



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الميدان : علوم إنسانية و اجتماعية

الشعبة :علم الاجتماع

التخصص:تنظيم و عمل

العنوان : التمايز الإجتماعي والعلاقات الإنسانية بالمؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية ب : مؤسسة الأطفال المعوقين سمعيا ببيكارية- تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل .م.د.

دفعة : 2019

إشراف الدكتورة:

د. بورزق نوار

إعداد الطالبتين:

1- براهيمى سنية

2- معيزي رحيمة

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. شاوي رياض	أستاذ محاضر ب -	رئيسا
د. نوار بورزق	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا و مقرا
أ. ميهوب نور الدين	أستاذ مساعد - ب -	عضوا ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّتُ لِلْجِبَالِ
شُجْرًا وَأَنْجَارًا
وَالَّذِي يُسَوِّدُ لِيْلِهِ
الْبُحَارَ الْأَمْوَالِ
الَّتِي فِي الْأَرْضِ
وَالَّذِي يُضَوِّتُ
لِلْجِبَالِ شُجْرًا
وَأَنْجَارًا
وَالَّذِي يُسَوِّدُ
لِيْلِهِ الْبُحَارَ
الْأَمْوَالِ
الَّتِي فِي الْأَرْضِ

شكر و عرفان

قبل كل شيء نحمد الله نشكره سبحانه عز وجل الذي من علينا بفضله وأعاننا على اتمام هذه المذكرة ونسأله الهداية والتوفيق في أعمالنا مستقبلا فما كان لشيء أن يجري في ملكه الا بمشيئته جل شأنه

ونقول اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد نخص بالذكر الأستاذ المشرف بورزق نوار الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة وآرائه السديدة ونصائحه الوجيهة فلك منا كل العرفان وصادق الشكر كما نوجه شكرنا الى عمال مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية والى كل عمال مؤسسة بكارية ولاية تبسة

والى اللجنة المصححة لهذا البحث .

سنية

رحيمة



إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ(ة) المشرف(ة): د. نزار محرز
الرتبة: أستاذ محاضر - أ -

أشهد أن المذكرة المعنونة:

التحليل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية بالمؤسسة
الجزائرية

والمكاملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: ليد

من إعداد:

الطالب(ة): بن. أحمد بن. سعيدية الطالب(ة): محيية رجبية

تتوفر على الشروط العلمية والمنهجية، الموضوعية والشكلية والتي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد

تحديد لجان المناقشة، وعليه أوقع على هذا الإذن للطلاب بطبع المذكرة وايداعها لدى إدارة القسم

بنسختها الورقية والالكترونية.

تبسة في:

توقيع الأستاذ المشرف



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20)

أنا الممضي أدناه،

السيدة (ة) : محيبة بن حبيبة

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 10.65.108.63 الصادرة بتاريخ: 05.11.2014

قسم: علم الاجتماع

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

والمكلف بانجاز أعمال بحث : مذكرة ماستر تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت عنوان: التحليل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية

بالمؤسسية الجزائرية

إشراف الأستاذ(ة): بوسريجة نوام

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ:

إمضاء المعنى بالأمر



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) : براهيمي بسنية

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 21.3884 الصادرة بتاريخ: 2011/03/23

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع.

والمكلف بانجاز أعمال بحث : مذكرة ماستر. تخصص: تسيير وتنظيم الأعمال

تحت عنوان: التأثير الاجتماعي والعلائق بالإنسانية

بالتأسيس الجزائري

إشراف الأستاذ(ة): يورتوق بتوازي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ:

إمضاء المعنى بالأمر

فهرس المحتويات

الفهرس العام

	شكر وعرfan
	الفهرس العام
	قائمة لجداول
	قائمة الأشكال
3	مقدمة
الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة.	
05	تمهيد.
	1-الإشكالية .
07	2- أهمية الدراسة.
07	3- دواعي اختيار الموضوع.
07	4- أهداف الدراسة.
08	5- مفاهيم الدراسة.
11	6- الدراسات السابقة.
17	خلاصة الفصل .
الفصل الثاني: الأسس النظرية لموضوع الدراسة.	
20	تمهيد
20	أولاً: التمايز الاجتماعي
20	1-التمايز الاجتماعي عند ابن خلدون.
25	2-التمايز الاجتماعي عند كارل ماركس.
26	3-التمايز الاجتماعي عند فلريدو باريتو.
29	4-مقاربة نظرية التنظيم للتمايز الاجتماعي.
32	5-عوامل التمايز الاجتماعي.
35	ثانياً: العلاقات الإنسانية في المؤسسة الجزائرية.
35	1-أهمية العلاقات الإنسانية في العلاقات العامة للمؤسسة.
36/35	2-أهداف العلاقات الإنسانية.
37	3-مبادئ و أسس العلاقات الإنسانية

38	4-عناصر العلاقات الإنسانية
38	5-طبيعة العلاقات الانسانية
39	-خلاصةالفصل
الفصل الثالث: الإطار المنهجي لموضوع الدراسة.	
43	تمهيد
43	1- مجال الدراسة : (المنهج المكاني، المجال الزماني، المجال البشري)
45/44	2- منهج الدراسة.
50/45	3-أدوات جمع البيانات : (الملاحظة، الاستمارة) .
57/50	4-عينة الدراسة وخصائصها.
57	5- أدوات التحليل الإحصائي.
58	خلاصة الفصل .
الفصل الرابع:عرض و تحليل البيانات	
61	تمهيد.
70/61	1-عرض وتحليل البيانات الخاصة بالسؤال الفرعي الأول.
79/70	2-عرض وتحليل البيانات الخاصة بالسؤال الفرعي الثاني.
87/80	3-عرض وتحليل البيانات الخاصة بالسؤال الفرعي الثالث.
88	خلاصة الفصل.
الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة.	
91	تمهيد
101/92	1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الفرعية.
104/102	2-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
106/105	3-مناقشة النتائج في ضوء التأسيس النظري
الخاتمة.	
قائمة المراجع.	
الملاحق.	
ملخص بالغة العربية والأجنبية.	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
21	يوضح قائمة الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستمارة.	01
22	يوضح حساب مستوى صدق الاستمارة .	02
35	يوضح درجات مقياس سلم لكارث.	03
37	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة منصب العمل.	04
81	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	05
83	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	06
84	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية.	07
85	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	08
86	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السلك الوظيفي.	09
87	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.	10
61	يوضح التضامن مع كل الزملاء الذين تجمعهم علاقات قرابة ضد إدارة المؤسسة.	11
62	يوضح الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة يعوضون بعضهم ببساطة على عكس من غيرهم.	12
63	يوضح الصداقات القوية والمتينة بين الموظفين تقوم على أساس القرابة.	13
64	يوضح التسامح بين الموظفين المتنازعين يكون هو الحل الغالب بين الأفراد التي تجمعهم قرابة.	14
65	يوضح تطبيق القانون على حل النزاع بين الموظفين هو الفيصل للأفراد الذين لا تجمعهم علاقات القرابة.	15
66	يوضح التعاون بين الزملاء الذين تجمعهم قرابة في إنجاز العمل دون الآخرين.	16
67	يوضح مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة.	17
68	يوضح مواساة الزملاء لبعضهم تكون أقوى في حالة علاقات القرابة.	18
69	يوضح العلاقات العائلية تكون قوية بين الأقرباء وضعيفة بين غيرهم.	19
70	يوضح التعاون بين الزملاء بين الموظفين في أداء مهامهم من نفس السلك الوظيفي يكون أقوى.	20
72	يوضح التضامن بين الزملاء في نفس السلك الوظيفي لحل مشاكلهم بالإدارة يكون أقوى.	21
73	يوضح الصداقة بين الزملاء في العمل تكون أقوى إن كانوا في نفس السلك الوظيفي.	22
74	يوضح مساعدة زميل الوظيفة في مواجهة مشاكل العمل دون انتظار ما يقابل ذلك.	23
75	يوضح المبادرة بتعويض زملاء العمل تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.	24
76	يوضح تقل النزاعات بين الموظفين المنتمين لنفس السلك الوظيفي.	25

77	يوضح حل النزاع بين الموظفين يكون أسهل إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.	26
78	يوضح المشاركة بين العمال في المناسبات الاجتماعية تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.	27
79	يوضح المساواة تكون مع كل الموظفين بغض النظر في السلك الوظيفي الذي يجمعهم.	28
80	يوضح التعاون بين الزملاء تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.	29
81	يوضح التضامن بين الموظفين الزيارات و عيادة المريض تكون أكثر وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.	30
82	يوضح التآزر بين الموظفين الزيارات، و عيادة المريض تكون أكثر وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.	31
83	يوضح المساعدات المادية تكون أقوى بين الزملاء إن كانوا من نفس الجنس.	32
84	يوضح المشاركة في المناسبات الاجتماعية للموظفين تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.	33
85	يوضح المشاركة في المواساة الوفاة، التعزية تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.	34
86	يوضح الصداقات بين الزملاء تكون أشد أقوى إن كانوا من نفس الجنس.	35
87	يوضح تعويض الزملاء بعضهم في العمل بلا تردد في حالة ظروف شخصية إن كان من نفس الجنس.	36
91	يوضح معامل الارتباط للتساؤل الأول	37
95	يوضح معامل الارتباط للتساؤل الثاني	38
99	يوضح معامل الارتباط للتساؤل الثالث	39
102	يوضح نقاط التشابه تساؤلات الدراسة الحالية	40

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
38	الدافعية لقوة العلاقات الإنسانية.	01

مقدمة

تعتبر المؤسسة كيانا اجتماعيا واقتصاديا يسعى إلى تحقيق الأهداف المرسومة والمتفق عليها ، بمستوى عالي من الكفاءة والفاعلية ، ويمثل الموظفين داخل المؤسسة ،أحد أهم المتغيرات الأساسية المؤثرة على هذه الكفاءة والفاعلية ، وباعتبار أن المؤسسة تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات مختلفة وتجمعهم روابط وأهداف مشتركة ، ولعل السبب في تكوين ونشأة هذه الجماعات يرجع إلى مجموعة من الظروف والعوامل ، كالتماثل في المهنة والتقارب والتجاور في مكان الإقامة ، بإضافة إلى الزمالة في العمل والسعي إلى تحقيق المصالح المشتركة والتقارب بين الزملاء من ناحية المستوى التعليمي والقرباية. وهذا ما يؤدي إلى بروز التنظيمات غير الرسمية مشكلة بذلك تمايز اجتماعي أو علاقات إنسانية.

فالتمايز الاجتماعي ظاهرة اجتماعية متواجدة في كل المجتمعات والمؤسسات يؤدي إلى التقسيم في المراكز والأدوار وطبقات اجتماعية مختلفة داخل المؤسسة والسعي إلى تحقيق التعاون المبني على أساس روح الفريق والذي يقوم على التآزر والتضامن والمساعدات المادية ، والذي يؤدي إلى تشكل نوع من العلاقات الإنسانية بين الموظفين.

وبناء على ذلك ، قسمت دراستنا إلى خمسة فصول جاءت كالاتي :

الفصل الأول : وفيه تناولنا تحديد موضوع الدراسة ، وتضمن تحديد الإشكالية وصياغة الأسئلة الفرعية وأهمية ودواعي اختيار الموضوع ، ثم أهداف الدراسة وتحديد المفاهيم المتعلقة بالموضوع وعرض الدراسات السابقة التي تم اعتمادها مع التعقيب عليها وأخيرا خلاصة الفصل.

أما بالنسبة للفصل الثاني : والذي تناول الأسس النظرية لموضوع البحث ثم تقسيمه إلى مفهومين أساسيين هما :

أولا : التمايز الاجتماعي ويتضمن عناصر متمثلة في التمايز الاجتماعي عند ابن خلدون ، والتمايز

الاجتماعي عند كارل ماركس والتمايز الاجتماعي عند فلريدو بارينو، ثم مقارنة نظرية التنظيم للتمايز الاجتماعي وعوامل التمايز الاجتماعي.

ثانيا : العلاقات الإنسانية في المؤسسة الجزائرية حيث تضمن أهمية العلاقات الإنسانية في العلاقات العامة للمؤسسة ، ثم أهداف العلاقات الإنسانية ، بإضافة إلى مبادئ وأسس العلاقات الإنسانية وعناصر العلاقات الإنسانية وأخيرا طبيعة العلاقات الإنسانية.

أما بالنسبة للفصل الثالث : المتمثل في الإطار المنهجي لموضوع الدراسة ، وفيه تناولنا تحديد المجال المكاني ، والزمني ، والبشري ، للدراسة ، بإضافة إلى تحديد المنهج المتبع وأدواته و وصف عينة الدراسة وخصائصها وأخيرا أدوات التحليل الإحصائي.

أما يخص الفصل الرابع : ويتمثل في عرض وتحليل بيانات الدراسة ، ومناقشة نتائجها وفق تساؤلات محاور الاستمارة.

وبالنسبة للفصل الخامس : ويتضمن مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الفرعية وفي ضوء الدراسات السابقة ، بإضافة إلى مناقشتها وفق الإطار النظري للدراسة.

ولقد جهتنا في بحثنا هذا مجموعة من الصعوبات من أبرزها

- عدم وفرة مصادر ومراجع التي تناولت موضوع التمايز الاجتماعي.

- الأوضاع السياسية التي عاشتها البلاد والسبب الذي جعل إتمام المذكرة في وقتها أمر صعب

- قلة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

وقد تجاوزنا هذه الصعوبات بتوجيهات واستشارات الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة و بالإضافة إلى الاعتماد على الموقع الإلكتروني والمساعدة من قبل الزملاء.

وعلى الرغم من الجهد الذي بذلناه في جمع المادة العلمية ومحاولة إيصالها بالصورة الفعلية لإثراء هذا الموضوع الذي لا يزال مفتوحا أمام جهود أخرى ، نأمل أن يكون هذا العمل انطلاقة نحو عمل أفضل ، ونحن نعترف بوجود ثغرات في هذا البحث وأخطاء كان ينبغي لها أن تصحح غير أن الجهد البشري لا يسلم من العيب والتقصير ويبقى الكمال لله وحده.

الفصل الأول:

تحديد موضوع

الدراسة.

الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة.

تمهيد

1-الإشكالية .

2-اهمية الدراسة.

3-دواعي اختيار الموضوع

4-اهداف الدراسة

5-مفاهيم الدراسة.

6-الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

نتطرق في هذا الفصل لموضوع دراستنا المعنون بالتمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية في المؤسسة الجزائرية.

وذلك من خلال طرح الإشكالية ثم أهمية الموضوع وأسباب اختيار الموضوع والأهداف المرجوة من تحقيقها.

كما نتعرض لأهم مفاهيم الدراسة ، وذكر الدراسات السابقة التي تناولتها مع التعقيب عليها بهدف الإفادة والاستفادة.

1- الإشكالية :

تعتبر المؤسسة فضاء لتفاعل الأفراد فيما بينهم وتبادل المعلومات ضمن نسق تنظيمي معين ، فهي كيان اجتماعي يلتقي فيه جمع كبير من العمال ذوي اتجاهات، ومعتقدات ، وقيم مختلفة ، منها ما يستقدمونه معهم ، ومنها ما يكتسبونه من داخل بيئة العمل.

مشكلة بذلك تنوعا واختلافا يؤدي إلى ظهور وبروز تكتلات ، وتنظيمات غير رسمية داخلها، وهو ما يمكن اعتباره انعكاسا للتمايز الاجتماعي .

وهذا الأخير يعد ظاهرة اجتماعية قديمة متعددة الأشكال والتمظهرات لها تداعيات وانعكاسات مختلفة على حياة أفراد المؤسسات ، فمن خلالها تشكل منظومة من العلاقات البنوية والسلوكيات الاجتماعية الجماعات مختلفة جراء عمليات التفاعل بينهم ، وهي ترمي إلى حماية الأفراد من تأثير الضغوطات ، مثل المرجعية والتي تملك تأثيرا على الأفراد وسلوكياتهم وممارساتهم مجسدة في جماعات الأصدقاء والجيران ، و القرابة ، وغيرها. ومنها ما هو وظيفي، من حيث طبيعة المهنة أو الوظيفة و الدور الذي يشغله والمكانة التي يحتلها في المؤسسة و منها ما هو بيولوجي ويتعلق الأمر بالنوع الاجتماعي، أي التقسيم القائم على الجنس بين مذكر ومؤنث . إن هذه البنية الاجتماعية المعبرة عن ظاهرة التمايز الاجتماعي ، لا تخضع لتحديد رسمي وتتميز بأنها مفتوحة نسبيا حيث تسمح بانتقال الأفراد بين جماعة وأخرى، وهي تعكس إهتمامتها و مصالحها ويمكنها أن تتحكم في طبيعة مناخ العمل خاصة في بعده الاجتماعي ، فهي توجه وتنميط العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ، وخارجها وخاصة ما يتعلق بالتضامن ، والتعاون ، والتآزر و التعاطف ، والصدقة ، والتنافس ، والصراع وغيرها .

إذ تهدف العلاقات الإنسانية إلى إشباع الحاجات النفسية و الاجتماعية والاقتصادية ، وما يرتبط بها من دوافع وهو ما يرفع الروح المعنوية ويحسن من ظروف العمل والوضع المادي للعاملين ، وهي تتميز بالتعدد ، و التداخل و التركيب و التعقد.

وهذا ما يؤدي إلى تكوين جماعات غير رسمية بسبب الزمالة ، أو التقارب المكاني بشكل يعزز التماسك ، والانسجام بين الأفراد وينمي الشعور بالانتماء ورفع مستويات الولاء لديهم ، وقد يمتد هذا إلى خارج المؤسسة . فبقدر ما تكون الجماعة متماسكة بقدر ما يكون هناك توتر، وصراع داخل الجماعة الواحدة أو بين جماعة ، وجماعة أخرى بسبب حب الهيمنة ، والسيطرة ، والبروز والزعامة .

والمتابع للأفراد المؤسسات الجزائرية العمومية أو الخاصة ، سيلاحظ الأثر الحقيقي لظاهرة التمايز الاجتماعي. في توجيه وتحديد نمط العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين أفراد المؤسسة ومن خلال التفاعل فيما بينهم من جهة وفيما بينهم وبين مختلف العناصر المادية، والمعنوية من جهة أخرى وكذلك محيط المؤسسة.

ولأجل معرفة حدوث هذا في الواقع الجزائري فتشغل هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء والكشف عن العلاقة بين متغيرين أساسيين داخل المؤسسة الجزائرية هما التمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية، وكون أن الهدف الرئيسي يتجلى في معرفة دور التمايز الاجتماعي في تكريس العلاقات الإنسانية داخل الجماعة.

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

- كيف يساهم التمايز الاجتماعي في تحديد طبيعة العلاقات الإنسانية ؟
- ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:
- ما تأثير التمايز الاجتماعي على أساس القرابة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة؟
- ما تأثير التمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ؟
- ما تأثير التمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ؟

1. أهمية الدراسة:

لكل دراسة أهمية من خلال الموضوع الذي تدرسه لذلك سلطنا الضوء في دراستنا الراهنة عن التمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية بالمؤسسة الجزائرية. إضافة إلى دراسة وتحليل للمؤسسة والتي قد تتعرض لها بسبب الفروقات والاختلافات والنزاعات، بين الموظفين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين. ونظرا لأهمية الإنسانية في حياتنا العلمية والعملية وحتى في حياتنا اليومية، وتساعدنا في بناء وتكوين روابط طيبة داخل الإدارة وخارجها وكيفيه التعامل مع الآخر لكسب ثقة المجتمع المحيط ببناء ومحيط العمل.

فالقدره على العمل مع الآخرين بطريقة بناءه من السمات الهامة التي يجب أن يتميز بها المؤسسة والتي تساهم في رفع الروح المعنوية، وتحقيق نوع من الانتماء أكثر في العمل.

2-دواعي اختيار الموضوع

3-1 الدواعي الذاتية:

- حب الإطلاع والاستعداد للدراسة هذا الموضوع.
- الرغبة والميول الشخصي لمثل هذه المواضيع.
- قابلية الموضوع للدراسة وفي مجال التخصص.

3-2 الدواعي الموضوعية:

- الوزن العلمي للموضوع كونه يدرس ظاهرتين موجودتين في جميع المؤسسات الجزائرية.
- إثراء جديد للرصيد المكتبي والمعرفي والذي يمكن أن يكون كمرشد للطلبة المقبلين على إجراء البحث العلمي خاصة وإننا نعاني من ندرة المراجع المتعلقة بهذا الموضوع.

4- أهداف الدراسة :

- محاولة التعرف على واقع ظاهرتي التمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية من خلال:
- محاولة معرفة أثر البعد الاجتماعي للتمايز على سلوك أداء العمال داخل المؤسسة.
- محاولة تبيان دور البعد الوظيفي في تحقيق الاستقرار داخل المؤسسة الجزائرية.

- محاولة معرفة أثر التمايز الاجتماعي على أساس القرابة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية.

- محاولة تبيان أهم الاختلافات (الفروق) بين وجهات نظر العمال بغض النظر عن خصائصهم الشخصية والوظيفية.

5- مفاهيم الدراسة:

يتناول موضوع الدراسة مجموعة من المفاهيم التي يمكن الإحاطة ببعض نواحيها ولهذا سيتم التعرض إليها على النحو الآتي:

التمايز الاجتماعي :

- التمايز Differentiation :

يشير مصطلح "التمايز" إلى العملية التي يحدث عن طريقها الانفصال والتفاعل، واكتساب أشكال متخصصة من الوظائف وما يصاحب هذه العملية من نتائج ، وفي علم الحياة يستخدم المصطلح للإشارة إلى عملية التغيير بواسطة تعديل وظائف معينة، ولقد كان لهذا الاستخدام البيولوجي أثر كبير في إدخال المصطلح ضمن تراث تطوري في علم الاجتماع خلال القرن التاسع عشر¹.

ويشير هذا التعريف إلى أن التمايز يحدث عن طريق الانفصال والتفاعل من أجل اكتساب أشكال متخصصة من الوظائف والسعي على عملية من التغييرات من خلال تعديل وظائف معينة.

- التمايز الاجتماعي:

يشير مصطلح التمايز الاجتماعي إلى تباين المراكز، الأدوار الاجتماعية نتيجة للتخصص وتقسيم العمل، ويعد تمايز الأدوار وظيفيا، مطلباً أساسياً للنظم الاجتماعية ، فتمايز الأدوار يؤدي إلى تكاملها وظيفيا ، كما قد يشير المصطلح إلى تمايز الأدوار المعطاة مثل : دور الفرد المرتبط بطبقته الاجتماعية ، والاقتصادية داخل المجتمع².

يشير هذا التعريف إلى أن التمايز الاجتماعي يتم عن طريق تحديد المراكز ، الأدوار الاجتماعية نتيجة للتخصص وتقسيم العمل ، أو التمايز بين أدوار الجنسين داخل المؤسسة.

¹ محمد عاطف: غيث قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعة، الأزرايطية، مصر، 2006 ، ص118.

² حمدي عبد الحميد احمد مصطفى: تمايز اجتماعي، على الموقع، <https://hamdiscocio.blogpost.com/201>

يوم 2018/12/28 ، على الساعة ، 16:42.

أما مصطلح التمايز الاجتماعي عند فتحي أبو العينين فهو عبارة عن أن التمايز الاجتماعي لا يعني مجرد اختلاف ما بين الناس من حيث الوظائف والأوضاع ، والمكانات التي يشغلونها في المجتمع بل يعني أيضا ما يترتب على ذلك من اختلاف فيما يتاح لهم من فرص اجتماعية في مختلف مجالات الحياة¹.

فالتمايز الاجتماعي عند فتحي أبو العينين لا يعني الاختلاف بين الناس من حيث الوظائف ، والمكانات ، بل يشمل الاختلاف في كل مجالات الحياة.

أما التمايز الاجتماعي عند حسين عبد الحميد أحمد رشوان : فهو عبارة عن عملية الاختلاف،

Process of differentiation والتي يتميز عن طريقها أجزاء المجتمع بعضها عن بعض ، عن طريق

ما يؤدي كل منها وظائف مختلفة نتيجة لاختلاف في الخبرات والأهداف البرامج والتنظيم لا يكون إلا عن طريق ما يختلف به كل فرد عن الآخر أو كل جماعة عن الأخرى².

فالتمايز الاجتماعي عن حسين عبد الحميد أحمد رشوان يتمثل في عملية الاختلاف التي يتميز بها المجتمع بعضها عن بعض ، فكل فرد من أفراد المجتمع أفكاره وأهدافه وخبراته التي تميزه عن باقي أفراد المجتمع.

ومما سبق يمكن تعريفه إجرائيا بأنه « الاختلاف والتباين بين أفراد المؤسسة حسب نوعهم الاجتماعي وأدوارهم الوظيفية والقربية الاجتماعية»

العلاقات الإنسانية :

- هي خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين أصحاب العمل والعمال تهدف إلى رفع الروح المعنوية للعمال وزيادة الإنتاج³.

يمكن القول بأن الإنسانية تسعى إلى خلق جو من الثقة والاحترام بين العمال ورفع الروح المعنوية للعمال، وذلك من أجل تحقيق أهداف العمال وأهداف المؤسسة.

- وتعرف أيضا " ذلك الميدان الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم على العمل بإنتاجية وتعاون" ، مع حصولهم على إشباع حاجاته الطبيعية والنفسية والاجتماعية⁴.

¹ - فتحي أبو العينين: التمايز الاجتماعي في العمران البشري، قراءة سوسولوجية ، ص 299 على الموقع

<http://hdl.handle.net/10576/8595> ، يوم 28/12/2018 ، على الساعة : 20:58.

² - حسين عبد الحميد احمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 17.

³ - احمد زكي بوي: معجم مصطلحات علم الاجتماع (إنجليزي، فرنسي، عربي) مكتبة لبنان، بيروت، 2009 ، ص 136.

⁴ - منير نوري، فريدكروتل: إدارة البشرية ، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن -، 2011، ص 90.

- يشير هذا المصطلح إلى أن العلاقات الإنسانية تهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل، والعمل على تحفيز العمال من أجل زيادة الإنتاج مع إشباع حاجاتهم الطبيعية، والاجتماعية والنفسية.
- وتعرف أيضا : تلك العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين الأفراد، وتهدف هذه العلاقات إلى رفع روحهم المعنوية وزيادة إنتاجيتهم أو التماسك الاجتماعي والتضامن والتآزر، وهي آية صلة بين فردين، أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد، وجماعة ، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون وقد تكون مباشرة، أو غير مباشرة وقد تكون فورية أو آجلة¹.
- وهي توفير جو ملائم من الراحة والاحترام ، والثقة بين العمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة الإنتاج.
- وعرفها ديفز أنها مجموعة من الاتجاهات التي تهدف إلى تطوير العمل الجماعي داخل المؤسسة عن طريق تجميع الجهود البشرية ومحاولة خلق نوع من التكامل بينها في جو يحفز على العمل التعاوني².
- معنى هذا التعريف، أن العلاقات الإنسانية تعمل على تجميع جهود العمال وتحفيزهم ودفعهم لتحقيق أهداف المؤسسة.
- كما يعرفها سكوت بأن العلاقات الإنسانية تعبر عن حفز الأفراد في موقف معين من أجل الوصول إلى توازن في الأهداف يحقق الإرضاء الإنساني.
- كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع أي تؤدي العلاقات الإنسانية إلى ارتفاع الإنتاجية وزيادة الفعالية التنظيمية وأفراد سعداء يشعرون بالرضاء عن أعمالهم³.
- معنى هذا التعريف، أن العلاقات الإنسانية تعمل على تحفيز الأفراد، من أجل تحقيق الرضا.
- ومما سبق يمكن تعريف العلاقات الإنسانية : **إجرائيا هي :**
- « أساس العمل الإنساني الذي يعمل على خلق جو من الثقة والاحترام والتعاون والتآزر والتضامن، والمشاركة بين العمال، والعمل على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية ، وتحقيق التكامل بين الأفراد في محيط العمل»

¹-احمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، الإسكندرية ، مصر، 1982، ص 352.

²- محمد الصيرفي: السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، ط1، دار الوفاء للنشر، الإسكندرية -مصر- 2007 ، ص11.

³- خالد بن الحميدي الحربي : أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية ، الرياض ، 2003 ، ص65.

- المؤسسة:

- يطلق مصطلح المؤسسة على أية هيئة أو جماعة أو منظمة اجتماعية أو حكومية أو أهلية تنظم من خلالها الجهود للقيام بالخدمات في مجال محدد أو في عدة مجالات، وتقوم المؤسسة بتنفيذ هذه الخدمات من خلال الجماعات المنظمة المتعاونة نظرا الآن مجهود الفرد يكون ضئيلا بالقياس إلى جهود الهيئات أو الجماعات المنظمة المتعاونة¹.

- تعد المؤسسة أنظمة ذات معايير مترابطة تتبع من القيم المشتركة من خلال مجتمع معين أو مجموعات اجتماعية معينة بوصفها أحد طرقها الشائعة فالتمثيل والتفكير والإحساس، وتمثل جزءا لا يتجزأ من الحياة الاجتماعية، كما أنها تعد مصدرا للممارسات الاجتماعية المتكررة وعلى هذا النحو تعتبر المؤسسات شيئا جوهريا بالنسبة إلى فكرية البنيان الاجتماعي والتنظيم البنوي للنشاطات البشرية².

- تم استعمال هذا المصطلح بشكل واسع لوصف الممارسات الاجتماعية المتكررة بشكل دوري ومنتظم، معتمدة ومصانة من قبل المعايير الاجتماعية، ولها أهمية جوهريّة في البناء الاجتماعي مثل الدور الاجتماعي، ويشير المصطلح أيضا إلى تأسيس أنماط السلوك، إنما لا تعتبر المؤسسة ممثلة لنظام قيما، فالمؤسسة وحدة ذات أهمية عامة متداخلة بشكل تعاوني مع مجموعة من الأدوار³.

- تقوم المؤسسة على تضافر عدد من الناس يعملون على تحقيق هدف واحد، وعلى رأس مال مادي ومعنوي يسمح بإنتاج السلع أو الخدمات المنوي إنتاجها⁴.

- وفي هذه الدراسة تعرف المؤسسة إجرائيا: «هي هيئة خدماتي ذات طابع تربوي تعليمي تسعى إلى التكفل بالأطفال المعوقين سمعيا».

6- الدراسات السابقة :

يتطلب أي بحث علمي دراسات سابقة وهي ذات أهمية بالغة بالنسبة للباحث فمن خلالها يتعرف الباحث على مختلف جوانب الموضوع وتكون إضافة ذات فائدة في إثراء البحث العلمي.

ولقد تم الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة وتم اختيار أقربها للموضوع الدراسة وهي كالتالي :

¹- طلعت ابراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص53.

²- جون سكوت، ت، محمد عثمان: علم الاجتماع المفاهيم الأساسية، ط1، الشبكة العربية للأبحاث والنشر بيروت، 2009، ص357.

³- معن خليل العمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص269.

⁴- فريدريك معنوق: معجم العلوم الاجتماعية (انجليزي، فرنسي، عربي) أكاديمية انترناشيونال، بيروت، لبنان، 1998،

✓ الدراسة الأولى :

دراسة سامية معاوي : المعنوية الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة بالمؤسسة المينائية لسكيدة، إشراف الدكتور، عبد الحميد قرفي، 2009. تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل المركزي الآتية :

كيف تساهم الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية في تدعيم وتحديد العلاقات الاجتماعية بين العمال ؟

كما تفرع السؤال المركزي إلى الأسئلة الفرعية التالية :

✓ هل يساهم الاتصال في رفع مستوى الانسجام بين العمال ؟

✓ هل تساهم المشاركة في سيرورة القرار داخل المؤسسة في تعزيز روح الانتماء لدى العمال ؟

✓ هل تلعب معايير الجودة دورا في تحسين الأداء عند العمال ؟

✓ هل ينمي نشر ثقافة احترام الوقت التحكم في منظومة العمل عند العمال ؟

أما المنهج المستخدم في هذه الدراسة فقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة وقد استخدمت الباحثة أدوات جمع البيانات من ملاحظة ومقابلة ، وثائق وسجلات وقياس السوسيومترية. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

1- ساهمت الثقافة التنظيمية المميزة لمؤسسة ميناء سكيدة في تدعيم وتعزيز العلاقات الاجتماعية القائمة أساسا على التفاعل الإيجابي المعزز للقيم التنظيمية المكرسة من طرف الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية.

2- إن الإستراتيجيات الاتصالية للمؤسسة والقائمة على الإصغاء ومختلف أشكال الاتصالات الأخرى، إضافة إلى توفر مواردها البشرية على مهارات اتصالية ، إضافة إلى التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والوعي بعلاقات العمل ، وحدود التفاعل في المناصب ساهم في تحقيق الفعالية وتطوير علاقات الثقة والاحترام ، وقوة الحضور كلها مدعمة للانسجام بين الأفراد والجماعات المكونة للمؤسسة، وهو من مرتكزات التماسك الاجتماعي الذي تأكدنا منه فعليا من خلال جماعات العمل التي طبقت عليها تقنية القياس السوسيومترية، وأدوات جمع البيانات الأخرى. تقوم سياسات المؤسسة على العقلانية ، من

¹ - سامية معاوي: الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة بالمؤسسة المينائية لسكيدة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تنمية العلاقات العامة للمؤسسات، منشورة جامعة باجي مختار، عنابة. الجزائر، 2009.

خلال مشاركة العمال في اتخاذ القرارات، وهي القيمة الثقافية المكرسة والمغروسة في العمال عن طريق جملة من الآليات المعززة لهذا المبدأ ومنها: "علبة الأفكار" التي حفزت العمال على خدمة المؤسسة وشجعت على الإبداع، إضافة إلى للأخذ بأراء العمال في بعض القضايا الروتينية وكذا إعلامهم بكل المستجدات عن طريق التقارير، واللقاءات الدورية وهو الأمر الذي ساهم بشكل فعال في تعزيز قيم الانتماء للمؤسسة والرفع من الروح المعنوية للعمال، وكلها مؤشرات على تماسكهم وانخفاض معدلات الصراع الذي أصبح من الظواهر الصحية والسوية المهيكلة والمسيرة.

إن الحديث عن قوة التماسك الاجتماعي بالمؤسسة لا يعني بالضرورة خلوها من مظاهر الصراع العمالي إلا أن وعي القائمين على شؤون المؤسسة بأهمية هذه الظاهرة في معرفة نقاط قوتها وضعفها، جعل منه أمرا صحيا ومسيرا بالمؤسسة.

من خلال إطلاعنا على هذه الدراسة يتبين أنها انطوت على الكثير من الخبايا التي ساهمت في بلورة الأفكار التي ساعدتنا في هذه الدراسة وبالنظر إلى دراستنا الراهنة، ودراسة سامية معاوية يتضح لنا أن هناك تشابه بين دراستنا الراهنة، ودراسة سامية معاوية من حيث المتغير التابع الذي اعتمدنا في كلا الدراستين.

كما تقاطعت الأسئلة الفرعية لدراسة سامية معاوية مع الأسئلة الفرعية لدراستنا من حيث أبعاد الدراستين، فالبعد الوظيفي للعلاقات الإنسانية يتقارب مع أبعاد موضوع سامية معاوية من حيث رفع مستوى الانسجام بين العمال، المشاركة في سيرورة القرار، تعزيز روح الانتماء لدى العمال.

كلا الدراستين اعتمدنا على أدوات جمع البيانات المتمثل في الملاحظة وكان اختلاف في منهج الدراسة فقد اعتمدت دراستنا على منهج الوصفي المسح بالعينة بينما سامية معاوي اعتمدت على منهج دراسة الحالة.

وقد اختلفنا في اختيار مجتمع الدراسة استهدفت دراستنا مؤسسة عمومية، خدماتي ذات طابع تربوي، تعليمي، ولاية تبسه. أما دراسة سامية معاوي فقد استهدفت مؤسسة المينائية سكيكدة.

✓ الدراسة الثانية :

دراسة عدي مصطفى عبد الحميد حاج دياب :المنوعية : التمايز الاجتماعي وأثره على العلاقات بين الطلاب وأبعاد، 2013.¹

¹عدي مصطفى عبد الحميد حاج دياب: التمايز الاجتماعي وأثره على العلاقات بين الطلاب و أبعاده ،على الموقع : <http://hdl.handle.net> يوم 2018/11/11 ، على الساعة، 14:22.

- تمحورت إشكالية الدراسة حول فهم كيفية تأثير هذا التمايز الاجتماعي على العلاقات وسط الطلاب ومعرفة أبعاد، هذه الظاهرة السلبية والإيجابية منها فهي جديدة لما بها من أهمية في أن تكون مشكلة لهذا البحث، ويسعى الباحث وراء هذه الظاهرة لما لها من أبعاد تسهم في معرفة إذا ما كان هذا التمايز، امتداداً للتمايز الطبقي في المجتمع السوداني.
ويمكن تلخيصها في الأسئلة التالية :

- 1_ هل التمايز داخل مجتمع الدراسة يشكل على أساس المدينة وأبناء الريف ؟
- 2_ هل هذا التمايز نتاج طبيعي للوضع المادي للطلاب؟
- 3_ هل هذا التمايز يقوم على أساس نوع قبول الطالب للجامعة (خاص _ عام)؟
- 4_ هل هذا التمايز يضعف العلاقات بين الطلاب ؟
- 5_ هل هناك بعض الطلاب يشعرون بالدونية عن بقية الطلاب؟
- 6_ هل هذا التمايز يضعف نمو الروح الوطنية للطلاب؟
- 7_ هل للإثنية دور في هذا التمايز؟
- 8_ هل هذا التمايز يعكس التمايز الاجتماعي داخل المجتمع في المستقبل ؟
- 9_ هل سيسهم هذا التمايز في تفكك المجتمع السوداني في المستقبل ؟
- 10_ هل هذا التمايز نتيجة لنمو الرأسمالية في السودان ؟

أما المنهج المستخدم في هذه الدراسة فقد اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك، من خلال وصف ظاهرة التمايز الاجتماعي، ويقوم هذا الوصف عن طريق الملاحظة المنظمة للظاهرة داخل مجتمع الدراسة، ومن ثم تحليل الظاهرة للوصول إلى نتائج وتعميمها.
وقد تتم عملية جمع البيانات في هذا البحث عن طريق الاستبيان الذي سوف يقوم على أساس عينة قصدية مكونة من 50 طالب وطالبة من داخل مجتمع الدراسات.
ولقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج والتوصيات التالية :

أفرزت هذه الدراسة أن هناك تمايز اجتماعي وسط الطلاب بجامعة الخرطوم، ويؤثر تأثير كبير في العلاقات بين الطلاب إذ يعيق عملية التفاعل الحقيقي، بين مختلف الشرائح الاجتماعية المكونة لمجتمع طلاب الجامعة.

ويقوم هذا التمايز في المقام الأول على أساس الاقتصادي ، ثم نمط السلوك الذي يكون ذو صلة بالمستوى الاقتصادي، وكذلك على أساس الانتماء الديني والسياسي، بالإضافة إلى شيء من التمايز

الإثني وهذا ما يقلل من سلبية هذا التمايز الآن هذا التمايز مازال سوريا ولكن إذا تحول إلى تمايز أثني فإنه يصبح تفكك المجتمع واقع لا محال.

أضح لنا من خلال هذه الدراسة أن هناك تشابه بين دراستنا الراهنة ودراسة عدي مصطفى عبد الحميد حاج دياب. في موضوع الدراسة " التمايز الاجتماعي والذي كان كمتغير مستقل في موضوع دراستنا. كما كانت دراسة عدي مصطفى عبد الحميد، قريبة من دراستنا الراهنة من حيث المنهج حيث أعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، بينما دراستنا الراهنة اعتمدت على المنهج الوصفي، المسح بالعينة، وهو أحد أساليب المنهج الوصفي فكلتا الدراستين اعتمدنا على أدوات جمع المعلومات المتمثلة في الملاحظة ، والاستبيان.

بينما كان الاختلاف في أن دراستنا استهدفت مؤسسة عمومية خدماتي ذات طابع تربوي تعليمي ولاية تبسة. أما دراسة عدي مصطفى عبد الحميد حاج دياب، فقد استهدفت مؤسسة جامعية داخل المجتمع السوداني.

✓ الدراسة الثالثة :

دراسة أسعد أكرم حرز الله : المعنوية ب اثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية، دراسة حالة على الموظفين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، 2014.¹
تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي :

• ما أثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية في شركة الإيصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة ؟

- كما تفرع التساؤل المركزي إلى الفرضيات التالية :

- الفرضية الرئيسية الأول :توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين سمات الجماعات غير الرسمية والإنتاجية .
وتتنبق منها الفرضيات التالية :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ بين أنشطة الجماعات غير الرسمية والإنتاجية.

¹- أسعد أكرم حرز الله:أثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية، دراسة حالة على الموظفين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية،على الموقع <https://www.mobt3ath.com> ، يوم 11/ 11/2018، على الساعة 30 :14.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ بين العلاقات الشخصية للجماعات غير الرسمية والإنتاجية.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ للجماعات غير الرسمية والإنتاجية.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ الالتزام الوظيفي للجماعات غير الرسمية والإنتاجية.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ بين الرضا الوظيفي للجماعات غير الرسمية والإنتاجية .

6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ بين مشاركة الجماعات غير الرسمية في اتخاذ القرار والإنتاجية.

الفرضية الرئيسية الثانية :توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a=0.05$ بين

متوسطات استجابات المبحوثين حول اثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية، تعزى للمتغيرات

الديموغرافية التالية : (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)

أما المنهج المستخدم في هذه الدراسة فقد أعتمد الباحث على إتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

أما مجتمع الدراسة والذي كان مع الموظفين في شريكة جوال بقطاع غزة والبالغ عددهم (230) موظفاً، وبلغ عدد الإستبانات الموزعة (144) إستبانه ، وتم استرجاع (120) إستبانه ، أي أن نسبة الاستجابة بلغت % 83, 3.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

وجود علاقة إرتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين سمات الجماعات غير الرسمية المتمثلة في (أنشطة الجماعات غير الرسمية، العلاقات الشخصية للجماعات غير الإيصالات بين الجماعات غير الرسمية،الالتزام الوظيفي للجماعات غير الرسمية، الرضا الوظيفي للجماعات غير الرسمية والإنتاجية، مشاركة الجماعات غير الرسمية في اتخاذ القرار) وبين الإنتاجية.

وجود أثر للمتغيرات التالية:(أنشطة الجماعات غير الرسمية،الإلتزام الوظيفي للجماعات غير الرسمية

،الإيصالات بين الجماعات غير الرسمية) بصورة جوهريه على الإنتاجية حسب طريقة

"Stepwise" حيث أن هذه المتغيرات فسرت %96 من التباين الكلي في درجة الإنتاجية.

أوضح لنا من خلال هذه الدراسة أن هناك تشابه بين دراستنا الراهنة ودراسة أسعد أكرم حرز الله. في استخدام الجماعات الغير الرسمية والتي كانت أحد المؤشرات للتمايز الاجتماعي و للعلاقات الإنسانية والقريبة منها.

كما تقاطعت الأسئلة الفرعية لدراستنا الراهنة مع فرضيات دراسة أسعد أكرم حرز الله، من حيث البعد الوظيفي والعلاقات ومن حيث النوع الاجتماعي.

كما كانت دراسة أسعد أكرم حرز الله، قريبة من دراستنا الراهنة من حيث اعتماد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بينما دراستنا الراهنة اعتمدت على منهج المسح بالعينة وهو أحد أساليب المنهج

الوصفي، وكلا الدراستين اعتمدت على جمع المعلومات المتمثلة في الاستبيان، بينما كان الاختلاف في أن دراستنا استهدفت مؤسسة عمومية خدماتية ذات طابع تربوي تعليمي ولاية تبسة. أما دراسة أسعد أكرم حرز الله، في مؤسسة الاتصالات الخلوية الفلسطينية.

خلاصة الفصل:

لقد خصصنا هذا الفصل من دراستنا في الجانب المنهجي، وتوصلنا إلى توضيح إشكالية بحثنا وذلك من خلال طرحنا لسؤال المركزي والأسئلة الفرعية، مع تحديد أساسيات الدراسة من أهمية ودواعي وأهداف اختيارنا لهذا الموضوع بالإضافة إلى تعرضنا لأهم مفاهيم الدراسة المرتبطة بالظاهرة مع الاستعانة مع بعض الدراسات السابقة.

- أما الخطوة الموالية سنتطرق فيها للإطار النظري لموضوع البحث الذي يعد العمود الفقري لمحور الدراسة.

الفصل الثاني

: الأساس النظرية

لموضوع الدراسة

الفصل الثاني : الأسس النظرية لموضوع الدراسة.

تمهيد

أولاً: التمايز الاجتماعي في النظرية الاجتماعية

- 1- التمايز الاجتماعي عند ابن خلدون.
- 2- التمايز الاجتماعي عند كارل ماركس.
- 3- التمايز الاجتماعي عند فلفريدو باريتو.
- 4- مقارنة نظرية التنظيم للتمايز الاجتماعي.
- 5- عوامل التمايز الاجتماعي.

ثانياً : العلاقات الإنسانية في المؤسسة الجزائرية

- 1- أهمية العلاقات الإنسانية في العلاقات العامة للمؤسسة.
- 2- أهداف العلاقات الإنسانية.
- 3- مبادئ وأسس العلاقات الإنسانية.
- 4- عناصر العلاقات الإنسانية.
- 5- طبيعة العلاقات الإنسانية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعتبر التمايز صفة ملازمة للجماعات الإجتماعية وعلى ضوءها يصنف الأفراد ويوزعون وفقاً لمقتضيات كل تصنيف وهو ما يطلق عليه في علم الاجتماع، بمفهوم التمايز الاجتماعي مفرزة بذلك عدة فئات تدخل في تفاعل فيما بينهما تتجم عنه تشكل علاقات اجتماعية ترتبط بالوظيفة والمؤسسات ويمكن أن يمتد الى خارجها وفي هذا السياق سيتم التعرف على سيولوجيا التمايز الاجتماعي، من خلال النظريات الاجتماعية وانعكاساتها على العلاقات الاجتماعية التي يمكن مقارنتها في ضوء نظرية التنظيم.

أولاً : التمايز الاجتماعي في النظرية الاجتماعية.

1- التمايز الاجتماعي عند ابن خلدون.

يعتبر التمايز الاجتماعي عند ابن خلدون كأساس الصراع في المجتمع وقد تبلور من نظريته الدائرية، وتفسيراته للظاهرة الاجتماعية، ومفهومه للتضامن الاجتماعي (العصبية حسب تعبير ابن خلدون) باعتباره خاصية جوهرية للمجتمع. فأشار ابن خلدون الى ان الفرد لا يستطيع الحياة بمفرده. ولا بد ان يحدث تعاون مع أفراد آخرين في توفير الاحتياجات الضرورية لحياة الانسان. الا ان التضامن لا يلبث أن يقل تدريجياً ازاء طبيعة تنامي رغبات الفرد التي يسعى لتحقيقها مما يثير دوافع العداة والاضطهاد المقضية للصراع¹.

- حيث أشار ابن خلدون الى أن الحياة التي نعيشها ماهي الا صراع مزمن بين البداوة والحضارة، اي بين سكان البدو وسكان الحضر، وأن الصراع بين الفئتين الاجتماعيتين البدو والحضر، يرجع الى رغبة سكان البدو بالسيطرة على الحضر، كما يرجع الى قوة العصبية القبلية عند البدو وضعفها عند الحضر ويسبب قوة العصبية القبلية عند البدو وضعفها عند الحضر فان البدو ينتصرون على الحضر في اكتساب الاراضي البدوية والاستحواذ عليها، والصراع المحتدم بين الحضارة والبداوة يؤدي الى سقوط الحضارة وبروز البداوة كقوة مهيمنة، وعند انتهاء الصراع بسقوط الحضارة وشمخ البداوة كقوة حاكمة يتغير المجتمع من بدوي الى حضري بعد هجرة السكان من البادية الى الحضر بأعداد كبيرة جدا علما بأن السمات الحضارية للحضارة تختلف عن السمات الحضارية، للبداوة، وهذا ما يؤدي الى حدوث تغير للدولة، ثم مرحلة التحلل أو التلاشي لها².

1 - اعتماد محمد علام : دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 1994، ص192.
2- إحسان محمد الحسن : النظريات الاجتماعية المتقدمة، (دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة)، ط3، دار وائل للنشر، عمان- الأردن - 2015، ص ص 128، 129.

1-1- أسس تمايز المجتمعات والجمعات عند ابن خلدون.

- اعتبر ابن خلدون أن اختلاف الاجيال في أحوالهم، انما هو اختلاف من المعاش، فان اجتماعهم انما هو للتعاون على تحصيله والابتداء، بما هو ضروري منه وبسيط قبل الحاجي والكمالي. الا انه اطلق عليه بال عمران بمعنى العمران الذي يتميز بوجود سلطة ودولة، وبوجود جماعات بشرية لها فعاليتها في قيام الدول وزوالها واعتبر ابن خلدون الامارة مذهبا غير طبيعي للمعاش لأنها تقوم على الجبايات السلطانية، وهكذا أصبحت أساليب تحصيل المعاش الرئيسية في التحليل الخلدوني : هي الفلاحة، والصناعة، والتجارة، وتتمايز المجتمعات والجمعات البشرية عن بعضها البعض بمدى سيادة هذا الأسلوب أو ذاك وبما يترتب على ذلك من تنظيم للحياة والعلاقات الإجتماعية والخصائص والصفات والأخلاقية والتفاوتات بين الفئات المختلفة.

- ان تشخيص ابن خلدون للأسس التي تقوم عليها الفروق والتمايزات الإجتماعية مستمدة من نظريته العامة في العمران البشري، وهي نظرية تستمد قضاياها ونتائجها من الواقع. التي تقوم على أساس المعطيات التاريخية الماضية أو المعاشية، ثم الخروج من الأحداث بالقوانين أو العبر العمرانية.

- ويرى ابن خلدون ان الجماعات السكانية في المجتمع تتوزع وفقا لتباين أساليبها في تحسين المعاش على نمطين من العمران هما العمران البدوي والعمران الحضري، فمن هؤلاء السكان من يستعمل الفلح من الغراسة والزراعة، ومنهم من ينتحل القيام على الحيوان من الغنم والبقر والماعز والنحل. وهؤلاء القائمون على الفلح من حيوان تدعوهم الضرورة الى البدو لأنه متسع لما لا يتسع له الحواضر، من المزارع والمسارح للحيوان وغير ذلك، فكان اختصاص هؤلاء بالبدو أمرا ضروري لهم، وكان حينئذ اجتماعهم.

وتعاونهم في حاجاتهم ومعاشهم وعمرانهم.

ويشرح ابن خلدون تحول أساليب المعاش في نمط العمراني حيث يقول:

اذا اتسعت أحوال هؤلاء المتجلين للمعاش، وحصل لهم ما فوق الحاجة من الغنى والرفقة دعاهم ذلك الى السكن والدعة، وتعاونوا في زائد على الضرورة واستكثروا من الأقوات والملابس والتأنق فيها، وتوسعة البيوت واختطاط المدن فيتخذون منها البيوت والمنازل.

ولم تتوقف تحليلات ابن خلدون عند تبيان التمايز الإجتماعي بين النمط الاجتماعي وبين النمط¹ البدوي والنمط الحضري من العمران، بل أهم في هذه التحليلات هو الكشف عن طبيعة التناقضات القائمة بينهما.

¹- فتحي أبو العينين : مرجع سابق، ص ص ، 306، 307.

1-2- صور التمايز الإجتماعي ومعاييره عند ابن خلدون :

الصورة الرئيسية للتمايز في العمران هي اختلاف البادية عن الحضارة، وهذا العمران ما يكون بدويا وهو الذي يكون في الضواحي وفي الجبال، ومنه ما يكون حضريا وهو الذي بالأمصار والقرى والمدن. ولا يقتصر التمايز بين هذين الشكلين العمرانيين على وجود اختلافات جغرافية أو بالمصطلح الحديث ايكولوجي بل يتعداه الى وجود نوع من التفاوت والتناقض والتداخل بينهما في نفس الآن إن ملاحظة ابن خلدون من أن البدو مقتصرين على الضروري في أحوالهم، عاجزون عما فوقه، بينما الحضرة معتنون بحاجات الترف والكمال في أحوالهم وعوائدهم، جعله يتوصل إلى تعميم نظري مؤداه أن البدو أصل للمدن والحضر وسابق عليها الآن أول مطالب الانسان الضروري ولا ينتهي الى الكمال والترف، الا اذا كان الضروري حاصلًا ومعنى ذلك ان ابن خلدون ينظر الى البداوة كمرحلة سفلى والى الحضارة كمرحلة عليا في عملية تطور الحياة والنظم الإجتماعية. وبإضافة الى وجود نوع من التفاوت بين مستويات المعيشة في كل من البداوة والحضارة.

ومن خلال مقدمة ابن خلدون هناك أمرين يتعلقان با الصلة بين البادية والمدينة.

✓ **الأمر الأول :** هو أن المدينة تهيمن على البادية اقتصاديا. فساكن المدينة هم في الغالب مستهلكون لمنتجات البادية، وغالبا ما يبخسون تلك المنتجات في سوق لا يسيطر عليه البدوي، وإنما يفد اليه طالبا مما يحتاج اليه أهل الأمصار في مقابل الدنانير والدرهم، ولما كانت حاجة أهل البادية الى الأمصار "في الضروري" وحاجة أهل الأمصار اليهم « في الحاجي والكمالي» فانهم اي أهل البادية. يكونون مغلوبين لسكان المدينة ومعرضين للاستغلال من جانبهم.

✓ **الأمر الثاني:** هو أن أهل البادية، طالما ظلوا هناك، ولم يحصل لهم ملك ولا استيلاء على الأمصار، فانهم يكونوا عرضة للخضوع للملك او للرئيس الذي يمارس ملكه أو سلطته من المدينة، ويكون خضوعهم له "اما طوعا يبذلا المال لهم من جانبه " واما ما كرها ان تمت قدرته على ذلك بمعنى أنهم مغلوبون سياسيا أيضا الأهل الأمصار.

إن هذين الأمرين يكشفان عن علاقة تناقضية بين العمران البدوي والعمران الحضري، رغم إنتسابهما معا لعالم واحد، مما يجعلنا أمام مجتمع ذي طبقات متعددة ومتصارعة، ويطرح في الوقت نفسه قضية العدالة الإجتماعية والاقتصادية في المجتمع العربي في العصور الوسطى. وفي الوقت الذي أوضح فيه ابن خلدون التفاوت والتناقض بين هذين النمطين من العمران، وخضوع ساكن البادية وساكن الحضرة¹ معا

¹ - مرجع نفسه ، ص 308، 309، 310.

لهيمنة واستغلال اقطاعية الدولة، أو ما اسماه "المظالم السلطانية" التي اذا ما بدأت في الوقوع وأخذت في الاستمرار فإنها تصيب سكان القطر بالإحباط والقيود عن الكسب ويكون ذلك ايذانا بما يطلق عليه "حزب العمران" مما يؤذن بفناء الدولة وانتهاء دورتها لتبدأ دورة جديدة. لدولة جديدة ويتحدث ابن خلدون عن أشكالاً متعددة من الظلم مثل أخذ الأموال والأموال والاعتداء عليها ونهبها، وعدم اعطاء الناس حقوقهم، وتكليفهم بأعمال أو تسخيرهم بغير حق، وشراء ما بين أيديهم بأبخس الاثمان، ثم فرض البضائع عليهم بأرفع الاثمان على وجه الغضب والاكراه في الشراء والبيع.

وإذا كانت الفروق بين البادية والحاضرة هي أشمل وأوسع صورة للتمايز الإجتماعي في العمران البشري، فان ثمة صورة أخرى تتبدى في نظره ابن خلدون الى الطبقات الإجتماعية باعتبارها تتخذ شكل التراتب الإجتماعي الذي تتمايز فيه الطبقات الأعلى باستحواذها على المزيد من المكاسب، وعلى مقدرة أكثر مما تستحوذ عليه الطبقات الأدنى :

ان كل طبقة من طباق أهل العمران من مدينة أو اقليم لها قدرة على دونها من الطباق، وكل واحد من الطبقة السفلى يستمد بذي الجاه من أهل الطبقة التي فوق، ويزداد كسبه تصرفاً فمن تحت يده على قدر ما يستفيد منه.

1-3- معايير التمايز الإجتماعي عند ابن خلدون :

اعتماد ابن خلدون على معايير للتمايز الإجتماعي بين الأفراد والجماعات تتمثل في :

✓ **الحسب والشرف** : ويرتبط هذا المعيار أوثق الارتباط بمفهوم "العصبية" وهو مفهوم محوري في التحليلات الخلدونية، بل هو جوهر نظرية ابن خلدون في العمران البشري وظواهره وما يطرا عليه من تبدلات وتحولات، خاصة في التحول من البداوة الى الحضارة. وتعني العصبية عند ابن خلدون : "رابطة اجتماعية سيكولوجية، شعورية ولا شعورية. تربط أفراد الجماعة معينة قائمة على القرابة المادية أو المعنوية، ربطاً مستمراً يبرز ويشند عندما يكون هناك خطر يهدد أولئك الأفراد كأفراد أو كجماعة" فأساس العصبية هو رابطة النسب الأن "صلة الرحم طبيعي في البشر وهي صلة تدفع الى مناصرة ذوى القربي"، الا أن ابن خلدون يوسع من هذا المعنى بحيث يصبح الأساس الحقيقي الذي تنهض عليه العصبية هو المصلحة المشتركة الدائمة للجماعة.¹

¹ - المرجع نفسه ، ص ، 310.

وإذا كانت العصبية في النظرية الخلد ونية ترتبط بأمر كثيرة كالدفاع والمناصرة والحماية والسعي نحو توحيد العصبية الأخرى ونحو الاستحواذ على الملك فإنها في جانب منها تمثل أساساً لأحد معايير التمايز بين الأفراد والجماعات وهو "الحسب والشرف".

✓ **الثروة** : ليست الثروة معياراً تتفاضل في ضوئه الفئات والجماعات الإنسانية فحسب، بل هي أيضاً أساس لتفاضل الأمصار والمدن والأمم وإذا كانت الثروة هي ما يتجمع لدى الناس من مكاسب أو أموال، فمن الملاحظ ان ابن خلدون يلح على ان «الكسب هو قيمة الأعمال البشرية» " فان كان هذا الكسب بمقدار الضرورة والحاجة سمي معاشاً " اما اذا زاد عن ذلك سمي "متمولاً" وعموماً فابن خلدون يربط بين قيمة الأعمال، اي المكاسب من حيث الزيادة والنقصان من ناحية وبين أحوال العمران من ناحية. اخرى فهو يذهب الى " انه. اذا فقدت الأعمال أو قلت بانتقاض العمران تأذن الله برفع الكسب" وان "الأمصار القليلة الساكن يقل الرزق والكسب فيها أو يفقد لقلة الأعمال الإنسانية. وكذلك الأمصار التي يكون عمرانها أكثر يكون أهلها أوسع أحوالاً وأشد رفاهية ".

✓ **الجاه** : يمنح ابن خلدون الجاه، الذي يعني لديه النفوذ، وزناً كبيراً في تفسيره لتفاضل أوضاع الناس في المجتمع. فعلى الرغم من ان الوضع الاجتماعي المتميز قد يكتسبه صاحبه على أساس ما اكتسبه من ثروة اقتصادية حصل عليها نتيجة لنشاط صناعي أو تجاري، او لامتلاكه أراضي أو عقارات أو غيرها، الا ان هذا الوضع يظل عرضه للزوال مالم يلجا صاحب التجارة أو الصناعة أو مالك العقارات الى أصحاب "الجاه" وهم ذوو الصلات الوثيقة بالحكام، أو هم الحكام انفسهم. ولقد لاحظ ابن خلدون ان صاحب المال والثروة الشهيرة في العمران لا بد له من حامية تدود عنه، وجاه ينسحب عليه من ذي قرابة للملك أو خالصة أو عصبية يتحاماها السلطان، ليستظل بظلها، ويرتع في امنها من طوارق التعدي، وان لم يكن له لك اصبح نهياً بوجوه التحيلات وأسباب الحكام. كما لاحظ ان المشتغل بالتجارة " لا بد له من جاه يدع به " واذا افتقد الى مثل ذلك الجاه، تعين عليه ان يجتنب الاحتراف بالتجارة، لأنه يعرض ماله للضياع والذهاب.¹

¹ - المرجع نفسه، ص 311، 312، 313.

2- التمايز الإجتماعي عند كارل ماركس:

- يرجع كارل ماركس الصراع الإجتماعي الى التمايز الإجتماعي والذي يقوم على أساس تغيرات المتمثل على أساس مادي والقائم على الرأسمالي والتي يتميز بإنتاج السلع والخدمات وبيعها لتشكلية واسعة من المستهلكين. وقد حدد ماركس عنصرين أساسيين يميزان نظم الانتاج الرأسمالي ويتمثل الأول في راس المال : وهو الأصول الموجود في الاقتصاد بما فيها المال والمعدات، وحتى المصانع التي يجري استخدامها واستثمارها الانتاج أصول جديدة في المستقبل. ويسير تراكم رأس المال جنباً الى جنب مع العنصر الثاني، وهو العمل باجر: ويشير العمل المأجور الى قطاع العمال الذين لا يمتلكون وسائل العيش بل ينبغي عليهم ان يطلبوا الاستخدام من أرباب رأس المال.

- وبالنسبة الى ماركس فان الرأسمالية تشكل بطبيعتها نظاماً للتمايز بين العلاقات الطبقيّة فيه بالصراع، ورغم ان الرأسماليين والعمال يعتمد كل منها على الأجر الآن الرأسماليين يحتاجون الى الأجور، فان هذه المعادلة تعاني خلافاً فادحاً، فالعلاقات الطبقيّة في هذه الحالة تتميز باستغلال، الآن العمال لا يتمتعون بأي قدر من السيطرة على عملهم في الوقت الذي يقوم فيه أرباب العمل بجني الربح عن طريق تملكهم حصيلة عمل العمال.

- وركز ماركس اهتمامه على الرأسمالية والمجتمع الحديث، الا انه استقصى وتتبّع أطوار نمو المجتمعات على مر التاريخ. فالنظم الإجتماعية في نظره تنتقل من نمط انتاج الى اخر. بصورة تدريجية أحياناً وعن طريق الثورة أحياناً اخرى. وذلك نتيجة للتناقضات الكامنة في اقتصاداتها. وحدد ماركس ملامح التقدم في هذه المراحل التاريخية التي بدأت بمجتمعات الصيادين والحصادين البدائية الشيوعية، وانتقلت عبر نظم العبودية القديمة ونظم الاقطاع القائمة على تقسيم العمل بين ملاك الأراضي وعمال السخرة وكان ظهور التجارة والحرفيين مؤشراً على بداية نمو الطبقة التجارة أو الرأسمالية التي اخذت تحل مكان ملاك الأراضي من النبلاء.

وقد نظر ماركس الى النزاع على انه " ضرورة ثورية اجتماعية الاحداث التغير الإجتماعي " تغذيه مشاعر الحقد والكراهية والبغضاء التي تكنها الطبقات الإجتماعية المتنازعة في كل حقبة من حقبات التاريخ.

- كما اعتقد ماركس أيضا ان جوهر الصراع يكمن في التضارب والتناقض بين مصالح الطبقات الإجتماعية التي تقررها طبيعة العلاقات الانتاجية التي يكونها الانسان مع وسائل الانتاج والتي تقود إلى الصراع الطبقي الدائم¹.

- ولقد نظر كارل ماركس إلى الصراع الاجتماعي باعتباره ظاهرة محورية بمقتضاها يمكن تقديم التفسير الموضوعي للواقع الاجتماعي ليس فحسب المجتمع الراهن، وانما أيضا لكل المجتمعات الانسانية عبر الأحقاب الزمنية العابرة وعندما يتحدث كارل ماركس عن الصراع الاجتماعي.

فإنما يشير بوضوح الى ما تنطوي عليه الطبقات الاجتماعية من تناقضات تحدد طبيعة العلاقات القائمة فغيا بينهما حيث يشكل أحد أقطابها² : المستغل هذه العلاقة الاستغلالية هي التي يفرز التمايز الاجتماعي، الذي يؤدي بدوره الى عملية التغيير الاجتماعي الجذري من خلال الانقلاب الذي يحدثه الطبقة البروليتارية الكادحة إزاء الطبقة البرجوازية المالكة لوسائل الإنتاج، فتغير بذلك مجرى الحياة وبهذا الصدد نجده يقول: ان تاريخ كل المجتمعات التي وجدت حتى الآن هو تاريخ الصراع الطبقي التي تقوم على التمايز الاجتماعي بين الأحرار والعبيد، والنبلاء والعامة... الخ وباختصار المستغلون والمستغلين كانوا في تعارض دائم، وكان بينهم صراعا مستمرا أحيانا ظاهرة وأحيانا بشكل مستمر. صراع ينتهي دوما الى اعادة بناء المجتمع بأكمله على أساس ثوري أو انهيار الطبقتين المتصارعين معا. فالصراع الاجتماعي ينشأ أساسا من وجود علاقة اصطداميه بين طبقتين اجتماعيتين والتي قد يؤدي الى التمايز الاجتماعي احدهما تتميز عن الأخرى بما في حوزتها من ممتلكات سواء كانت مادية (وسائل الانتاج) أو معنوية (السلطة) وهذا يؤدي في النهاية إلى حدوث التغيير الاجتماعي.

3- التمايز الاجتماعي عند فلريدو باريتو: V.Pareto

- تعد الأفكار التي قدمها عالم الاجتماع الايطالي "باريتو"

من أهم التوجهات النظرية التي جاء بها. باعتبارها ظاهرة اجتماعية، سياسية، تؤثر بشكل كبير في الحياة الاجتماعية والسياسية لأفراد المجتمع، وقد تناول باريتو في نظريته التوازن الاجتماعي، قضايا المجتمع أو النسق الاجتماعي ودراسة الظواهر الاجتماعية.

¹- أنتوني غدنز، (ت) فايز الصياغ : علم الاجتماع مداخلات عربية ، 4ط ، المنظمة العربية للترجمة، بيروت - لبنان - 2005، ص ص، 68، 69.

²- نادية السعيد عاشور : الصراع الاجتماعي (الاتجاهات النظرية : التقليدية والسوسيولوجية) ، ط 1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان - الاردن - 2014، ص ص، 22، 23، 24.

كما ركز باريتو من خلال مدخله النقدي التحليلي المقارن على اللاتجانس الاجتماعي، أو التمايز الاجتماعي، ويعد ذلك من أهم الأفكار التي طرحها عند مناقشته لقضية التطور والتغير الاجتماعي.¹ بالإضافة الى تركيز باريتو على الصفة وعلاقتها بعملية التغير الاجتماعي.

3-1- اللاتجانس والتمايز الاجتماعي عند باريتو :

تبرز أفكار "باريتو" الوظيفية من خلال إشارته إلى فكرة للجانس والتمايز الاجتماعي، والتي تمثل من الناحية الواقعية أهمية ومكانة فكرة الرواسب، ووجد أنها يؤثر في النظام أو النسق الاجتماعي، ولقد تبنى "باريتو" هذه الفكرة انطلاقاً من موجهاته الفكرية والأيدولوجية التي حاسم فيها أفكار كارل ماركس **K.Marx** دائماً، كما هاجمه بشدة عندما جعل الغرائز والعواطف هي الأساس في التغير والتطور، وليس العوامل المادية والاقتصادية بصورة عامة. وفي إطار تحليل "باريتو" لفكرة اللاتجانس والتمايز الاجتماعي، ركز على آراء وأفكار النظريات والأيدولوجيات السائدة التي نادى أصحابها بالمساواة والحرية، والديمقراطية، وغير ذلك من الأفكار التي لن تخفى حقيقة قائمة رواسب ثابتة محددة، تجعل بالفعل هناك أسباب لظهور هذه الأشياء في المجتمع. فالسبب لوجود مشكلات اللامساواة والحرية، والديمقراطية، تظهر من خلال وجود حقائق أخرى ثابتة أيضاً وهي التي تفسر سبب وجود اختلافات بين الأفراد من حيث الجسم، والقدرات العقلية أو الذكاء، والخلقية، وهذه الخصائص والسمات الجسمانية والفيزيائية، ما هي إلا حقائق يتميز بها الجنس البشري عن بعضه البعض وهذا ما يترتب عليه دائماً وجود تقسيم المجتمع إلى طبقات اجتماعية تحرص دائماً على تدعيم النظام الطبقي وفكرة اللامساواة الاجتماعية بين الأفراد والطبقات بل بين الشعوب والمجتمعات أيضاً.

ولقد أكد "باريتو" على أهمية وجود المجتمع أو النسق الاجتماعي مفتوحاً **Open Society** أمام الطبقات الاجتماعية حتى يحدث نوع من الحراك الاجتماعي **Social Mobility**.

أي يسمح بانتقال الأفراد من الطبقات الدنيا أو السفلى الى الطبقات العليا والى كلا من الطبقتين، ويسمح بحصول أفراد الطبقات على الامتيازات التي تحملها أفراد الطبقات الجديدة، وهذا بالفعل ما ناقشه "باريتو"، في دراسته لدائرة الصفة والتغير الاجتماعي، ولقد ركز "باريتو" على أهمية وشرط وجود المجتمع مفتوحاً، ليسمح بالحراك الاجتماعي بين الطبقات الاجتماعية الأن شرطاً أساسياً من شروط التقدم والتطور الاجتماعي.

¹ - مولود زايد الطبيب: علم الاجتماع السياسي، ط1، دار الكتب الوطنية، بنغازي - ليبيا - 2007، ص ص، 190، 191.

- كما طرح "باريتو" أفكاره حول اللاتجانس والتمايز الإجتماعي، باعتبارها من الأفكار الهامة التي يجب أن يؤكد على تحليلها علم الاجتماع عند دراسته لأسباب حدوث الظواهر الإجتماعية واعتبرها أيضا جزء من عملية التغير الإجتماعي. فالنظام الإجتماعي والتغير الذي يحدث فيه، يظهر نتيجة مجموعة من العوامل السيكولوجية والاقتصادية والإجتماعية والثقافية المتعددة، كما حرص "باريتو"¹ على أن يوضح كيفية ظهور اللاتجانس والتمايز بين الأفراد والجماعات نتيجة لحصول كل منهما على العناصر المادية بصورة متفاوتة في ضوء الفرص المتاحة في الواقع².

3-2- الصفة والتمايز الإجتماعي عند باريتو :

_ تتمحور تصورات "باريتو" في علم الاجتماع على نظرية التوازن الإجتماعي فمفهوم "باريتو" للتوازن ، اذ تتمحور في أن المجتمع هو نسق في حالة توازن فهو يدل بصورة مباشرة الى وجود قوى داخل كل مجتمع تعمل على الاستقرار وعدم حدوث اي تغير ، وهذا ما يطلق عليه بالتوازن الدينامي ،وبناء عليه ، فاذا واجه اي مجتمع غزوا خارجيا، فان القوى الداخلية تمنع هذا الغزو وتعمل على اعادة التوازن وبلوغه مرحلة الاستقرار. انه حسب تصور باريتو فان هذه القوى تتحدد في عاطفة الثورة على اي شيء تمنع عملية التوازن الداخلي، أو بمعنى اخر انها العملية التي بمقتضاها تقوم أي عملية تعديل في النسق الداخلي³.

_ كما ركز "باريتو" على اللاتجانس الإجتماعي **Social Heterogeneous** او التمايز الإجتماعي، باعتبارها من الأفكار الهامة التي طرحها عند مناقشة لقضية التطور والتغير الإجتماعي بصورة عامة. وهذا ما حدده بالفعل في دراسته لمجموعه السمات والخصائص الجسمانية والعقلية والفيسيولوجية التي يتميز بها الأفراد عن غيرهم ،والتي تعتبر جزء من الحقائق والثوابت والرواسب الثابتة التي لا تتغير والتي، على ضوءها يوجد التمايز والاختلاف بين الأفراد والجماعات. وتتكون الطبقات الإجتماعية كشيء طبيعي ومحتم⁴.

_ ويرى "باريتو" أن المجتمع يتكون من طبقتين : طبقة دنيا محرومة ومستغلة ومهيمنة، عليها وهي الطبقة الكادحة وطبقة عليا هي النخبة أو الصفة التي تسيطر على مقاليد الحكم ودواليب الدولة. وتنقسم

¹ عبد الله محمد عبد الرحمن : النظرية في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية - مصر - 2006 ، ص 353، 354 ، 355.

² - المرجع نفسه، ص 355، 365.

³ - شحاتة صيام : النظرية الاجتماعية من المرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة ، ط1 ، مصر العربية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2009 ، ص 57.

⁴ - عبد الله محمد عبد الرحمن : مرجع سابق ص 365.

بدورها الى قسمين نخبة حاكمة (L'elitegouvernementale): ونخبة غير

حاكمة(L'eliteNon_gouvernementale).

ومن هنا , فالنخبة هي التي تملك القوى والمال , النفوذ, والذكاء بمفهومه الواسع, والمؤهلات العلمية والثقافية وحس التصرف....

ومن هنا يتحدد المجتمع بطبيعة نخبتها السياسية الحاكمة. ومن ثم فالنخبة هي التي تسيّر الطبقة الدنيا اما با لقوة واما با لحيلة والدهاء. ويعني هذا ان ثمة نخبتين : نخبة الاسود, ونخبة الثعالب¹

ولقد ناقش " بار يتو " دائرة الصفوة. **CirculationofElites**.

في ضوء نظريته العامة عن التغيير الإجتماعي , وحدث الأتجانس والتمايز الإجتماعي المستمر بين الأفراد والطبقات والصفوات الحاكمة والمحكومة. كما أن طبيعة الظروف الاقتصادية والسياسية , والإجتماعية والدينية التي توجد في المجتمعات لا يمكن أن تظل كما هي في حالة من الاستقرار الإجتماعي المستمر, ويمكن أن تلعب هذه الظروف دورا أساسيا في تشكيل الصفوة ودائريتها أو تغييرها بمرور الوقت. ومن هذا المنطلق , فان كثيرا من عناصر الفئة الحاكمة او الصفوة , لا تستطيع أن تسمح ظروفها الخاصة ورواسبها أو مشتقاتها, أن تحتفظ با القوة والسلطة والهيمنة والمكانة التي تجعلها في مكان الصفوة وفي منزلة (الاسود). من ناحية أخرى فان طبيعة الظروف والعوامل المجتمعية والبيئية لن تسمح أيضا بمجهود الحالة الإجتماعية واستقرارها كما هي عليه دائما , نظرا لتغيير هذه العوامل, والتي تلعب دورا في تغيير الصفوات, والسماح لفئة (الثعالب) الآن تسعى لتكون أسودا عندما يحين الوقت والفرصة , والى حدوث ذلك لتشكل صفوة جديدة, ولكن قد يدوم ذلك كثيرا لدائرية عمليات التغيير ذاتها, فسوف تكون الصفوة الجديدة, مصدرا من مصادر عدم الاستقرار الإجتماعي. كما أن الصفوة السابقة لا يمكن أن تظل كما هي , لأنها ستسعى لتعيد مكانتها وتضع نفسها في مكانة الصفوة الأولى في المجتمع أيضا².

4- مقارنة نظريات التنظيم للتمايز الإجتماعي :

يستغرق الفرد جزءا كبيرا من يوم العمل داخل المؤسسة فيها في تفاعل مع الآخرين من العاملين معه في هذه المؤسسة وينتج عن ذلك التفاعل العديد من سلوكيات العمل, الأداء التنظيمي, اتخاذ القرارات, و الجماعة عبارة عن وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الأشخاص يحدث بينهم تفاعل اجتماعي "أخذ

¹ جميل حمداوي : سوسيولوجيا النخب (النخبة المغربية أنموذجا) ، ص 53 على الموقع www.alukah.net

يوم 2019/1/1 ، على الساعة 13:18.

² عبد الله محمد عبد الرحمن : مرجع سابق، ص365.

وعطاء" عن طريق أداة اتصال , وتربطهم علاقات اجتماعية مشتركة. وتوجد لديهم مجموعة من الأهداف والآمال والطموحات والمصالح ودوافع واحدة أو قريبة ويسعون لتحقيقها¹.

والأمثلة من الدراسات التجريبية على أثر الجماعة على سلوك الفرد كثيرة فدراسات الهاوثورن الرائدة في هذا الميدان، أوضحت أن أثر جماعة العمل على سلوك الفرد أقوى بكثير من ظروف العمل المادية. وأقوى بكثير من خصائصه الفردية. فقد أظهرت هذه الدراسة أن احساس الأفراد بانتماء لجماعة تضمهم , وشعورهم بذاتية الجماعة **Group Identity** وما ترتب عليه من نشأة قواعد للسلوك متفق عليها فيما بينهم , قد أثر على دوافعهم، وتصرفاتهم، ونتاجيتهم.

وكذلك اوضحت دراسة كوتشوفرنش

أن توفير فرصة مشاركة الأفراد العاملين في تحديد مستويات الانتاج المستهدفة في اطار جماعي , اتاح للجماعة ان تمارس تأثيرا على هذه المستويات وعلى التزام الأفراد بتحقيقها .

4-1- طبيعة تأثير الجماعة على سلوك الفرد :

_ تؤثر الجماعة على مدركات، ومفاهيم، ومعتقدات، وتصرفات الفرد من خلال ما تسيطر عليه الجماعة من مثيرات ومدعمات تحيط بالفرد وتشكل جزءا من واقعه الاجتماعي. فجماعة العمل التي يتعامل معها الفرد تسيطر على وتنقي.

وتفسر الكثير من مصادر المعلومات عن الواقع المحيط به. فهي تتحكم في الكثير من مصادر المعلومات التي يعتمد عليها الفرد لتكوين مدركاته ومفاهيمه عن المنظمة ونظامها والرؤساء و الأجر وغير ذلك وهي تنقي ما يعرض له الفرد من مثيرات ومعلومات فتشكل بذلك نمط ادراكه. وهي ايضا تفسر له الكثير مما يتلقاه من معلومات، وتحاول تطبيع مدركاته ومفاهيمه برؤية الجماعة ووجهة نظرها. ولاشك ان هذه المثيرات التي تتحكم فيها الجماعة تتشكل وتحدد بدرجة كبيرة الواقع الاجتماعي **Social Reality**.

الذي يتصرف وفقه الفرد وتتكون على أساس مشاعره ومدركاته ومعتقداته **Potterlawler & Hackman**. والسؤال هنا : لماذا تحاول الجماعة تطويع مدركات ومفاهيم وسلوك الفرد والتأثير عليها يجيب بورتر وزملائه (1972) على هذا السؤال يعرض ثلاثة أسباب وأهداف تسعى الجماعة لتحقيقها من خلال محاولاتها وجهودها للتأثير على سلوك الفرد.

¹ - مصطفى كامل أبو العزم عطية : مقدمة في السلوك التنظيمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، ب- د - س، ص 96.

4-2- تشكيل سلوك الفرد والسيطرة على ما يتعلمه :

_ تلعب المثيرات والمعلومات والمدعمات التي تصدرها الجماعة وتوجهها نحو أفرادها دورا كبيرا في تحديد ما يتعلمه هؤلاء الأفراد عن الواقع المحيط بهم. فنظرة الفرد للمنظمة،¹ وتقديره لأنظمتها المختلفة، ونظريته وتقييمه للرؤساء، ومفاهيمه عن العمل ومتطلباته، وعن السلوك المسموح به وغير المسموح به... كل هذا قد لا يستطيع الفرد ان يكونها ويتعلمها من خلال خبراته المباشرة في وقت قصير نسبيا. لذلك توفر الجماعة للفرد خبراتها هي، ومفاهيمها هي، لتحقيق تعلم سريع من قبل الفرد بما ينسق مع ما تحرص الجماعة على أن يتعلمه ويكتسبه من معلومات ومفاهيم.

4-3- تنميط سلوك الأفراد في بعض الجوانب التي تحفظ على سلوك الجماعة وتماسكها :

_ تحاول جماعات العمل ان تحفظ قدرا من التماثل في سلوك اعضائها. فمثل هذا التماثل يحقق للجماعة ولأعضائها امكانية التنبؤ المسبق بسلوك بعضهم وجوانب التماثل هذه قد تمثل جوانب محدودة من سلوك الأفراد.

فهي غالبا ما يتعلق بجوانب السلوك الذي يحفظ وجود الجماعة. ويحقق تماسكها الداخلي، ويمكنها من مواجهة أي ضغوط أو تهديدات خارجية. فقد يتفق على الكيفية التي يعامل بها الأعضاء المشرف في مواقف معينة، مثل اعطائه معلومات، أو عدم اعطائه. وقد يتفق على الكيفية التي يتم فض الخلافات بها بين أفراد الجماعة، كذلك قد يتم التنميط في مسائل تتعلق بطرق أداء العمل، أو مستويات الانتاج التي لا ينبغي تخطيها .

4-4- تحقيق قدر من التمايز الداخلي في الجماعة :

في الوقت الذي تسعى فيه جماعات العمل لتحقيق نمطية وتماثل بين أفرادها في امور معينة، فهي تسعى من ناحية أخرى لتحقيق تمايز واختلاف في المواقع والادوار **Roles** لأعضائها. فعادة ما يتبلور في الجماعة عددا من الأدوار لأولئك الذين يمارسون أدوار القيادة والنفوذ وأولئك الذين يكتفون بدور التابعين. كما تتبلور أيضا أدوار أولئك الذين يباشرون مهام العمل الرئيسية، أولئك الذين يمارسون أدوار تتعلق با لمناخ الاجتماعي (مثل من يقوم بدور حلقة الاتصال في الجماعة ومن يقوم بتجميع المعلومات الخارجية، وكذلك من يقوم بدور فض الخلافات بين الأعضاء) وهكذا يتحدد السلوك المتوقع والمحدد لكل عضو في الجماعة القيام به حفاظا عليها وتحقيقا لأهدافها.

¹ عبد الغفار حنفي : السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ،الدار الجامعية ، 2007، ص ص51،49.

من خلال ما سبق يتضح أن المؤسسة تتشكل من عدة أفراد وعناصر تجمعهم عدة نقاط مشتركة ينطلقون منها في اشباع رغباتهم، وحاجاتهم، اذ نجد أن المؤسسة تتكون من جماعات، معايير، أسس وتضم المؤسسة العديد من الاختلافات والتميزات بين أفراد المؤسسة منها ما يقوم على أساس القرابة كالجماعات المرجعية مثل الأقرباء، والجيران، والأصدقاء، وغيرها وعلى أساس، الوظيفة وذلك من خلال¹ طبيعة المهنة، أو المراكز، أو الوظيفة أو الدور الذي يشغله الفرد داخل المؤسسة. أو على أساس، النوع الاجتماعي اي التقسيم القائم على أساس العمر، والجنس، (الذكر و الأنثى)، وحتى الأفكار والآراء.... الخ وهذا ما يؤدي الى بروز ظاهرة التمايز الاجتماعي في طبيعة مناخ العمل داخل المؤسسة.

5- عوامل التمايز الاجتماعي :

هناك مجموعة من العوامل تجعل الافراد يكونون الجماعات، مختلف الحالات فانضمام الفرد الى مجموعة معينة وخاصة غير الرسمية له اغراض محددة حسب هدفها العام، أو حسب أهدافه الخاصة، وهناك عدة دراسات قد حددت أهم الأسباب المؤدية الى تكوين مجموعات يمكن ذكرها في ما يلي :

5-1- العامل الاجتماعي:

✓ **الحجم** : فكلما كان المجتمع كبيرا من حيث عدد السكان كلما كانت فرص التفكك والانسجام أكبر، فالمجتمع الكبير يزداد فيه عدد الأفراد، وتكثر فيه التخصصات مما يزيد فرص التنافس بين الأفراد وتضعف فيه العلاقات الاجتماعية ويقل الضبط الاجتماعي، وتكثر الجريمة عكس المجتمعات المتجانسة².

✓ **الطبقة الاجتماعية** : يتكون المجتمع من عدد طبقات اجتماعية، لكل طبقة ثقافتها الخاصة بها..... والأهم ذلك أن لكل طبقة مصالح مشتركة تجمع أفرادها.

وتحرص الطبقة الغنية على المحافظة على مصالحها، في حين الطبقات الأخرى تحسباً وأوضاعها.

✓ **بسبب الزمالة** : نتيجة للممارسة أعمال متشابهة أو من نفس التخصص، والتقارب الذي ينشأ عن التبادل في المعلومات في موضوع عملهم يؤدي الى خلق علاقات وطيدة بين أفراد الجماعة وهذه العلاقة تؤدي الى تنمية رابطة الزمالة والشعور بصلّة التقارب فيما بينهم، وتزيد هذه العلاقة قوة

¹ - المرجع نفسه، ص ص 50، 51 .

² - نادية سعيد عيشور : مرجع سابق ، ص 40 .

بالتقاء أصدقاء الصغر، أولذين درسوا مع بعض في فترات سابقة ويتوفر لهم بذلك الانسجام والراحة النفسية في تبادل المنفعة¹.

✓ **التقارب المكاني** : يلعب مكان العمل دورا مهما في انضمام الفرد الى جماعة معينة نتيجة التقارب المكاني بين الأفراد، والذي ينتج عنه تدريجيا الاهتمام بشعور وأهداف الجماعة مع الاحتكاك وتبادل الأفكار والاهتمامات .

✓ **التبادل الإجتماعي** : حسب بيتربلو "P.Blau" فان التبادل الإجتماعي يلعب دورا أساسيا في تكوين الجماعات، اذ يسعى الفرد عادة الى تحقيق أكثر منفعة ممكنة، أو أقل خسارة ممكنة، وانخراطه في عضوية الجماعة يوفر له ذلك حد كبير.

وفي مختلف الحالات فان انضمام الفرد الى الجماعة يهدف من ورائه الى تحقيق بعض المزايا، سواء بشكل علني أو غير معطن وأهم هذه المزايا :

1- إشباع بعض الحاجات الإجتماعية والنفسية:

انطلاقا من الحاجات الطبيعية التي قد رتبها ماسلو في سلمه، فان الفرد يعمل على تحقيق أكثر هذه الحاجات، كالحاجة الى كل من الانتماء والتقدير وتأكيد الذات، وذلك من خلال العلاقات الإجتماعية التي توثق العلاقة بين الأفراد الذين يشاركونه نفس القيم والمشاعر، والأهداف التعبير عن آرائه وأفكاره رئيسه معتمدا على حماية الجماعة وتأييدها، استحسان ومحبة اتقان العمل، والشهرة التي يكتسبها وترفع من قيمة الفرد لدى الآخرين خارج الجماعة كما يتيح ذلك للفرد فرصة لتنمية مهاراته، وابدائها من خلال تبادل المعارف، ووجهات النظر والآراء، والأفكار، والمعلومات مع الأعضاء الآخرين .

2- المساعدة و المساندة الجماعية:

يلعب انتماء الفرد الى الجماعة دورا مهما في حياة الفرد النفسية اذ توفر له ظروف مساندة ومساعدة في ازالة ضعفه وقلقه أو توتره أمام ما قد يواجهه من مشاكل ويشعر بالأمن عند الوقوف الجماعي للاعتراض أو اتخاذ اجراء وقائي لحماية اعضائها² .

5-2-العامل الثقافي:

¹ ناصر دادي عدون : إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي (دراسة نظرية وتطبيقية) ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 2004، ص 92 .

² - المرجع نفسه، ص ص، 92 93 .

✓ **التأثيرات الثقافية :** تساعد التأثيرات الثقافية على توحيد المجتمع وتنظيم الحياة الاجتماعية فيه، وتعطي الأفراد قاعدة مشتركة للاتصال والفهم وتضم ثقافة المجتمع عاداته وتقاليده وقنونه وأعرافه ولغته ومعتقداته الدينية¹.

✓ **اللغة :** تعتبر اللغة عاملاً هاماً في تجميع الأفراد، فهي وسيلة التواصل مع الآخرين وهي وسيلة المخاطبة بين الأفراد وهي وسيلة التعبير عن الذات .

لكن أحياناً قد تكون اللغة عاملاً من عوامل انقسام المجتمعات. إذ عادة ما يميل الأفراد إلى التعامل مع الأفراد الذين يتحدثون اللغة نفسها، وكثيراً ما يؤدي اختلاف اللغات داخل المجتمع الواحد إلى ضعف العلاقات الاجتماعية بين أبناء هذا المجتمع، وإلى وجود الانقسام بينهم. لذلك تحرص الحكومات على خلق لغة مشتركة بين أبناء المجتمع الواحد²

✓ **تحصيل المعلومات :**

عادة ما تكون مصادر المعلومات الرسمية محدودة في اشباع حاجة الأفراد، وخاصة في المؤسسات التي تطبق نظام البيروقراطية، أو عند استعمال المعلومات كمصدر للسلطة. وتعتبر الجماعة غير الرسمية وسيلة الاشباع حاجة الأفراد إلى المعلومات والالمام بما يجري حوله من الأمور وكثيراً ما يلتفت في الجماعات غير الرسمية حول من يملك المعلومة والذي يحتل غالباً مركز القائد³.

✓ **العامل الاقتصادي:**

لما كانت الموارد الطبيعية محدودة في العالم فإن فرص حصول الأفراد عليها ليست متساوية. وهناك ثلاث مستويات اقتصادية للمجتمع، دول صناعية غنية مثل الولايات المتحدة الأمريكية وكندا، ودول متوسطة اقتصادياً مثل أوروبا الشرقية وأمريكا اللاتينية أما الدول الأخيرة فهي الدول النامية والدول الفقيرة. وهذا الاختلاف في المصالح الاقتصادية بين الدول يؤدي إلى التنافس والصراع والتمايز بين المجتمعات، وظهور الانقسامات الفعلية بين الدول الغنية والفقيرة

5-3-العامل السياسي:

_ يختلف الأفراد في أهدافهم السياسية، وفي انتماءاتهم الحزبية. ففي الدول المتقدمة التي يها نظام الأحزاب للوصول إلى الحكم. وحتى في المجتمعات التي ليس بها أحزاب نجد أن هناك أفراد يملكون القوة

¹ - هشام يعقوب مريزيق : المدخل إلى علم الاجتماع ، دار الرياء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 28 .

² - نادية سعيد عيشور : مرجع سابق، ص 41.

³ - ناصر دادي عدون : مرجع سابق، ص 93.

ولديهم القدرة على اتخاذ القرارات الهامة. وعادة ما يكون هناك نوع من التنافس بين صناع القرار أو الأفراد المهيمنين على السلطة بين أفراد المجتمع. كما نجد أحياناً أن هناك بعض الأفراد الذين ليست لهم حقيقة في النظام السياسي، ولكن لهم القوة في التأثير على اتخاذ القرار. اذا يحاول هؤلاء بثتى السبل التأثير على اتخاذ وفقاً لمصالحهم فاختلاف المصالح السياسية، واختلاف توزيع القوة بين الأفراد يؤدي الى خلق روح التنافس بين أبناء المجتمع الواحد¹.

ثانياً : العلاقات الإنسانية في المؤسسة الجزائرية .

1_ أهمية العلاقات الإنسانية في العلاقات العامة للمؤسسة :

تقوم العلاقات الإنسانية على فهم الانسان ودوافعه وانفعالاته وما يرغب به وما لا يرغب به، ما يعتقد بأنه خير وما يعتقد بأنه شر، وذا ما بنيت سياسة العلاقات العامة على فهم طبيعة الانسان، فان سمة العلاقات الإنسانية ستكون سائدة وتؤدي الى نجاح خطة العلاقات العامة علماً بأنه لا يمكن للعلاقات العامة، ان تتجح الا اذا بينت للجمهور الهدف الانساني من وجود المؤسسة اضافة الى ما ستساهم فيه من تقدم وتطور للمؤسسة.

_ بصفة عامة يمكن توضيح أهمية العلاقات الإنسانية من خلال عدة أمور أهمها ما يلي :

_ أن العلاقات الإنسانية تدفع العاملين نحو الأداء الفعال والعمل المثمر .

_ تخلق جواً من المودة والآفة والتسامح بين العاملين .

_ يبتعد بها العاملون عن الآلية والروتينية في العمل .

_ تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.

_ تعزز روح الديمقراطية والمساواة داخل المؤسسة.

_ تبعد الاضطرابات النفسية والتشاحن عن محيط العمل.

_ تضمن للعاملين داخل المؤسسة الرضا الوظيفي عن أعمالهم².

2- أهداف العلاقات الإنسانية:

للعلاقات الإنسانية أهداف تتمثل في الآتي :

1- تلى العلاقات الإنسانية اهتماماً بالعاملين في المؤسسة الى جانب التركيز على الجوانب الفنية.

¹ -نادية سعيد عيشور : المرجع السابق، ص ص، 41، 42.

² -رانيا عبد المعز الجمال: الادارة و العلاقات الإنسانية في الأفقية الثالثة ، دار الجامعية الجديدة ، الاسكندرية - مصر

- 2011 ، ص ص، 126 ، 127.

- 2- تهدف العلاقات الانسانية الى تشكيل أفراد منتجين ومتقاربين داخل المؤسسة من خلال ميولهم المشتركة، ووصولهم على اشباع لحاجاتهم ويتم ذلك من خلال تنمية علاقاتهم وتوطيدها .
- 3- تعتبر العلاقات الانسانية في مجال العمل أن الانتاج عمل جماعي، أو عمل فريق، ينبغي أن يسوده روح الانسجام، ويخلو من التنافس الضار والصراع والمشاحنات .
- 4- تهدف العلاقات الانسانية، الى تقوية الروابط بين العاملين، مما يرفع من روحهم المعنوية، ويمكنهم من تحقيق افضل انتاج ممكن. كما ونوعا ويجعلهم يحسون بالنمو والارتقاء والسعادة.
- 5- تعمل العلاقات الانسانية على مساعدة العاملين على التعبير عما يدور في أنفسهم من مقترحات مما يوصلهم الى مرحلة الرضا عن العامل.
- 6- تعمل العلاقات الانسانية على حل مشكلات العمل والانتاج وحل مشكلات العاملين المهنية والشخصية والاجتماعية .
- 7- تهتم العلاقات الانسانية بشخصيات العاملين ونموها مما يزيد من كفاءتهم في العمل .
- 8- تهدف العلاقات الانسانية الى تحسين العلاقات بين المديرين والمشرفين وباقي العاملين في المؤسسة¹.

3- مبادئ وأسس العلاقات الانسانية :

يتطلب تكوين العلاقات بين الأفراد وجود ايمان فعلى ونية صادقة بفاعلية هذه العلاقات، وقيامها على مبادئ انسانية تعلى من قيمة الفرد وتساعده على التكيف بايجابية مع الآخرين، كما تؤكد ايضا على قيمة العمل الجماعي من خلال التعاون والمشاركة، لذا يجب ان تقوم هذه العلاقات على أسس ومبادئ واضحة .

ومن أهم الأسس والمبادئ التي تقوم عليها العلاقات الانسانية هي:

الرغبة الأكيدة لكل فرد في المجموعة أن يسود الانسجام، والتعاون وروح الفريق، ونبذ الأنانية والمحسوبية. الثقة بالنفس وبالآخرين بحيث لاتصل هذه الثقة، الى الغرور، أو التكبر، كما يجب أن يثق أيضا في قدرات الآخرين ويعلى من شأنها تحقيق التماسك داخل الجماعة .

¹ حسين عبد الحميد احمد رشوان : العلاقات الإنسانية فلسفتها وتاريخها، في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم

الإدارة، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية - مصر - 2014، ص ص 238، 239.

تهيئة الظروف الملائمة التي تساعد الفرد والجماعة على انجاز العمل. وتحقيق الأهداف وتدبير المواقف الفعلية التي تخدم هذا الانجاز.

ايمان كل فرد في الجماعة بقيمة الأفراد الآخرين وبأن كل فرد في الجماعة له قدرات خاصة قد لا تتوفر في بقية الأفراد¹

كلما ازداد شعور العاملين بأنهم جزء لا يتجزأ من المجموعة، مرتبطين بأهداف المؤسسة، كان من الممكن زيادة ما يبذلونه من جهد بما يؤدي الى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها².

4- عناصر العلاقات الانسانية:

هناك ثلاثة عناصر هامة تؤثر على العلاقات الانسانية وهي :

1/ القيادة : هي القدرة على التأثير وتحفيز الافراد للقيام بأمر ما يوصل لتحقيق الأهداف ، وتعد والقيادة من أهم العناصر التي يجب توافرها في الشخص الإداري ، لتكون سببا في تحقيق أهداف المؤسسات بأعلى درجات الكفاءة والفاعلية ويعد التوجه هو جوهر عملية القيادة³ .

ويمكن القول أن القيادة هي فن التأثير على الأفراد وتنسيق جهودهم وعلاقاتهم وضرب المثل لهم في الافعال والتصرفات بما ينمي انتماءهم، وولاءهم ، وطاعتهم، ويدعم تعاونهم واحترامهم، بما يكفل تحقيق الأهداف المنشودة⁴.

ولتطبيق مبدأ العلاقات الانسانية داخل المؤسسة لابد للقائد من النظر بعين الاعتبار الى عدة أمور والاختذ فيها وهي وضوح الأهداف، الحوافز، الاتصال الواضح الفعال، وطرح الأفكار بشكل مفهوم.....

فالقيادة الحكيمة والواعية تخلق جوا من الألفة والتعاون، وتؤمن الراحة النفسية، والاطمئنان للعاملين وتدعو الى تحقيق درجة كبيرة من التناغم بين التنظيم الرسمي، والتنظيم غير الرسمي⁵.

¹ - رانيا عبد المعز الجمال : مرجع سابق، ص ص، 128، 129.

² - سيد عبدالحميد مرسي : العلاقات الإنسانية، ط1، دار التوفيق النموذجية للطباعة، 1986، ص 170.

³ - أحمد يوسف دودين : إدارة الجودة الشاملة، ط1، الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان-الاردن -، ص1690.

⁴ - محمد شفيق :سيكولوجية القيادة تطبيقات، علم النفس في القيادة، مركز تطوير الأداء، والتنمية للنشر والتوزيع، مصر - القاهرة -2012، ص، 9.

⁵ - رافدة عمر الحريري : القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان -الاردن - ،

2010، ص 128، 129.

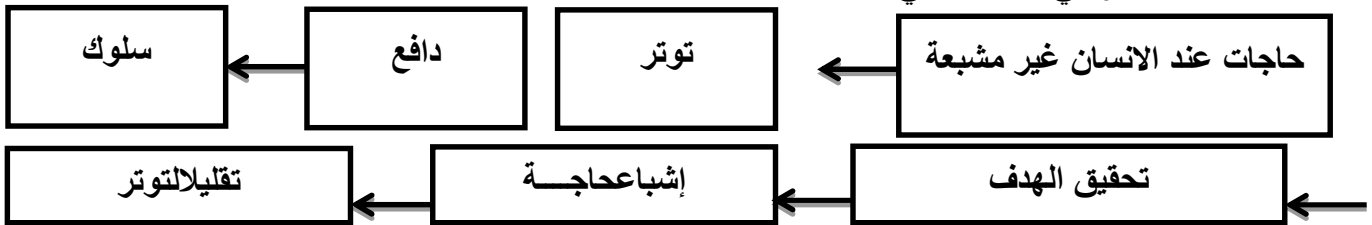
/ الاتصال : هو تبادل للمعلومات، والحقائق، والمعاني والمشاعر بين جهة أخرى الانجاز عمل أو اتخاذ قرار أو تغيير سلوك وهو فن ايجاد واشاعة التفاهم بين الأشخاص سواء على مستوى الأفراد والجماعات.¹

ويمكن القول أن الاتصال عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي. تهدف الى تقوية الصلات الإجتماعية داخل المؤسسة عن طريق تبادل المعلومات، والأفكار والمشاعر التي تؤدي الى التفاهم والتعاطف والتحابب أو التباغض.²

3/الدافعية : وهو القوة التي تدفع الأفراد للقيام بعمل ما وفي بعض الحالات، نجد أن الخوف من الإدارة أو من فقدان الوظيفة قد يدفع شخص ما للتصرف بشكل ما ولكن ذلك يكون أقل فاعلية عن تشجيع الفرد للتحرك من تلقاء نفسه، واطهاره مكانة ابتكارية واعتداده بنفسه لقيامه بعمل جيد، ولذلك يضع المدير الفعال في اعتباره الحاجات الشخصية للموظف ويبين لهم أن هذه الحاجات يمكن اشباعها في اطار المؤسسة.³

فالدافعية يمكن معرفتها من خلال الآثار المقترنة بأنماط السلوك الإنساني والمؤثر فيه، فالدافع هي المحرك الرئيسي والداخلي عند الانسان نحو انجاز عمل معين ويتصور البعض بأن العلاقة بين الدوافع وأداء الشآن

يمكن أن يتمحور في الشكل التالي :



شكل رقم (01): يوضح الدافعية لقوة العلاقات الإنسانية

¹ - محمد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن - 2014 ، ص ، 290.

² - إبراهيم أبو عرقوب :الاتصال الإنساني، ودوره في التفاعل الاجتماعي، ط 1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص11.

³ - محمد بن عايد المشاوية الدوسري: العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص ، 153.

⁴ - يوسف حجيم الطائي مؤيد ، عبدالحسين الفضل هاشم فوزي العبادي : إدارة الموارد البشرية،مدخل استراتيجي متكامل، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص367.

5- طبيعة العلاقات الانسانية :

تقوم العلاقات الانسانية بين طرفين، وهي بمثابة الاتصال بين العمال أفضل الطرق الموضوعية ولبناء العلاقات الانسانية هناك أساليب وأسس أهمها:

1/الإتصال الفعال: الإتصالأهمية كبيرة في تماسك الجماعة وتفاعلها ويتوقف نوع الإتصال على نوع القيادة والادارة، فالإتصال الاوتوقراطي يكون من الرئيس الى كل فرد بصورة مباشرة ويكون الرئيس هو مركز الاتصال أما الاتصال الديموقراطي فيقوم خطوطه في كل اتجاه بين الرئيس والمرؤسين أنفسهم ويتميز هذا النوع من الاتصال، بأنه يسهل تبادل الآراء ونقل المعلومات في الوقت المناسب الى كل أعضاء الجماعة¹.

2/أسلوب عمل الفريق: الفريق هو مجموعة من الأفراد بينهم روابط مشتركة من الهويات والميول الى الأشياء والمهنة ويقوم كل فريق بممارسة نشاطات متشابهة بين أعضائها في المؤسسة، يتفاعلون في ماينهم ويتعاطفون في اتجاهاتهم نحو مواضيع تهمهم².

3/المشاركة:يقود الشكل التعاوني،المجسد غالبا في المؤسسات التعاونية العمالية الى مشاركة قوية للاشخاص في العمل³.

ومن شأن المشاركة في العمل أن تنمي لدى العاملين درجات عالية من الحماس نحو القرار المتخذ والالتزام به، والتي تدعم العلاقات الانسانية وتطورها بين العاملين داخل المؤسسة، كما قد يؤدي الى زيادة تفاعلهم، وحماسهم في الاتجاهات المتعلقة بأهداف المؤسسة ولايحقق هذا الأسلوب النجاح الا اذا اقتران بدرجة المشاركة المتاحة للعاملين⁴.

¹ مصطفى نمرد عمس:إدارة الجودة الشاملة، في التربية والتعليم، دار غيداء، عمان،،2009ص131.

² مروان أسعد رمضان وآخرون: الموسوعة الادارية الشاملة، ادارة الموارد البشرية،ط1، مركز الشروق، الأوسط الثقافي للطباعة والنشر والترجمة والتوزيع، بيروت،2009ص166.

³ محمود يوسف عبد الرحمن:التطوير الإداري، مفاهيم حديثة،ط1،دار البداية، ناشرون وموزعون ، عمان،2012،ص،14.

⁴ خليل محمد حسن الشماع:خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط 1،دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان،2007،ص235.

4/التشاور: يعني إحترام كرامة الفرد واحترام قدراته واشعاره بالثقة في رأيه وتشجيعه على المشاركة في التوصل الى البدائل والحلول لأية مشكلة قائمة ويطرئ على التشاور الوصول الى قرارات أفضل مما يقوي من تماسك الجماعة وإسهامها في العمل، وهو ما يعتبر هدفا رئيسا للعلاقات الانسانية¹.

5- الاهتمام بالنواحي النفسية و الاجتماعية : إن كثيرا من مشكلات العلاقات الإنسانية تتجم عن المشكلات النفسية والاجتماعية التي يواجهها الأفراد في حياتهم أو مجال عملهم² وقد يترتب على عدم معالجة المشكلات مظاهر سلوكية تؤثر على العمل مثل كثرة حالات الغياب، والمرض، وانخفاض مستوى الأداء، وكثرة الشقاق والشكاوى بين الأفراد ولذلك ينبغي مواجهة المشكلات كلما ظهرت عن طريق توفير مناخ صحي مناسب من العلاقات الإنسانية السلمية بين الأفراد وتوفير برامج ترفيهية، رياضية، إجتماعية، ثقافية³،... الخ

خلاصة الفصل :

التمايز الاجتماعي عبارة عن الاختلاف في الأدوار، والمراكز، وهذا الأخير موجود في جميع جوانب الحياة، و الاقتصادية لاجتماعية ، والمهنية، مما يؤدي إلى تكوين جماعات غير رسمية من أجل إشباع حاجات الأفراد غير المادية من انتماء ، تعاون ، تأزر، تضامن ، والمشاركة فيما بينهم داخل المؤسسة.

¹ - مروان أسعد رمضان : المرجع نفسه، ص167.

² - مصطفى نمر عمس : المرجع نفسه، ص131.

³ - مروان اسعد رمضان :المرجع نفسه، ص،168.

الفصل الثالث

:الإطار

المنهجي

لموضوع

الدراسة

الفصل الثالث : الإطار المنهجي لموضوع الدراسة .

تمهيد

1_ مجال الدراسة (المجال المكاني ، المجال الزماني ، المجال البشري).

2_ منهج الدراسة.

3 _ أدوات جمع المعلومات (الملاحظة ، الاستمارة)

4 _ عينة الدراسة و خصائصها.

5_ أدوات التحليل الإحصائي.

خلاصة الفصل.

تمهيد :

استنادا إلى ما جاء في الجانب النظري ومن خلال معالجتنا لموضوع التمايز الاجتماعي والعلاقات الانسانية بالمؤسسة الجزائرية .

سنتناول في هذا الفصل تطبيق الاجراءات المنهجية للدراسة من خلال تحديد مجال الدراسة المكاني، والزمني، والبشري ثم معرفة عينة الدراسة وكيفية اختيارها وتوضيح المنهج المعتمد في الدراسة وأدوات جمع البيانات وأسلوب تحليلها. ومحاولة اسقاط ثم دراسته في الجانب النظري على الجانب التطبيقي من أجل الوقوف على مدى صدق الأسئلة الفرعية .

1_مجالات الدراسة :**1_1_المجال المكاني :**

تمت الدراسة الميدانية" بمدرسة الأطفال المعوقين "سمعيًا بدائرة بكارية ولاية تبسة والتي تتربع على مساحة اجمالية تقدر ب12000 متر مربع وقد انشأت هذه طبقا للمرسوم رقم 89-57 المؤرخ في 1989/03/02 وفتحت أبوابها لاستقبال التلاميذ بتاريخ 21 سبتمبر 1991 ولقد تم تغيير تسمية المؤسسة من مدرسة صغار الصم إلى مدرسة الأطفال المعوقين سمعيًا طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 12/05 المؤرخ 2012/01/04.

حدود مدرسة الأطفال المعوقين سمعيًا بكارية هي :

- الجهة الشرقية مركز رعاية الشباب بكارية.
- الجهة الغربية طريق تبسة الحويجات .
- الجهة الشمالية السكنات الاجتماعية .
- الجهة الجنوبية المستشفى¹.

1-2- المجال الزمني :

امتدت الدراسة الميدانية من 07 أكتوبر 2018 إلى غاية 24 أبريل 2019 حيث تم خلال اليوم الأول الاتصال بإدارة المؤسسة" مدرسة الأطفال المعوقين سمعيًا بكارية" للحصول على الموافقة الاجراء الدراسة الميدانية داخل المؤسسة وقد كان ردهم ايجابيا حيث قمنا بدراسة الاستطلاعية .

¹ - انظر الملحق رقم1.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجريتها بمؤسسة "مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا بكارية ولاية تبسة" حيث لاحظنا مجموعة من الملاحظات العابرة وكانت هذه الملاحظات على كافة أسلاك ومصالح المؤسسة والمتمثلة فيما يلي :

- اتضح أن هناك تضامن وتعاون كبير بين زملاء المؤسسة بالإضافة إلى توفر جو من الثقة والاحترام بين كل من المدير والعمال.
- احترام العمال لبعضهم البعض بغض النظر عن (الجنس، العمر، والمستوى الوظيفي)
- وبالإضافة إلى الحصول على مجموعة من المعطيات التي تفيدنا في الدراسة منها : عدد عمال المؤسسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة نشأة، وتعريف المؤسسة، وثائق أخرى وتحديد عينة الدراسة ، وبعد تحديد الدراسة والتأكد من صدق، وثبات الاستمارة مع اجراء التعديلات التي تم اقتراحها من طرف الاستاذ المشرف وتم توزيع الاستمارة يوم 24 أفريل 2019 حيث كان عددها يقدر ب76 وتم جمعها في نفس اليوم وكان عددها 72 استمارة ولم تعبا 3 استمارات من سلك العمال وواحدة فقدت .

1-3- المجال البشري : بما أن دراستنا الراهنة تهدف إلى البحث والكشف عن تأثير التمايز الاجتماعي على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة الجزائرية حيث تم اختيار مؤسسة "مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا" للقيام بالدراسة الميدانية وجمع البيانات اللازمة .

مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا.

_ بما ان مؤسسة الاطفال المعوقين سمعيا بكارية تبسة .المؤسسة الوحيدة للتكفل اجتماعيا وتربويا بفتة خاصة من المجتمع فتة الأطفال المعوقين سمعيا الذين تتراوح أعمارهم ما بين 5 إلى 16 . فان عدد العاملين بالمؤسسة يقدر ب 152 عامل موزعين على مختلف الأسلاك ووفق فئات مختلفة وذلك على النحو التالي :

- سلك الادارة يقدر عددهم ب : 20 عامل .
- سلك العمال والمتمثل في العمال المهنيين، وسائقي السيارات، والحراس، يقدر عددهم ب 74 عامل.
- سلك البيداغوجيين ويقدر ب : 58 عامل .

2- منهج الدراسة وسبب اختياره :

يتعين على كل من يعمل في مجال البحث العلمي أن يكون ملما بأصول المنهج العلمي .

فالمنهج العلمي يعرف بأنه «فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة اما من اجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا ومن أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون»¹.

ويعتبر المنهج بمثابة العمود الفقري في تصميم البحوث الاجتماعية لأنه يهدف إلى رصد الظاهرة بهدف فهم مضمونها. وتحديد مجتمع الدراسة واختيار المنهج الملائم للدراسة فالباحث ليس حرا في اختياره للمنهج وإنما طبيعة موضوع الدراسة التي ترتبط بالمتغيرين هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج الملائم للدراسة .

وقد اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي .

ويعرف المنهج الوصفي هو «عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها»².

وبما ان دراستنا الحالية تتناول موضوع" التمايز الاجتماعي والعلاقات الانسانية بالمؤسسة الجزائرية" وعلى أساسها تم اختيار المنهج الوصفي من خلال إتباع أسلوب المسح بالعينة في تحليل البيانات والربط بين متغيرات الدراسة وتفسير تلك العلاقة للوصول إلى نتائج لمعالجة مشكلة الدراسة .

3- أدوات جمع البيانات .

ان استعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات مناسبة لجمع البيانات وتحليل ووصف الحالات المدروسة والتي تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة .
فقد اعتمدت هذه الدراسة على أدوات جمع البيانات الآتية :

3-1- الملاحظة :

_ تعتبر الملاحظة من أهم الوسائل التي يستخدمها الباحثون في جمع المعلومات وتسهم اسهاما كبيرا في عداد البحوث عن طريق المشاهدة والمراقبة لسلوك ظاهرة ما مع تسجيل ملاحظات عنها من أجل الحصول على أفضل النتائج .

¹ - سعد الدين السيد صالح: البحث العلمي النظرية "رؤية إسلامية" ط 2، مؤسسة الأهرام للنشر والتوزيع مصر-القاهرة- 1993 ص10.

² - ابوظاحون عدلي : مناهج البحث واجراءات البحث العلمي، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1998 ص30.

وتعرف الملاحظة « هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات ¹ »

وقد اعتمدنا في دراستنا الراهنة على الملاحظة المباشرة وقد ساعدتنا هذه الوسيلة على التعرف عن كتب على ميدان الدراسة بالتعرف على عمال المؤسسة وجميع الأقسام، والمصالح، ومختلف الهياكل. ولقد تم ملاحظة العديد من الظواهر منها ما يتعلق بكيفية التعامل بين المدير وعمال المؤسسة وكذلك أسلوب التعامل بين العمال فيما بينهم .

3_2_ الاستمارة (الاستبيان) :

تعتبر الاستمارة كوسيلة لجمع البيانات وهي الأكثر استخداما والتي يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض بحثه .

وتعرف الاستمارة هي "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها². من قبل المستجوب بطريقة، ذاتية وبناء على تعليمات معدة مسبقا"³.

ولقد تم إعداد استمارة من خلال تحديد أبعاد الموضوع المراد دراسته، ومعرفة مكوناته والتعرف على مجتمع الدراسة. إذ تم توزيع وجمع المباشر للاستمارة إذ حصل العامل على الاستمارة في الصباح وتم، استرجاعها في نفس اليوم وقد تم توزيع 76 استمارة لكن تم استرجاع 72 فقط من أصل 76 وهو العدد المعتمد عليه في التحليل. ولم تعبأ 3 استمارات، ومن سلك العمال وواحدة فقدت .

مراحل صياغة الاستمارة :

- تحليل المتغيرات إلى أبعاد والأبعاد إلى مؤشرات .
 - تمت صياغة أسئلة الاستمارة والتي تكونت من 32 سؤالاً .
 - ثم توزيع أسئلة الاستمارة على أربعة محاور وهي :
- المحور الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية ويتكون من 6 أسئلة .

¹ - عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية ،مؤسسة الثقافة الجامعية ،الاسكندرية -مصر-2008 ، ص118.

² - عبود عبد الله العسكري : منهجية البحث العلمي في العلوم التطبيقية، ط2 ، دار النمير ، دمشق ،2004، ص117.

³ - فوقيه حسن رضوان: منهجية البحث العلمي وتنظيمه، دار الكتاب الحديث القاهرة 2008، ص146.

المحور الثاني : يتعلق بالتمايز الاجتماعي على أساس القرابة وطبيعة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة ويتكون من 9 اسئلة.

المحور الثالث : يتعلق بالتمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة وطبيعة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة ويتكون من 9 اسئلة .

المحور الرابع : يتعلق بالتمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي وطبيعة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة ويتكون من 8 اسئلة .

وبعد صياغتنا لها . قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين أساتذة من أهل الخبرة لقسم "العلوم الاجتماعية" كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة "وقد تم الأخذ بعين الإعتبار لملاحظاتهم وصياغة أسئلة الاستمارة لتأخذ مجراها الأخير وتم توزيع الاستمارة على المبحوثين بالمؤسسة " مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا بدائرة بكارية "

الرتبة	الإسم واللقب	الرقم
أستاذة محاضر "أ"	بلخيرى سليمة	01
أستاذ محاضر "أ"	مزيوة بلقاسم	02
أستاذة محاضر "أ"	شتوح فاطمة	03
أستاذ محاضر "ب"	بوطورة كمال	04
أستاذة محاضر "ب"	لعموري اسماء	05
أستاذة مساعدة "أ"	بن دار نسيمه	06
أستاذ مساعد "أ"	برايحي سليمان	07

جدول رقم(1) : يوضح قائمة الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستمارة. وبعد ذلك تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستمارات بالاعتماد على توجهات الأساتذة المحكمين.

1- صدق الاتساق الداخلي للاستمارة :

تم التأكد من صدق الاستمارة بتطبيق (معادلة لاوشي) .

$$\text{مستوى صدق الإستمار} = \frac{\sum \frac{(N-N')}{Y} \times 100}{N}$$

وذلك بعد حساب مستوى صدق كل بند :

حيث ان مجموع مستوى صدق كل البنود : $\frac{(N-\bar{N})}{Y}$

N : يقيس

N' : لا يقيس

Y : عدد المحكمين

N : عدد البنود

وكانت النتائج كما يوضح الجدول التالي :

جدول رقم(2): يوضح حساب مستوى صدق الاستمارة .

$\frac{(N - N')}{Y}$	لا يقيس N'	يقيس N	البند
1	0	7	1
1	0	7	2
0,7	1	6	3
0,7	1	6	4
0,7	1	6	5
1	0	7	6
1	0	7	7
1	0	7	8
1	0	7	9
1	0	7	10
1	0	7	11
1	0	7	12
1	0	7	13
1	0	7	14
0,7	1	6	15
1	0	7	16
1	0	7	17
1	0	7	18

1	0	7	19
1	0	7	20
1	0	7	21
0,7	1	6	22
1	0	7	23
1	0	7	24
1	0	7	25
1	0	7	26
1	0	7	27
1	0	7	28
1	0	7	29
1	0	7	30
1	0	7	31
1	0	7	32
30 .5	/	/	المجموع

N ← يقيس

N' ← لا يقيس

Y ← عدد المحكمين

مستوى صدق الاستمارة = $100 \times \frac{\text{م ص البند}}{\text{عدد البنود}}$

$$\frac{30.5}{32} \times 100 = 95.3\%$$

ومنه يمكن القول بأن مستوى صدق الاستمارة قوي جدا مما يجعله قابل للتطبيق الميداني حسب خبرة المحكمين .

جدول رقم (03) : يوضح درجات مقياس سلم ليكارت :

الإتجاه	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
الوزن	1	2	3	4	5
الوسط المرجع	1-1.80	1.80-2.60	2.60-3.40	3.40-4.20	4.20-5

$$0.80 = \frac{4}{5} = \frac{1-5}{5}$$

وعليه فإنه كل ما كان الوسط الحسابي ينتمي إلى فئة دائما وغالبا فهو ذو تأثير قوي وكل ما كان الوسط الحسابي ينتمي إلى فئة أحيانا فهو ذو تأثير محايد وكل ما كان الوسط الحسابي ينتمي إلى فئة نادرا وأبدا فهو ذو تأثير ضعيف

1- عينة الدراسة وخصائصها :

تعتبر العينة جزء من مجتمع البحث حيث يراعي في اختيارها قواعد واعتبارات علمية معينة حتى تمثل المجتمع تمثيلا جيدا وبذلك تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي وقد اعتمدنا في دراستنا الميدانية على العينة العشوائية الطبقية، التي يقسم فيها مجتمع البحث إلى فئات ثم تسحب مفردات العينة بطريقة عشوائية من كل فئة يراعي فيها تمثيلها النسبي في المجتمع المبحوث وبذلك تكون العينة اختيرت بأسلوب المسح بالعينة.

وقد تمثلت عينة الدراسة في 76 فردا من مجتمع الدراسة الذي يقرب 152 وهذا بنسبة مختارة بنسبة 50% حيث تم حساب العينة باتباع القانون الآتي:

$$P_s = 50\%$$

$$n = \frac{P_s \times N}{100}$$

$$n = \frac{50 \times 152}{100} = 76$$

المجتمع الأصلي : N=152

عينة البحث : n=76

حجم الطبقة في المجتمع الأصلي : N_s

حجم الطبقة في العينة المختارة : n_s

وقد تم توزيعها في الجدول الآتي :

الفئة	العدد	العينة
سلك الإدارة	20	10
سلك العمال	74	37
سلك البيداغوجيين	58	29
المجموع	152	76

جدول رقم (4) : يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة منصب العمل .

* حساب أفراد العينة المختارة من طبقة موظفين سلك الإداري :

$$N_{s1} = \frac{Ns \times n}{N}$$

$$n_{s1} = \frac{20 \times 76}{152} = 10$$

* حساب أفراد العينة المختارة من طبقة موظفين سلك العمال :

$$N_{s1} = \frac{Ns \times n}{N}$$

$$n_{s1} = \frac{74 \times 76}{152} = 37$$

* حساب أفراد العينة المختارة من طبقة موظفين سلك البيداغوجيين :

$$N_{s1} = \frac{Ns \times n}{N}$$

$$n_{s1} = \frac{58 \times 76}{152} = 29$$

4-1- عرض خصائص العينة :

الجدول رقم (5) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :

المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الجنس
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
41,6%	30	34,5%	10	48,5%	16	40%	4	ذكر
58,3%	42	65,5%	19	51,5%	17	60%	6	أنثى
100%	72	100%	29	100%	33	100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم عمال المؤسسة مدرسة الأطفال المعوقين سمعياً إناث حيث تقدر، نسبتهم في هذه العينة التي قمنا باختيارها 58,3% في حين قدرت، نسبة الذكور العاملين داخل المؤسسة بنسبة 41,6%

ومن خلال قراءتنا لنتائج فان هذا يعد كمؤشر، على وجود التمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي لمعرفة أثره على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة .

جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	سلك الإدارة		سلك العمال		سلك البيداغوجيين		المجموع الكلي	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
اقل من 25 سنة	1	10	1	3.0	2	6.8	4	5.5
من 25 سنة إلى 34 سنة	4	40	10	30.3	12	37.9	26	36.1
من 35 سنة إلى 44 سنة	5	50	11	33.3	11	37.9	27	37.5
من 45 سنة إلى 54 سنة	0	0	8	24.2	4	13.7	12	16.6
من 55 سنة فما فوق	0	0	3	9.1	0	0	3	4.1
المجموع	10	100%	33	100%	29	100%	72	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه الموضح لتوزيع مفردات العينة المبحوثة حسب متغير العمر يتضح ان الفئة العمرية (35-44) بلغت أعلى نسبة في العينة حيث قدرت، بنسبة 37.5% في حين قدرت، الفئة العمرية من (25-34) بنسبة 36.1% تأتي الفئة العمرية من (45-54) وذلك بنسبة تقدر بنسبة 16.6% ثم تأتي الفئة العمرية (اقل من 25 سنة) وذلك بنسبة تقدر، بنسبة 5.5% وأخيرا الفئة العمرية (55 سنة فما فوق) و قدرت ، بنسبة 4.1%

ويتضح من خلال الجدول رقم (3) : أن اغلب أفراد العينة هنا في عمر الكهولة وهذا يشير إلى أن الفئة العمرية (من 35 إلى 44 سنة) لديها خبرات معرفية تراكمية داخل بيئة العمل تفيد الباحث في التعرف على تراكمية العلاقات الإنسانية بين أفراد المؤسسة وعلى أي أساس تقوم.

جدول رقم(07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية :

الحالة المدنية		سلك الإدارة		سلك العمال		سلك البيداغوجيين		المجموع الكلي	
تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%
4	40	6	18.2	10	34.4	20	27.7		
5	50	21	63.6	17	58.6	43	59.7		
1	10	5	15.1	2	6.8	8	11.1		
0	0	1	3.0	0	0	1	1.3		
10	%100	33	%100	29	%100	72	%100		

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم عمال مؤسسة مدرسة الأطفال المعوقين سمعياً متزوجون حيث قدرت ، نسبتهم بنسبة 7 , 59% في حين قدرت ، نسبة العزاب ب 7 , 27% أما فئة المطلقون قدرت ، بنسبة 1, 11,1% وأخيراً فئة الأرامل حيث قدرت ، بنسبة 1,3% ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن فئة المتزوجين قدرت ، بأعلى نسبة 7, 59% والسبب يعود إلى الاستقرار العائلي وتحسين الظروف الاجتماعية، والاستعداد النفسي، للتخلي بروح المسؤولية داخل وخارج المؤسسة، والتنسيق بين الحياة العملية والحياة الخاصة .

بالإضافة إلى الاستقرار المهني الذي يؤدي، إلى الانسجام والتعاون بين عمال المؤسسة نتيجة علاقات غير الرسمية وهذا ما يؤدي، إلى شعور العامل بالراحة والاستقرار المهني مما ينعكس إيجاباً على العامل والمؤسسة معاً.

وهذا يعتبر مؤشر على وجود تمايز اجتماعي باختلاف الحالة الاجتماعية (المدنية)

لمعرفة الأثر البارز على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة

جدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المجموع الكلي		سلك البيداغوجين		سلك العمال		سلك الإدارة		المستوى التعليمي
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
4.1	3	0	0	9.1	3	0	0	دون مستوى
5.5	4	0	0	12.1	4	0	0	ابتدائي
8.3	6	10.3	3	9.1	3	0	0	متوسط
36.1	26	34.4	10	36.3	12	40	4	ثانوي
45.8	33	55.2	16	33.3	11	60	6	جامعي
%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب العاملين بالمؤسسة مدرسة الأطفال المعوقين سمعياً بمختلف الأسلاك المهنية وبمختلف أعمارهم متحصلي على شهادات جامعية وذلك، بنسبة 45,8% ثم تليها نسبة المتحصليين على شهادة التعليم ثانوي حيث كانت نسبتهم تقدر، بنسبة 36,1% ثم تليها نسبة المتحصليين على شهادة التعليم المتوسط حيث كانت نسبتهم تقدر، بنسبة 8,3% في حين كانت نسبة المتحصليين شهادة تعليم ابتدائي تقدر، بنسبة 5,5% وأخيراً نسبة 4,1% دون المستوى .

يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة هم المتحصليين على شهادات جامعية وذلك راجع إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة والتي يتطلب كفاءات جامعية، ومستوى عالي والتي تكسب العامل حنكة وإدارية أكثر بأمور العمل وزيادة الوعي لديهم .

فالمستوى التعليمي له أثر على علاقة التمايز الاجتماعي بالعلاقات الانسانية داخل المؤسسة .

جدول رقم (09) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السلك الوظيفي

سلك الوظيفي	سلك الإدارة		سلك العمال		سلك البيداغوجيين		المجموع الكلي	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
سلك الادارة	10	100	/	/	/	/	10	13,8
سلك العمال	/	/	33	100	/	/	33	45,8
سلك البيداغوجيين	/	/	/	/	29	100	29	40,2
المجموع	10	%100	33	%100	29	%100	72	%100

يتضح من النتائج التي جاءت في الجدول رقم (09) أن أغلب العاملين بالمؤسسة مدرسة الاطفال المعوقين سمعيا تكون في سلك العمال والتي قدرت بنسبة 45,8 ثم تأتي سلك البيداغوجيين والتي قدرت، بنسبة 40,2 في حين قدرت نسبة سلك الادارة، بنسبة 13,8

يتضح من خلال قراءتنا للجدول أن أعلى نسبة في العمال هي في سلك العمال المهنيين وهذا راجع إلى طبيعة العمل والمهام المسندة لهم داخل المؤسسة.

جدول رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل .

الأقدمية في العمل	سلك الادارة		سلك العمال		سلك البيداغوجيين		المجموع الكلي	
	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%
اقل 5 من سنوات	4	40	12	36.3	6	20.6	22	30.5

25	18	27.5	8	27.2	9	10	1	من 5 إلى 9 سنوات
18.1	13	20.6	6	15.1	5	20	2	من 10 إلى 14 سنة
13.8	10	17.2	5	12.1	4	10	1	من 15 إلى 19 سنة
12.5	9	13.7	4	9.1	3	20	2	من 20 سنة فأكثر
%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتضح من النتائج التي جاءت في الجدول رقم (10) أغلبية مفردات العينة قدرت بنسبة العمال الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 5, 30 في حين تكون الفئة العمالية من (5 إلى 9 سنوات) وذلك بنسبة قدرت بنسبة 25 ثم تأتي الفئة العمالية من (10 إلى 14 سنة) وذلك بنسبة قدرت بنسبة (1, 18)

أما عن الفئة العمالية التي في العمل بها خبرة في العمل والتي تتراوح بين (15 إلى 19 سنة) والتي قدرت بنسبة 8, 13

وأخيرا نسبة 5, 12 لتمثيل فئة العمال الذين يتراوح أقداميتهم في العمل من (20 سنة فأكثر) ومن خلال نتائج الجدول يتضح أن أفراد العينة المبحوثة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات والمقدرة بنسبة 30,5 أنها حديثة التكوين وهي غير كافية لتأهيلهم إلى تحقيق درجة عالية من الخبرة تكفي لمعرفة خبايا المؤسسة والتي يجب أن يتم استغلالها في مجال العمل لذا يجب الاستعانة بالعمال الذين تفوق خبرتهم 5 سنوات لتحقيق أهداف المؤسسة مما يعزز التضامن والتماسك فيما بين مختلف الفئات العمالية بالمؤسسة .

4-أساليب تحليل البيانات :

لقد إتبعنا دراستنا الراهنة في تحليلها للمعطيات والمعلومات اللازمة التي جمعت من خلال الدراسة الميدانية على أسلوبين :

1- أسلوب كمي :

وهو الأسلوب الذي يتم من خلاله عرض نتائج الدراسة الميدانية المتحصل عليها تفريغ بدوي وترتيبها في جداول مستخدمين في ذلك بعض الأساليب الإحصائية لعرض هذه البيانات :
إستخدام التكرارات .

إستخدام النسب المئوية للتعرف على إجابات الأفراد المبحوثين مع جميع محاور الدراسة حيث تحسب على النحو الآتي :

$$\text{النسب المئوية} = (\text{عدد التكرارات} \div \text{عدد أفراد العينة} \times 100)$$

إستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة درجة إستجابات مفردات الدراسة لعبارات الإستمارة حسب درجة الموافقة .

معادلة لاوشي لحساب صدق المستوى الداخلي للإستمارة.

ولتحديد طول فئات المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة ثم حساب المدى ($E_t = X_{\max} - X_{\min}$)

(1-1) والذي تم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على الفئة الصحيح

$$K \text{ أي } (1 - 0.8) = \frac{4}{5}$$

بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس 1 وذلك بتحديد الأعلى لهذه الفئة. وهكذا أصبح طول الفئات كما يلي :

- من 1 إلى 1.8 يمثل درجة ضعيفة جدا نحو كل عبارة بإختلاف المحور المراد قياسه وهذا يعني أن المتوسط الحسابي درجته منخفضة جدا .

- من 1.81 إلى 2.60 يمثل درجة ضعيفة نحو كل عبارة بإختلاف المحور المراد قياسه أي ان المتوسط الحسابي هنا درجته منخفضة .

- من 2.61 إلى 3.40 يمثل درجة متوسطة نحو كل عبارة بإختلاف المحور المراد قياسه والمتوسط الحسابي الواقع بين القمتين درجته متوسطة .

- من 3.41 إلى 4.20 يمثل درجة كبيرة نحو كل عبارة بإختلاف المحور المراد قياسه وتعتبر القيمة بين القمتين درجتها مرتفعة .

- من 4.21 إلى 5.00 يمثل درجة كبيرة جدا نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه وعليه فالمتوسط الحسابي الواقع بين القمتين درجته مرتفعة .
- أسلوب كمي : ويتمثل هذا الأسلوب في تفسير وترجمة وتحويل الأرقام والبيانات الاحصائية المتحصل عليها إلى مفاهيم، ذات دلالات، ومحاولة ربطها بالإطار النظري للدراسة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا توضيح أهم الخطوات المنهجية التي استخدمناها في دراستنا الراهنة والتعرف على أهم الأدوات المنهجية التي استخدمت في جمع وتحليل البيانات الميدانية بالإضافة إلى التعرف بمجال الدراسة المكاني والزمني والبشري ومنهج وعينة الدراسة وأخيرا تحليل المعطيات في الجدول .

الفصل الرابع:
عرض و تحليل
البيانات

الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات

تمهيد

- 1- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالسؤال الفرعي الأول .
- 2- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالسؤال الفرعي الثاني .
- 3- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالسؤال الفرعي الثالث .

خلاصة الفصل.

تمهيد

سيتم في هذا الفصل التعرض إلى أهم النتائج التي تم التوصل إليها بناء على المعالجات الإحصائية التي أجريت على تمثّل بيانات محاور الدراسة الميدانية ، حيث يمثل المحور الأول والذي تخصّ التمايز الاجتماعي على أساس القرابة وطبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ، وتتمثل بيانات المحور الثاني التي تخصّ التمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة وطبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ، أما يخصّ بيانات المحور الثالث المتعلقة بالتمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي وطبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

عرض وتحليل بيانات السؤال الفرعي الأول: التمايز الاجتماعي على أساس القرابة وطبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة .

الجدول رقم (11) يوضح : التضامن مع كل زملاء الذين تجمعهم علاقات قرابة ضد إدارة المؤسسة .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
0,7047	2,4583	13	18,1	2	6,8	10	30,3	1	10	دائماً
		9	12,5	2	6,8	5	15,1	2	20	غالبا
		10	13,8	4	13,7	4	12,1	20	2	أحيانا
		6	8,3	4	13,7	1	3,0	10	1	نادرا
		34	47,2	17	58,6	13	39, 3	40	4	أبدا
		72	%100	29	%100	33	%100	10	%100	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم أبداً، وذلك بنسبة 47,2%، في حين كانت إجابات "دائماً" بنسبة 18,1%، بينما قدرت إجابات أحيانا بنسبة 13,8%، تليها إجابات "غالبا" وقد قدرت بنسبة 12,5%، وأخيرا إجابات "نادرا" والتي قدرت بنسبة 8,3%.

ويتضح من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أن أغلبية عمال المؤسسة يرون أن التضامن مع كافة الزملاء تكون بغض النظر عن صلة القرابة الموجودة داخل المؤسسة، وأن التضامن بين العمال على أساس القرابة يعتبر ضعيف، بمعنى أن التمايز الاجتماعي على أساس مؤشر القرابة، لا يدخل في بناء العلاقات الإنسانية لما تتعارض ومصصلحة المؤسسة.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 2,45%، وهو ما يبرزه الخيار "نادرا"، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,70، والذي يعبر عن تمركز أغلب الإجابات حوله.

جدول رقم 12: يمثل الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة يعوضون بعضهم ببساطة على عكس من غيرهم.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0,2739	2,9444	11,1	8	10,3	3	15,1	5	0	0	دائماً
		25	18	20,6	6	24,2	8	40	4	غالبا
		29,1	21	20,6	6	39,3	13	20	2	أحيانا
		16,6	12	27,5	8	6,1	2	20	2	نادرا
		18,1	13	20,6	6	15,1	5	20	2	أبداً
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 29,1%، من أفراد العينة كانت إجاباتهم "أحيانا"، أما نسبة الإجابات غالبا فقد قدرت بنسبة 25%، في حين مثلت الإجابة أبدا بنسبة 18,1%، أما "نادرا" فقد مثلت بنسبة 16,6%، في حين مثلت الإجابة دائما بنسبة 11,1%،

ويتضح من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أن الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة قد يعوضون "أحيانا" بعضهم وقد لا يعوضون بعضهم وذلك حسب المواقف أو داخل المؤسسة.

بمعنى أن التمايز الاجتماعي على أساس مؤشر القرابة، قد يدخل في بعض الحالات في بناء العلاقات الإنسانية لما تتعارض ومصالحة المؤسسة.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 2,94%، وهو ما يبرزه الخيار "أحيانا"، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,70، والذي يعبر عن تمركز أغلب الإجابات حوله.

جدول رقم (13) : يوضح الصداقات القوية والمتينة بين الموظفين تقوم على أساس القرابة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.8681	2.4166	15,3	11	3,4	1	27,2	9	10	1	دائما
		4,2	3	0	0	9,1	3	0	0	غالبا
		18,0	13	24,1	7	12,1	4	20	2	أحيانا
		31,9	23	34,4	10	27,2	9	40	4	نادرا
		30,5	22	37,9	11	24,2	8	30	3	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يوضح الجدول أعلاه بأن نسبة 31,9%، من أفراد العينة كانت إجاباتهم "نادرا"، في حين كانت إجابات "أبدا"، قد مثلت نسبة 30,5%، بينما كانت إجابات "أحيانا" بنسبة 18,0%، في حين قدرت إجابات دائما" بنسبة 15,3%، أما "غالبا" فقد مثلت نسبة 4,2%،

يتضح من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أن الصداقات القوية والمتينة بين الموظفين لاتقوم على أساس القرابة، أي أن الصداقات بين العمال يعتبر ضعيف على أساس القرابة، مما يشير إلى أن التمايز الإحتماي على أساس مؤشر القرابة لاتدخل في بناء العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 2,41%، وهو ما يبرزه الخيار "نادرا"، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,86%، والذي يعبر عن تمركز أغلبية الإجابات حوله

جدول رقم (14) : يوضح التسامح بين الموظفين المتنازعين يكون هو الحل الغالب بين الأفراد التي تجمعهم قرابة .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
0.4593	3.3472	20,8	15	14	4	27,2	9	20	2	دائما
		26,3	19	27,5	8	27,2	9	20	2	غالبا
		27,7	20	41, 3	12	9,1	3	50	5	أحيانا
		16,6	12	6,8	2	30, 3	10	0	0	نادرا
		8, 3	6	10, 3	3	6,1	2	10	1	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم إجابات أفراد العينة كانت إجابات "أحيانا" ، أي قدرت بنسبة ، 27,7% في حين قدرت إجابات المبحوثين "غالبا" بنسبة ، 26,3% و قدرت إجابات "دائما" بنسبة ، 20,8% أما إجابات "نادرا" قدرت بنسبة ، 16,6% بينما قدرت إجابات "أبدا" بنسبة ، 8,3%

ويتضح من خلال نتائج الجدول أن التسامح بين الموظفين المتنازعين داخل المؤسسة يكون أقوى على أساس القرابة ، على العكس من غيرهم من الموظفين مما يؤدي الى بروز التمايز الإجتماعي على أساس مؤشر القرابة، ولاتعد كمؤشر على وجود العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة .

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر، بنسبة 3,34% ، وهو ما يبرزه "أحيانا" ، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر، بنسبة 0,45% ، والذي يعبر عن تركز أغلب الإجابات حوله.

جدول رقم(15) : يوضح تطبيق القانون على حل النزاع بين الموظفين هو الفيصل للأفراد الذين لا تجمعهم علاقات القرابة.

الانحراف المعياري	المتوسطا لحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	
0.2935	3.4027	26.4	19	24.1	7	36.3	12	0	0	دائما
		22.2	16	17.2	5	21.2	7	40	4	غالبا
		27.7	20	34.4	10	18.1	6	40	4	أحيانا
		12.5	9	10.3	3	12.1	4	20	2	نادرا
		11.5	8	13.7	4	12.1	4	0	0	أبدا
		100	72	100	29	100	33	100	10	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 27,7 % من أفراد العينة كانت اجاباتهم، "أحيانا" في حين اجابات "دائما" ،بنسبة 26,4% أما اجابات "غالبا"، فقد قدرت بنسبة 22,2 % بينما قدرت ،اجابات "نادرا"، بنسبة 12,5% أما اجابات "أبدا"، فقد قدرت ،بنسبة 11,1% .

يتضح من خلال الجدول أن حل النزاع بين جميع الموظفين بغض النظر عن صلة القرابة التي تجمعهم ،أي أن تطبيق القانون تكون مع جميع الموظفين داخل المؤسسة.

مما يدل على ان التمايز الاجتماعي يؤثر بشكل ضعيف على أساس القرابة ، ولا يعد كمؤشر على وجود العلاقات الانسانية داخل المؤسسة.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر ب4.01 وهو ما يبرزه الخيار غالبا ،أي تمركز اغلب الاجابات حوله . وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر ب0.29 .

جدول رقم 16 : يوضح التعاون بين الزملاء الذين تجمعهم قرابة في إنجاز العمل دون الآخرين.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
0.4696	2.4722									
		12	16.6	1	3.4	10	30.3	1	10	دائما
		7	9.7	2	6.7	4	12.1	1	10	غالبا
		12	16.6	5	17.2	6	18.1	1	10	احيانا
		13	18.0	6	20.6	5	15.1	2	20	نادرا
		28	38,8	15	51,7	8	24,2	5	50	ابدا
		72	%100	29	%100	33	%100	10	%100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن نسبة 38,8% من أفراد العينة كانت إجاباتهم "أبدا" في حين كانت إجابات كل من "دائما" و"أحيانا" بنسبة 16,6% ، بينما كانت إجابات "غالبا" بنسبة 9,7%، يتضح من خلال نتائج الجدول أن أغلبية عمال المؤسسة يرون أن التعاون يكون مع كافة الزملاء بغض النظر عن صلة القرابة الموجودة داخل المؤسسة ،أي أن التعاون بين الزملاء تجمعهم علاقة قرابة "غالبا" ما يكون هناك تعاون في إنجاز المهام .

فمن خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه نرى أن التمايز الإجتماعي على أساس بعد القرابة قد يدخل في تنمية العلاقات الإنسانية .

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 2,47% وهو ما يبرزه الخيار "نادرا" وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.46 والذي يعبر عن تمركز أغلبية الإجابات حوله .

جدول رقم (17) : يوضح مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.2114	3 .125	220.8	215	110	33	30.3	10	20	2	دائما
		16.6	12	13.7	44	18.1	6	20	2	غالبا
		33.3	24	37.9	11	30.3	10	30	3	أحيانا
		12.5	9	13.7	44	9.1	3	20	2	نادرا
		16.6	12	24.1	77	12.4	4	10	1	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم "أحيانا" والتي قدرت بنسبة ، 33,3% في حين قدرت إجابات "دائما" بنسبة 20,8% بينما نجد إجابات كل من "غالبا" و"أحيانا" بنسبة 16,6%، أما إجابات "نادرا" فقد قدرت بنسبة ، 12,5%

من خلال نتائج الجدول يتضح أن أغلبية عمال المؤسسة يرون أن مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة ، مما يدل على أن التمايز الإجتماعي القائم على بعد القرابة لا يؤثر بشكل كبير في عملية تبادل الزيارات الموظفين لبعضهم البعض أثناء المناسبات والتي لاتعد مؤشر في بناء وتنمية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة .

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3,12% وهو ما يبرزه الخيار "أحيانا" حيث تركز أغلبية الإجابات حوله . وهذا ما يؤكد الإنحراف المعياري المقدر بنسبة 0,21 .

جدول رقم (18) : يوضح مواساة الزملاء لبعضهم تكون أقوى في حالة علاقات القرابة .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.3959	3.3194	27.7	20	24.1	7	36.3	12	10	1	دائما
		20.8	15	17.2	5	15.1	5	50	5	غالبا
		20.8	15	20.6	6	18.1	6	30	3	أحيانا
		16.6	12	20.6	6	15.1	5	10	1	نادرا
		13.8	10	17.2	5	15.1	5	0	0	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 27,7%، من إجابات أفراد العينة كانت إجاباتهم في حين كانت إجابات كل من "غالباً" و"أحياناً" بنسبة 20,8%، بينما قدرت إجابات "نادراً" بنسبة 16,6%، تليها إجابات أبداً بنسبة 13,8%

ويتضح من خلال نتائج الجدول أن مواساة الزملاء لبعضهم تكون في حالة علاقات القرابة أقوى، بمعنى أن التمايز الإجتماعي قد يدخل في تنمية العلاقات الإنسانية على أساس القرابة. ولا يدخل في تنمية وتشكل العلاقات الإنسانية، داخل المؤسسة .

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3,31% وهو ما يبرزه الخيار "أحياناً" والذي يعبر عن تركز أغلب الإجابات حوله، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,39 .

جدول رقم (19) : يوضح العلاقات العائلية تكون قوية بين الأقرباء وضعيفة بين غيرهم .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
0.3461	2.9722	11	15,2	1	3,4	9	27,2	1	10	دائماً
		11	15,2	4	14	6	18,1	1	10	غالباً
		26	36,1	11	37,3	10	30,3	5	50	أحياناً
		13	18,0	7	24,1	4	12,1	2	20	نادراً
		11	15,2	6	21	4	12,1	1	10	أبداً
		72	%100	29	%100	33	%100	10	%100	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (19) أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم "أحيانا" وذلك بنسبة 36,1% ، في حين كانت إجابات "نادرا" بنسبة 18,0%، في حين كانت إجابات كل من "دائما" و"غالبا" وأبدا قدرت بنسبة، 15,2%

نلاحظ من خلال الجدول أن العلاقات العائلية لا تكون قوية بين الأقرباء وضعيفة بين غيرهم ،بل يمكن القول أن العلاقات العائلية تكون بين جميع عمال المؤسسة بغض النظر عن صلة القرابة .

ويمكن اعتبار أن التمايز الإجتماعي على أساس القرابة يعتبر ضعيف . وهذا ما يؤدي إلى تعزيز العلاقات الإنسانية مع جميع أفراد المؤسسة .

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 2,97% ،والذي يبرزه الخيار "أحيانا" ،وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,34 والذي يعبر عن تمركز أغلب الإجابات حوله .

-عرض وتحليل السؤال الفرعي الثاني :

التمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة وطبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة .

جدول رقم (20) : يوضح التعاون بين الزملاء (الموظفين) في أداء مهامهم من نفس السلك الوظيفي يكون أقوى.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.5038	4.0138	36,1	26	34,4	10	42,4	14	20	2	دائما
		38,8	28	41,3	12	33,3	11	50	5	غالبا
		18,0	13	20,6	6	12,1	4	30	3	أحيانا
		4,2	3	3,4	1	6,1	2	0	0	نادرا

		2,7	2	0	0	6,1	2	0	0	أبدا
		100	72	100	29	100	33	100	10	المجموع
		%		%		%		%		

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 38,8% تعبر عن أفراد العينة التي كانت إجاباتهم "غالبا"، ثم تليها إجابات "دائما" والمقدر بنسبة 36,1% في حين كانت نسبة 18,0% بنسبة للأفراد الذين كانت إجاباتهم "أحيانا"، بالإضافة الى نسبة 4,2% التي مثلت إجابات "نادرا"، أما أجابات "أبدا" فقد مثلت نسبة 2,7%.

يتضح من خلال نتائج الجدول أن التعاون بين الزملاء (الموظفين) في أداء مهامهم داخل المؤسسة يكون أقوى في نفس السلك الوظيفي مما يؤدي الى التفاعل والتوافق والإنسجام بين العمال من نفس السلك الوظيفي، بمعنى أن التمايز الإجتماعي يمكن إعتباره كمؤشر يدخل في تعزيز العلاقات الإنسانية حسب طبيعة السلك الوظيفي الذي يجمعهم .

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 4,01% وهو ما يبرزه الخيار "غالبا" والذي يعبر عن تركز أغلب الإجابات حوله. وهو ما يقابله الإنحراف المعياري المقدر بنسبة 0,50.

جدول رقم (21): يوضح التضامن بين الزملاء في نفس السلك الوظيفي لحل مشاكلهم المتعلقة بالإدارة يكون أقوى .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك)
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الإحتمالات
0.50	3.8194	23,6	17	17,2	5	30,3	10	20	2	دائما
		47,2	34	41,3	12	42,4	14	80	8	غالبا
		20,8	15	34,3	10	15,1	5	0	0	أحيانا
		4,2	3	6,89	2	3,0	1	0	0	نادرا
		4,2	3	0	0	9,1	3	0	0	أبدا
		100	72	100	29	100	33	100	10	المجموع
		%		%		%		%		

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم "غالبا"، وذلك بنسبة 47,2%، في حين كانت إجابات "دائما" بنسبة 23,6% بينما قدرت إجابات "أحيانا" بنسبة 20,8%، بينما قدرت إجابات كل من "نادرا" "أبدا" بنسبة 4,2%

يتضح من خلال نتائج الجدول أن التضامن بين الزملاء لحل مشاكلهم المتعلقة بالإدارة يكون أقوى إن كانوا من نفس السلك وهذا راجع الى العلاقات الغير الرسمية بين الموظفين القائم على الإنسجام والإتساق والتضامن والتآزر والتعاون بين العمال لحل مشاكلهم المتعلقة بالإدارة. وهذا ما يؤدي الى تشكل التمايز الإجتماعي والعلاقات الإنسانية بشكل كبير بين الموظفين المنتمين لنفس السلك الوظيفي.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3,81%، وهو ما يبرزه الخيار "غالبا"، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,50، والذي يعبر عن تمركز أغلب الإجابات حوله.

جدول رقم (22) : يوضح الصداقة بين الزملاء في العمل تكون أقوى إن كانوا في نفس السلك الوظيفي .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك)
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الإحتمالات
0.6171	3.7083	29,1	21	27,5	8	36,3	12	10	1	دائما
		37,5	27	45	13	27,2	9	50	5	غالبا
		15,3	11	10,3	3	15,1	5	30	3	أحيانا
		11,1	8	6,8	2	15,1	5	10	1	نادرا
		6,9	5	10,3	3	6,1	2	0	0	أبدا
		100	72	100	29	100	33	100	10	المجموع
		%		%		%		%		

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم "غالبا" وقد قدرت بنسبة 37,5%، في حين كانت إجابات "دائما" بنسبة 29,1%، بينما قدرت إجابات "أحيانا" بنسبة 15,3%، تليها "نادرا" والمقدر بنسبة 11,1%، وأخيرا إجابات أفراد العينة المقدر بنسبة 6,9%، والتي مثلت إجابات "أبدا" .

يتضح من خلال الجدول أن الصداقة بين الزملاء في العمل تكون أقوى ان كانوا في نفس السلك الوظيفي، ويكون ضعيف بين الأسلاك الأخرى، وهذا ما يؤدي الى بروز ظاهرة التمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية بين العمال في نفس السلك الوظيفي.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3,70%، وهو ما يبرزه الخيار "نادرا" وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,61، والذي تعبر عن تمركز أغلب الإجابات حوله.

جدول رقم (23) : يوضح أساعد زميل الوظيفة في مواجهة مشاكل العمل دون انتظار ما يقابل ذلك.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	
0.7820	4.4027	68.1	49	75.8	22	57.5	19	80	8	دائما
		16.7	12	17.2	5	18.1	6	10	1	غالبا
		5.5	4	3.4	1	6.1	2	10	1	احيانا
		6.9	5	3.4	1	12.1	4	0	0	نادرا
		2.8	2	0	0	6.1	2	0	0	ابدا
		100	72	100	29	100	33	100	10	المجموع
		%		%		%		%		

يوضح لنا الجدول رقم (23) بأن نسبة 68,1% من أفراد العينة كانت اجاباتهم "دائما"، أما نسبة الإجابات "غالبا" فقد مثلت نسبة 16,7%، في حين مثلت الإجابة "نادرا" 6,9%، بينما مثلت الإجابة "أحيانا" بنسبة 5,5%، وأخيرا مثلت الإجابة "أبدا" بنسبة 2,8%.

يتبين من خلال الجدول أن مساعدة الزملاء بعضهم في مواجهة مشاكل العمل دون انتظار ما يقابل ذلك، أي تكون أقوى في نفس السلك الوظيفي، على إختلاف الأسلاك الأخرى.

مما يؤدي الى تشكل التمايز الإجتماعي بشكل كبير بين الموظفين القائم على البعد الوظيفي في نفس السلك الوظيفي. وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 4,40%، وهو ما يبرزه الخيار "دائما" وهو ما يقابله نتيجة الإنحراف المعياري المقدر بنسبة 0,78، والتي تعبر عن تمركز أغلبية الإجابات حوله.

جدول رقم (24) : يوضح المبادرة بتعويض زملاء في العمل تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
0,5656	4,2361	39	54,1	17	58,6	18	54,5	4	40	دائما
		16	22,2	5	17,2	8	24,2	3	30	غالبا
		13	18,1	6	20,6	6	18,1	1	10	أحيانا
		3	4,2	1	3,4	1	3,0	1	10	نادرا
		1	1,4	0	0	0	0	1	10	أبدا
		72	100	29	100	33	100	10	100	المجموع
			%		%		%		%	

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (24) بأن نسبة 54,1% من أفراد العينة كانت إجاباتهم "دائما"، أما نسبة الإجابات "غالبا" فقد مثلت نسبة 22,2%، في حين مثلت الإجابات "أحيانا" بنسبة 18,1%، بينما مثلت الإجابات "نادرا" بنسبة 4,2%، أما الإجابة "أبدا" فمثلت نسبة يتضح من خلال نتائج الجدول بأن المبادرة بتعويض الزملاء بعضهم في العمل، دون أي تردد تكون 1,4%، أقوى بين العمال ان كانوا

من نفس السلك الوظيفي. وذلك بسبب العلاقات الموجودة بين العمل كالصداقة والقرابة....، بمعنى أن التمايز الاجتماعي يؤثر بشكل كبير على وجود العلاقات الانسانية بنفس السلك الوظيفي بغض النظر عن الأسلاك الوظيفية الأخرى. وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر، بنسبة 4,23 وهو ما يبرزه الخيار "دائما" والذي يعبر عن تمركز أغلب الإجابات حوله، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0,56.

جدول رقم (25): يوضح النزاعات بين الموظفين المنتمين لنفس السلك الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط المعياري	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
00.3314	3.2361	13,9	10	6,9	2	18	6	10	2	دائما
		26,4	19	34,4	10	12,1	4	50	5	غالبا
		40,3	29	37,9	11	45,4	15	30	3	أحيانا
		8,3	6	6,9	2	12,1	4	0	0	نادرا
		11,1	8	13,8	4	12,1	4	0	0	أبدا
		100	72	100	29	100	33	100	10	المجموع
		%		%		%		%		

يتبين من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 40.3% من أفراد العينة كانت إجاباتهم أحيانا ،أما نسبة الإجابات غالبا فقد قدرت بنسبة 26.4%، في حين كانت إجابات دائما بنسبة 13.9% ،بينما كانت إجابات أبدا بنسبة 11.1%، في حين كانت إجابات نادرا بنسبة 8.3%

يتبين من خلال نتائج الجدول أن النزاعات بين الموظفين تقل إن كانوا منتمين لنفس السلك الوظيفي، مما يدل على أن العمال تربطهم علاقات تفاهم واحترام متبادل بين العمال، وهذا ما يؤدي الى قلة التوتر

والصراعات والنزاعات بين العمال.بمعنى أن التمايز الإجتماعي يؤثر بشكل ضعيف على أساس مؤشر السلك الوظيفي،مايدل على وجود علاقات إنسانية بين افراد المؤسسة وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي 3.23%،وهو ما يبرزه الخيار أحيانا وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.33،والذي يعبر عن تمركز أغلب النتائج حوله.

جدول رقم (26) : يوضح حل النزاع بين الموظفين تكون أسهل إن كانوا من نفس السلك الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط المعياري	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.4776	3.6388	33.3	24	34.4	10	33.3	11	30	3	دائما
		22.2	16	20.6	6	30.3	10	0	0	غالبا
		26.4	19	27.5	8	18.1	6	50	5	احيانا
		11.1	8	6.8	2	12.1	4	20	2	نادرا
		6.9	5	10.3	3	6.0	2	0	0	ابدا
		100	72	100	29	100	33	100	10	المجموع
		%		%		%		%		

نلاحظ من خلال الجدول (26) بأن نسبة 33.3%، من أفراد العينة كانت إجاباتهم دائما، أما نسبة إجاباتهم أحيانا فقد قدرت بنسبة 26.4%، في حين كانت إجابات غالبا بنسبة 22.2%، بينما كانت إجابات نادرا بنسبة 11.1%، أما إجابات أبدا فقد قدرت بنسبة 6.9%.

يتضح من خلال نتائج الجدول أن حل النزاع بين الموظفين تكون أسهل إن كانوا من نفس السلك الوظيفي، وهذا راجع الى طبيعة العلاقات بين الموظفين، والذي يؤدي الى التوافق المهني فيما بينهم ما

يدل على أن التمايز الإجتماعي يؤثر بشكل كبير في طبيعة العلاقات الإنسانية على أساس السلك الوظيفي.

وهذا راجع الى التوافق المهني فيما بينهم. مما يدل على أن التمايز الإجتماعي يؤثر بشكل كبير في طبيعة العلاقات الإنسانية على أساس السلك الوظيفي.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3.63%، والذي يبرزه الخيار غالباً، وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.47، والذي يعبر عن تمركز أغلبية الإجابات حوله.

جدول رقم (27): يوضح المشاركة بين العمال في المناسبات الإجتماعية تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.9691	3.9027	25	18	31,0	9	24,2	8	10	1	دائماً
		33,3	24	34,4	10	27,2	9	50	5	غالباً
		26,4	19	17,2	5	36,3	12	20	2	أحياناً
		5,6	4	6,8	2	0	0	20	2	نادراً
		9,7	7	10,3	3	12,1	4	0	0	أبداً
		100	72	%100	29	100	33	100	10	المجموع
		%			%		%			

يتبين من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 33.3%، من أفراد العينة، كانت إجاباتهم غالباً، في حين كانت إجابات أحياناً بنسبة 26.4%، بينما كانت إجابات دائماً بنسبة 25%، أما إجابات أبداً فقد قدرت بنسبة 9.7%، بينما كانت إجابات نادراً بنسبة 5.6%.

يتبين من خلال نتائج الجدول أن المشاركة بين العمال في المناسبات الإجتماعية تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي .بمعنى أن التمايز الإجتماعي القائم على أساس السلك الوظيفي يؤثر بشكل كبير في تبادل الزيارات بين العمال أثناء المناسبات الإجتماعية ،والتي تؤثر بشكل كبير في تعزيز العلاقات الإنسانية بين العمال.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3.90% ،وهو ما يبرزه الخيار غالبا ،حيث تركز أغلب الإجابات حوله،وهذا ما يقابله الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.96%.

جدول (28): يوضح المساواة تكون مع كل الموظفين بغض النظر عن السلك الوظيفي الذي يجمعهم .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.7313	4.2361	59,7	43	62,1	18	54,5	18	70	7	دائما
		16,7	12	13,8	4	21,2	7	10	1	غالبا
		15,2	11	20,6	6	15,1	5	0	0	أحيانا
		4,2	3	0	0	6,1	2	10	1	نادرا
		4,2	3	3,4	1	3,0	1	10	1	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 59.7% من افراد العينة كانت اجاباتهم في حين كانت اجاباتهم دائما ،في حين كانت اجابات غالبا بنسبة 16.7% ،بينما كانت اجابات احيانا بنسبة 15.2% ،بينما كانت اجابات كل من نادرا وابدأ بنسبة 4.2%.

يتضح من خلال الجدول ان المساواة تكون مع كل الموظفين بغض النظر عن السلك الوظيفي الذي يجمعهم ، وهذا ما يؤدي الى زيادة التماسك بين العمال مما يحقق الانسجام والانتماء والذي يساعد على الاستقرار داخل المؤسسة ، ويزيد من ارتباط العامل بوظيفته ويرفع روحه المعنوية مما ينعكس على أدائه بصفة عامة

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر ب 4.23 وهو ما يبرزه الخيار غالبا والذي يعبر عن تمركز اغلب الاجابات حوله ، وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر ب 0.68.

عرض وتحليل بيانات السؤال الفرعي الثالث التمايز

الإجتماعي على أساس النوع الإجتماعي وطبيعة العلاقات الإنسانية

جدول رقم(29): يوضح التعاون بين الزملاء تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس داخل المؤسسة .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.6819	3.5694	27.8	20	24.1	7	30.3	10	30	3	دائما
		34.7	25	37.9	11	33.3	11	30	3	غالبا
		18.1	13	17.2	5	24.2	8	0	0	أحيانا
		5.5	4	3.4	1	3.0	1	20	2	نادرا
		13.9	10	17.2	5	9.1	3	20	2	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية افراد العينة كانت إجاباتهم غالبا وذلك، بنسبة 34.7%،

في حين قدرت إجابات دائما بنسبة 27.8%، بين ما مثلت إجابات احيانا نسبة 18.1%، اما إجابات ابدأ فقد قدرت بنسبة 13.9%، وأخيرا إجابات نادرا بنسبة 5.5%.

يتضح من خلال نتائج الجدول ان التعاون بين الزملاء في انجاز المهام داخل المؤسسة يكون أقوى بين الموظفين من نفس الجنس مما يؤدي الى تشكل العلاقات الإنسانية ونموها بين الموظفين بناء إيجابيا حسب متغير الجنس والذي يعد أهم أبعاد التمايز الإجتماعي

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3.56%، وهو ما يبرزه الخيار غالبا والذي يعبر عن تمركز اغلب الإجابات حوله وهو ما يقابله الإنحراف المعياري المقدر ب0.68.

جدول رقم (30): يوضح التضامن بين الموظفين (الزيارات وعيادة المريض) تكون أكثر وأقوى إن كانوا من نفس السلك.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.5399	3.6111	26.4	19	27.5	8	30.3	10	10	1	دائما
		31.9	23	27.5	8	33.3	11	40	4	غالبا
		26.4	19	27.5	8	27.2	9	20	2	أحيانا
		6.9	5	3.4	1	3.0	1	30	3	نادرا
		8.3	6	13.7	4	6.1	2	0	0	أبدأ
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (30) بأن نسبة 31.9% ، من أفراد العينة كانت إجاباتهم **غالباً** ، في حين كانت إجابات كل من **دائماً** وأحياناً بنسبة 26.4% ، بينما إجابات **أبداً** فقد قدرت بنسبة 8.3% ، تليها نسبة 6.9% ، من أفراد العينة كانت إجاباتهم **نادراً**.

تبين من خلال نتائج الجدول أن التضامن بين الموظفين يكون ان كانوا من نفس الجنس، فالتضامن بين الموظفين على أساس النوع الاجتماعي يعتبر كمؤشر قوي على وجود التمايز الاجتماعي، والذي يؤثر بشكل كبير في العلاقات الإنسانية حسب متغير الجنس.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3.61%، وهو ما يبرزه الخيار **غالباً** والذي يعبر عن تمركز أغلب الإجابات حوله، وهو ما يقابله نتيجة الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.59.

جدول رقم (31) : يوضح التآزر بين الموظفين (الزيارات وعيادة المريض) تكون أكثر وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.6788	4.2222	48.6	35	58.6	17	42.4	14	40	4	دائماً
		33.3	24	27.5	8	33.3	11	50	5	غالباً
		11.1	8	6.8	2	15.1	5	10	1	أحياناً
		2.8	2	3.4	1	3.0	1	0	0	نادراً
		4.2	3	3.4	1	6.1	2	0	0	أبداً
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن أغلبية أفراد العينة كانت اجاباتهم دائما، وذلك بنسبة 48.6%، في حين كانت إجابات غالبا بنسبة 33.3%، تليها اجابة أحيانا والتي قدرت بنسبة 11.1%، بينما كانت إجابات أبدا والتي قدرت بنسبة 4.2%، وأخيرا قدرت إجابات نادرا بنسبة 2.8%.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن التآزر بين الموظفين الزيارات وعيادة المريض تكون أقوى ان كانوا من نفس الجنس، فيمكن القول بأن الإجماعي القائم على بعد النوع الإجتماعي يؤثر بشكل كبير في عملية التآزر بين الموظفين الزيارات، وعيادة المريض، والتي تعد مؤشرا في بناء العلاقات الإنسانية حسب نوع الجنس.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 4.22%، وهو ما يقابله الخيار أبدا والذي يعبر عن تركز أغلب الإجابات حوله، وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.67.

جدول رقم (32): يوضح المساعدات المادية تكون أقوى بين الزملاء إن كانوا من نفس الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0.6812	3.5555	31,9	23	34,4	10	33,3	11	20	2	دائما
		27,8	20	20,6	6	30,3	10	40	4	غالبا
		19,4	14	13,7	4	27,2	9	10	1	أحيانا
		5,6	4	3,4	1	3,0	1	20	2	نادرا
		15,3	11	27,5	8	6,1	2	10	1	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم(32) أن أغلبية إجابات المبحوثين كانت دائما وذلك بنسبة 31.9%، في حين قدرت إجابات غالبا بنسبة 27.8% ،بينما قدرت إجابات أحيانا 19.4% تليها إجابات أبدا بنسبة 15.3%، وأخيرا قدرت إجابات نادرا بنسبة 5.6%

يتضح من خلال نتائج الجدول أن أغلبية المساعدات المادية تكون أقوى بين الزملاء المنتمين لنفس الجنس، وهذا راجع الى ذاتية كل فرد وإحساسه بأن طلب المساعدات المادية تكون أفضل إن كانوا من نفس الجنس.

فالتمايز الإجتماعي تكون أقوى حسب بعد النوع الاجتماعي، والذي يدخل في تعزيز العلاقات الإنسانية حسب مؤشر الجنس.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3.55% ،وهو ما يبرزه الخيار غالبا والذي يعبر عن تركز أغلب الإجابات حوله، وهو ما يقابله الإنحراف المعياري المقدر بنسبة 0.68.

جدول رقم (33): يوضح المشاركة في المناسبات الإجتماعية للموظفين تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0,6503	3,8888	33,3	24	41,3	12	33,3	11	10	1	دائما
		41,7	30	34,4	10	39,3	13	70	7	غالبا
		11,1	8	13,7	4	9,1	3	10	1	أحيانا
		8,3	6	6,8	2	12,1	4	0	0	نادرا
		5,6	4	3,4	1	6,1	2	10	1	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (33) بأن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم **غالبا** وقدرت بنسبة 41.7%، ثم تليها إجابات **دائما** بنسبة 33.3%، في حين اجابات **أحيانا** بنسبة 11.1%، بينما قدرت إجابات **نادرا** بنسبة 8.3%، وأما إجابات **أبدا** والتي قدرت بنسبة 5.6%

يتضح من خلال نتائج الجدول أن المشاركة في المناسبات الإجتماعية يكونوا أقوى إن كانوا من نفس الجنس، حيث أن التمايز الإجتماعي يعتبر كمؤشر قوي على أساس بعد النوع الإجتماعي والذي يؤثر في بناء العلاقات الإنسانية بين العمال حسب متغير الجنس.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي بنسبة 3.88%، والذي يبرزه الخيار **غالبا** وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.65، والذي تعبر عن تمركز أغلبية الإجابات حوله.

جدول رقم (34): يوضح المشاركة في المواساة الوفاة، التعزية تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلك البيداغوجيين		سلك العمال		سلك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0,8324	3,6805	34,7	25	31,0	9	42,4	14	20	2	دائما
		36,1	26	31,0	9	36,3	12	50	5	غالبا
		6,9	5	6,8	2	9,1	3	0	0	أحيانا
		6,9	5	6,8	2	0	0	30	3	نادرا
		15,3	11	24,1	7	12,5	4	0	0	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم(34) أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم **غالباً** حيث قدرت بنسبة 36.1% ،في حين كانت إجابات **دائماً** قد قدرت بنسبة 34.7% ،أما إجابات **أبداً** قدرت بنسبة 15.3% ،بينما قدرت إجابات كل من **أحياناً** و**نادراً** قدرت بنسبة 6.9% ،يتضح من خلال الجدول أن نتائج الجدول أن المشاركة في المواصلة الوفاة التعزية تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس بمعنى أن التمايز الاجتماعي يعتبر كمؤشر قوي على أساس النوع الاجتماعي حيث يؤثر بشكل كبير في المواصلة، تعزية الموظفين لبعضهم البعض داخل المؤسسة حسب نوع الجنس والتي تؤثر بشكل كبير على وجود العلاقات الإنسانية.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3.68% ،والذي يبرزه الخيار **غالباً** وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر بنسبة 0.83،والذي يعبر عن تركز أغلب الإجابات حوله.

جدول رقم (35): يوضح الصداقات بين الزملاء تكون أشد وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الادارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0,7023	3,8194	44,4	32	44,8	13	48,4	16	30	3	دائماً
		19,4	14	20,6	6	15,1	5	30	3	غالباً
		19,4	14	13,7	4	21,2	7	30	3	أحياناً
		6,9	5	6,8	2	6,1	2	10	1	نادراً
		9,7	7	13,7	4	9,1	3	0	0	أبداً
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت إجاباتهم دائما وذلك بنسبة 44.4%، في حين قدرت، إجاباتهم كل من غالبا وأحيانا بنسبة 19.4%، ثم تليها إجابات أبدا بنسبة 9.7%، في حين قدرت إجابات نادرا بنسبة 6.9%

يتضح من خلال نتائج الجدول أن الصداقات بين الزملاء تكون أشد وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.

ويمكن القول أن التمايز الإجتماعي له تأثير كبير على أساس النوع الإجتماعي أي أن صداقات الموظفين بين بعضهم البعض تكونوا على أساس الجنس وهذا راجع الى الشعور الذاتي للفرد وإرتباطه بصداقات يكونوا من نفس الجنس.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر بنسبة 3.81%، والذي يبرزه الخيار غالبا وهو ما يقابله الإنحراف المعياري المقدر بنسبة 0.70، والذي تعبر عن تركز أغلب الإجابات حوله.

جدول رقم (36): يوضح تعويض الزملاء بعضهم في العمل بلاتردد في حالة ظروف شخصية إن كان من نفس الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع الكلي		سلوك البيداغوجيين		سلوك العمال		سلوك الإدارة		الفئات (الأسلاك) الإحتمالات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
0,69103	3,5694	30,5	22	31,0	9	27,2	9	40	4	دائما
		30,5	22	24,1	7	42,4	14	10	1	غالبا
		19,4	14	17,2	5	18,1	6	30	3	أحيانا
		4,2	3	3,4	1	3,0	1	10	1	نادرا
		15,3	11	24,1	7	9,1	3	10	1	أبدا
		%100	72	%100	29	%100	33	%100	10	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن معظم إجابات أفراد العينة كانت اجاباتهم دائما و غالبا ، وذلك بنسبة 30.5%، في حين كانت إجابات احيانا بنسبة 19.4% ،وكانت إجابات أبدا بنسبة 15.3% بينما قدرت إجابات نادرا، بنسبة 4.2%.

يتضح من خلال نتائج الجدول ان تعويض الموظفين لبعضهم البعض يكون بلا تردد في حالة ظروف شخصية إكانوا من نفس الجنس وهذا ما يؤدي الى التأزر والتضامن والمساعدات بين العمال في جميع الظروف الشخصية.

بمعني ان التمايز الاجتماعي يؤثر بشكل كبير على أساس النوع الاجتماعي ،والذي يؤثر بشكل كبير على وجود العلاقات الانسانية.

وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي المقدر ب 3.56% ،والذي يبرزه الخيار غالبا وهو ما يقابله الانحراف المعياري المقدر ب 0.69 والذي يعبر عن تمركز أغلب الاجابات حوله.

خلاصة الفصل:

بعد عرض البيانات الميدانية وتحليلها يمكن القول بأن الدراسة الراهنة أصبح بإمكانها استخلاص نتائجها، والتي تساهم في فهم هذه النتائج وجعلها اكثر وضوحا من حيث العلاقة بين المتغيرين التمايز الاجتماعي والعلاقات الانسانية داخل المؤسسة الجزائرية.

من خلال عرض وتحليل البيانات والتي يستخدمها الباحث لاستخلاص النتائج التي تم التوصل لها.

الفصل الخامس:

مناقشة

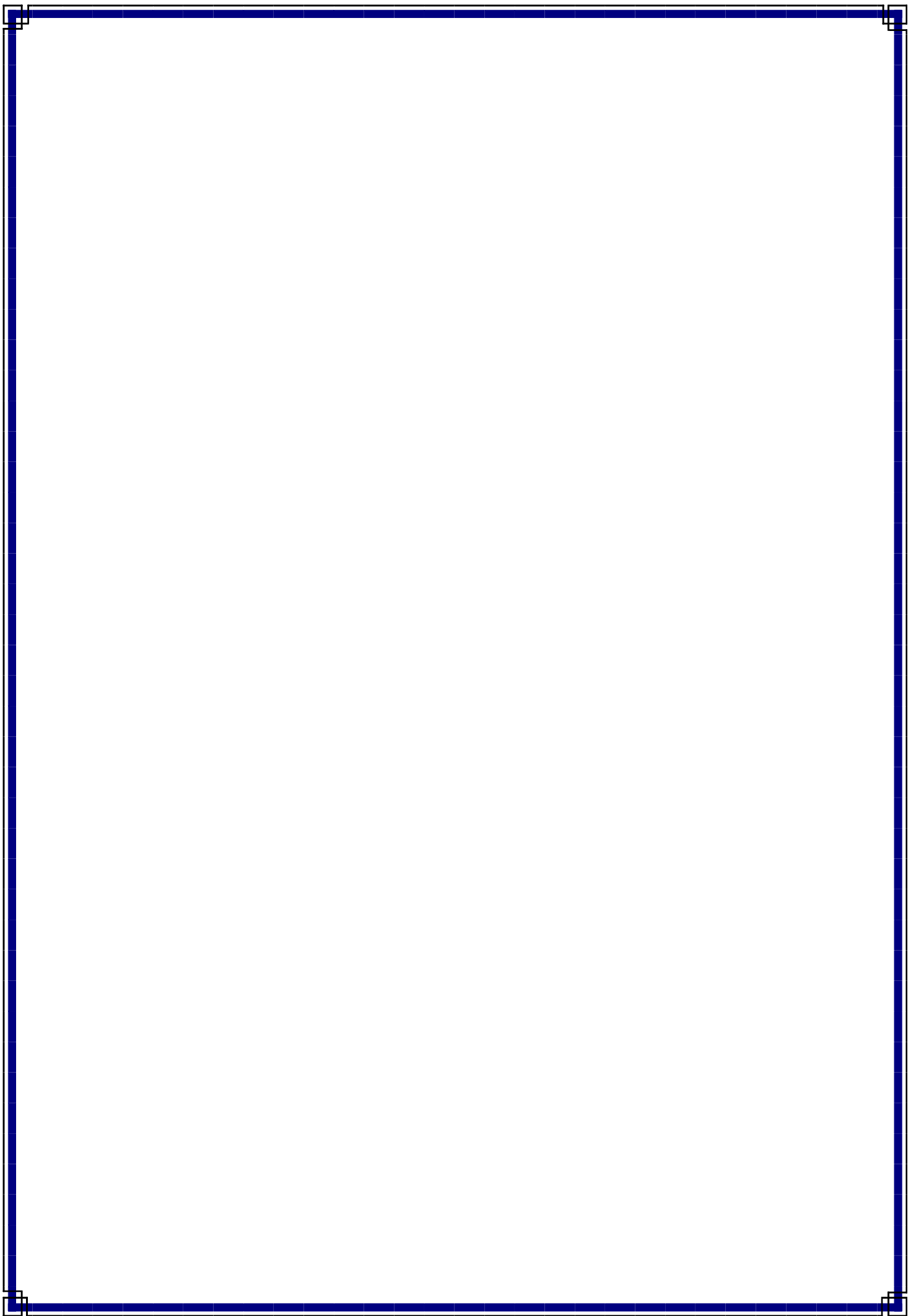
وإستخلاص نتائج

الدراسة

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الفرعية .
 - 2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
 - 3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التأسيس النظري .
 - 4- نتائج عامة
- خلاصة الفصل.



تمهيد :

سيتم في هذا الفصل التعرض إلى مناقشة نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة ب التمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية بالمؤسسة الجزائرية، في ضوء التساؤلات الفرعية ،وضمن الدراسات السابقة التي تم التعرض إليها في الفصل الأول وربط النتائج بالجانب النظري، والهدف من ذلك محاولة الإجابة عن التساؤل المركزي للدراسة وبالإضافة إلى النتائج العامة للدراسة.

1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الفرعية :

مناقشة نتائج في ضوء التساؤل الأول والذي مفاده ما تأثير التمايز الاجتماعي على أساس القرابة في طبيعة الإنسانية داخل المؤسسة؟

جدول رقم (37) : يوضح معامل ارتباط للتساؤل الأول .

الرقم	العبارات	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		معامل الإرتباط
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
07	التضامن مع كل زميل لي بالمؤسسة تجمعني به علاقة قرابة ضد إدارة المؤسسة مهما كان الظرف.	18.1	13	12.1	9	13.8	10	8.3	6	47.2	34	0.024
08	الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة يعوضون بعضهم ببساطة على عكس من غيرهم .	11.1	8	25	15	29.1	21	16.6	12	18.1	13	0.23
09	الصدقات القوية والمتينة بين الموظفين تقوم على أساس القرابة.	15.3	11	4.2	3	18.0	13	31.9	23	30.5	22	0.081

0.16	8.3	6	16.6	12	27.7	20	26.3	19	20.8	15	التسامح بين الموظفين الممتازين يكون هو الحل الغالب بين الأفراد التي تجمعهم قرابة.	10
	11.1	8	12.5	9	27.7	20	22.2	16	26.4	19	تطبيق القانون على حل النزاع بين الموظفين هو الفيصل للأفراد الذين لا تجمعهم علاقات القرابة .	11
		28	18.0	13	16.6	12	9.7	7	16.6	12	أحب أن أتعاون مع الزميل الذي تجمعني به قرابة في إنجاز عملي دون الآخرين.	12
0.81	16.6	12	12.5	9	33.3	24	16.6	12	20.8	15	مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة.	13
0.11	13.8	10	16.6	12	20.8	15	20.8	15	27.7	20	مواساة الزملاء لبعضهم تكون أقوى في حالة علاقات القرابة.	14
0.72	15.2	11	18.0	13	36.1	26	15.2	11	15.2	11	العلاقات العائلية تكون قوية بين الأقرباء وضعيفة بين غيرهم.	15

-مناقشة نتائج في ضوء السؤال الأول

يُعتبر أن الظاهرة الاجتماعية تعتبر مجموعة من العوامل، لكن كل واحد منها يكون تأثيره بدرجة مختلفة عن غيره وفي هذا السياق فإن التمايز الاجتماعي حسب بعد القرابة له تأثير على بناء وتشكل العلاقات الإنسانية بين الموظفين داخل المؤسسة وذلك وفق التغيرات التالية :

- مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة، والتي قدرت بتكرار 24 ونسبة 33.3% من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية، (أحيانا) وهي ترى أن مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة .
 - العلاقات العائلية تكون قوية بين الأقرباء وضعيفة بين غيرهم والتي قدرت بتكرار 26 ونسبة 36.1% من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية (أحيانا) وهي ترى أن مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة.
 - الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة يعوضون بعضهم ببساطة على عكس من غيرهم، والتي قدرت بتكرار 21 ونسبة 29.1% من مجموع إجابات المبحوثين كانت متوسط (أحيانا)، وهي ترى أن الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة يعوضون بعضهم ببساطة على عكس من غيرهم .
 - التضامن بين الزملاء الذين تجمعهم علاقات قرابة ضد إدارة المؤسسة مهما كان الطرف، والتي قدرت بتكرار 34 ونسبة 47.2% من مجموع ضعيف أبدا، وهي ترى عدم وجود تضامن بين الزملاء الذين تجمعهم علاقات قرابة ضد إدارة المؤسسة مهما كان الطرف.
 - التعاون بين الزملاء الذين تجمعهم علاقات قرابة في إنجاز العمل دون الآخرين، والتي قدرت بتكرار 28 ونسبة 38.8% من مجموع إجابات المبحوثين كانت ضعيف أبدا، وهي ترى عدم وجود تعاون بين الزملاء الذين تجمعهم علاقات قرابة في إنجاز العمل.
 - التسامح بين الموظفين المتنازعين يكون هو الحل الغالب بين الأفراد التي تجمعهم قرابة، والتي قدرت بتكرار 20 ونسبة 27.7% من مجموع إجابات المبحوثين.
- كانت ضعيف (أحيانا)، وهي ترى عدم وجود تسامح بين الموظفين المتنازعين الذين تجمعهم علاقة قرابة.
- تطبيق القانون على النزاع بين الموظفين يكون هو الفيصل للأفراد الذين لا تجمعهم علاقات القرابة، والتي قدرت بتكرار 20 ونسبة 27.7% من مجموع إجابات المبحوثين كانت ضعيف (أحيانا) ، وهي ترى عدم تطبيق القانون على حل النزاع بين الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة

- الصداقات القوية والمتينة بين الموظفين تقوم على أساس القرابة والتي قدرت بتكرار 24 وبنسبة 31.9%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت ضعيف (نادرا)، وهي ترى عدم وجود صداقات قوية ومتينة بين الموظفين تقوم على أساس القرابة
- مواساة الزملاء لبعضهم تكون أقوى في حالة علاقات القرابة، والتي قدرت بتكرار 20 وبنسبة 27.7%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت ضعيف (دائما)، وهي ترى عدم وجود مواساة الزملاء لبعضهم تكون أقوى في حالة علاقات القرابة
- وعليه يمكن صياغة الإجابة المتعلقة بالتساؤل الأول ما تأثير التمايز الاجتماعي على أساس القرابة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية .
- يتضح من الجدول أعلاه إن معاملات ارتباط العبارتين السابعة والتاسعة كانت ايجابية قوية ذات معامل ارتباط (0.810.72).
- في حين نجد العبارة الأولى والثانية والسادسة ذات معامل ارتباط متوسط (0.42، 0.42، 0.43) بينما نجد العبارات الثالثة والرابعة والخامسة والثامنة، ذات معامل ارتباط ضعيف (0.11، 0.270.17، 0.27) حيث نجد العبارتين السابعة والتاسعة أكثر تأثيرا في نتائج هذا المحور بقية العبارات ، كما يمكن إستنباط العبارات الأخرى هي عبارة عن نتائج لهاتين العبارتين، وبالتالي فإن التمايز الاجتماعي على أساس مؤشر القرابة لا تدخل في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

- مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثاني:

والذي مفاده ما تأثير التمايز الإجتماعي على أساس الوظيفة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ؟

جدول (38) : يوضح معامل الارتباط للتساؤل الثاني

معامل الارتباط	أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		العبارات	الرقم
	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
0.97	2.7	2	2	4.2	3	18.0	13	28	36.1	26	التعاون بين الزملاء الموظفين في أداء مهامهم من نفس السلك الوظيفي يكون أقوى.	16
0.82	4.2	3	4.2	3	20.8	15	47.2	34	23.6	17	التضامن بين الزملاء في نفس السلك الوظيفي لحل مشاكلهم المتعلق بالإدارة يكون أقوى.	17
0.38	6.9	5	11.1	8	15.3	11	37.5	27	29.2	21	الصدقة بين الزملاء في العمل تكون أقوى إن كانوا في نفس السلك الوظيفي.	18
0.72	2.8	2	6.8	5	5.5	4	16.7	12	68.1	49	أساعد زميل الوظيفة في مواجهة مشاكل العمل دون إنتظار ما يقابل ذلك.	19

0.88	1.4	1	4.2	3	18.1	13	22.2	16	.54.1	39	أبادر بتعويض زميلي في العمل بلاتردد إن كان من نفس السلك الوظيفي.	20
0.42	11.1	8	8.3	6	40.3	29	26.4	19	13.8	10	تقل النزاعات بين الموظفين المنتمين لنفس السلك الوظيفي.	21
0.92	6.9	5	11.1	8	26.4	19	22.2	16	33.3	24	حل النزاع بين الموظفين يكون أسهل إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.	22
0.90	9.7	7	5.6	4	26.4	19	33.3	24	25	18	المشاركة بين العمال في المناسبات الإجتماعية تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.	23
0.93	8.3	6	6.9	5	26.4	19	31.9	23	26.4	19	المساواة تكون مع كل الموظفين بغض النظر عن السلك الوظيفي الذي يجمعهم.	24

- مناقشة نتائج في ضوء السؤال الثاني

- بعد عرض نتائج المحور الثاني المتعلقة بتأثير التمايز الإجتماعي على أساس الوظيفة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة فيمكن القول أن :
- التعاون بين الزملاء الموظفين في أداء مهامهم من نفس السلك الوظيفي يكون أقوى، والتي قدرت بتكرار 28 وبنسبة 38.8% من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (غالباً) ،وهي ترى أن التعاون بين الزملاء الموظفين في أداء مهامهم من نفس السلك الوظيفي يكون أقوى.
- المساواة تكون مع كل الموظفين بغض النظر عن السلك الوظيفي الذي يجمعهم والتي قدرت بتكرار 23 وبنسبة 31.9% ، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية غالباً، وهي ترى أن المساواة تكون مع كل الموظفين بغض النظر عن السلك الوظيفي الذي يجمعهم.
- حل النزاع بين الموظفين تكون أسهل إن كانوا من نفس السلك الوظيفي، والتي قدرت بتكرار 24 وبنسبة 33.3% ، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (دائماً)، وهي ترى أن حل النزاع بين الموظفين تكون أسهل إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.
- المشاركة بين العمال في المناسبات الإجتماعية تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي، والتي قدرت بتكرار 24 وبنسبة 33.3% ، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (غالباً) ،وهي ترى أن المشاركة بين العمال في المناسبات الإجتماعية تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي .
- المبادرة بتعويض زملاء العمل بالتردد إن كان من نفس السلك الوظيفي. والتي قدرت بتكرار 39 وبنسبة 54.1% من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (دائماً) ،وهي ترى أن المبادرة بتعويض الزملاء لبعضهم في العمل يكون بلا تردد إن كانوا من نفس السلك الوظيفي.
- التضامن بين الزملاء في نفس السلك الوظيفي لحل مشاكلهم المتعلق بالإدارة يكون أقوى، والتي قدرت بتكرار 34 وبنسبة 47.2% ، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (غالباً) ،وهي ترى أن التضامن بين الزملاء في نفس السلك الوظيفي لحل مشاكلهم المتعلق بالإدارة يكون أقوى.

- مساعدة زملاء الوظيفة لحل مشاكلهم المتعلق بالإدارة يكون أقوى في السلك الوظيفي ، والتي قدرت بتكرار 49 وبنسبة 68.1% ، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (دائما)، وهي ترى أن مساعدة زملاء الوظيفة في مواجهة مشاكل العمل دون إنتظار ما يقابل ذلك .
 - نقل النزاعات بين الموظفين المنتمين لنفس السلك الوظيفي، والتي قدرت بتكرار 29 وبنسبة 40.3%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت متوسط (أحيانا) ، وهي ترى أن النزاعات بين الموظفين المنتمين تقل إذا كان من نفس السلك الوظيفي.
 - الصداقة بين الزملاء في العمل تكون أقوى إن كانوا في نفس السلك الوظيفي والتي قدرت بتكرار 34 وبنسبة 47.2% ، من مجموع إجابات المبحوثين كانت متوسط (غالبا)، وهي ترى أن الصداقة بين الزملاء في العمل تكون أقوى إن كانوا في نفس السلك الوظيفي.
- يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات ارتباط العبارات الأولى والتاسعة والسابعة والثامنة والخامسة والثاني والرابعة، كانت إيجابية قوية ذات معامل ارتباط (0.97، 0.93، 0.92، 0.90، 0.88 ، 0.72).
- في حين نجد العبارة السادسة والثالثة، ذات معامل إرتباط متوسط (0.92، 0.38)
- حين نجد العبارات الأولى والتاسعة والسابعة والثامنة والخامسة والثانية والرابعة أكثر تأثيرا في نتائج هذا المحور من بقية العبارات ، كما يمكن إستنباط أن العبارتين (السادسة والثالثة) هي عبارة نتائج لهذه العبارات وبالتالي فإن التمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة له تأثير كبير في تعزيز العلاقات الإنسانية حسب مؤشر السلك الوظيفي.

- مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثالث :

والذي مفاده ما تأثير التمايز الإجتماعي على أساس النوع الإجتماعي في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ؟

جدول رقم(39) : يوضح معامل الإرتباطللتساؤل الثالث .

الرقم	العبارات	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		معامل الارتباط
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
25	أفضل أن أتعاون مع زملائي من نفس جنسي في إنجاز المهام.	27.8	20	34.5	25	18.1	13	5.4	4	13.9	10	0.94
26	التضامن بين الموظفين يكون أقوى لما يكونون من نفس الجنس.	26.4	19	31.9	23	26.4	19	6.9	5	8.3	6	0.38
27	التآزر بين الموظفين الزيارات وعبادة المريض تكون أكثر وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.	48.6	35	33.3	24	11.1	8	2.8	2	4.2	3	0.97
28	المساعدات المادية تكون أقوى بين الزملاء إن كانوا من نفس الجنس.	31.9	23	27.8	20	19.4	14	5.6	4	15.3	11	0.97
29	المشاركة في المناسبات الإجتماعية	33.3	24	41.7	30	11.1	8	8.3	6	5.6	4	0.93

											للموظفين تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.	
0.92	15.3	11	6.9	5	6.9	5	36.1	26	34.7	25	المشاركة في المواساة الوفاة، التعزية تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.	30
0.83	9.7	7	6.9	5	19.4	14	19.4	14	44.4	32	صداقتي مع زملائي تكون أشد وأقوى إن كانوا من نفس جنسي.	31
0.96	15.3	11	4.2	3	19.4	14	30.5	22	30.5	22	تعويض زميلي في العمل بالتردد في حالة ظروف شخصية إن كان من نفس جنسي.	32

مناقشة نتائج في ضوء التساؤل الثالث :

بعد عرض نتائج المحور الثالث المتعلقة بتأثير التمايز الإجتماعي على أساس النوع الإجتماعي في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، فيمكن القول أن :

- التآزر بين الموظفين (الزيارات و عيادة المريض) تكون أكثر وأقوى إن كانوا من نفس الجنس، والتي قدرت بتكرار 35 وبنسبة 48.6%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (دائماً) وهي ترى (الزيارات و عيادة المريض) تكون أكثر وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.
- المساعدات المادية تكون أقوى بين الزملاء إن كانوا من نفس الجنس، والتي قدرت بتكرار 23 وبنسبة 31.9%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية (دائماً) ، وهي ترى أن المساعدات المادية تكون أقوى بين الزملاء إن كانوا من نفس الجنس.

- تعويض الزملاء لبعضهم البعض يكون بلا تردد في حالة الظروف الشخصية إن كانوا من نفس الجنس، والتي قدرت بتكرار 22 ونسبة 30.5%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية دائما، وهي ترى أن تعويض الزملاء لبعضهم البعض يكون بلا تردد في حالة الظروف الشخصية.
- التعاون بين الزملاء في إنجاز المهام يكون أقوى من نفس الجنس، والتي قدرت بتكرار 25، وبنسبة 34.5%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية غالبا، وهي ترى أن التعاون بين الزملاء في إنجاز المهام يكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.
- المشاركة في المناسبات الإجتماعية للموظفين تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس، والتي قدرت بتكرار 26 ونسبة 36.1%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية غالبا، وهي ترى أن مشاركة في المناسبات الإجتماعية للموظفين تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.
- المشاركة في المواساة (الوفاء، التعزية) تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس والتي قدرت بتكرار 26 وبنسبة 36.1%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية غالبا، وهي ترى أن المشاركة في المواساة بين الزملاء تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس.
- الصداقة بين الزملاء تكون أشد وأقوى إن كانوا من نفس الجنس، والتي قدرت بتكرار 32 وبنسبة 44.4%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت إيجابية قوية دائما، وهي ترى أن الصداقة بين الزملاء تكون أشد وأقوى إن كانوا من نفس الجنس.
- التضامن بين الموظفين تكون أقوى لما يكونون من نفس الجنس، والتي قدرت بتكرار 23 وبنسبة 31.9%، من مجموع إجابات المبحوثين كانت متوسط غالبا وهي ترى أن التضامن بين الموظفين تكون أقوى لما يكونون من نفس الجنس.

- يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات إرتباط العبارات الثالثة والرابعة والثامنة والأولى والخامسة والسادسة والسابعة كانت إيجابية قوية ذات معامل ارتباط (0.97، 0.97، 0.96، 0.94، 0.93، 0.92، 0.83، 0.38) . في حين نجد العبارة الثانية، ذات معامل إرتباط متوسط (0.38) ، حيث نجد أن العبارات الثالثة والرابعة والثامنة والأولى و الخامسة والسادسة والسابعة أكثر تأثير في هذا المحور من العبارة الثانية، كما يمكن إستنباط أن العبارة الثانية هي عبارة نتائج لهذه العبارات، وبالتالي فإن

التمايز الإجتماعي على أساس النوع الإجتماعي له تأثير كبير في تمظهر العلاقات الإنسانية حسب مؤشر الجنس.

Xجدول رقم (40) : يوضح نقاط تشابه تساؤلات الدراسة الحالية مع تساؤلات الدراسات السابقة .

التساؤل الثالث	التساؤل الثاني	التساؤل الأول	الدراسة الحالية	
			الدراسات السابقة	
	X		التساؤل الاول	الدراسة الأولى
	X		التساؤل الثاني	
			التساؤل الثالث	
			التساؤل الرابع	
		X	التساؤل الأول	الدراسة الثانية
			التساؤل الثانية	
			التساؤل الثالث	
X			التساؤل الرابع	
			التساؤل الخامس	
			التساؤل السادس	
		X	التساؤل السابع	
			التساؤل الثامن	
			التساؤل التاسع	
	X		التساؤل العاشر	
			الفرضية الرئيسية	الدراسة الثالثة

			الأولى
	X		فرضية الأول
	X		فرضية الثانية
	X		فرضية الثالث
	X		فرضية الرابع
	X		فرضية الخامس
X			فرضية فرعية السادس

2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة .

- مناقشة نتائج التساؤل الأول في ضوء الدراسات السابقة

من خلال إستجابات المبحوثين حول السؤال الأول الذي مفاده ما تأثير التمايز الإجتماعي على أساس القرابة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة؟ ثم التوصل الى نتائج من بينها

أن التضامن مع الزملاء داخل المؤسسة بغض النظر عن صلة القرابة يعوضون بعضهم بكل بساطة وترتبطهم صداقات قوية وملتينة، وفي حالة نزاع بينهم يكون القانون هو الفيصل لتفادي التحيز لزميل على آخر، وعند المناسبات تشارك. وفي المساواة تكون مع كل العمال داخل المؤسسة.

وهذا ما يتوافق مع دراسة عدي مصطفى عبد الحميد حاج دياب المعنونة بالتمايز الإجتماعي وأثره على العلاقات بين الطلاب وأبعاده، والتي توصلت إلى أن التمايز داخل مجتمع الدراسة يشكل على أساس أبناء المدينة وأبناء الريف .

- مناقشة نتائج التساؤل الثاني في ضوء الدراسات السابقة

ماتأثير التمايز الإجتماعي على أساس الوظيفة في طبيعة العلاقات الإنسانية ثم التوصل الى أهم نتائج من بينها.

أن التعاون مع زملاء من نفس السلك الوظيفي تربطهم صداقات قوية لذا هناك تعاون في حل المشاكل الي قد تواجههم دون إنتظارمقابل،وفي حالة نزاع يكون أسهل إن كانوا من نفس السلك الوظيفي. كما أن المشاركة في المساواة أو المناسبات الإجتماعية تكون أقوى بين الموظفين في نفس السلك الوظيفي.

وهذا ما يتوافق مع دراسة سامية معاوي،المعنونة بالثقافة التنظيمية والعلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية.والتي توصلت الى أن الثقافة التنظيمية المميزة للمؤسسة تعمل على تدعيم وتعزيز العلاقات الإجتماعية القائمة أساسا على التفاعل الإيجابي المعزز والقيم التنظيمية المكرسة من طرف الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية.في ظل إتصالات فعالة وعن طريق آليات معززة لذلك من مشاركة في إتخاذ القرارات.الإبداع يساهم في رفع الروح المعنوية ويؤدي الى تماسك إجتماعي يخلو من الصراع.

كما تتوافق مع دراسة عدي مصطفى عبد الحميد حاج دياب والتي توصلت إلى نتائج أهمها أن التمايز في العلاقات قد يعيق عملية التفاعل بين مختلف الشرائح بالمؤسسة.

في حين نجد أن النتائج التي توصلت إليها دراسة أحمد أكرم حرز الله،الموسوعة ب أثر الجماعات الغير الرسمية على الإنتاجية،في أن أنشطة الجماعات الغير الرسمية،الالتزام الوظيفي،الرضا الوظيفي،المشاركة في إتخاذالقرارات للجماعات الغير الرسمية.

- مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثالث في ضوء الدراسات السابقة:

ما تأثير التمايز الإجتماعي على أساس النوع الإجتماعي في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة،ولقد تم التوصل الى أهم النتائج من بينها:

أن التعاون والتضامن والتآزر بين الموظفين الزيارات وعيادة المريض تكون أقوى إن كانوا من نفس الجنس،وهذا ما يؤدي إلى تعزيز رابطة الزمالة،والشعور بانتماءبين الأفراد.

وهذا ما يتوافق مع دراسة أسعد أكرم حرز الله،المعنونة ب أثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية،والتي توصلت إلى أن الجماعات غير الرسمية المتمثلة في أنشطة الجماعات غير الرسمية،والعلاقات الشخصية بين الموظفين.

3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التأسيس النظري :

1-مناقشة نتائج في ضوءالتأسيس النظري

تمت صياغيه ما تاثير التمايز الاجتماعي على أساس القرابة في طبيعة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة؟ ولقد توصلتنا الى ان العلاقات الانسانية بين الزملاء داخل المؤسسة تكون بغض النظر عن صلة القرابة ، والتي تقوم على أساس التعاون والتضامن والتآزر وتربطهم صداقات قوية ومتينة. وفي حالة النزاع بين الموظفين ، والمشاركة بين الموظفين في مناسبات زملائهم الاجتماعية من أفراح وأحزان. وهذا ما أكدته بيترلو أن التبادل الاجتماعي يلعب دور اساسي في تكوين الجماعات.

2-مناقشة نتائج التساؤل الثاني في ضوء التأسيس النظري

والذي تمت صياغته ما تاثير التمايز الاجتماعي على الوظيفة في طبيعة العلاقات الانسانية ،فمن خلاله تم التوصل الى نتائج اهمها

أن العلاقات الانسانية بين الموظفين على أساس الوظيفة تكون أقوى إن كانوا من نفس السلك الوظيفي،فالعلاقات الانسانية بين الموظفين تهدف الى تقوية الروابط بين العمال من خلال التعاون والتضامن والصداقات بين الزملاء، والتي يؤدي الى مساعدة الموظفين بعضهم البعض ،عن طريق المبادرة بتعويض الموظفين في مجال العمل،ومساعدة بعضهم على مواجهة النزاعات المتعلقة بالعمل ، كما يسعون الى مشاركة بعضهم في المناسبات الاجتماعية وهذا ماأكده "كوتش وفرنش" فمشاركة الأفراد قد تساهم في رفع الأداء وقد يؤثر على مختلف المستويات.

مناقشة نتائج التساؤل الثالث في ضوء التأسيس النظري.

والذي تمت صياغته:ما تاثير التمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي في طبيعة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة ،وقد تم التوصل الى نتائج اهمها :

إن العلاقات الانسانية القائم على أساس التعاون والتضامن والتآزر والمشاركة بين الموظفين تكون اقوى إن كانوا من نفس الجنس ،كما يسعون الى تقديم المساعدات المادية والمشاركة مع بعضهم البعض في المناسبات الاجتماعية من أفراح وأحزان .

وهذا ما اقره : باريتو ان هناك اختلافات بين الافراد تتميز من خلال الجنس البشري ، وهذا ما يترتب عليه تقسيمات داخل المجتمع

خاتمة

تعج المؤسسات الجزائرية بالعديد من الظواهر الاجتماعية منها ما يرتبط بالعلاقات الإنسانية، مثل التضامن والتآزر والتعاون ومشاركة الموظفين في جميع المناسبات الاجتماعية من أفراح وأحزان.

وهي تتأثر أساسا بعدة منطلقات منها التمايز الاجتماعي، وهو تتمظهر في التمايز الاجتماعي على أساس القرابة، والتمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة، والتمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي.

ولهذا جاءت هذه الدراسة للوقوف عليه حيث تم التعمق النظري فيما يخص مفهوم التمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الجزائرية.

حيث تناولت العديد من النظريات الاجتماعية مثل التضامن والتعاون بين الزملاء يكون مع جميع الموظفين بغض النظر عن صلة القرابة وهذا ما أكدته بيتريلو أن التبادل الاجتماعي يلعب دور أساسي في تكوين الجماعات

ويمكن القول أن التعاون والتضامن والصدقة بين الموظفين يكون أقوى إن كانوا من السلك الوظيفي، وهذا ما أكدته كوتش وفرنش بمشاركة الأفراد قد يساهم في رفع الأداء وقد يؤثر على مختلف المستويات.

بينما يكون التعاون والتضامن والتآزر والمشاركة على أساس النوع الاجتماعي تكون العلاقات بين الموظفين أقوى إن كانوا من نفس الجنس.

ولأجل اختبار هذه الدراسة تم اختيار هذه الدراسة ميدانية ساعدت الحصول على النتائج التالية :

في أن التمايز الاجتماعي على أساس القرابة يؤثر بشكل ضعيف في تشكل العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

بينما التمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة يؤثر بشكل كبير في تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين حسب السلك الوظيفي الذي يجمعهم.

أما التمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي يؤثر بشكل كبير في تنمية وتعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين حسب الجنس.

قائمة المصادر و المراجع

1- الكتب :

- 1- إبراهيم أبو عرقوب: الإتصال الإنسانية ودوره في التفاعل الإجتماعي، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
- 2- إحسان محمد الحسن: النظريات الإجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الإجتماعية المعاصرة، ط3، دار وائل للنشر، عمان -الأردن- ، 2015.
- 3- إعتقاد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 1994.
- 4- أحمد يوسف دودين:، إدارة الجودة الشاملة، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ، 2014.
- 5- أبو طاحن عدلي: مناهج البحث وإجراءات البحث العلمي المكتب الجامعي ، ط1، مصر 1998 .
- 6- أنتوني غدنز(ت) ،فايز الضياع :علم الاجتماع مع مدخلات عربية المنظمة العربية للترجمة، ط1، تانتبيروت، لبنان، 1 2005 .
- 7- جون سكوت (ت) محمد عثمان :علم الاجتماع المفاهيم الأساسية، ط1، المكتبة العربية للأبحاث والنشر، بيروت 2009.
- 8- حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، مصر، 2004.
- 9- حسين عبد الحميد أحمد رشوان: العلاقات الإنسانية فلسفتها وتاريخها في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر ، 2014.
- 10- خليل محمد حسن الشماع خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة ، ط3، دارالمسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 11- رافدة عمر الحرير: القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع (الأردن، 2010).

- 12- رانيا عبد المعز الجمال: لإدارة والعلاقات الإنسانية في الألفية الثالثة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2011
- 13- سعد الدين السيد صلاح : البحث العلمي ومناهجه النظرية رؤية إسلامية، ط2، مؤسسة الأهرام للنشر والتوزيع، مصر-القاهرة-1993 ، ص10
- 13- سيد عبد الحميد مرسي : العلاقات الإنسانية، ط3 ، دار التوفيق النموذجية للطباعة، 1986 .
- 14- شحاتة صيام : النظرية الإجتماعية من المرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة، ط1، مصر العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009 .
- 15- طلعت إبراهيم لطفي : علم إجتماع التنظيم، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007
- 16- عبد الغفار حنفي : السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية ، 2007 .
- 17- عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر ، 2008 .
- 18- محمد بن عابد المشاوية الدوسري : العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض المملكة السعودية، ب-د-س.
- 19- فوقية حسن رضوان: منهجية العلمي و تنظيمه ، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008 .
- 20- محمود يوسف عبد الرحمن: التطوير الإداري (مفاهيم حديثة) ، ط1 ، دار البداية ناشرون وموزعون ، عمان، 2007 .
- 21- مروان أسعد رمضان وآخرون : الموسوعة الإدارية الشاملة في إدارة الموارد البشرية، ط1 ، مركز الشروق الأوسط الثقافي للطباعة والنشر والترجمة والتوزيع، بيروت، 2009.
- 22- مولود زايد الطيب: علم الإجتماع السياسي، ط1 ، دار الكتب الوطنية، بنغازي -ليبيا - ، 2007 .

- 23- مصطفى كامل أبو العزم :عطية مقدمة في السلوك التنظيمي،المكتب الجامعي الحديث،مصر،ب-د-س .
- 24- محمد شفيق: سيكولوجية القيادة تطبيقات علم النفس في القيادة مركز تطوير الأداء والتنمية، للنشر والتوزيع،مصر،2012 .
- 25- محمد صاحب سلطان :مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم،ط1 ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،الأردن، 2014.
- 26- مصطفى نمر عمس : إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، دار غيداء،عمان،2009 .
- 27- منير نوري ، فريد كورتل :إدارة الموارد البشرية،ط1 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-2011 .
- 27- عبود عبد الله العسكري :منهجية البحث العلمي في العلوم التطبيقية ،ط2 ،دار التميز ،دمشق ،2004.
- 28-عبد الله محمد عبد الرحمن :النظرية في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية -مصر- ب-د-س.
- 29- نادية سعيد عيشور :الصراع الاجتماعي (الاتجاهات التنظيرية التقليدية والسيكولوجية)، ط1 ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن - 2014 .
- 29- ناصر دادي عدون : إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي(دراسة نظرية وتطبيقية)، دارا لمحمدية العامة،الجزائر، 2004 .
- 30- هشام يعقوب مريزيق : المدخل إلى علم الاجتماع ، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان،2007 .
- 31- يوسف حجيم الطائي ، مؤيد عبد الحسين الفضل ،هاشم فوزي العيادي : إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي متكامل ، ط1،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان،2006 .

2- المعجم وا لقواميس:

- 1- أحمد زكي بدوي معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، الإسكندرية - مصر - 1982.
- 2- أحمد زكي بدوي معجم مصطلحات علم الاجتماع (إنجليزي، فرنسي، عربي)، مكتبة لبنان، بيروت، 2009.
- 3- فريدريك معتوق: معجم العلوم الاجتماعية (إنجليزي، فرنسي، عربي) أكاديمية، انترناشيونال، بيروت، لبنان، 1998 ,
- 4- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الأزاريبية، مصر، 2006 .
- 5- معين خليل العمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006 .

3- الرسائل الجامعية :

- 2- خالد بن الحميدي الحربي: أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2003 .
- 3- سامية معاوي: الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، حالة بالمؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تنمية العلاقات العامة للمؤسسات ، منشورة، جامعة باجي مختار، عنابة - الجزائر - 2009 .

4- المواقع الكترونية :

- 1- أسعد أكرم حرز الله : أثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية ،دراسة حالة على الموظفين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، على الموقع، <https://www.mobt3ath.com>، يوم : 2018/11/11 على الساعة: 14:30
- 2- جميل حمداوي : سوسيولوجيا النخب (النخبة المغربية أنموذجا) ، على الموقع www.alukaha.net ، يوم : 2019/01/01 ، على الساعة : 13:18 .

- 1- حمدي عبد الحميد أحمد مصطفى : تمايز اجتماعي ، على الموقع :
<http://hamdisicio.blogspot.com/2018/12/28> يوم 2018/12/28 على الساعة : 16:42 .
- 2- فتحي أبو العينين: التمايز الإجتماعي في العمران البشري ، قراءة سوسيولوجية ، على الموقع :
<http://hdl.handle.net/10576/8595>. يوم: 2018/12/07 على الساعة : 20:58 .
- 3-عدي مصطفى عبد الحميد حاج دياب :التمايز الاجتماعي وأثره على العلاقات بين الطلاب وأبعاده ،:
[https://hdl.handle.net](https://hdl.handle.net/2018/11/11) يوم 2018/11/11 على الساعة 14:22.

قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التضامن الوطني و الأسرة و قضايا المرأة

ولاية تبسة
مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن
مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا بكارية

بطاقة فنية حول المدرسة



الملحق رقم (01) : بطاقة فنية حول المدرسة



بطاقة فنية للمؤسسة

التعريف بالمؤسسة :

النشأة :

إن مدرسة الأطفال المعوقين سمعياً أنشأت طبقاً للمرسوم رقم 89-57 المؤرخ في 02/03/1989 وفتحت أبوابها لاستقبال التلاميذ بتاريخ 21 سبتمبر 1991 ، تم تغيير تسمية المؤسسة من مدرسة صغار الصم إلى مدرسة الأطفال المعوقين سمعياً طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 05/12 المؤرخ في 04/01/2012 ..

الموقع و المساحة :

تتربع المدرسة على مساحة إجمالية تقدر بـ 12000 متر مربع يحدها شرقاً مركز رعاية الشباب بكارية و من الجهة الجنوبية المستشفى و من الجهة الغربية طريق تبسة الحويجبات و من الجهة الشمالية السكنات الاجتماعية .

طاقة الاستيعاب : تستطيع المدرسة استيعاب عدد من التلاميذ يقدر بـ 120 تلميذ ، و تتمتع بالنظامين (نصف داخلي و داخلي)

الهيكل : تحتوي المدرسة على الهياكل التالية :

* مبنى الإدارة : هذا المبنى يضم أربع طوابق :

الطابق الأول خصص للمخازن و مكتب المخازن

الطابق الثاني كجناح للإدارة .

الطابق الثالث و الرابع : إقامة خاصة بالتلاميذ (مرقد للإناث)

* مبنى الفرع البيداغوجي :

يتشكل من ثلاث طوابق هي كالآتي :

الطابق الأرضي : خصص لأقسام الطور الابتدائي و مكتب الرقابة العامة

الطابق الأول : خصص لأقسام الطور المتوسط و قاعة الحسي الحركي و قسم مخصص للأولى تنطيق

الطابق الثاني : خصص لمكاتب المختصين النفسانيين ، المكتبة ، الأمانة البيداغوجية و مكتب المنسق التربوي

الملاحق



* جناح الورشات :

طابق أرضي واحد مخصص للورشات به حاليا نادي المؤسسة (قاعة الألعاب ، قاعة التلغزة ، المخبر ، غرفة خاصة بانجازات التلاميذ " الرسم و الأشغال " ، قاعة الرياضة و قاعة المراجعة)

* المرآد : مشكل من طابقين

الطابق الأرضي : مرقد مخصص للذكور الأقل من 10 سنوات و المغسلة .

الطابق الأول : مرقد مخصص للذكور الأكبر من 10 سنوات .

* مبنى أرضي : مخصص للحمامات .

* مبنى المطبخ :

مقسم إلى قسمين الأول للمطبخ و الثاني كقاعة للإطعام .

* مباني صغيرة : تتمثل في غرفة للرياضيين ، غرفة للحراسة

* السكنات الوظيفية : مبنى مكون من ستة سكنات وظيفية ،بالإضافة إلى مبني السخانات المركزية .

* النشاطات الرئيسية : التعليم المتخصص و التكفل بالمعوقين سمعيا .

* التمرکز حسب السلم : مؤسسة وحيدة على مستوى الولاية .

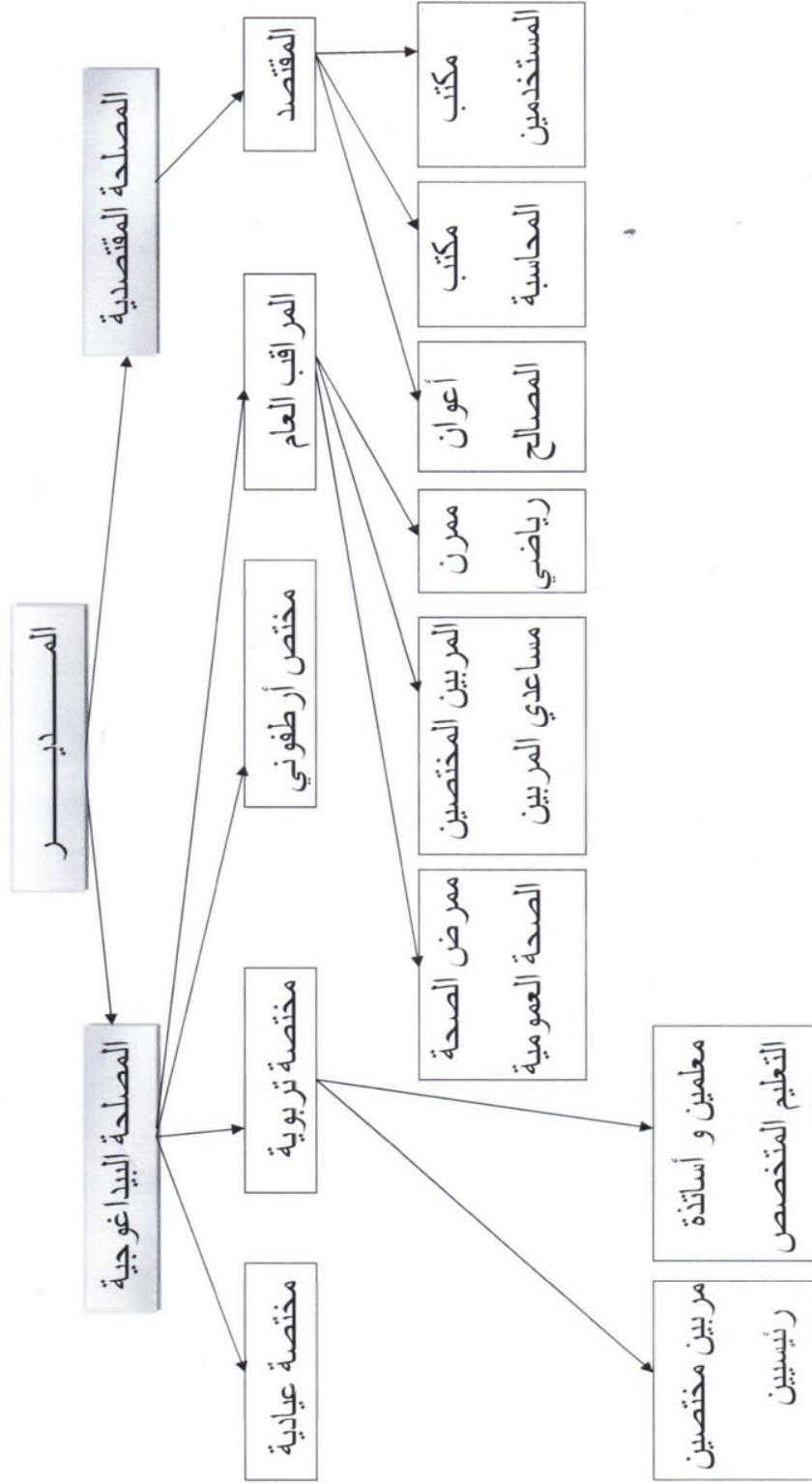
* القيمة النفعية : إدماج المعوقين سمعيا ،تربويا واجتماعيا .

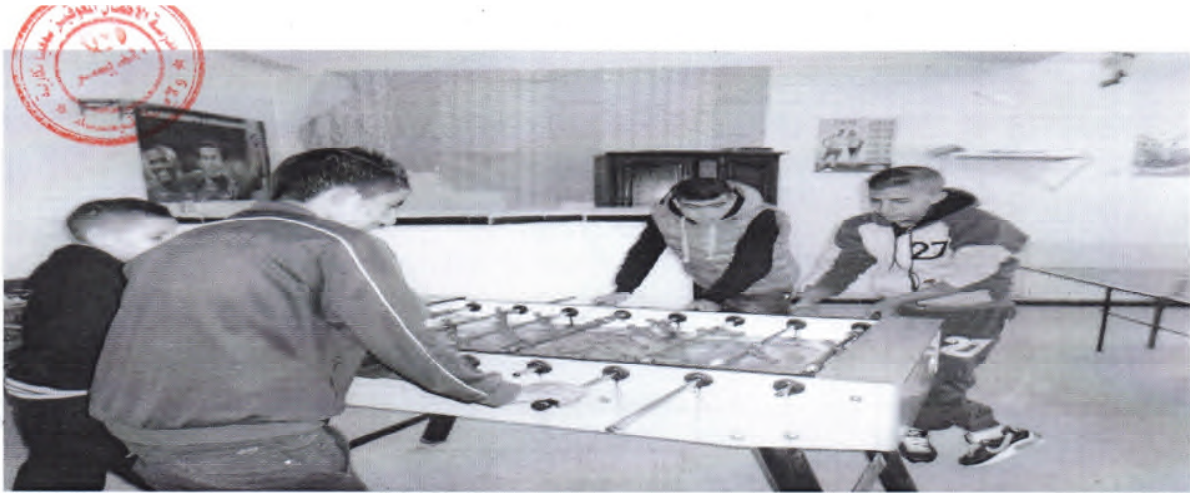
* الموقع والمساحة : تقع مدرسة صغار الصم ببلدية بكارية دائرة الكويف و لاية تيسة ،تبعد عن مقر الولاية

بـ 11 كلم شرقا ، تتربع المدرسة على مساحة إجمالية تقدر بـ 12000 متر مربع

الملحق رقم (01) : بطاقة فنية حول المدرسة

الهيكل التنظيمي





الملاحق



مهام المدرسة :

- تحقيق تكفل اجتماعي تربوي للفئة .
- المتابعة الطبية .
- التكفل الاجتماعي بتوفير حياة اجتماعية كريمة داخل المدرسة وذلك لتأهيل الأطفال للاندماج في المجتمع تطبيق برامج تثقيفية تعليمية من أجل ترقية المستوى الفكري والتربوي للأطفال المعوقين سمعيا .
- المتابعة المدرسية .
- تنشيط رياضي ترفيهي .

مصالح المدرسة

- المصلحة الإدارية :** يرأسها مدير المدرسة ويساعده نائب المقتصد في تسيير المدرسة
- مُتصرف : يساعد المقتصد في تسيير المصالح الاقتصادية وكذا مصالح مكتب المستخدمين .
- ملحق إدارة رئيسي : يقوم بتسيير مصلحة الأجور
- ملحق إدارة : يقوم بتسيير مصلحة المستخدمين
- عون إدارة : يقوم بتسيير مخزن المدرسة .
- عون مكتب : يساعد نائب المقتصد في تسيير المصالح الاقتصادية
- التمويل المادي والموارد البشرية للمركز :
- الميزانية :
- ترتكز ميزانية المدرسة على المداخل الممنوحة من طرف التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة
- التعداد الإجمالي للموارد البشرية للمدرسة :
- تتكون المدرسة من ثلاثة أصناف وهم :
- سلك الإدارة عددهم : 10 .
- سلك المهنيين وسائقي السيارات والحراس عددهم : 49 .
- سلك البيداغوجيين عددهم : 34 .

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

**استمارة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
بعنوان: التمايز الإجتماعي والعلاقات الإنسانية
بالمؤسسة الجزائرية**

إشراف الأستاذ : بورزق نوار

إعداد الطالبتين:
سبراهمي سنية
معنزي رحيمة

سيدي و سيديتي ...عمال مؤسسة : مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا "بكارية" -تبسة-
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، أما بعد...
في إطار الإعداد لدراستنا العلمية الموسومة بـ "التمايز الإجتماعي والعلاقات الإنسانية بالمؤسسة
الجزائرية"، ونيل شهادة الماستر علم إجتماع تنظيم وعمل ، تم إستخدام هذه الإستمارة لأغراض البحث
العلمي بغرض التعرف على طبيعة العلاقة بين التمايز الإجتماعي والعلاقات الإنسانية بالمؤسسة
الجزائرية. لذا نرجو منكم التكرم بتعينة الإستمارة التي بين أيديكم وإختيار الإجابة المناسبة ، علما أن
إجابتكم ستحاط بالسرية التامة ، وفي الأخير نشكركم على تعاونكم ، تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام

السنة الجامعية :
2019/2018

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1/ الجنس : ذكر أنثى
- 2/ العمر : أقل من 25 سنة من 25 سنة إلى 34 سنة
من 35 سنة إلى 44 سنة من 45 سنة إلى 54 سنة
من 55 سنة فما فوق
- 3/ الحالة المدنية :
أعزب / عذباء متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل (ة)
- 4/ المستوى التعليمي :
دون مستوى ابتدائي متوسط ثانوي
جامعي
- 5/ سلك الوظيفي :
سلك الإدارة
سلك العمال
سلك البيداغوجيين
- 6/ الأقدمية في العمل : سنة

المحور الثاني : التمايز الاجتماعي على اساس القرابة وطبيعة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة .

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبّارات
					7/ اتضامن مع كل زميل لي بالمؤسسة تجمعي به علاقة قرابة ضد إدارة المؤسسة مهما كان الظرف .
					8/ الموظفين الذين تجمعهم علاقة قرابة يعوضون بعضهم ببساطة على عكس من غيرهم .
					9/ الصداقات القوية والمتينة بين الموظفين تقوم على اساس القرابة .
					10/ التسامح بين الموظفين المتنازعين يكون هو الحل الغالب بين الأفراد التي تجمعهم قرابة .
					11/ تطبيق القانون على حل النزاع بين الموظفين هو الفيصل للأفراد الذين لا تجمعهم علاقات القرابة .
					12/ احب ان اتعاون مع الزميل الذي تجمعي به قرابة في انجاز عملي دون الأخرين .
					13/ مشاركة الموظفين مناسبات زملائهم تكون أقوى عندما تجمعهم علاقة قرابة .
					14/ مواساة الزملاء لبعضهم تكون أقوى في حالة علاقات القرابة .
					15/ العلاقات العائلية تكون قوية بين الأقرباء وضعيفة بين غيرهم .

المحور الثالث : التمايز الاجتماعي على اساس الوظيفة و طبيعة العلاقات الانسانية داخل المؤسسة .

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارات
					16/ التعاون بين الزملاء (الموظفين) في أداء مهامهم من نفس السلك الوظيفي يكون أقوى
					17/ التضامن بين الزملاء في نفس السلك الوظيفي لحل مشاكلهم المتعلقة بالإدارة يكون أقوى .
					18/ الصداقة بين الزملاء في العمل تكون أقوى إن كانوا في نفس السلك الوظيفي .
					19/ أساعد زميل الوظيفة في مواجهة مشاكل العمل دون انتظار ما يقابل ذلك .
					20/ ابادر بتعويض زميلي في العمل بلا تردد ان كان من نفس السلك الوظيفي .
					21/ تقل النزاعات بين الموظفين المنتمين لنفس السلك الوظيفي
					22/ حل النزاع بين الموظفين تكون اسهل ان كانوا من نفس السلك الوظيفي
					23/ المشاركة بين العمال في المناسبات الاجتماعية تكون أقوى ان كانوا من نفس السلك الوظيفي .
					24/ المساواة تكون مع كل الموظفين بغض النظر عن السلك الوظيفي الذي يجمعهم .

المحور الرابع : التمايز الاجتماعي على اساس النوع الاجتماعي وطبيعة العلاقات الانسانية
داخل المؤسسة .

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارات
					25/ أفضل أن أتعاون مع زملائي من نفس جنسي في انجاز المهام .
					26/ التضامن بين الموظفين يكون أقوى لما يكونون من نفس الجنس .
					27/ التآزر بين الموظفين (الزيارات وعيادة المريض) تكون أكثر و أقوى ان كانوا من نفس الجنس .
					28/ المساعدات المادية تكون أقوى بين الزملاء ان كانوا من نفس الجنس
					29/ المشاركة في المناسبات الاجتماعية للموظفين تكون أقوى ان كانوا من نفس الجنس .
					30/ المشاركة في المواساة (الوفاة ، التعزية) تكون أقوى ان كانوا من نفس الجنس .
					31/ صداقتي مع زملائي تكون أشد و أقوى إن كانوا من نفسي جنسي .
					32/ تعويض زميلي في العمل بلا تردد في حالة ظروف شخصية ان كان من نفس جنسي .

ملخص الدراسة:

يعد التمايز الاجتماعي والعلاقات الإنسانية ظاهرة اجتماعية موجودة في جميع المؤسسات الجزائرية، وخاصة في الآونة الأخيرة بهدف التعرف على طبيعة التمايز وعلاقته بالعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة وتمحورت حول مشكلة الدراسة والمتمثلة في السؤال المركزي التالي :

-كيف يساهم التمايز الاجتماعي في تحديد طبيعة العلاقات الإنسانية ؟
وقد تضمن سؤالنا المركزي أسئلة فرعية تمثلت في:

-ما تأثير التمايز الاجتماعي على أساس القرابة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ؟

-ما تأثير التمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ؟

-وقد تم استخدام المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح بالعينة ، استمارة الاستبيان تكونت من 32سؤالا موزعة ؟ على أربعة محاور، تكونت عينة الدراسة من 72مفردة منها (موظفين السلك الإداري) البالغ عددهم 10 افراد(موظفين سلك العمال) البالغ عددهم 33فرد،(موظفين السلك البيداغوجي) البالغ عددهم 29 فرد وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- إن التمايز الاجتماعي على أساس القرابة يكون مع جميع الموظفين بغض النظر عن صلة القرابة .
- ان التمايز الاجتماعي على أساس الوظيفة له تأثير في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة .
- إن التمايز الاجتماعي على أساس النوع الاجتماعي له تأثير في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية :

التمايز الاجتماعي،العلاقات الإنسانية ،المؤسسة .

Résumé de l'étude :

La différenciation sociale et les relations humaines est un phénomène sociale présent dans toutes les institutions algériennes , en particulier ces derniers temps, dans le but d'identifier la nature de la différenciation et sa relation aux relations humaines au sein de l'entreprise .

L'étude suivante a été structure en une question centrale : Comment-t-il a la différenciation sociale pour déterminer la nature des relations humaines ?

Les quêtes de voix question central figure ; quel est l'impact de la de la différenciation sociale ? Quel est l'influence de différenciation sociale fonde sur l'emploi dans la nature des relations humaines au sein de l'entreprise ?

Ont été à l'aide de la méthode d'enquête descriptive au moyen du questionnaire de l'échantillon était compose de 32 questions repartes sur quatre axes, et représentait 72 personnes, dont 10 membres du personnel administratif. 10 travailleurs de cadre administratif ,33 de personnel et 29 de service pédagogique .

L'étude a révèle les résultats suivants ; Différenciation sociale fonde sur la parents avec tout le personnel indépendamment de consanguinité . La différenciation sociale basée sur la fonction a un effet sur la nature des relations humaines au sein de l'entreprise.

Les Mots Clés :Différenciationsociale, Relations humaines, La fondation

Summary :

The differentiation and human relationships is a social phenomenon present in all Algerian institution , especially lately in order to identify the nature of differentiationand its relationship to the human relations within the company ; The following study focused on the following central question ; How much effective is it contribute to the social differentiation to determine the nature of human relationships ?

Quests void central questions is : what is the impact of social feffernciation humanity within the institutions ?

In order to achieve these objectives,adescriptive method was used by means of the sample survey method . For this purpose , the study has been carried out to investigate the major impact of social differentiation , data are collected through questionnaire administered randomly to a sample consisting of 72 individuals , including 10 administrative staff members . 10 wire workers of individual , 33 staff 29 pedagogic staff

Results from individuals' questionnaire revealed that social differentiation based on kinship without staff regardless of consanguinity . Social differentiation on the function has an effect on the nature of human relationship with the company.

Key Words : Social Differentiation , Human Relationships, Enterprise