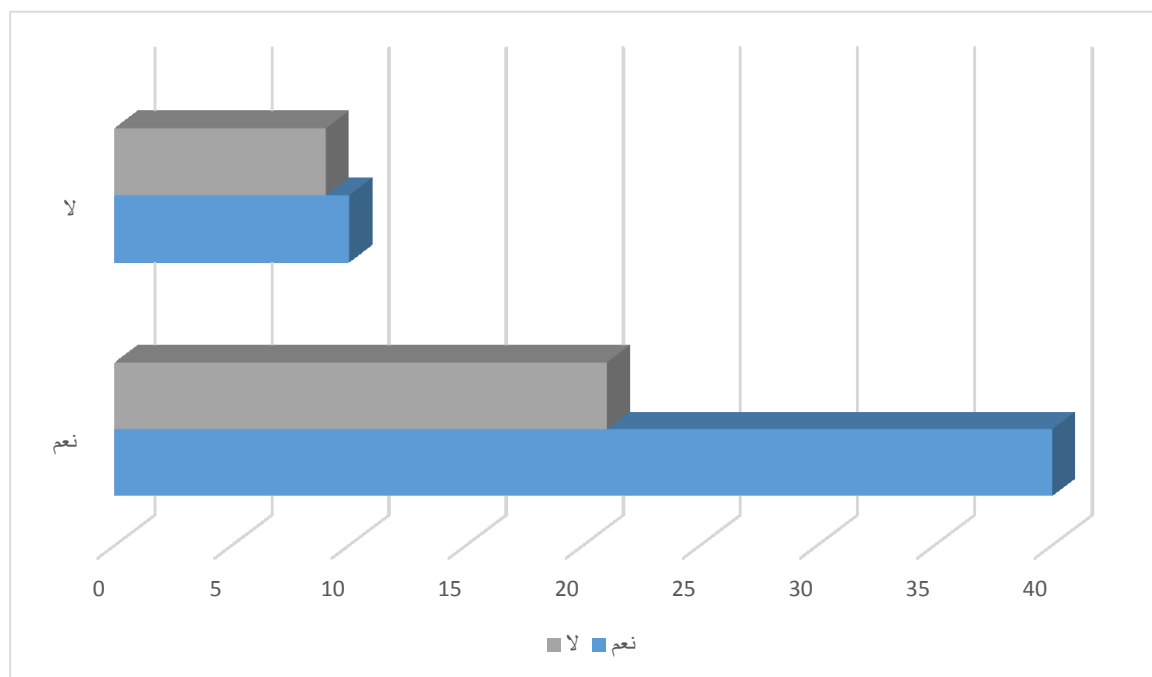


يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع الجنس بدلالة السن أن أكثر فئة بدلالة السن كانت (25) ذكرا تتراوح أعمارهم بين [40-30] سنة، ثم الإناث (19) تتراوح أعمارهم بين [40-30] سنة.

جدول 46 يوضح اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية بدلالة توافق الأجر مع مجهود العامل

المجموع		لا		نعم		15 32
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	
76,25	61	26,25	21	50	40	نعم
23,75	19	11,25	9	12,5	10	لا
%100	80	37,5	30	62,5	50	المجموع

الشكل 41 يوضح اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية بدلالة توافق الأجر مع مجهود العامل

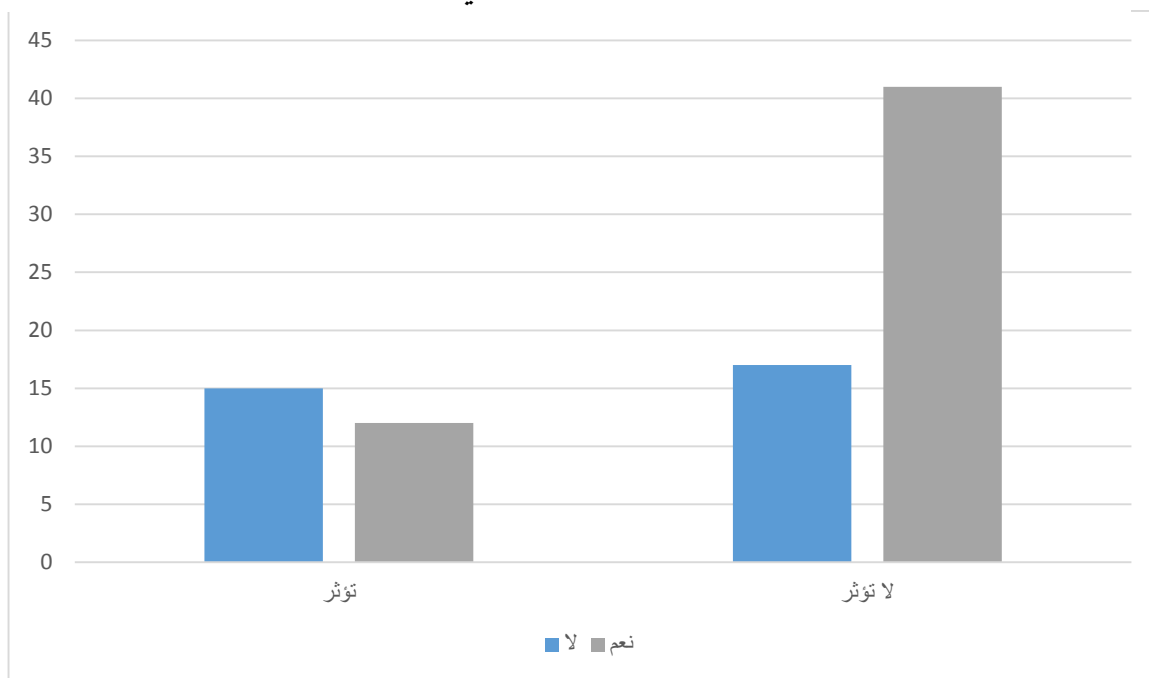


ما نلاحظه من الجدول أعلاه وبالرجوع إلى تحليل كل من السؤالين (15) "اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية" والسؤال (32) "توافق الأجر مع مجهود العامل" يتبين لنا أن مجموع العمال الذين أقرروا باهتمام النقابة بظروف العامل النفسية والمادية والبيئية موافق على توافق الأجر مع المجهود، ومن هنا تعمل النقابة على توافق الأجر مع ظروف العامل النفسية والمادية والبيئية.

جدول 47 يوضح الدور الذي تلعبه النقابة بدلالة تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي

المجموع		نعم		لا								07 36
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	يفضلون عمالا اخرين		انحياز للادارة		قلة ثقة		كونهم منخرطين بطريقة ديموقراطية		
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
27,5	22	15	12	5	4	3.75	3	5	4	5	4	تؤثر
72,5	58	51.25	41	13.75	11	3.75	3	2.5	2	1.25	1	لا تؤثر
%100	80	66.25	53	18.75	15	7.5	6	7.5	6	6.25	5	المجموع

الشكل 42 يمثل الدور الذي تلعبه النقابة بدلالة تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي

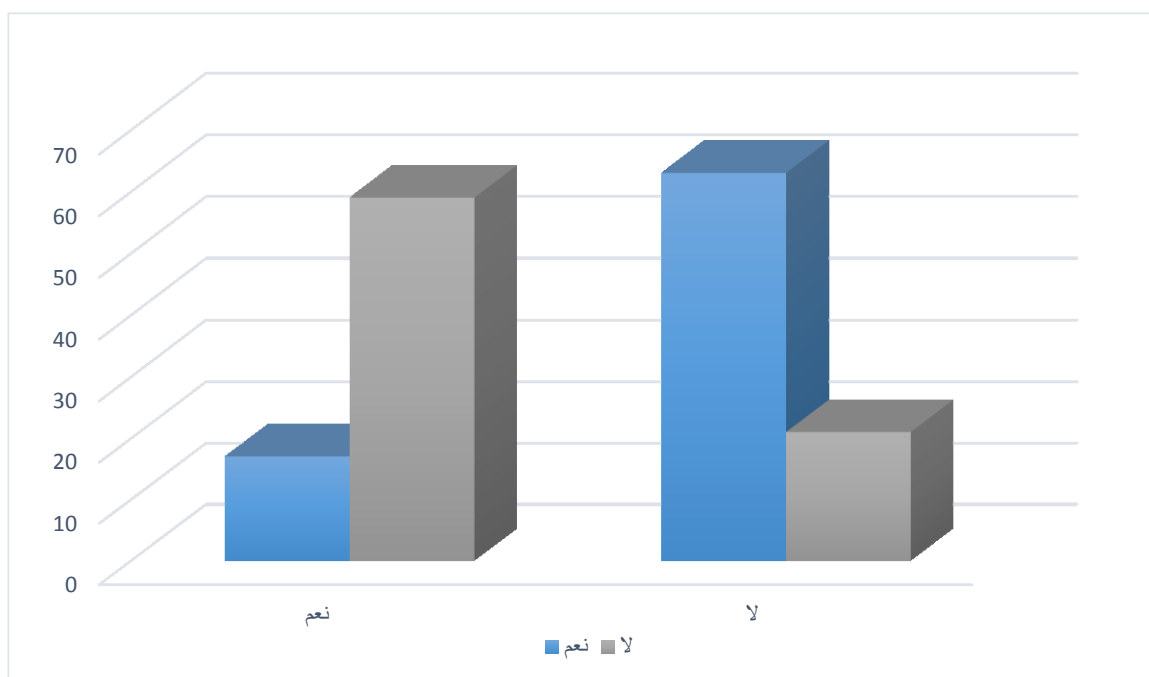


يتضح من خلال الجدول أعلاه وبالرجوع إلى تحليل كل من السؤال (07) "هل النقابة دورا فعالا في تحقيق ظروف العمل" والسؤال (36) "تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي للعامل" نستنتج أن العمال الذين كانت إجابتهم محصورة بعدم تأثير النقابة في تحقيق ظروف العمل كانوا أيضا متفقين على أن العمل النقابي لا يؤثر على عملية الرضا الوظيفي للعامل.

جدول 48 يوضح تنظيم النقابة بالشكل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين بدلالة تغيير المهنة

المجموع		غير منظمة		منظمة		27 34
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	
21,25	17	7.5	6	13.75	11	تغيير المهنة
78,75	63	18.75	15	60	48	عدم تغيير المهنة
%100	80	26.25	21	73.75	59	المجموع

الشكل 43 يمثل تنظيم النقابة بالشكل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين بدلالة تغيير المهنة



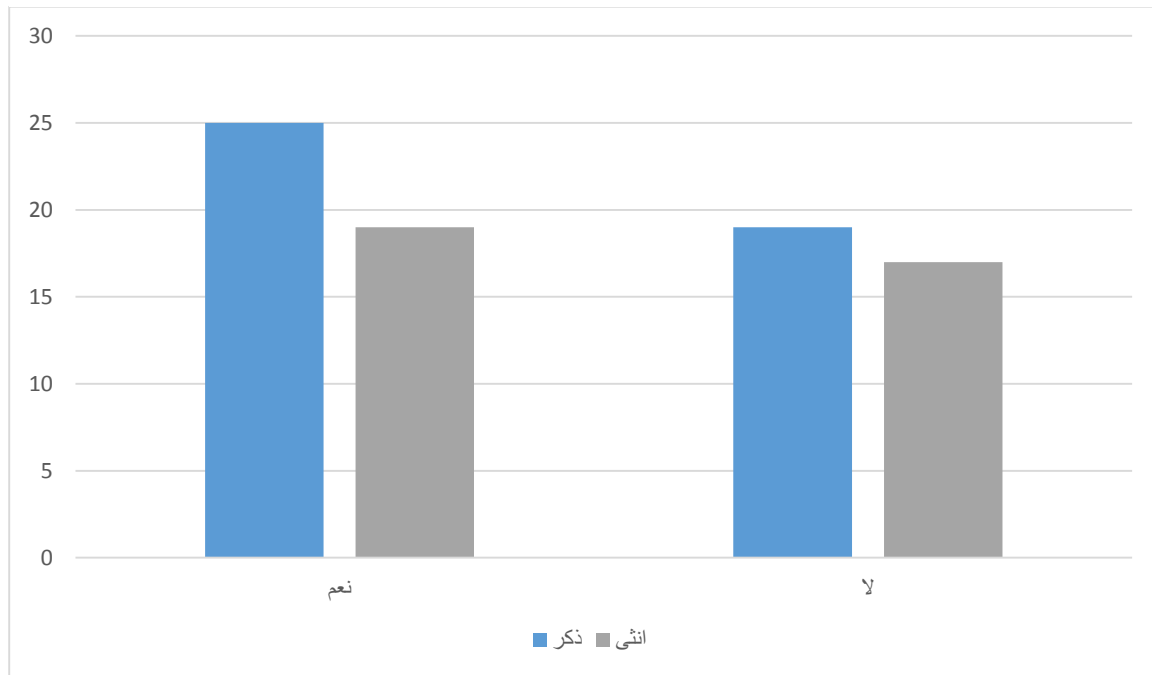
يتضح من خلال الجدول أعلاه وبالرجوع إلى تحليل كل من السؤالين (27) "أن النقابة منظمة بالشكل الجيد الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العمال"، والسؤال (34) "تغيير المهنة في حال عرض على العامل مهنة أخرى في مؤسسة أخرى" نستنتج أن العمال الذين يرون النقابة منظمة بالشكل الذي يسمح لها بالدفاع عن الحقوق لا يفكرون في تغيير مهنتهم، لما فيها من رضا واستقرار وظيفي، وأيضا الذين يرون أن النقابة غير منظمة بالشكل الذي يسمح

لها بالدفاع عن الحقوق لا يفكرون في بتغيير مهنتهم وعدم تأييدهم للتنظيم النقابي إلا أنهم مستقرون في عملهم.

جدول 49 يوضح الجنس بدلالة إمكانية الاستغناء عن النقابة في المؤسسة

المجموع		انثى		ذكر		الجنس
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	
						17
55	44	23,75	19	31,25	25	نعم
45	36	21,25	17	23,75	19	لا
%100	80	45	36	55	44	المجموع

الشكل 44 يمثل الجنس بدلالة إمكانية الاستغناء عن النقابة في المؤسسة



يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح الجنس بدلالة إمكانية الاستغناء عن النقابة في المؤسسة أن الفئة الذكورية ترى أنه لا يمكن الاستغناء عن النقابة، وأيضاً فئة الإناث، بينما توجد فئة صغيرة لكل من الجنسين ترى أنه يمكن الاستغناء عن النقابة في المؤسسة.

ثالثاً: تحليل ومناقشة نتائج البحث

1- مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات وعامل الارتباط:

1-1 مناقشة نتائج البحث في ضوء عامل الارتباط:

- الفرضية الأولى: تنص على

"تعمل النقابة في تمثيلها للعمل على الاهتمام بظروف العمال النفسية والمادية

والبيئية"

الجدول الموالي يوضح معامل علاقة الارتباط بين المتغيرات، كما يلي:

جدول 50 يوضح معامل الارتباط يوضح عمل النقابة على الاهتمام بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	المتغير
0.000	0.876	ظروف العمال

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود ارتباط قوي جدا بين تعمل النقابة في تمثيلها للعمل على الاهتمام بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط التي بلغت القيمة 0.876، كما نجد أن قيمة الاحتمال تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي فإن قيمة معامل الارتباط تؤكد على دور النقابة في تمثيل العمل على الاهتمام بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية، أي 87.6 من التغيرات التي تطرأ على ظروف العمال تعود إلى عمل النقابة في ذلك، ومنه فإن النقابة تعمل على تلبية احتياجات العمال وظروفهم الخاصة بهم كونها تدرج العامل من ضمن أولوياتها في جميع المجالات. انطلاقاً مما سبق نستنتج أن الفرضية التي تنص على "تعمل النقابة في تمثيلها للعمل على الاهتمام بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية" محققة، فهي تدل على وجود دلالات إحصائية بين عمل النقابة وظروف العمال في مختلف المجالات عبر الاهتمام بها من أجل حسن سير العملية النقابية ومنه حسن سير الأعمال التي تتحقق من خلالها المؤسسة أهدافها المسطرة.

-الفرضية الثانية: والتي تنص على:

يسهم الأسلوب التعاوني والإدارة على التزام العمال وظيفيا

الجدول الموالي يوضح معامل علاقة الارتباط بين المتغيرات، كما يلي:

جدول 51 يوضح معامل الارتباط يوضح اسهام الأسلوب التعاوني والإدارة على التزام العمال وظيفيا

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	المتغير
0.000	0.891	الأسلوب التعاوني

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال استقراء الجدول أعلاه والذي يتعلق بمعامل الارتباط بين المتغيرين الأسلوب التعاوني والتزام العمال وظيفيا، حيث نجد أن قيمة معامل الارتباط قدرت ب 89.1% وهي قيمته ارتباط قوية جدا والتي تعبر عن علاقة إيجابية قوية جدا بين المتغيرين، كما أن قيمة الاحتمال التي تقابل القيمة الارتباطية تقدر ب 0.000 وهي قيمة اقل من القيمة المعنوية 5%.

ان نتائج معامل الارتباط القوية جاءت لتؤكد العلاقة الارتباطية القوية جدا بين الاسلوب التعاوني والتزام العمال وظيفيا، أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث أن النسبة المتبقية من القيمة الارتباطية بين المتغيرين السابقين تعود إلى الإدارة من خلال الالتزام العمالي على القيام بالوظيفة على أتم الوجه، ونجد أيضا أن الأسلوب التعاوني في الإدارة والمتوفر بين العمال من خلال التزامه وظيفيا يحسن من سير الوظيفة والمؤسسة القائمة بالعمل النقابي ويظهر كل ذلك من خلال القيمة المرتفعة لمعامل الارتباط كما ذكرنا سابقا.

-الفرضية الثالثة: تنص على:

يؤثر الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة في استقرار العامل بوظيفته

الجدول الموالي يوضح علاقة الارتباط بين المتغيرين اللذان يعبران عن الأسلوب

التنازعي المنتهج واستقرار العامل بوظيفته.

جدول 52 يوضح علاقة الارتباط بين الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة في استقرار العامل بوظيفته

المتغير	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية
الأسلوب التعاوني	0.787	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (..) أعلاه والذي يتعلق بدراسة العلاقة الارتباطية بين الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل بوظيفته، حيث نلاحظ وجود علاقة قوية موجبة بين المتغيرين محل الدراسة والمتمثلان في إسهام الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل بوظيفته، أي أن قيمة معامل الارتباط بين هذين الأخيرين قدرت ب78.7% بين الأسلوب التنازعي المنتهج من النقابة في استقرار العامل بوظيفته، كما أنها تعتبر قيمة جيدة جدا احصائيا، ومن خلال ذكر هذا نجد أن قيمة الاحتمال تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 5% والتي تعبر عن وجود علاقة بين المتغيرين وهي علاقة إيجابية جدا.

ومن خلال ما سبق نجد أن الأسلوب التنازعي الذي تطبقه النقابة للعديد من الأسباب من ضمنها التنظيم ومراقبة سير العمل، الدفاع عن حقوق العاملين وتلبية أبسط احتياجاتهم، وبالتالي فإن عمل النقابة تؤثر على العامل وظيفيا أي تؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسة. ونستنتج من خلال ما سبق أن الفرضية التي تنص على إسهام الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة في استقرار العامل بوظيفته، فرضية محققة.

1-2 مناقشة نتائج البحث في ضوء الفرضيات:

نتعرض من خلال هذا العنصر إلى النتائج المتوخاة والتي يتم استنباطها، وكمحصلة لما تقدم عرضه من تفريغ وتحليل البيانات في العنصر السابق، وهي محاولة للإجابة على تساؤلات البحث التي تمت برمجتها جراء المحتوى النظري، ولإضفاء لمسة ذات بعد منهجي موضوعي وتصديقي من خلال إخضاع هذا الجانب النظري للمحك الإمبريقي، باعتباره السبيل المنطقي الوحيد الذي يتم من خلاله وبواسطته الإجابة على تساؤلات البحث عبر آلية الاستمارة والتصديق على النتائج المتوصل إليها هذا من جهة، ومحاولة إخضاع النتائج للممارسة وفق

أطر المقارنة مع نتائج الدراسات السابقة والنظريات السوسولوجية؛ لكونها ذوات مشتركة في متغير أو متغيرين.

أ-الفرضية الأولى:

جاءت على الشكل التالي:

تعمل النقابة في تمثيلها للعمال على الاهتمام بظروفهم النفسية والمادية والبيئية.

تمحورت أسئلة هذا المحور التي تم التعبير عنها بمجموعة من الجداول المرقمة من

(06) إلى (15)، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج هي على النحو التالي:

- العمل النقابي يسهم في تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة وذلك بنسبة (00%).

- تلعب النقابة دورا فعالا في المؤسسة وذلك بنسبة (00%).

- تطرح النقابة في اجتماعاتها مع الإدارة الجانب النفسي للعامل والتي كانت نسبة

(00%).

- تسهم النقابة في حل مشكلات العمال وذلك بنسبة (00%).

- تهتم النقابة بالدوران الوظيفي وذلك بنسبة (00%)، وتهتم بالعلاقات الاجتماعية

والإنسانية بنسبة

- تتم النقابة في تمثيلها للعمال بالعوامل المادية وذلك بنسبة (00%)، وأهم هذه العوامل

الأجر والحوافز.

تهتم النقابة بالعوامل البيئية للعمال بنسبة (00%).

تهتم النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية وذلك بنسبة (00%).

نستنتج مما سبق أن النقابة تهتم بظروف العمال داخل المؤسسة، وهذا يتضح من خلال

إجابة أغلبية مجتمع البحث أن النقابة تسهم في حل مشكلات العمال وتحسين ظروف العمل،

وتهتم في اجتماعاتها بطرح الجانب النفسي للعامل، إضافة إلى اهتمامها بالعوامل البيئية والمادية مثل: الأجر والحوافز والبعثات... الخ.

من خلال هذه النتائج نستخلص أن الفرضية الفرعية الأولى محققة.

ب- الفرضية الثانية:

وجاءت على الشكل التالي:

يسهم الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة في التزام العمال وظيفياً.

تمحورت أسئلة هذا المحور التي تم التعبير عنها بمجموعة من الجداول المرقمة من

(16) إلى (25)، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج هي على النحو التالي:

- تستشير النقابة العمال حول تحسين الأجور بنسبة (00%)، وحول تحسين ظروف العمل بنسبة (00%)، والمشاركة في وضع القرار وذلك بنسبة (00%).
- لا يمكن الاستغناء عن النقابة في المؤسسة وذلك بنسبة (00%).
- تتحاز النقابة في تعاملاتها للعمال بنسبة (00%).
- لا يعاني العمال من مشاكل في العمل بنسبة (00%).
- يطرح العمال مشاكلهم على النقابة بنسبة (00%).
- حضور العمال للعمل يكون دائماً بنسبة (00%)، ومنقطعا بنسبة (00%).
- يشعر العمال بالمسؤولية اتجاه العمل بنسبة (00%).
- هناك أسباب تعاونية بين النقابة والإدارة بنسبة (00%).
- معظم العمال غير ملتزمين بتوقيت محدد في العمل وذلك بنسبة (00%).

نستنتج مما سبق أن الأسلوب التعاوني بين الإدارة والنقابة يؤدي إلى التزام العمال وظيفياً؛ وذلك من خلال إجابة أغلبية مجتمع البحث، أي للنقابة دور فعال في المؤسسة، حيث أنها تتحاز في تعاملاتها بالدرجة الأولى للعمال، ثم للإدارة، وذلك لخاق أسباب تعاونية بين

الإدارة والعمال، مثل المشاركة في اتخاذ القرارات، كما لاحظنا من خلال إجاباتهم أن النقابة تؤدي وظائفها المسطرة، إضافة إلى أنها تهتم بالعامل وتحظيه بمكانة خاصة، حيث تقوم باستشارته حول الأجور وتحسين ظروف العمل والمشاركة في وضع القرار، وهذا ما جعل العمال لا يستطيعون الاستغناء عن النقابة في مؤسساتهم؛ لما لها من دور تلعبه على الصعيد المهني.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن الفرضية الفرعية الثانية محققة.

ج-الفرضية الثالثة:

وقد جاءت على النحو التالي:

يؤثر الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة في استقرار العامل بوظيفته.

تمحورت أسئلة هذا المحور التي تم التعبير عنها بمجموعة من الجداول المرقمة من

(26) إلى (36)، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج هي على النحو التالي:

- تؤثر النقابة على سيرورة العمل وذلك بنسبة (00%).

- النقابة منظمة بشكل جيد مما يسمح لها بالدفاع عن حقوق العمال وذلك بنسبة

(00%).

- تستخدم النقابة أسلوب الإضراب وذلك بنسبة (00%)، والتفاوض لتحقيق أهدافها.

- قامت النقابة بإجراء إضرابات على مستوى بلدية المزركة وذلك بنسبة (00%).

- يلجأ العامل إلى النقابة في حال تعرضه لموقف تعسفي وذلك بنسبة (00%).

- تلجأ النقابة إلى أسلوب الضغط على الغدارة في حالة عدم تطبيق القوانين من طرف

الإدارة.

- العامل راض عن بقائه في عمله بنسبة كبيرة تمثلت في (00%).

- لا يفكر العامل في تغيير مهنته في حال عرض عليه منصب آخر من طرف مؤسسة أخرى وذلك بنسبة (00%).

- يؤثر العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي للعامل وذلك بنسبة (00%).

نستنتج مما سبق أن الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة لا يؤثر على استقرار العامل وظيفيا، وذلك يتضح من خلال إجابة أغلبية مجتمع البحث أن النقابة منظمة بشكل جيد مما يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين، ولأنه في حال تضارب المصالح بين أعضاء النقابة لا يؤثر ذلك على العامل ولا يؤثر على استقراره الوظيفي، كما لاحظنا من خلال إجابة المبحوثين أنهم راضون عن عملهم ولا يريدون تغيير مهنتهم في حال عرضت عليهم فرصة أخرى، إضافة إلى ذلك فالعامل لديه ثقة في النقابات التنظيمية؛ لأنه يلجأ بنسبة كبيرة إليهم في حال تعرضهم لمواقف تعسفية، ومن هنا يتضح لنا أن النقابة تقوم بجميع نشاطاتها ومهامها على مستوى المؤسسة، وهذا لإرضاء العامل نفسيا واجتماعيا وماديا ولخلق جو مغاير له.

كل هذه النتائج نبرر لها أن التنظيمات النقابية تخلق لدى العامل الشعور بالانتماء والاستقرار في المؤسسة، وتحسسه بأنه جزء أساسي ومهم تقوم عليه عملية الإنتاج، وهذا ما يعكس شعور العامل بالارتياح ورضاه عن العمل والوظيفة.

من خلال هذه النتائج نستنتج أن الفرضية الثالثة محققة نسبيا.

2- مناقشة نتائج البحث التساؤل الرئيسي:

إن النتيجة العامة للدراسة هي التي تؤكد صحة التساؤل الرئيسي، وقد أشارت النتائج السابقة إلى صحة الفرضيات الفرعية الثلاثة، ولثبوت صحة هذه الفرضيات تم التأكد من صحة الفرضية الرئيسية التي تنبثق منها الدراسة ومؤداها:

ما علاقة العمل النقابي بالرضا الوظيفي لموظفي بلدية المزعة؟

وعليه من خلال نتائج البحث المجسدة كإجابات الفرضيات الفرعية وتوظيفها للمساهمة بشكل فاعل في صياغة وبلورة طرح علمي مفاده أن العمل النقابي يحل مشكلات العمال، ويدافع ويحفظ حقوقهم ومصالحهم، ويسهم في تمثيلهم أمام الإدارة، وتحسين مختلف الظروف

النفسية والمادية والبيئية، ويرفع بعض العقوبات، ويخلق نشاطات، ويطالب بتوفير الخدمات الاجتماعية كتدريب العمال الترفيه والترصات، كل هذا ينعكس إيجابا على معنويات العامل، وبذلك يسهم العمل النقابي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال داخل بلدية المزرعة، وهذا ما لمسناه ولاحظناه من خلال إجابة مجتمع البحث بالأغلبية في معظم الأسئلة التي تتعلق بالعمل النقابي، وعليه فهو يسعى دائما إلى تحقيق المطالب المادية والمعنوية للعمال اللذان يعتبران من أبعاد الرضا الوظيفي.

إضافة إلى ذلك فالنقابة تساعد المؤسسة على الاستبصار برؤية جديدة ومستقبلية وذلك من خلال زيادة فاعلية العاملين في الأداء، بالإضافة إلى ما تقوم به من دور فعال للحوار بين العمال والإدارة، كما نجد أن النقابة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة العاملة، وكذا تحقيق أهداف العمال الخاصة، وذلك بالتوفيق بين مطالب العمال والإدارة.

3-مناقشة نتائج البحث في ظل الدراسات السابقة:

تعتبر المراجع السابقة من أهم المراجع النظرية التي تساعد الباحث وتزوده بمختلف الأفكار والمعلومات وتصورات يتمكن من خلالها الباحث من تجسيد رؤية مبدئية لموضوع بحثه، وفي محاولتنا لدراسة هذا الموضوع حاولنا إعطاء خلفيات لبعض الدراسات المشابهة لدراستنا فنجد منها:

أ-دراسة شطيبي حنان: الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع أو معرقل لأداء البيداغوجي، دراسة حالة جامعة قسنطينة، رسالة ماجستير 2017-2018.

اعتمدت هذه الدراسة على تساؤل محوري:

هل الحركة النقابية للأساتذة والعمال في الجامعة الجزائرية دافع أو معرقل للأداء البيداغوجي؟

كما طرحت مجموعة من الفرضيات:

- الحركة النقابية للعمال والأساتذة دافع للأداء البيداغوجي.

- الحركة النقابية للعمال والأساتذة تدافع عن مصالح الجماعة المهنية.

- العمال والأساتذة راضون عن نقابتهم.

ومن أهم ما توصلت إليه دراسة "شطبي حنان" عن العلاقة بين أداء الحركة النقابية والدافعية الرضا الوظيفي، ذلك أنه كلما دافعت النقابة على مصالح ممثليها كلما أثر ذلك بالإيجاب على رضاهم الوظيفي ودافعيتهم، وهذا يتوافق مع نتائج دراستنا والتي تمثلت في:

- المساهمة الفعالة للعمل النقابي في الاهتمام بظروف العمال والأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزامهم وظيفيا ونجاعة الأساليب المنتهجة في استقرار العامل.

- ومن هنا نستنتج أن الدراسة السابقة توصلت إلى التأثير الكبير الذي تخلفه النقابة في المؤسسة العمومية وهذا ما يتوافق مع نتائج دراستنا.

ب-دراسة جحا زهيرة: النقابة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة 02، 2012-2013.

اعتمدت على تساؤل محوري تمثل في:

ما انعكاس التحولات السياسية الاقتصادية على هيكلية التنظيم النقابي ومطالبه وأساليب عمله في المؤسسة الصناعية؟

وتم تحديد إشكالية البحث ضمن التساؤلات الفرعية التالية:

- ما طبيعة هيكلية النقابة في المؤسسة الصناعية الحالية؟

- ما هي طبيعة التنظيم الذي تتميز به النقابة في المؤسسة الصناعية الحالية؟

- ما نوعية الأساليب التي تستخدمها النقابة في المؤسسة الاقتصادية الحالية في سبيل الدفاع عن مصالح العمال؟

ومن أهم ما توصلت إليه دراسة "جحا زهيرة" أن دور النقابة هو تحقيق المصالح العمالية سواء الاجتماعية أو المهنية، فالنقابة تقوم باستخدام العديد من الوسائل كتقديم الشكاوى والاحتجاجات والمفاوضات الجماعية.

- كما أن دور النقابة يتلخص في قدرتها على تحقيق المطالب المهنية والاجتماعية للعمال وهذا الدور الذي يتحدد بمدى قدرتها على هيكلة وتنظيم نفسها ونوعية الأساليب التي تستخدمها لأداء دورها في المؤسسة التي تنتمي إليها.

وهذا ما يتوافق مع نتائج دراستنا والتي تمثلت في:

- المساهمة الفعالة للعمل النقابي والاهتمام بظروف العمال والأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزامهم وظيفيا ونجاعة الأساليب المنتهجة من طرف النقابة في استقرار العامل.

ومن هنا نستنتج أن دراسة "جحا زهيرة" توصلت إلى أن النقابة تلعب جورا مهما في المؤسسة الاقتصادية من خلال تجسيد أهدافها وتطبيقها وتحقيق مصالح العمال المهنية، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراستنا.

4- مناقشة نتائج البحث في ضوء التحليل السوسولوجي:

تتوافق دراستنا مع التحليل النظري أو التفسير النظري لظاهرة النقابة من خلال النظرية السيكولوجية والتي من أبرز روادها "فرانك تيتانيوم" و"سلينج برلمان" حيث ترى هذه النظرية أن النقابة هي جماعة تحقق حاجات اجتماعية ونفسية للعامل، فهي تشعره بالأمان والثقة وتكسبه وصفا اجتماعيا معترفا به.

وحسب هذا الاتجاه فإن تكتل العمال ضمن نقابات كان الهدف من ورائه هو حماية منصب العمل ضد خطر الندرة والمنافسة وتحقيق حاجات اجتماعية.

إضافة إلى ذلك فهم يعتقدون أن النقابة وجدت للتخفيف من المنافسة السلبية ولتحسين ظروف وشروط العمل، وهي تعمل على تحقيق هدفين أساسيين هما:

- هدف متعلق بشروط العمل وضرورة تحسينه.

- هدف متعلق بشروط الاستخدام داخل كل مهنة لتخفيف المنافسة بين العمال.

وفي سعينا لتحقيق هذه المطالب حددت مجموعة من الوسائل وهي:

- طريقة الضمان المتبادل عن طريق وضع صندوق لتعويض العمال أثناء الإضرابات.
- المفاوضات الجماعية مع أرباب العمل للوصول إلى ما يرضي الطرفين.
- الضغط على الحكومات فيما يخص تشريعات العمل لضمان حقوق العمال أثناء الإضرابات.

وهذا ما جاء في دراستنا وما أكد من خلال دراسة نتائج الفرضيات المذكورة سابقا؛ حيث توصلنا إلى أن النقابة تعمل على الاهتمام بظروف العمال المختلفة [النفسية، المادية، البيئية] من خلال حل مشكلات العمال، واهتمامات النقابة بالدوران الوظيفي والعلاقات الاجتماعية. إضافة إلى اهتمامها بالعوامل المادية كالأجر والحوافز، وكذا الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة الذي يسهم في استقرار العامل من خلال استشارة النقابة للعمال حول تحسين الأجر والمشاركة في صنع القرارات وانحياز النقابة للعمال بالدرجة الأولى يجعل العامل يثق في التنظيمات النقابية ويخلق لديه الشعور بالاستقرار في عمله.

كما توصلنا إلى أن النقابات تستخدم أساليب مختلفة للوصول إلى أهداف أهمها المفاوضات الجماعية والإضراب، إضافة إلى الضغط على الإدارة فيما يخص تشريعات العمل.

إن العمل النقابي وبالرغم من التطورات التي شهدتها الجزائر باعتبارها إحدى المنظمات التي تلعب دورا بارزا على مستوى التنظيمات المؤسساتية وكإحدى الجهات الوصية والمهتمة والمتمثلة لطرح قضايا ومشاكل العمال والدفاع عنها، وهذا طبعا بغية تحقيق وتوفير بيئة ووسط يحتوي على متطلبات العمل الجيد أو تحقيق ما اصطلح عليه "الرضا الوظيفي".

وحتى يتحقق ذلك تعمل النقابة على عدة أوجه متعددة، فهي غالبا تحاول التنسيق مع الإدارة في إطار التفاوض والتحاور ومن وجهة أخرى تعمل على تحقيق طموحات العمال من الجانب الاقتصادي والاجتماعي والفيزيقي وأحيانا النفسي.

ويمكن القول: إنه ليتم تحقيق أهداف المؤسسة ومخططاتها وأهمها رضا العمال الوظيفي؛ إذ يعتبر رضاهم هو الدافع للوصول إلى فعالية وكفاءة تمكن العامل من الاطمئنان والاستقرار، ولهذا كان لابد من تضافر جهود كل من الإدارة والنقابة والعمال وتناسقهم وتكاملهم من أجل خدمة المؤسسة بصفة عامة.

الملاحق
الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

العمل النقابي والرضا الوظيفي

دراسة ميدانية في بلدية المزرعة - تبسة -

إشراف الأستاذ:

رابح توابحية

إعداد:

مروى معطوب

إيمان بوعلي

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تأتي في إطار البحث العلمي راجين منكم الإجابة على أسئلتها بدقة وموضوعية. بوضع العلامة × مكان الإجابة التي ترونها مناسبة

ونحيطكم علما أن المعلومات المحصل عنها من الاستمارة ستبقى سرية ولا تستخدم إلا في مجال البحث العلمي لا غير.

كما نشكركم على ثقافتكم واهتمامكم، وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

المحور الأول: بيانات شخصية

1/ الجنس

أنثى

ذكر

2/ السن

50-40

40-30

30-20

3/ المستوى التعليمي

متوسط

ابتدائي

جامعي

ثانوي

4/ الأقدمية في العمل

10-5 سنوات

أقل من 5 سنوات

20-15 سنة

15-10 سنة

20 سنة فأكثر

5/ هل أنت منخرط في تنظيم نقابي؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا:

.....

.....

المحور الثاني: النقابة والاهتمام بظروف العمال

6/ هل ترى أن النقابة تسهم في تحسين ظروف عملك؟

نعم لا

7/ هل ترى أن النقابة تلعب دورا فعلا في مؤسستك؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" هل يرجع ذلك إلى

كونهم منخرطين بطريقة ديمقراطية قلة ثقة

انحيازهم للإدارة يفضلون عمالا آخرين

.....إجابة أخرى أذكرها:

8/ هل تطرح النقابة في اجتماعاتها مع الإدارة الجانب النفسي للعامل؟

نعم لا

9/ هل تسهم النقابة في حل مشكلات العمال؟

نعم لا

10/ هل من اهتمامات النقابة:

التغيير المؤقت للموظف العلاقات الإنسانية

دورات تدريبية نشاطات ترفيهية

11/ هل تهتم النقابة في تمثيلها للعمال بالعوامل المادية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" هل تتمثل هذه العوامل المادية في:

<input type="checkbox"/>	الأجر	<input type="checkbox"/>	الحوافز
<input type="checkbox"/>	الترقية	<input type="checkbox"/>	البعثات
<input type="checkbox"/> أخرى			

12/ هل تقييم في نفس المنطقة التي تقع فيها مؤسستك؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" هل بعد محل السكن عن مكان العمل يسبب لك مشاكل؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" أذكرها:

.....

.....

13/ هل يساعدك جو العمل المناخي في المنطقة التي تقع فيها مؤسستك؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" ما هي أهم المشكلات التي تواجهها بسبب طبيعة المناخ؟

.....

.....

14/ هل تهتم النقابة بالعوامل البيئية للعمال؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

15/ حسب رأيك هل تهتم النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

المحور الثالث: الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال وظيفيا

16/ هل تستشركم النقابة حول:

- تحسين الأجور تحسين ظروف العمل
 تنمية القدرات المشاركة في صنع القرار
 حفظ الحقوق والمصالح

17/ هل يمكن الاستغناء عن النقابة في مؤسستك؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا:

.....

18/ هل النقابة الحالية تتحاز في تعاملاتها إلى:

- الإدارة العمال كلاهما

19/ هل تعاني من مشاكل في عملك؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فهل هذه المشاكل:

- إدارية نفسية
 صحية مشاكل في بيئة العمل

20/ هل تطرح مشكلتك على:

- النقابة الإدارة

- إجابة أخرى:

21/ هل حضورك للعمل يكون:

دائم حسب الظروف متقطع

22/ في حالة غيابك عن العمل بطريقة غير مبررة كيف يكون رد فعل الإدارة؟

خصم في الأجور تأديبي

طرد استفسار

لا شيء

23/ هل تشعر بالمسؤولية تجاه عملك؟

نعم لا

24/ حسب رأيك هل هناك أسباب تعاونية بين النقابة والإدارة؟

نعم لا

25/ هل أنت ملزم بتوقيت محدد

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما هي الأسباب:

.....
.....

المحور الرابع: الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل

26/ حسب رأيك هل تؤثر النقابة على سيرورة العمل؟

نعم لا أحيانا

27/ حسب رأيك هل النقابة منظمة بشكل جيد مما يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين

نعم لا

28/ حسب رأيك ما هي أنجع الأساليب التي تتضمنها النقابة لتحقيق أهدافها؟

- الإضراب التفاوض
 الضغط على الإدارة أخرى

29/ هل قامت النقابة بإجراء إضرابات على مستوى مؤسستك؟

- نعم لا

30/ هل تعرضت لموقف نفسي من قبل؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" هل لجأت إلى:

- النقابة الإدارة العليا
 علاقات شخصية المحاكم الإدارية
 أخرى

31/ هل تلجأ النقابة لأسلوب الضغط على الإدارة في حالة عدم تطبيق القوانين من طرف

الإدارة؟

- نعم لا

32/ هل يتوافق الأجر مع المجهود الذي تقوم به؟

- نعم لا

33/ هل أنت راض عن بقائك في منصب عملك؟

- نعم لا

34/ هل تفكر في تغيير مهنتك في حال عرض عليك منصب آخر من قبل مؤسسة أخرى؟

- نعم لا

35/ حسب رأيك هل تضارب المصالح بين أعضاء النقابة يؤثر على استقرار العامل وظيفيا

.....
.....

36/ حسب رأيك هل يؤثر العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي للعامل؟

.....
.....

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

العمل النقابي والرضا الوظيفي

دراسة ميدانية في بلدية المزرمعة - تبسة -

إشراف الأستاذ:

رابح توابحية

إعداد:

مروى معطوب

إيمان بوعلي

يشرفنا أن نضع بين أيديكم أسئلة هذه المقابلة، والتي تأتي في إطار البحث العلمي، راجين منكم الإجابة على أسئلتها بدقة وموضوعية.

المحور الأول: بيانات شخصية

1. الجنس:
2. السن:
3. المستوى التعليمي:
4. الحالة العائلية:
5. الأقدمية في العمل:
6. هل أنت منخرط في النقابة:

المحور الثاني: النقابة والاهتمام بظروف العمال

7. هل انخرطت في نقابة أخرى سابقاً؟.....

8. إذا كانت الإجابة "نعم" ماهي؟.....

9. كيف تعرفت على النقابة؟.....

10. ما هي دوافعك للانخراط في النقابة؟

.....

.....

11. بصفتك عضواً داخل النقابة هل ترى أن النقابة تمثل العمال أمام الإدارة؟

.....

12. كيف هي ممارسة المنخرطين في النقابة لالتزاماتهم المهنية؟

.....

13. هل تهتم النقابات بتغيير وتحسين ظروف العمال المختلفة؟.....

إذا كانت الإجابة "نعم" كيف يتم ذلك؟

.....

.....

المحور الثالث: الأسلوب التعاوني بين النقابة والإدارة والتزام العمال وظيفيا

14. ما هي مسؤوليتك اتجاه النقابة والمهنة؟

.....

.....

15. إذا كانت هناك أي شكاوى من طرف العمال كيف تتعاملون معها؟

.....

.....

16. هل أنت راض على هذه النقابة؟

.....

17. هل تتحازون في تعاملاتكم للإدارة أم للعمال؟

.....

18. في نظرك هل يؤدي حل مشكلات العمال من طرف النقابة إلى التزام العمال وظيفيا؟

.....

.....

المحور الرابع: الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة واستقرار العامل

19. ما هي الدوافع التي جعلتك تنظم للنقابات العمالية؟

.....

.....

20. هل يسعى أعضاء النقابة إلى تحقيق مصالحهم الشخصية أولاً ثم تحقيق مصالح

العمال ثانياً؟

.....

.....

21. هل استخدام أسلوب الإضراب يؤثر على استقرار العامل وظيفياً؟

.....

22. هل يؤثر الأسلوب التعاوني المنتهج من طرفكم على استقرار العامل؟

.....

23. حسب وجهة نظرك هل يمكن أن يحقق العمل النقابي رضا العاملين عن وظائفهم؟

.....

.....

قائمة المحتويات والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

الكتب العربية:

1. إبراهيم رمضان الديب: دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، 2006.
2. إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للشر والتوزيع، عمان، 2005.
3. أحمد الرفاعي: من تاريخ الحركة النقابية العربية، دراسة الطبقة العاملة في البلدان العربية، نوفمبر 1996، العدد 03، الشركة الوطنية للنشر والاشهار، الجزائر، 1982.
4. أحمد سليمان: الوجيز في قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط02، الجزائر، 2004.
5. أحمد محمد مصطفى: الاستقلالية والديمقراطية النقابية، مؤسسة فريدريش إيبرت، مصر، 2017.
6. أحمد محمد مصطفى: الإضراب والإغلاق، نشر من قبل مؤسسة فريدريش إيبرت، مصر، 2017.
7. أمال عبد الحميد: علم اجتماع القانون والضبط الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط01، الأردن، 2010.
8. إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر: الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ط01، حي الهرم، الطالبية، 2014.
9. بلعروسي أحمد التيجاني، وائل رشيد: قانون العمل، دار هومة للطباعة والنشر، ط04، الجزائر، 2007.
10. جاسم رحيم عذاري: مجبل داوي إسماعيل: أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، العلوم الاقتصادية، العدد الثالث والثلاثون، المجلد التاسع، تموز، 2013، 2013/05/30.
11. جمال البنا: التاريخ النقابي المقارن، مطابع الجامع العمالي، القاهرة، (د، ط).
12. حسام الدين خضور: الإدارة في النظرية والتطبيق، الفرقد للطباعة والنشر، ط01، دمشق، سورية، 2014.

13. حمود عقلة العنزي: المفاهيم العشرة في إدارة العمل النقابي، الاتحاد الوطني لطلبة الكويت، فرع جامعة الكويت، 2000.
14. خالد حامد: نزاعات العمل في ظل التحولات السوسيو اقتصادية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2011.
15. رجاء وحيد دويدري: أسس البحث العلمي أساسيات وممارسات علمية، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2000.
16. سعاد نائف برنوط: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار وائل للنشر، ط03، الأردن، 2001.
17. سلمى محمود جمعة: ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2007.
18. سهلية محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، ط01، عمان، الأردن، 2003.
19. سيد عبد الحميد مرسى: العلاقات الإنسانية، الناشر مكتبة وهبة، ط01، 1976، ص، 30.
20. صالح جواد كاظم: منظمة العمل الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
21. طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
22. عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، ط01، مصر، 2011.
23. عبد الباسط محمد محسن: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998.
24. عبد الباسط محمد محسن: علم الاجتماع الصناعي، مكتبة الأنجلو المصرية، 1972.
25. عبد الباقي صلاح الدين: الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، 2001.
26. عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف: أساسيات تنظيم وإدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

27. عبد القادر جغلول: تاريخ الجزائر الحديث دراسة سوسيوولوجية، ترجمة: فبصل عباس، دار الحدائثة للطباعة والنشر والتوزيع، ط02، بيروت، 1982.
28. عبد المنعم الغزالي: تاريخ الحركة العمالية والنقابية في العالم، مكتبة النهضة، بغداد، بدون سنة.
29. عبد الناصر جابي: الجزائر من الحركة العمالية إلى الحركات الاجتماعية، المعهد الوطني للعمل، الجزائر، 2001.
30. عصام عبد اللطيف عمر: الرضا الوظيفي مهارات إدارة ضغوط العمل، بنولينك للنشر والتدريب، ط01، القاهرة.
31. على عبد الرزاق جليبي: علم الاجتماع التنظيم-مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999.
32. فايزة محمد رجب بهنسي: الرضا الوظيفي للعاملين، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، ط01، الإسكندرية، 2011.
33. فريد النجار: إدارة الأعمال الدولية والعمالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
34. محمد الزيدي: الحريات النقابية في الوطن العربي، سلسلة الكتب، بغداد، 1986.
35. محمد الصغير بعلي: تشريع العمل في الجزائر، المدخل العام للنصوص التنظيمية، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر.
36. محمد الصيرفي: إدارة الأعمال الحكومية، مؤسسة حورس الدولية، ط01، الإسكندرية، 2008.
37. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: إدارة الموارد البشرية، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2016.
38. محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، أمل عبد الرحمان السيد، نفيسة محمد باشري: أساسيات إدارة الموارد البشرية، 2017.
39. محمد شفيق: البحث العلمي والخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2015.
40. محمد محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات ومركز التوثيق والمعلومات، دار المرية للنشر، القاهرة، 1982.
41. محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، الإسكندرية.

42. مصطفى الفيلاي: مجتمع العمل، مركز دراسات الوحدة العربية، ط01، بيروت، سورية، 2006.

43. منظمة العمل العربية: دراسات عن الطبقة العاملة في البلدان العربية، المعهد الوطني العربي للثقافة العمالية، الجزائر، 1979.

44. ناصر دادي عدون: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، الجزائر، دار المحمدية، العاصمة، 2003.

45. نعيم بومقوزة: الحركة النقابية في الجزائر وسياستها المالية، الأجر نموذجاً، مجلة إضافات، عدد 01، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2008.

الكتب المترجمة:

46. لوفراج جورج: الحركة النقابية في العالم، ترجمة: إلياس مرعي، منشورات عويدات، بيروت، 2001.

المقالات والمجلات:

47. أمينة هكو: الظاهرة النقابية والجمعية في بلدان المغرب العربي، مجلة المستقبل العربي، عدد 353، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، يوليو 2008.

48. صبري جليبي أحمد عبد العال: الأجور الحافزة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظف العام في النظامين الإداري والوضعي والإسلامي، مجلة كلية الشريعة والقانون، طنطا، الجزء 04، العدد 34.

49. عبد الله الحنا: الحركة النقابية والعمالية في المغرب، المرشد مجلة فصلية تعنى بالثقافة العمالية والتكوين، المعهد الوطني للدراسات والبحوث النقابية، الجزائر، عدد 06، 1978.

الرسائل الجامعية:

50. إبراهيم سلهاط: النمط القيادي في المؤسسة الجزائرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيمي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002

51. ابن خورور خير الدين: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

52. إدريس بالكعبيات: اتجاهات العمل نحو النقابة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الصناعي، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 1987.

53. برباح محمد الأمين، موساوي يحي: تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الملحقة الجامعية، مغنية، 2015، 2016.

54. بووذن نبيلة: محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2006-2007.

55. جحا زهيرة: النقابة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 02، 2012، 2013.

56. جمال رجب جلال الدين مانع، ربيع صالحية: النقابة ودورها في تحسين المكانة الاجتماعية، دراسة ميدانية بالمركز التقني البيداغوجي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تبسة، 2012-2013.

57. حبيب سميح خوام: الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

58. حسين زييري: النقابات المستعملة في الجزائر، قراءة في النشاط النقابي للنخب في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2012-2013.

59. خالد حامد: نزاعات العمل في ظل تحولات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه قسم علم اجتماع التنمية والتغيير الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، الجزائر، 2007.

60. راجي حابس النوافة: أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2018.

61. رايس رضا: النقابة ودورها في تنمية وعي الطبقة العمالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016.

62. رفيق قروي: علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، باتنة، 2011.

63. ستي سيد أحمد: محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، دراسة إمبريقية لدى عينه من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، أطروحة

لنيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017.

64. شابونية عمر: الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الجزائرية وأثره على الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، 2014-2015.

65. شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009-2010.

66. شطيبي حنان: الحركة النقابية العمالية في الجامعة الجزائرية دافع أو معرقل للأداء البيداغوجي، مذكرة ماجستير، منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

67. عبد الرحمان عزيزو: الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

68. غرابي سامي: دور النقابة في تحقيق الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة المسيلة، 2012-2013.

69. فاطمة الزهراء تليلاني: التمثيل العمالي، النزاعات وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظومة الصحية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012-2013.

70. كنان علم الدين مداح: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الافتراضية، السورية، 2015.

71. محمد أحمد إسماعيل: مبدأ الحرية النقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 1982.

72. مسعود بورغدة محمد: الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بأدائهم، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم التربية البدنية والرياضية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.

73. ميرفت توفيق إبراهيم عوض الله: أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية بالدنمارك، كلية الدراسات العليا، 2011-2012.

المطبوعات الجامعية:

74. بن حمزة حورية: مطبوعة بيداغوجية في مقياس سوسولوجيا الحركات العمالية، السنة الثانية ماستر، علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2016/2017

المراجع الأجنبية:

75. Hubert Canada: les cengaisations syndicales en France, entreprise modeme, Edition paris, 1980.

76. Jeune Nogra: Pnéas de législation et du travail et du st ruction, Publication, Paris, 1960.

المواقع الإلكترونية:

77. <https://e3arabi.com/>

78. <https://hrdiscussion.com/hr49303.html>

79. <https://hrdiscussion.com/hr49303.html>

80. <https://www.hellooha.com/articles/3251>

اللائح والقوانين:

81. القانون 14/90، كيفية ممارسة الحق النقابي الصادر في 1990.

82. قانون 30-91 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991، بالأمر رقم 96-12، المؤرخ في

10 جوان 1996.

83. قانون رقم 30-91 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991.

قائمة المحتويات

- جدول 1 يوضح أساليب استجابة المنظمة للحاجات المحددة في سلم "ماسلو"..... 117
- جدول 2 يوضح حصر معلومات العينة الأولى..... 141
- جدول 3 يوضح حصر المعلومات للعينة الثانية..... 144
- جدول 4 يوضح حصر المعلومات للعينة الثالثة..... 147
- جدول 5 يوضح حصر المعلومات للعينة الرابعة..... 150
- جدول 6 يوضح حصر المعلومات للعينة الخامسة..... 153
- جدول 7 اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان..... 158
- جدول 8 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الجنس..... 158
- جدول 9 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب السن..... 159
- جدول 10 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي..... 161
- جدول 11 يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الأقدمية في العمل..... 162
- جدول 12 يوضح الانخراط في العمل النقابي..... 163
- جدول 13 يوضح مساهمة النقابة في تحسين ظروف العمل..... 165
- جدول 14 يوضح دور النقابة في المؤسسة..... 166
- جدول 15 يوضح طرح النقابة في اجتماعاتها الجانب النفسي للعامل..... 167
- جدول 16 يوضح مساهمة النقابة في حل مشكلات العمال..... 168
- جدول 17 يوضح اهتمامات النقابة بالنسبة لمجتمع البحث..... 169
- جدول 18 يوضح اهتمام النقابة في تمثيلها للعمال بالعوامل المادية..... 170
- جدول 19 يوضح إقامة العامل في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة..... 172
- جدول 20 يوضح مساعدة جو العمل المناخي في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة..... 173
- جدول 21 يوضح اهتمامات النقابة بالعوامل البيئية للعمال..... 174
- جدول 22 يوضح اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية..... 175
- جدول 23 يوضح استشارة النقابة للعمال..... 176
- جدول 24 يوضح إمكانية الاستغناء من النقابة في المؤسسة بالنسبة للعمال..... 177
- جدول 25 يوضح إنجاز النقابة في تعاملاتها بالنسبة للعمال..... 179

- جدول 26 يوضح المشاكل التي يعاني منها العمال في المؤسسة 180
- جدول 27 يوضح الفئات التي يطرح العامل مشاكله عليها 181
- جدول 28 يوضح حضور العمال للعمل 182
- جدول 29 يوضح رد فعل الإدارة في حالة غياب العامل عن العمل بطريقة غير مبررة 183
- جدول 30 يوضح شعور العامل بالمسؤولية اتجاه العمل 185
- جدول 31 يوضح الأسباب التعاونية بين النقابة والإدارة 186
- جدول 32 يوضح الالتزام بتوقيت محدد للعمل في المؤسسة 187
- جدول 33 يوضح تأثير النقابة على سيرورة العمل 188
- جدول 34 يوضح تنظيم النقابة بالشمل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين 189
- جدول 35 يوضح أساليب التي تتضمنها النقابة لتحقيق أهدافها 190
- جدول 36 يوضح قيام المؤسسة بإجراء إضرابات على مستوى المؤسسة 192
- جدول 37 يوضح تعرض العمال لمواقف تعسفية 193
- جدول 38 يوضح لجوء النقابة لأسلوب الضغط على الإدارة في حال عدم تطبيق القوانين من طرف الإدارة 194
- جدول 39 يوضح توافق الأجر مع المجهود الذي يقوم به العامل 195
- جدول 40 يوضح رضا العامل عن بقاءه في منصب عمله 197
- جدول 41 يوضح تفكير العامل في تغيير مهنته في حال عرض عليه منصب آخر من قبل مؤسسة أخرى 198
- جدول 42 يوضح تضارب المصالح بين أعضاء النقابة وتأثيره على استقرار العامل وظيفيا 199
- جدول 43 يوضح تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي 200
- جدول 44 يوضح معامل الارتباط بيرسون على مستوى الدلالة 201
- جدول 45 يوضح توزيع الجنس بدلالة السن 202
- جدول 46 يوضح اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية بدلالة توافق الأجر مع مجهود العامل 203

- جدول 47 يوضح الدور الذي تلعبه النقابة بدلالة تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي.....204
- جدول 48 يوضح تنظيم النقابة بالشكل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين بدلالة تغيير المهنة.....205
- جدول 49 يوضح الجنس بدلالة إمكانية الاستغناء عن النقابة في المؤسسة.....206
- جدول 50 يوضح معامل الارتباط يوضح عمل النقابة على الاهتمام بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية.....207
- جدول 51 يوضح معامل الارتباط يوضح اسهام الأسلوب التعاوني والإدارة على التزام العمال وظيفيا.....208
- جدول 52 يوضح علاقة الارتباط بين الأسلوب التنازعي المنتهج من طرف النقابة في استقرار العامل بوظيفته.....209

- الشكل 1 يوضح الأثر المتتابع والكبير للرضا الوظيفي..... 89
- الشكل 2 رسم يوضح آلية حدوث الرضا..... 97
- الشكل 3 يوضح سلم "ماسلو" للحاجات..... 116
- الشكل 4 يمثل توزيع مجتمع البحث حسب الجنس..... 159
- الشكل 5 يمثل توزيع مجتمع البحث حسب السن..... 160
- الشكل 6 توزيع مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي..... 161
- الشكل 7 يمثل توزيع مجتمع البحث حسب الأقدمية في العمل..... 162
- الشكل 8 يمثل الانخراط في العمل النقابي..... 164
- الشكل 9 يمثل مساهمة النقابة في تحسين ظروف العمل..... 165
- الشكل 10 يمثل دور النقابة في المؤسسة..... 166
- الشكل 11 يمثل طرح النقابة في اجتماعاتها الجانب النفسي للعامل..... 167
- الشكل 12 يوضح مساهمة النقابة في حل مشكلات العمال..... 168
- الشكل 13 يمثل اهتمامات النقابة بالنسبة لمجتمع البحث..... 170
- الشكل 14 يمثل اهتمام النقابة في تمثيلها للعمال بالعوامل المادية..... 171
- الشكل 15 يمثل إقامة العامل في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة..... 172
- الشكل 16 يمثل مساعدة جو العمل المناخي في المنطقة التي تقع فيها المؤسسة .. 173
- الشكل 17 اهتمامات النقابة بالعوامل البيئية للعمال..... 174
- الشكل 18 يمثل اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئة..... 175
- الشكل 19 يمثل استشارة النقابة للعمال..... 177
- الشكل 20 يتمثل إمكانية الاستغناء من النقابة في المؤسسة بالنسبة للعمال..... 178
- الشكل 21 يوضح إنجاز النقابة في تعاملاتها بالنسبة للعمال..... 179
- الشكل 22 يمثل المشاكل التي يعاني منها العمال في المؤسسة..... 180
- الشكل 23 يمثل الفئات التي يطرح العامل مشاكله عليها..... 181
- الشكل 24 يمثل حضور العمال للعمل..... 182
- الشكل 25 يمثل رد فعل الإدارة في حالة غياب العامل عن العمل بطريقة غير مبررة. 184

- الشكل 26 يمثل شعور العامل بالمسؤولية اتجاه العمل 185
- الشكل 27 يمثل الأسباب التعاونية بين النقابة والإدارة..... 186
- الشكل 28 يمثل الالتزام بتوقيت محدد للعمل في المؤسسة..... 187
- الشكل 29 يمثل تأثير النقابة على سيرورة العمل..... 188
- الشكل 30 يمثل تنظيم النقابة بالشكل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين . 189
- الشكل 31 يمثل أساليب التي تتضمنها النقابة لتحقيق أهدافها..... 191
- الشكل 32 يمثل قيام المؤسسة بإجراء إضرابات على مستوى المؤسسة..... 192
- الشكل 33 يمثل تعرض العمال لمواقف تعسفية..... 193
- الشكل 34 يمثل لجوء النقابة لأسلوب الضغط على الإدارة في حال عدم تطبيق القوانين
من طرف الإدارة..... 195
- الشكل 35 يمثل توافق الأجر مع الجهود الذي يقوم به العامل..... 196
- الشكل 36 يمثل رضا العامل عن بقاءه في منصب عمله..... 197
- الشكل 37 يمثل تفكير العامل في تغيير مهنته في حال عرض عليه منصب آخر من قبل
مؤسسة أخرى..... 198
- الشكل 38 يمثل تضارب المصالح بين أعضاء النقابة وتأثيره على استقرار العامل وظيفيا
..... 199
- الشكل 39 يمثل تأثير العمل النقابي على عملية الرضا الوظيفي..... 200
- الشكل 40 يمثل توزيع الجنس بدلالة السن..... 202
- الشكل 41 يوضح اهتمام النقابة بظروف العمال النفسية والمادية والبيئية بدلالة توافق
الأجر مع جهود العامل..... 203
- الشكل 42 يمثل الدور الذي تلعبه النقابة بدلالة تأثير العمل النقابي على عملية الرضا
الوظيفي..... 204
- الشكل 43 يمثل تنظيم النقابة بالشكل الذي يسمح لها بالدفاع عن حقوق العاملين بدلالة
تغيير المهنة..... 205
- الشكل 44 يمثل الجنس بدلالة إمكانية الاستغناء عن النقابة في المؤسسة..... 206

ملخص الدراسة:

من مميزات العالم الجديد التجمعات العمالية الخاصة بالعمال، وأيضا لأرباب العمل، من أجل الدفاع عن المصالح المادية أو المعنوية لأعضائها.

فالنقابة العمالية تجمع اختياري منظم للعمال، من أجل التمثيل وحماية الحقوق والدفاع عن المصالح المادية والمعنوية للعمال، للبعض منهم أو كانت مشتركة بينهم، بالإضافة للمساهمة في اتخاذ القرارات المتعلقة بهم وبتنظيم عملهم، للبعض عملهم وفقا لسياسة معينة مبنية على إطار مرجعي محدد.

فقد ظهرت النقابات بظهور الثورة الصناعية وذلك أن هذه الأخيرة نتج عنها تغير في أساليب الإنتاج، فأصبح هناك توجه للعمل الجماعي، فقد برزت أولى التنظيمات النقابية في إنجلترا في العقد الأول من القرن الثامن عشر، ثم انتشرت في كافة أوروبا والعالم.

أما في الجزائر كباقي البلدان المستعمرة ظهرت النقابات مع انتشار الصناعة، والمتتبع لها يرى بأن نضوجها وتبلور نشاطاتها بتطابق مع تاريخ الاتحاد العام للعمال الجزائريين، وهي الانطلاقة الحقيقية والقوية للحركة النقابية الجزائرية التي تطالب وتدافع عن حقوق العمال الجزائريين.

تشكل الموارد البشرية أبرز ركيزة في المؤسسة على الاطلاق؛ حيث تتجسد أهمية العنصر البشري في المنظمات باعتباره أهم عناصر الإنتاج التي تسهم في تغيير أنظمة المنظمة وتحقيق أهدافها، ويعتبر أهم مدخلات المؤسسة وأهم ظاهرة تشغل المسؤولين، لذلك ينبغي على المؤسسات الاهتمام بمختلف الظروف والعوامل التي تحيط بالعاملين وتؤثر بمستوى شعورهم بالرضا الوظيفي، وإذا لم تهتم المؤسسات بمختلف ظروف وحاجيات العمال فإنهم يلجؤون إلى ما يسمى بالنقابات؛ لإيداع شكواهم، وتحقيق مصالحهم، وإشباع رغباتهم ومتطلباتهم المختلفة.

إن لهذا الموضوع أهمية كبيرة في سياق الموارد البشرية، وفي سياق اقتصاد العمل، نهدف من خلاله تبيان العلاقة بين العمل النقابي والرضا الوظيفي، اين يكون هذا الأخير ذا

أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة والتنظيم، فأخذنا بلدية المزرعة ولاية تبسة كعينة عن مختلف المنظمات، حيث قمنا بطرح التساؤل التالي: ما علاقة العمل النقابي بالرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية بلدية المزرعة؟

وفي سبيل الإجابة عن هذا التساؤل تناولنا موضوعنا عبر خمسة فصول، أربعة منها نظرية والخامس تطبيقي، فتطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري للدراسة، وفي الفصل الثاني إلى العمل النقابي ونشأته والنقابات في الجزائر، وفي الفصل الثالث تعرضنا من خلاله إلى الرضا الوظيفي، أما في الفصل الرابع تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة، وتمثلت في المجال المكاني والزمني والمنهج والأدوات المستخدمة، أما في الفصل الخامس تطرقنا فيه إلى تفرغ وتحليل البيانات ونتائج الدراسة، وفي دراستنا التطبيقية أردنا الكشف عن العلاقة بين العمل النقابي والرضا الوظيفي، ولجاناً في سبيل ذلك إلى استخدام الاستمارة والمقابلة والملاحظة؛ حيث استخدمنا المسح الشامل على مجتمع بحث مكون من (110) ما بين عمال وموظف وأسلاك مشتركة.

من خلال تحليلنا لاستمارة البحث والمقابلة توصلنا إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالعلاقة التي تربط العمل النقابي بالرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: العمل النقابي، الحركات العمالية. تجمعات عمالية، تعددية النقابية، النقابات العمالية، الرضا الوظيفي، الولاء الوظيفي، التمثيل العمالي.