



المخاطر النفسية الاجتماعية وتأثيرها على أداء العمال

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في علم النفس تنظيم وعمل

تحت إشراف:

إعداد الطلبة:

- ❖ دحماني محمد
- ❖ بن ميرة الياس
- ❖ قهاقرة مصطفى

شكرو عرفان

أشكر الله عز و جل جلاله الذي وفقنا في إنجاز هذه المذكرة و أقدم مخالص الشكر و العرفان إلى أساتذتنا المشرفين على كل ما قدموه لنا من توجيهات قيمة طيلة فترة إنجاز المذكرة .

كما نتوجه بالشكر إلى أساتذة قسم علم النفس تنظيم و عمل و كل من ساهم في إنجازنا لهذه المذكرة

نشكر الله عز و جل الذي قدرنا و اعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع سائلين اياه جل و على أن يجعله في ميزان حسناتنا إلى الذي علمنا حرفا صرت له عبدا أتقدم إلى كل الأساتذة بالشكر الجزيل عل مساعدتهم و صبرهم معنا في إتمام هذا العمل فتقبلوا منا فائق الشكر و العرفان على النصائح القيمة التي أفادتنا بشكل كبير في إنجاز هذا العمل كما نشكر كل أساتذة قسم علم النفس تنظيم و عمل

اهداء

نهدي ثمرة الجهد إلى امهاتنا و آبائنا الأعزاء و ادامهم الله
تاج فوق رؤوسنا و إلى أخواتنا و آبائنا و أصدقائنا الذين
ساعدونا في هذا العمل المتواضع و إلى اساتذتنا الأعزاء في
قسم العلم نفس تنظيم و عمل .

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية..... 1
- 2- الفرضية..... 2
- 3- أهداف اختيار البحث..... 2
- 4- أهمية البحث..... 2
- 5- تحديد المفاهيم..... 3

الفصل الثاني:

المبحث الأول: المخاطر النفسية الاجتماعية

- 1- المخاطر النفسية الاجتماعية..... 6
- 2- التغيير التنظيمي..... 7
- 3- الصراع التنظيمي..... 10
- 4- الاتصال التنظيمي..... 16
- 5- القيادة..... 20

المبحث الثاني: آثار المخاطر النفسية الاجتماعية

22.....1- التغير

24.....2- الضغط

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

27.....1- التعريف بالمؤسسة

30.....2- المقابلة

34.....3- الاستبيان

الخاتمة

قائمة المراجع

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الإشكالية:

يعرف العالم في مجال تسيير الموارد البشرية (GRH) مجموعة من التطورات حاصلة في مجال التنافس الحر، خاصة المرحلة الجديدة، حيث يركز مجال تسيير الموارد البشرية على العنصر البشري بشكل خاص الذي يعتبر أعلى الموارد التي تحتاجه المنظمة في جميع نشاطاتها ومراحل عملها، حيث قام الفرد بتطوير وسائله الإنتاجية وكل ما هو تقني ومادي لتطوير محيطه الأسري والمهني للتفاعل مع الأفراد والمشاركة بأفكاره وآرائه بهدف إحداث التعديلات من اجل التكيف مع المواقف والأوضاع المهنية، وذلك لضمان راحته وتفادي تعرضه للمشاكل والصراعات، حيث عبر تايلور خلال إنشاء مدرسته أن الشعور بالراحة الفيزيولوجية في منصب عمل الفرد يعود سببها إلى تحسين الظروف المادية من تجهيزات ووسائل وتحفيزات مادية التي اهتمت به الأرغوميا والتي بدورها تهدف إلى تكيف الآلة العاملة لحمايته من الوقوع في المخاطر الفيزيائية أو الميكانيكية وحوادث العمل إلى مفهوم الراحة قد تطور وتعدى الراحة الفيزيولوجية وارتبط بأسباب نفسية واجتماعية والعلاقات الإنسانية التي تتعرض لعوامل تؤثر سلبا على الفرد في ميدان العمل التي تؤدي إلى تراجع في الأداء وعدم الرضا الوظيفي الذي بدوره يحول إلى عدم تحقيق أهداف المؤسسة التنظيمية، إذ تختلف هذه المخاطر تماما عن المخاطر الجسدية الفيزيولوجية ألا وهي المخاطر النفسية الاجتماعية التي تؤثر على الصحة العقلية والنفسية والجسدية للعامل.

ويمكن تعريف هذه المخاطر على أنها مجموعة من العوامل والمؤشرات السيكولوجية والسوسولوجية التي تواجه العامل في بنية عمله وتخلق عنده ردة فعل سلبية تجعله غير مستقر في عمله وغير متكيف، وتختلف هذه المخاطر حسب طبيعة النشاط المهني بحيث تؤثر على الإنتاج وتسبب في الإصابة بالأمراض والحوادث.

ويختلف تصنيف هذه المخاطر النفسية الاجتماعية نظرا لتربطها، فهناك من يصنفها على أنها عوامل عقلانية من جراء تفاعله مع الآخرين واتصاله معهم، وهناك من يصنفها عوامل سلوكية أمنية من خلال شعور

الفرد بالأمن من كل المخاطر في مكان العمل، وهناك من صنفها على أنها عوامل انفعالية تخص مشاعر الفرد وعواطفه.

وتختلف هذه المخاطر عن المخاطر الجسدية، فهي تهدد كيان الفرد وصحته النفسية واستقراره.

فكيف تؤثر المخاطر النفسية الاجتماعية على أداء العمل؟.

2- الفرضية:

- العوامل النفسية الاجتماعية تؤثر على أداء العمل.

3- أهمية الدراسة:

لقد تناولت الدراسة موضوع المخاطر الاجتماعية النفسية التي يواجهها العمال خلال عملهم وتفاعلهم مع محيط عملهم لارتباطهم بعوامل متعددة مثل: سوء الاتصال بين العمال والنزاعات بين الأفراد وفرض القادة والمشرفين السلطة عليهم.

وتعود هذه المخاطر بنتائج وآثار على الصحة النفسية للفرد خاصة الأداء الوظيفي لدى العمال، حيث معظم الدراسات ركزت على الصحة الفيزيولوجية وأهملت الصحة والمخاطر الاجتماعية.

4- أهداف البحث:

من أهداف هذه الدراسة:

- التطرق إلى أهم المخاطر الاجتماعية النفسية التي تصادف العاملين أثناء مزاولتهم لعملهم.
- العوامل والأبعاد التي تؤثر سلبا على أداء العمال.

- اقتراح الحلول المناسبة والفعالة للحد من هذه المخاطر.

5- تحديد المفاهيم:

الأداء الوظيفي:

لقد حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ وشهد بحوثا مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، إذ انه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل فضلا عن انه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء.

أ- تعريف الأداء الوظيفي:

عرف كل من (ميزلاقي ووالاس 1992) الأداء بأنه المقياس الرئيسي، أو الذي يتم التنبؤ به في إطار استخدامه، ويستخدم كوسيلة للحكم على فعالية الأفراد، ويرى ويليام و هانغر (2002. P234) بأن الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها او يشبع الفرد بها متطلباته الوظيفية، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

كما يرى (الرييق 2004، ص85) أن مفهوم الأداء يرتبط من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، فالأداء الوظيفي يشري إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

ب- عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي حسب ما جاء به (الحسيني 1994، ص72) من مجموعة من العناصر أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عم عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في أخطاء.
- **كمية العمل:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف المادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

ج- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

- غياب الأهداف المحددة إذا كانت المنظمة لا تملك خطة تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج لإدارتها.
- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني الأداء لدى هؤلاء الموظفين.
- اختلاف مستويات الأداء يؤثر في العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه.
- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي، فكلما ازداد الأداء بالنسبة للعامل.

- التسبب الإداري والذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد يعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

د- محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لقدرات الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من الجهد، والقدرات وإدراك الدور أو المهام.

ويشير الجهد الناتج عن حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لإنجاز مهمته، أما القدرات في الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ، ولا تتغير أو تتغلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور (محمد 2001، ص2).

الفصل الثاني

المخاطر النفسية الاجتماعية

منذ أن وجد الإنسان على الأرض وهو يواجه المشاكل، بعد أن كانت المشاكل تأتيه من الطبيعة، أصبحت خطراً عليه، فحاول السيطرة عليها بابتكار الوسائل اللازمة لذلك من أجل استغلال ثرواتها، وبعدها تضخمت ثروات الإنسان لكن إحساسه بلا أمن ازداد يوم بعد يوم فهو دائم الشعور بالخطر وعدم الاستقرار.

وهذا الشعور هو من يشكل أهم التحديات من أجل التنمية وهذا من جعل الباحثين والمختصين، وتم تناوله من عدة زوايا جلتها تهتم بالبعد الاقتصادي لا إداري، فارتبط بالإنتاجية، ثم اتسع ليشمل تلك الأبعاد المرتبطة بالأفراد والتصرفات غير الرشيدة داخل منظمة ما، وتلك المشاكل التي تنشأ عنها حالة التوتر وعدم الرضا على بعض التصرفات التي تعيق تحقيق الأهداف.

وكل المؤسسات وبدون استثناء قد تتعرض إلى الكثير من المشاكل التي يمكنها أن تتفاقم وتتحول إلى أزمات تهدد مسيرتها ومن أهم هذه المخاطر المتمثلة في النفسية الاجتماعية، واستعمل هذا المصطلح من طرف المختصين في علم النفس وعلم الاجتماع، وهو موضوع حساس للغاية.

ويظل مفهوم المخاطر النفسية الاجتماعية مفهوماً جامعاً يغطي مجموعة من العوامل الضاغطة على الأفراد.

1- تعريف المخاطر النفسية: (بتريس آدم وأرين بيلبران 2011):

إن المخاطر النفسية هي تلك الضغوطات الإنسانية التي تحصل من جراء تنفيذ إستراتيجية المؤسسة، وتأخذ أشكالاً مختلفة كالقلق والضغط، لعنف، العبء الذهني وسوء الاتصال...، وغيرها من الضغوطات التي تنتقل بشكل مختلف بين الموظفين حسب موقعهم في المؤسسة.

وتحديد أعمالهم والتوتر الذي يمارس من طرف المؤسسة بطريقة مختلفة، ويمكن كذلك حسب شخصية الموظفين وثقافة المؤسسة، ويمكن ملاحظتها على شكل سلوكيات عنيفة ناتجة عن الصراعات بين الزملاء أو بين

المشرفين على العمال جراء شعورهم بعدم الراحة وهذا ما يتسبب في الغيابات المتكررة أو حالات الضغط والقلق مما يؤدي إلى البحث عن مناصب عمل خارج المؤسسة، وكل هذه العوامل لها انعكاسات سلبية على الفرد وعلى الجماعة ، وقبل التفكير في آليات الحد منها يجب التعرف على مصادر هذه المخاطر، بمعنى العوامل التي تظهر في مجال العمل وتصل لدرجة معينة من الشدة ، يطبق عليها اسم المخاطر.

1- التغيير التنظيمي:

إن ظاهرة التغيير الاجتماعي ليست ظاهرة حديثة، ويمثل التغيير الاختلافات التي تطرأ على الظاهرة الاجتماعية خلال فترة زمنية، والتي يمكن ملاحظتها وتقديرها، فهي التحول في أنماط الحياة سواء كان هذا التحول يشمل الظروف الجغرافية أو الأجهزة الثقافية أو الإيديولوجيات أو التغيير في مجال العمل والتنظيم.

يظهر التغيير التنظيمي حسب فؤاد قاضي (1997) بعد إدراك الفجوة بين سير التنظيم، هدفه وسبب وجوده.

التغيير التنظيمي إذن هو محاولة الانتقال من وضعية سواء بصفة شاملة أو جزئية من حيث حجمه، بنيته مشاريعه، تكنولوجياته.

وبهذا الصدد يرى عبد الرزاق جبلي 1986م أن التغيير التنظيمي هو اختلاف حجم التنظيم من وقت لآخر وتباين بنائه عبر الزمن وتغيير أهدافه ووظائفه مع الوقت.

إذن التغيير التنظيمي هو عبارة عن تغيير موجه ومقصود يسعى لتحقيق التكيف البيئي الداخلي والخارجي .

فلا يمكن أن يحدث تغيير بدون أن يكون هناك سبب لذلك سواء تعلق الأمر بتطور في عالم التنظيم والعمل أو تغير جذري في بعض الأمور أو بهدف المحافظة على حيوية المؤسسات، وهي تنقسم إلى أسباب داخلية وأخرى خارجية.

أ- الأسباب الداخلية: وتكون متعلقة بأساليب المنظمة وسياساتها وهيكلها وأهدافها المسطرة وتمثل في :

- الحفاظ على حرية المنظمة التي تبعث التفاؤل عند العمال وتفجير الطاقات الداخلية لدى العمال ورفع مستوى الأداء.

- العمل على تطوير وتحسين كل مجالات المنظمة من اجل الارتقاء والتقدم وهي هدف أساسي في المنظمة.

- تطور تقنيات معالجة (المعلومات من برمجيات وآلات وأدوات العمل المنظورة لربح الوقت.

- محاربة السلوكات السلبية للعمال كالغيابات و الفوضى والتخزين من خلال برامج تحفيزية لرفع الروح المعنوية.

- العمل على تغيير أهداف جديدة ومحاولة تحقيقها.

- تنمية روح المبادرة والطموحات الشخصية لدى العمال وخاصة في الجانب الإداري.

- معالجة المشاكل التي تؤثر سلبا على المردودية وعلى العلاقة بين العمال.

ب- الأسباب الخارجية: وتمكن هذه الأسباب في:

- أسباب متعلقة بالقوانين والتشريعات الحكومية التي تكون المنظمات مفيدة بها مثل حماية المستهلك أو المتعلقة بالمدة القانونية للعمل.

- العمل من أجل مواكبة المنافسة الحاصلة في هذا المجال وذلك من اجل اكتساب الخبرة على ذلك، خاصة في مجال البحث والتطوير المستمر واستقطاب اليد العاملة المناسبة.

- ضرورة استقرار الظروف الاقتصادية على المرونة في التعامل التي تعتبر المخرج الوحيد للاستقرار، وتجنب المشاكل المحيطة بها مثل ارتفاع الأسعار واحتكار الأسواق.

- التطور الكبير في المجال العالمي والتحول الاقتصادي الكبيرة وضرورة التكيف مع هذا الوضع العلمي.

- العمل على تطوير العمل حسب أذواق وحاجات الزبائن بما أن هذه المنظمات تقدم الخدمات للأفراد وأذواق

المستهلكين حسب التطورات والتغيرات الثقافية والحضارية لأن كسب المستهلك وإرضائه يعتبر أهم شيء في

مجال الاقتصاد. معيزي قويدر 2010

2- مجالات التغيير التنظيمي: طارق سويدان 2010

إن كل هذه التغيرات الحاصلة في العالم الخارجي تؤثر على مجال التغيير التنظيمي نتيجة التداخل في هذه المجالات ويشمل هذا التغيير المجالات التالية:

- **العنصر البشري "الأفراد"** : يعتبر هذا المجال من أهم المجالات ويعتبر حجر الأساس في أي منظمة والتغيير

يكون في هذا المجال، غما بزيادة عدد العاملين وخاصة الذين يتمتعون بالمهارة والاستغناء عن البعض الآخر

والقيام بإعداد برامج للتكوين وتطوير المهارات، وهذا الأمر السهل نظرة الاختلاف الكبير بين الأفراد.

- **الهيكل التنظيمي**: ويقصد به الطريقة التي تعمل بها المنظمة وهو من أكثر المجالات المتغيرة بشكل مستمر

وذلك لتقييم المصالح والوحدات الإدارية أو دمج الإدارات مع بعضها البعض بخلق أو إلغاء إدارات قائمة.

- **القواعد التنظيمية**: وهذه القواعد تتعلق بشكل خاص بتنظيم العمل كأوقات الدخول للعمل ومغادرته العطل

والأجر.. الخ، وعادة ما يلتقى مشاكل مع الأفراد لعدم تقبلهم للوضعية الجديدة والتغيرات الحاصلة.

- **ثقافة المؤسسة:** وهو من أهم القواعد الخاصة بثقافة المؤسسة التنظيمية التي تعبر عن هوية المؤسسة المتمثلة في مجموعة من الرموز والمعتقدات والسلوكيات التي تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى، وهي غير ثابتة بل متطور حسب الزمن ومتوارثة عبر الأجيال، ومن الصعب تغير ثقافة وجودها.

- **النظم:** تضم المؤسسة مجموعة من النظم المتكاملة فيما بينها مثل نظم الرقابة، نظام الاتصال، نظام الحوافر، نظام الترقية وغيرها وهذا النظم

- **النظم:** تضم المؤسسة مجموعة من النظم المتكاملة فيما بينها مثل نظم الرقابة، نظام الاتصال، نظام الحوافر، نظام الترفيه وغيرها، وهذا النظم تتأثر بدورها لما يحدث من تغيرات في المحيط من تطور في وسائل الاتصال والإعلام.

لكن الصعوبة التي يواجهها العمال تمكن في الجوانب الإنسانية، من خلال يمكن اعتبار أن صعوبة التغير مرتبطة دائما بالعنصر البشري.

التغير هو عامل تنظيمي تقوم به المؤسسات بكل أنواعها بهدف التطورات الفكرية والتقنية، وذلك ما يخلق حالة من الخوف لدى العمال جراء عدم القدرة على التكيف مع التطورات بسبب الرؤية السلبية للعمال لأنها تخدم مصالح المسؤولين على حساب مصالح العمال في نظري، مما يخلق حالة عدم الاستقرار النفسي.

3- الصراع التنظيمي:

إن العلاقات الاجتماعية في المنظمة بين الأفراد من صداقة وتعاون تؤدي إلى الاستقرار والتوازن وهو ما يسمى بالاستقرار الفعال.

أما الاتصال الغير فعال فيؤدي إلى حالة عدم الاستقرار وظهور علاقات مع طبيعة العداوة والاختلاف بين أفراد المنظمة وهو ما يسمى بالصراع الذي هو ظاهرة معقدة تتشابك بها الأسباب والمجالات وغيرها... الخ.

فاختلاف الأفراد في أفكارهم وأهدافهم يؤدي إلى التعرض فيما بينهم وتصارعهم، وهو ما يعتبر خطو نفسي اجتماعي يعاني منهم العمال في المؤسسة، وهذا ما دفع بعديد من الباحثين من مختلف الاتجاهات الفكرية إلى الاهتمام بالصراع التنظيمي، وهذا ما أدى إلى ظهور عدة تعريفات للصراع التنظيمي.

1- تعريف الصراع التنظيمي:

هو كلمة لاتينية (conflictus) التي تدل على الاتفاق أو التنافر أو التعرف أو الخلاف، وعرفه الحنيطي 1993م، على انه تنافر يجرى التعبير عنه بين طرفين على الأقل، تقوم بينهما علاقة اعتمادية وهو ظاهرة سلوكية إنسانية تأتي نتيجة لبعض العلاقات التي تسود الجماعات في العمل وتنتج كاختلاف لوجهات النظر والرغبات وتصارع في الأدوار والحاجات لكسب مقابل مادي ومعنوي.

2- أسباب الصراعات التنظيمية: حيث أن هذه الأسباب تنقسم إلى أسباب شخصية وأخرى تنظيمية .

أ- الأسباب الشخصية: وتمثل في:

- سوء الاتصال بين الفرد والآخرين من خلال عدم استقبال المعلومات الصحيحة
- خصائص الفرد وصفاته التي لا تتوافق مع خصائص الآخرين وخاصة إحساسه بالدونية التي تدفع بالفرد إلى الحط من شأن الآخرين
- الشعور بالحقد والضغينة لتمييز البعض بالمزايا والصفات.

ب- أسباب تنظيمية:

- روح المنافسة للحصول والاستفادة من الامتيازات سواء مادية أو معنوية.
- عدم معرفة الشخص بالأبعاد التي تمتد إليه سلطة ومسئولته مما يخلق بينه وبين الآخرين حالة من الصراع.

- شيوع ظاهرة الاعتمادية المتمثل في التداخل في علاقات العمل مما سيؤدي إلى احتمال حدوث الصراع.
- تعارض أهداف كل وحدة من وحدات العمل داخل المنظمة مما يؤدي بالإخلال بالهدف الكلي للمنظمة وتعارض الأفكار بين الأجيال.
- عدم وجود نظام فعال للاتصال بين الأفراد والأقسام مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير صائبة .

ج- أنواع الصراع التنظيمي:

1- الصراع طبقاً لنوع الأطراف المتنازعة

- **الصراع داخل الفرد:** وينشأ هذا الصراع عندما يكون هناك حالة من (غموض الأدوار) أو عدم معرفة الفرد لما ينبغي عليه القيام بالتحديد، وكذلك (صراع الأدوار) وينتج من تعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد وتعارضها.
- **الصراع بين الأفراد:** وغالباً ما يحدث نتيجة للفروق في الأنماط الشخصية بين الأفراد، ويتفجر هذا النوع من الصراع عادة نتيجة تداخل الأدوار، والعلاقات التصادمية بين الأفراد.
- **الصراع بين الأفراد والجماعات:** وينشأ هذا النوع عندما يتعامل الأفراد مع الضغوط المفروضة عليهم من جانب جماعات العمل الخاصة بهم.
- **الصراع بين الجماعات داخل المنظمة:** ويتمثل الصراع بين الإدارة والأقسام المختلفة داخل المنظمة الواحدة قد لا تتفق على أسلوب واحد لتأدية العمل، هذه الاختلافات.
- **الصراع بين المنظمة وغيرها من المنظمات:** وغالباً ما يتمثل في المنافسة بين المنظمة وغيرها من المنظمات وعادة ما يترتب عليه دفع المنظمة لتطوير منتجاتها وابتكار الجديد

ومن أهم الصراعات في البيئة التنظيمية الصراع الذاتي أو صراع الدور كأن يطلب من الموظف أعمالاً تتعارض مع قيمه أو آرائه أو رغباته أو تتعارض مع قيم وآراء ورغبات الآخرين، فقد يكلف الموظف بأعمال بسيطة أو غير ضرورية أو يطلب منه أن يؤدي أعمالاً متناقضة من عدة مديرين أو عند تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات، أما المديرون فقد يواجهون صراع الدور عند تحطي خطوط السلطة أو عند تعارض مطالب الإدارة مع طلبات الموظفين الذين يشرفون عليهم.

أنواع الصراع طبقاً لمرحلة الصراع:

1- الصراع المستتر: عند وجود احتمالات للصراع دون التصرف على علاقات محمودة له، وهنا لا يترتب إي إدراك أو فهم أو إحساس بظهور الصراع ولكن تظهر بع الحالات التي تؤثر على علاقة الأطراف مثل التنافس على الموارد المحدودة أو الحاجة إلى استقلالية وتشعب الأهداف.

2- الصراع المحسوس: ويظهر في شكل ضغوط نفسية على طرفي الصراع وينتج عنه قلق وتوتر وغضب وروح عدائية وهنا قد يكون هناك إدراك للصراع ولكن دون أن يكون هناك شعور لدى المدير بأن هناك حالات قلق وتوتر.

4- الصراع الصريح: وهو الصراع الظاهر في سلوكيات الأفراد والجماعات بشكل واضح في التعاملات وهنا يمكن ملاحظة أن السلوك الصادر عن كل طرف يدل على ظهور مشكلة متصارع عليها.

ومن المعلوم أن أحوال الخلاف تتغير وتبدل فقد يبدأ الخلاف خفياً ثم يتطور إلى خلاف ملاحظ ثم إلى خلاف محسوس ثم يصل أخيراً إلى خلاف جلي أو واضح، أي أنه يصبح واضحاً للعيان.

يمثل هذا التقسيم أهمية كبرى في كيفية التعرف على طبيعة الصراع وكيفية التحكم فيه، فالنظرة التقليدية للصراع تنظر إليه كدلالة للإدارة السيئة أو علامة من العلاقات غير المرغوبة في العلاقات، أما النظرة الحديثة فتري غير ذلك وهناك صراع مرغوب وصراع غير مرغوب، فلا ننسى أن للصراع آثار ايجابية كما له آثار سلبية، فهناك مظهران للصراع في البيئة التنظيمية أحدهما ايجابي والآخر سلبي.

1- الصراع الايجابي البناء: يعني المواجهة بين جماعتين أو أكثر يؤدي إلى تعزيز أو تدعيم الأداء إلى دعم

التغيرات الايجابية ومحاولات التكيف وجهود الابتكار، فالصراع الايجابي:

- يساعد على وجود اختلاف في الرأي أو في وجهات النظر.
- تشجيع الخلق والابتكار.
- يساعد على تحديد وبلورة المشاكل بوضوح.
- تحفيز جهودات الأفراد والجماعات للتنمر.
- يساعد على اتخاذ الحلول والقرارات الواقعية والفعالة.
- يساعد على إحداث التغيير.

2- الصراع السلبي: وهو أي مواجهة أو تعامل تتم فيه الجماعات ويترتب عليه إحداث الفوضى في التنظيم

وإعاقته عن تحقيق أهدافه، ومن صور الصراع السلبي:

- بذل الجهود لتحقيق المكاسب الفردية.
- عدم تشجيع التعاون
- الاعتزالية حيث يعمل الأفراد أو الجماعات على تحقيق أهدافهم فقط.
- خلق الضغوط غير الضرورية.

- العمل على تحقيق الأهداف الخاصة بالجماعات.

- الإضرار بالأطراف المتنازعة، مما يؤدي إلى انهيار المؤسسة.

والصراع السلبي يحدث عندما تغلب المصلحة الذاتية على المصلحة العامة مما يؤثر سلبا على قوة وتماسك الجماعة

وتفاعلها وتحقيق أهدافها، ومن الآثار السلبية للصراع ما يكون مدمر فيجب الحد منها ومكافحتها وتشمل:

- انخفاض الإنتاجية، وضعف التواصل.

- الإحساس السلبي إزاء التعاون.

- وضعف في اتخاذ القرارات.

- علاقات عمل غير سوية وصحية.

- إبداء التحسن وعدم الثقة في تطبيقه.

وأخيرا عندما يحتدم النقاش والصراع بين العاملين ويبلغ ذروته، ويتركز عندئذ جهد المدير والعاملين على

حل المشكلات الناجمة عن الصراع بدلا من مشكلات العمل وتطوير الأداء، والصراع في هذه الحالة يكون معطلا

لعملية اتخاذ القرارات السليمة بسبب التوتر والغضب المصاحب له والرغبة الجامحة لكل الأطراف في كسب المعركة

وإقناع الطرف الآخر بتغيير موقفه.

إن وجود مستويات معينة من الضغوط والصراع قد يساعد في خلق مناخ صحي وتحرك ايجابي نحو تحقيق

الأهداف، ومهمة المدير عند التعامل مع الصراع هو إدراكه لنوع وكمية الصراع، ومعالجته بشكل فعال، باستغلال

الصراع الايجابي والتغلب على الصراع السلبي، وهدف المدير في ذلك هو إدارة الصراع بشكل يمكن من تحقيق

أهداف المنظمة بدلا من أن يجاهد في شكل تحقيق الانسجام والتوافق الدائم ولكن غير العملي.

2- مميزات الصراع التنظيمي وصوره:

أ- المميزات: حسب محمد عقبال محمود 2005.

- أن يكون للصراع أسباب وظروف تؤدي إلى حدوثه.
- العمل على تحقيق الأهداف الخاصة لكل طرف ومعارضة وإعاقة أهداف الآخرين.
- عدم ظهور نتائج الصراع إلى حين انتهائه.
- أن يكون الصراع بين طرفين أو أكثر وكل طرف على علم وإدراك بتحركات الأطراف الآخرين.

ب- صورته:

- التباطؤ في أداء العمل وعدم التعاون بين أطراف المنظمة.
- التغيب المستمر والتراجع في الأداء وتقليل الإنتاجية.
- عدم الرضا عن التغيير ومقاومته من طرف العمال.
- نقص الروابط وسوء الاتصال بين العمال والإدارة .
- الاقتصاد ومقاطعة الإدارة.

4- الاتصال التنظيمي:

إن الاتصال التنظيمي هو العصب الحساس في حياة الأفراد والمنظمات إذ لا يمكن أن يكون هناك عالم بدون اتصالات بين الأفراد فيما بينهم أو بين الأفراد والمؤسسات وأكثر من ذلك، فإن تقدم أي مجتمع مرتبط بإيصال المعلومات إلى الأفراد وتقاسم المعرفة، وعليه فغياب الاتصال التنظيمي ينعكس سلباً على الأفراد خاصة باعتبارها هم أهم مورد في المنظمة.

1- تعريف الاتصال:

هو عملية تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة عند الآخرين، وهو عملية تبادل الأفكار والاتجاهات مع الآخرين، وعرفه قاموس "LA ROUSSE" على انه عملية نقل المعارف وإعطائها وتقاسمها وإقامة علاقة ارتباطيه.

والاتصال هو تبادل ونقل الأفكار والمعلومات بين الفاعلين داخل نسق اجتماعي معين ويختلف من حيث الحجم والمحتوى والتأثير ونوعية المعلومات في المواضيع المتطرق إليها.

ويعرفه " عبد الحافظ محمد سلامة " 1998 على أنه: "عملية أو طريقة يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعة بينهما أو تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر وبذلك يصبح لهذه لعملية عناصر ومكونات واتجاه تسيير عليه هدف تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها" ، ومن هنا تنشأ علاقة بين الفاعلين وتهدف إلى انجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة ويسمح لكل فرد في المؤسسة أن يكون معروفا بشخصه ومهمته.

ويتم الاتصال بصفة عامة بين شخصين أو أكثر ويكون الحوار حول موضوع معين يهتم الشخصين باستعمال وسائل وتقنيات لذلك، والعملية الاتصالية تحتوي على 05 عناصر لإتمامها .

2- عناصر عملية الاتصال: وتمثل في : حسب ما جاء به علي شيهب

1-2: المرسل: وهو النقطة التي تبدأ عندها العملية الاتصالية من حيث أنه يقدم الموضوع أو الفكرة المراد تبليغها ونظرا لأهمية المرسل لا بد أن تتوفر فيه عدد من الخصائص التي تزيد من فعاليته وقدرته على إتمام الاتصال المتمثلة في المصدقية والقدرة في التأثير.

2-2 الرسالة: هي مجموعة المعاني التي يرسلها المرسل إلى المستقبل و تتضمن مجموعة من الرموز أو المعلومات.

2-3 الوسيلة: (قناة الاتصال): التي تعتبر كمحرك رئيسي في عملية الاتصال ومجمل الوسائل التي يستعملها

المرسل لتبليغ المعلومات.

2-4 - المستقبل: وهو الطرف الثاني في عملية الاتصال الذي تستهدفه الرسالة التي يصدرها المرسل.

2-5 - التغذية العكسية: وهي ردة فعل المستقبل بعد استلامه الرسالة وقد يكون الرد حركيا ولفظيا أو كتابيا.

3- أنواع الاتصال:

ينقسم الاتصال عموما إلى قسمين وذلك على حساب السمات الرسمية فيه، حيث نجد الاتصال الرسمي وغير الرسمي:

أ- الاتصال الرسمي: هو ذلك الاتصال الذي يقترن بالمستويات التنظيمية وخطوط السلطة التنظيمية والمتناول

لموضوع تنظيمي معين وينقسم حسب خطوط توجيهه ومصادر الإرسال والاستقبال إلى :

● **الاتصال النازل:** هو ذلك الاتصال الذي يكون مساره من السلطات العليا إلى الدنيا وهو يحمل في أشكاله

توجيهات العمل والتعليمات والأوامر.

● **الاتصال الصاعد:** هو ذلك الاتصال الذي يكون مساره من الأسفل إلى الأعلى او من القاعدة إلى رأس

الهرم، ويأخذ شكل التقارير الدورية والشكاوي والاقتراحات.

● **الاتصال الأفقي:** هو اتصال يجري في نفس المستوى كمراسلات من رئيس مصلحة الإمداد إلى رئيس مصلحة

الصيانة ويكون بهدف الإعلان والتنسيق.

• **الاتصال المحوري:** وهو اتصال متشعب بحيث يكون على مستويات لا تكون بالضبط نفس مستويات المرجعية والوظيفية بحيث لا تربط بينهم خطوط السلطة بطريقة مباشرة كان يتصل مدير الإنتاج بأحد أقسام التسويق (محمود سليمان العميان، 2005، ص 244).

2- الاتصال غير الرسمي: هو ذلك الاتصال الممارس في ظل العلاقات الإنسانية والاجتماعية الخارجة عن النطاق الرسمي وتمارس داخل المنظمة أو خارجها، وتلعب دورا كبيرا هذه الاتصالات في تكوين تنظيم غير رسمي، ويكون هذا النوع من الاتصالات بين فردين أو أكثر وليس له محددات خاصة بالمستوى التنظيمي، ويمتاز بمسارته المتشعبة والعشوائية في التوجيه والتوجه وما يتحكم فيه هو الذهنيات السائدة بين أفراد التنظيم.

4- أهمية الاتصال التنظيمي:

إن أهمية شبكة الاتصالات على مستوى التنظيم هي الأساس أو القاعدة التي تقوم عليها كل العمليات الأخرى وهي المحرك والمغذي الذي يقوم بالتزويد كل مكونات التنظيم بالتغذية المعلوماتية اللازمة ويتم هذا سواء على المستوى الداخلي (التغذية الذاتية)، أو على المستوى الخارجي (التفاعل الخارجي) ويأخذ أشكال سهام موجهة ومرسلة ومستقبلية حاملة للبيانات المراد نقلها، وفي ثنايا كل هذا يوجد عنصر أساسي في العملية وهو التفاعل مع الرسالة والذي يمثل أغلب الأحوال الهدف والاتصال التنظيمي يلعب دورا هاما جدا في تحديد مسارات العمل التنظيمي ومتطلباته حيث نجد أن البعض من الباحثين جعلوه محور وعماد العملية التنظيمية ويرى الدكتور إبراهيم الفقيه إن الاتصال كوميض مهما كان الليل مظلما، فهو ينير طريق أماننا دائما " إبراهيم الفقيه 2007،

ص 69.

3- الاتصال التنظيمي:

الاتصال التنظيمي داخل المنظمة أو المؤسسة يعرف شكلين، الايجابي والسلبي، الايجابي يساهم في نجاح المؤسسة وريقها الذي يجد من فعالية المؤسسة وذلك من خلال عدم فهم المستقبل لرسالة المرسل أو نقص المعلومات الواجب نقلها إلى الطرف الآخر، مما يصعب عملية الفهم، وأي تأخر لنقل المعلومات يعرقل سير العمل وتأخره كما أن احتكار المعلومات أو عدم إعطائها كاملة يصعب عملية الفهم لدى العمال يشعروهم بالقلق والضغط ويؤثر على العلاقة مع المسؤولين ويخلق حالة عدم الثقة في المرسل.

5- القيادة:

تعتبر القيادة من المسائل الهامة في كل المجالات وهي العامل الأساسي للتطور أو التدهور ، ومن خلال بحثنا هذا سوف نتطرق إلى ظاهرة القيادة من خلال أن تهدد بقاء واستمرار المنظمة وتأثيرها على الأفراد وسلوكهم داخل المنظمة من حيث الأداء، كما يعتبر القائد محورا أساسيا في تحقيقي أهداف المؤسسة المنظمة).

مفهوم القيادة:

لقد اعتبر أحد أكبر و ابرز الباحثين في مجال القيادة Fidler (19967) أن هناك أكثر من 20 تعريف لمصطلح القيادة، وكل تعريف يعكس وجهة نظر صاحبه بالنسبة للجوانب التي يعتقد أنها أساسية وهامة.

عرفها عبد الحميد محمد الاشمي (2007) على أنها: عملية نفسية تجعل فردا يكون أشبه بمحرك ذاتي طاقة تؤثر في بقية الأفراد الجماعة لتحقيق أهدافها وتعرف أيضا على أنها سلوك الفرد عندما يسير نشاطات مجموعة نحو أهداف مشتركة.

ومن أنواع القيادة نجد:

1- القيادة الدكتاتورية (الأوتوقراطية): يعود تاريخ هذا النمط من القيادة إلى العصور الأولى، ويعرف كالقيادة العسكرية، حيث كانت القوة ظرفاً من ظروف الحياة ويتميز هذا النوع بسلوكه التعسفي المستمد من السلطة المخولة له، بموجب القانون والأنظمة ويميل القادة الذي يستخدمونه إلى الإنفراد في عملية اتخاذ القرارات دون مشاركة المرؤوسين في ذلك.

2- القيادة الديمقراطية:

يعتمد هذا النمط على قبول التابعين لسلطته وليس على السلطة الرسمية المخولة له ويعتمد على تطوير العلاقات بين القائد والأفراد والاعتراف بأهمية دورهم في المؤسسة، ويعمل على تقديم المعلومات والإرشادات اللازمة للأتباع عن طريق الاتصال بهم، ويهتم بالجانب النفسي للعمال من خلال مشاركته في تقرير مصيره.

3- النمط القيادي الحر:

يعتمد هذا الأسلوب على إعطاء الحرية المطلقة للعاملين دون توجيه ولا متابعة ولا يعتمد على تطبيق النصوص والقوانين المنظمة للعمل وهذا راجع إلى عدم قدرة القائد على التصرف في المواقف والمشكلات الطارئة ويتكئ الأمور تمشي على هواها ويضع المسؤولية على أتباعه

4- القيادة كمصدر خطر نفسي اجتماعي:

غن القيادة تؤثر على العامل بكل الأحوال بكونه النظام السائد والمفروض داخل التنظيم ويعتبر مصدر خطر إذا كان لقائد متسلط ولا يحترم خصوصيات الأفراد العاملين وممارسته لضغوطات وأوامر صارمة غير قابلة للنقاش وعدم السماح للعمال بالمشاركة في اتخاذ القرارات المهمة والمتعلقة بهم، وهذا كل يؤدي إلى الشعور بالظلم والقسوة وعدم الثقة في المشرفين ويوتر العلاقات بين مشرفيهم ويدفعهم إلى الاستقالة في العمل.

المبحث الثاني: آثار المخاطر النفسية الاجتماعية :

يعاني أكثر من 15% من سكان العامل من التهميش حسب المختصين في علم النفس، وفي ظل ضعف التكفل النفسي بأفرادها، وضعف سياسة التوجيه، مما ينعكس سلبا على أفراد المنظومة والتنظيم داخل المنظمة، إذ تتكون مجموعة من الأحاسيس والمشاعر التي تعبر عن طريق سلوكيات وأفعال سلبية كإخفاض الأداء و الإقلاع عن العمل والتغيب المستمر وهذا الأخير يعتبر من المخاطر النفسية الاجتماعية إذ يرتبط بالدرجة الأولى بأسباب نفسية واجتماعية

التغيب:

مفهوم التغيب:

يختلف مفهوم التغيب باختلاف وجهة نظر العلماء واختلاف المجتمعات والثقافات والمجالات والميادين لعدم القدرة على معرفة أسبابه:

يعتبر مفهوم التغيب إجرائيا على انه: فعل قصدي يلجا إليه العامل للتعبير عن عدم رضاه عن ظروف العمل المختلفة، فعندما يتغيب فهو يعبر عن رفضه لكل أشكال القمع الناتج عن سوء ظروف عمله وقد يتخذ عدة أشكال.

كما رفه أحمد زكي (1982) على أنه: الانقطاع عن العمل او عدم الحضور إلى العمل في الأيام المقررة وقيام العامل بالعمل.

ومن خلال ملاحظة هذه التعريفات نستنتج أن التغيب هو عدم الحضور إلى مكان العمل في أوقات العمل المقررة.

1- الأسباب النفسية للتغيب:

- المرض : رغم اعتبار المرض من أسباب التغيب المبرر والمقبولة قانونيا فإنه يشكل نصف أسباب التغيب، فما هو إلا تعبير عن اضطرابات او مشكلات نفسية أو سوء التكيف وعدم الرضى عن جو العمل بصفة عامة مما يؤدي إلى تدني الروح المعنوية والهروب عن العمل ، (مصطفى عشوري - 1998).

2- الأسباب الاجتماعية:

- إن العامل عضو من هذا المجتمع إذ يؤثر ويتأثر به ويدرك بما يحيط به من أشياء وأشخاص مما يؤدي به إلى التغيب عن منصب عمله والتغيب عنه زيادة إلى مواقف أخرى تصادفه كالأحداث المحزنة أو المفارقة أو موقع السكن.

أثر التغيب على المؤسسة:

للتغيب عدة آثار ومساوئ من بينها نجد:

- يؤدي التغيب إلى اضطراب عمل المشرفين إذ يؤثر على جميع وظائف الإدارة من تنظيم وتخطيط وتوجيه وتنسيق.

- نقص العاملين غير المتوقع يؤدي إلى عرقلة الإنتاج وإعاقة وانخفاض المردودية.

- إتعاب العمال الحاضرين بسبب تحمل مهمة الآخرين و العمال الغائبون.

أثر التغيب على الفرد:

إن ظاهرة التغيب تترك أثرا على الفرد ومن بينها نجد:

- كثرة التغيب فقد الفرد عفويته داخل المؤسسة.

- كثرة التغيب يقلل من مردودية العامل ومهارته.
- كثرة التغيب ينجر عنه نقص في الأجر والذي يعتبر المحفز الأساسي للفرد.

الضغط:

مفهوم الضغط :

يشير مصطلح الضغط النفسي إلى أنه حالة من التوتر النفسي تسببه عوامل خارجية تضغط على الفرد وتخلق لديه حالة من عدم الإلتزان والاضطراب في السلوك وفي حين زيادة هذه الضغوط قد يفقد الفرد قدرته على التكيف وتغيير من نمط سلوكه وشخصيته، كما يعد الضغط أيضا كنتيجة التفاعل الموجود بين منبه بيئي واستجابة المزاج الذاتي للفرد.

ويمكن حصر أسبابا أو عوامل الضغط إلى سببين رئيسيين هما سوء الظروف الفيزيولوجية للعمل والعوامل النفسية الاجتماعية.

1- سوء الظروف الفيزيائية للعمل:

تعتبر كسبب لشعور الفرد بالضغط وذلك باعتبار إن الظروف غير الملائمة تزيد من إحساس العامل بالضيق والقلق مما يقلل من كفاءته وأدائه.

2- العوامل النفسية الاجتماعية:

يخس الفرد أو يشعر غالبا بالضغط الذي يكون ناتج عن متطلبات مبالغ فيها أو حاجات غير مرضية مما يؤدي إلى عدم التحكم في وضعيات شخصية، كما قد يؤدي به إلى الاكتئاب أو الانهيار والإجابة بحزن شديد، الأمر

الذي يؤدي به إلى عدم الاستقرار والانفعال الوجداني وعدم تحقيق توازن شخصيته أثناء اتصاله وتفاعله مع المحيط المادي والاجتماعي (يوسف مراد 1977).

الآثار السلوكية للضغط المهني:

عندما يشعر الفرد بالضغط يمكن أن يلاحظ في سلوكه وتتحكم في هذا الاضطراب عدة عوامل فيزيولوجية كإفرازات الغدة الصماء وعوامل نفسية كسوء إدراك المواقف وعوامل اجتماعية كعدم التسامح واللامبالاة، ومن بعض السلوكيات المرتبطة بالضغط في العمل هو التدخين والإدمان على الكحول والانقطاع عن العمل والإدمان على المخدرات.

الوسائل الفردية للتعامل مع الضغط في العمل:

لقد اقترح Déle carnegie عدة طرق ووسائل أسماها بمصطلح مبادئ كيفية التحكم في الضغط و منها:

- التفكير في الأسوأ والأخذ بعين الاعتبار الجانب الإيجابي للأسود.
- تحسين عملية الاتصال بالآخرين.
- تفادي الاختلافات والنزاعات مع الآخرين قدر الإمكان.
- عدم تكوين فكرة إن المشرف يمارس نوع من الضغط.
- الاقتناع الذاتي بالقدرة على التكيف مع كل الوضعيات و الظروف.
- العمل على تسهيل الاتصال بين المراكز التنظيمية المختلفة.
- تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية.

خلاصة الفصل:

تعتبر المخاطر تلك العوامل التي تؤثر سلبا على العامل، حيث تفقد توازنه النفسي وصعوبة الاتصال وشعور الفرد بالضغط والقلق، غد يؤدي به إلى الصراع الذي ينعكس سلبا على العامل والمنظمة ويعرضه إلى ضغوطات تؤثر في أداء العامل وتهدد مستقل المؤسسة والمنظمة، وكل هذا يعد من المخاطر النفسية الاجتماعية التي من شأنها أن تضعف دافعية الفرد للعمل وتقلل التزامه الوظيفي من جهة وتضعف شعوره بالأمن النفسي مما يؤدي إلى تصرفات سلبية تعود بالضرر على المنظمة.

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي

1- التعريف بالمؤسسة:

لقد كان قطاع المحروقات بالجزائر محتكر من طرف الشركات متعددة الجنسيات مثل : british, shel, petroleum ، ولكن بعد الاستقلال عملت الجزائر على وضع قاعدة اقتصادية مالية مبنية أساس على هذا القطاع بموجب المرسوم 419/63، الصادر في 1963 /12/3، إذ تقرر إنشاء شركة سونطراك التي وضعت وصاية وزير الصناعة والطاقة آنذاك والتي أسندت لها المهام التالية: البحث، الاكتشاف، التنقيب، الإنتاج، لاستغلال، النقل، التكرار، والتنوع الداخلي والخارجي للمنتجات البترولية.

- **نפטال:** وهي شركة عمومية جزائرية تابعة لمجموعة سوناطراك ومجال نشاطها نقل إنتاج و توزيع وتسويق المنتجات البترولية كل أنواع الوقود داخليا وخارجيا.

- **Naft:** وهي كلمة عالمية تعني النفط (البترول)

- **Al:** الحرفان الأولان من كلمة الجزائر (Aldjazair): وهي شركة جزائرية تابعة لمجموعة سوناطراك بنسبة 100% مجال نشاطها نقل إنتاج وتوزيع كل أنواع الوقود، وتحتوي على شبكة واسعة تغطي القطر الجزائري لإنتاج وتكرير كل أنواع الوقود، وتبقى هذه المؤسسة بدون منافس وهي شركة ذات أسهم برأسمال 15.650.000.000.00 دج.

بداية من 18 أبريل 1998 أصبحت مؤسسة نفطال مؤسسة مساهمة (spa) برأسمال مقدر 6.500.000.000 دج مقسمة إلى 665 سهم أي بقيمة 10 ملايين دج وكل سهم تابع 100% لمؤسسة سونطراك.

الدور الرئيسي لشركة نفطال هو تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني.

1-1-: لمحة تاريخية عن المؤسسة:

- في جويلية 1965 تم إمضاء اتفاقية الشراكة الجزائرية فرنسية والتي سمحت لسونطراك بإنتاج المحروقات.
- في سنة 1968 اقتنت الجزائر وسائل لغرض تحقيق التسويق المحلي، التوزيع، التخزين، النقل.
- في 1971/02/24 في هذا اليوم تم تأميم المحروقات وأصبحت سونطراك تساهم بالأغلبية في أبار البترول والغاز.
- في 1976/09/22 بموجب المرسوم 269/76 أصبحت مكلفة بالحق، الإنتاج، النقل وكذا التسويق الداخلي والخارجي.
- وفي إطار إعادة هيكلة المؤسسات سنة 1980، وهذا ما أدى إلى ظهور عدة فروع لهذه المؤسسة ومن بينها مؤسسة نפטال التي تم تأسيسها بالمرسوم التنفيذي رقم 101/80 المؤرخ في 1980 /04/04 التي كانت تسمى ب ERDP، ودخلت حيز التنفيذ بتاريخ 1982 /07/01 وكانت تدير من طرف مؤسسة الأم سونطراك.
- في 1987 /08/27 انقسمت مؤسسة ERDP بموجب القرار 87/198 إلى مؤسستين:
 - ✓ مؤسسة نافتاك Naftac: التي يتمحور دورها في تصفية البترول
 - ✓ مؤسسة نפטال Naftal: وهي متخصصة في نقل وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها بداية من 1998/04/18 غيرت مؤسسة نפטال نظامها لتصبح شركة مساهمة spa برأسمالها 6650000000 دج مقسمة إلى 665 سهم بقسمة 10 ملايين دج لكل سهم تابعة 100%. لمؤسسة سونطراك ودورها الأساسي هو توزيع تسويق المراد البترولية على التراب الوطني.

1-2: الموقع الجغرافي:

تقع وحدة غاز البترول المميع -البويرة- في وسط ولاية البويرة

Adresse : Sieg Naftal Bouira, cité 130 ligets BT 18 Bouira

1-3: عدد العمال:

تقدر الطاقة البشرية لوحدة غاز البترول المميع GPL البويرة ب: 382 عامل خلال 2011 و موزعين كما يلي
لعاملين الوحدة بين الدائمين والمؤقتين لسنة 2011.

العاملية المؤقتة	العاملية الدائمة	
7	65	الإدارة (المديرية)
84	86	المركز بسيدي خالد
48	60	نصف المركز ببني سليمان
17	15	القاديرية
156	226	مجموع العاملين

1-4: تخصص المؤسسة:

لمؤسسة نفعال عدة مجالات وتخصصات ونذكر منها:

- متخصصة في تسويق منتجات نفعال عبر المحطات المختلفة.
- متخصصة في إنتاج الوقود الخاص للطائرات والباخرات (الكيروزان).
- متخصص بإنتاج البنزين، المازوت.

- متخصصة في إنتاج غاز البترول المميع (PROPANE, BUTANE).
- متخصص بإنتاج المطاط (عجلات، إطارات، مطاط) وأيضا إنتاج الدهن الذي يستعمل في مجال الطرقات.

المصدر: الوثيقة الرسمية لشركة نفضال

2- المقابلة:

هي محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث.

• أسئلة المقابلة يمكن تصنيفها إلى :

1- مفتوحة: (غير محددة الإجابة): هي الأسئلة التي تعطي أي خيارات للإجابة.

مثال: ما هو رأيك بالنسبة للتعليم المختلط؟ ولعمل المرأة؟.

تتميز هذه النوعية من الأسئلة بغزارة المعلومات التي يمكن الحصول عليها ولكن مع صعوبة تصنيف الإجابات.

2- مغلقة (محددة الإجابة): هي الأسئلة التي تكون لإجابات عليها محددة إما بنعم -لا- أحيانا..الخ.

مثال: هل توافق على التعليم المختلط.

• أنواع المقابلة:

1/ المقابلة الشخصية: هي المقابلة وجها لوجه بين الباحث و الأشخاص المعنيين بالبحث وهي الأكثر شيوعا.

2/ المقابلة التلفزيونية: تجرى للأشخاص المبحوثين على الهاتف لأسباب تخرج إرادة الباحث والمبحوث.

3/ المقابلة بواسطة الحاسوب: محاولة المبحوث عبر البريد الإلكتروني أو المقابلة بالفيديو عن بعد.

*خطوات إجراء المقابلة: (شروط المقابلة الجيدة):

1- تحديد الهدف أو الغرض من المقابلة: يجب على الباحث عند إعدادها للمقابلة أن يحدد هدفه من إجراء المقابلة، الأمور التي يريد إنجازها والحقائق التي يريد مناقشتها والمعلومات التي يسعى إليها، أن يقوم بتعريف هذه الأهداف للأشخاص التي سيجري معهم المقابلة ولا يترك هذا الأمر معلقاً بالصدفة إلى أن يجري لمقابلة.

2- الإعداد المسبق ويتضمن:

أ- تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهات المشمولة بالمقابلة (الأشخاص والجهات التي لديها معلومات كافية ووافية لأغراض البحث).

ب- تحديد وإعداد قائمة الأسئلة والاستفسارات وربما يكون من الأفضل إرسالها قبل إجراء المقابلة لإعطاء الباحثين فكرة عن الموضوع ويراعي فيه إعداد الأسئلة الموضوع والصياغة الدقيقة.

ت- تحديد مكان ووقت المقابلة بما يتناسب مع ظروف الباحثين والالتزام بذلك (عادة ما تتم المقابلة في مكان عمل الباحث، وإذا كان في الإمكان التأثير على ظروف المقابلة ويمكن اقتراح إجراء مقابلة في مكان خاص كسرية المعلومات وتوفير الهدوء).

3- تنفيذ المقابلة وإجراءها: هنالك عدة أمور على الباحث إتقانها لإثارة اهتمام وتعاون الباحث وحتى تكون المقابلة مفيدة.

أ- إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث إيجاد المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة.

- يخلق الباحث أجواء صداقة وثقة وتعاون مع الباحث بأن يوجد بيئة ودية للمقابلة وان تكون المحادثة ضعيفة أيضاً وتلقائية وأن لا يشعر الباحث بأن المقابلة عبارة عن استجواب.

ب- دراسة الوقت المحدد لجمع المعلومات بشكل لبق.

ت- التحدث بشكل مسموع وعبارات واضحة.

ث- إذا كانت المقالة تخص شخصا واحدا محددًا يستحسن أن تكون معه على انفراد بمعزل عن بقية العاملين معه.

ج- أن يتجنب الباحث تكذيب المبحوث، أو إعطاء المبحوث الانطباع بأن جوابه غير صحيح بل بتراث للمبحوث إكمال الإجابات والطلب منه توضيحها وإعطاء أمثلة وما شابه ذلك.

4- تسجيل وتدوين المعلومات:

أ- يجب تسجيل المعلومات والإجابات أثناء الملاحظة مباشرة ويكون ذلك على أوراق محددة سلفًا حيث تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضيح الإجابة أمام كل منها وكذلك الملاحظات الإضافية، ومن الأفضل (إذا أمكن) تسجيل الحوار بواسطة جهاز تسجيل.

ب- أن تسجل المعلومات بنفس الكلمات المستخدمة من الشخص المعين بالقابلة (لا يقع في خطأ في استبدال الكلمات).

ت- أن يتعد الباحث عن تفسير العبارات التي يقدمها الشخص المبحوث والإضافة عليها بل يطلب الباحث منه إعادة تفسير لعبارات إذا تطلب الأمر ذلك (الباحث يجب أن يميز بين الحقائق والمعلومات واستنتاجاته ولا يقع في خطأ الإضافة والحذف).

ث- إجراء التوازن بين الحوار والتعقيب وبين التسجيل وكتابة الإجابات.

ج- إرسال الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكل نهائي إلى الأشخاص التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة التسجيل.

*مميزات وعيوب المقابلة:

مميزاتها:

- 1- تقدم معلومات غزيرة ومميزة لكل جوانب الموضوع.
- 2- معلومات المقابلة أكثر دقة من معلومات الاستبيان لإمكانية شرح الأسئلة وتوضيح الأمور المطلوبة.
- 3- من أفضل الطرق لتقييم الصفات الشخصية للأشخاص المعنيين بالمقابلة والحكم على إجاباتهم.
- 4- وسيلة هامة لجمع المعلومات في المجتمعات التي تكثر فيها الأمية.
- 5- يشعر الفرد بأهميتهم أكثر في المقابلة مقارنة بالاستبيان.

عيوبها:

- 1- مكلفة من حيث الوقت والجهد وتحتاج إلى وقت أطول للإعداد وجهد أكبر في التنقل والحركة.
- 2- قد يحظى الباحث في تسجيل بعض المعلومات.
- 3- نجاحها يتوقف على رغبة المبحوث في التعاون وإعطاء الباحث الوقت الكافي للحصول على المعلومات.
- 4- إجراء المقابلة يتطلب مهارات وإمكانيات تتعلق باللياقة والجرأة قد لا تتوفر لكل باحث.
- 5- صعوبة الوصول إلى بعض الشخصيات المطلوب مقابلتهم بسبب المركز السياسي أو الإداري لهذه الشخصيات.

3- الاستبيان:

مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط في بعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث.

ويكون عدد الأسئلة التي يحتوي عليها الاستبيان كافية ووافية لتحقيق هدف البحث بصرف النظر عن عددها

خطوات إنجاز الاستبيان:

1- تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان في ضوء موضوع البحث ومشكلته ومن ثم تحديد البيانات والمعلومات المطلوب جمعها.

2- ترجمة وتحويل الأهداف إلى مجموعة من الأهداف والاستفسارات .

3- اختيار أسئلة الاستبيان وتجربتها على مجموعة محدودة من الأفراد المحددين في عينة البحث لإعطاء ريبهم بشأن نوعيتها من حيث الفهم والشمولية والدلالة وكذلك أميتها وكفايتها لجمع المعلومات المطلوبة من موضوع البحث ومشكلته، وفي ضوء الملاحظات التي يحصل عليها فإنه يستطيع تعديل الأسئلة بالشكل الذي يعطي مردودات جيدة.

4- تصميم وكتابة الاستبيان بشكله النهائي و نسخه بالأعداد المطلوبة.

5- توزيع الاستبيان حيث يقوم باختيار أفضل وسيلة لتوزيع وإرسال الاستبيان بشكله النهائي بعد تحديد الأشخاص والجهات التي اختارها كعينة لبحثه.

6+- متابعة الإجابة على الاستبيان فقد يحتاج الباحث إلى التأكيد على عدد من الأفراد والجهات في إنجاز الإجابة على الاستبيان وإعادةه وقد يحتاج إلى إرسال بنسخ أخرى منه خاصة إذا فقدت بعضها.

7- تجميع نسخ الاستبيان الموزعة للتأكد من وصول نسخ جديدة منها حيث لا بد من جمع ما نسبته 75% فأكثر من الإجابات المطلوبة لتكون كافية لتحليل معلوماتها.

*أنواع الاستبيان:

هناك 3 أنواع من الاستبيانات وفهم طبيعي الأسئلة التي تشمل عليها:

- 1- الاستبيان المغلق: وهو التي تكون أسئلته محددة الإجابة كأن يكون الجواب بنعم أو لا.
- 2- الاستبيان المفتوح: وتكون أسئلته غير محددة الإجابة متروكة بشكل مفتوح لإبداء الرأي، مثل ما هي مقترحاته لتطوير الجامعة؟.
- 3- الاستبيان المغلق المفتوح: وهذا النوع تحتاج بعض أسئلته إلى إجابات محددة والبعض الآخر إلى إجابات مفتوحة مثل:

✓ ما هو تقييمك لخدمات الجامعة (مغلق) جيدة ، متوسطة، ضعيفة.

✓ إذا كانت متوسطة أو ضعيفة ما هو اقتراحات لتطويرها؟ (مفتوح)

ومن الواضح أن أسئلة الاستبيان المغلقة تكون أفضل لكل من الباحث والشخص المعني بالإجابة عليها لأسباب عدة:

- سهولة الإجابة ولا تحتاج لتفكير معقد.
- سريعة الإجابة ولا تحتاج إلى جهد كبير.

- سهولة تبويب وتجميع المعلومات المجمعة من الاستبيانات الموزعة 30% نعم و 70% لا.
- ولكن قد يضطر الباحث لذكر بعض الأسئلة المفتوحة لعدم معرفته في ذهن المبحوثين لكن الاتجاهات الحديثة في تصميم كتابة الاستبيان تحدد الإجابات حتى بالنسبة لبعض الأسئلة التي هي مفتوحة في طبيعتها، مثال: ما هي البرامج التي تفضل أن تشاهدها في التلفزيون .
- ولكن قد يضطر الباحث لذكر بعض الأسئلة المفتوحة لعدم معرفته في ذهن المبحوثين لكن الاتجاهات الحديثة في تصميم وكتابة الاستبيان تحدد الإجابات حتى بالنسبة لبعض الأسئلة التي هي مفتوحة في طبيعتها، مثال: ما هي البرامج التي تفضل أن تشاهدها في التلفزيون؟، فبدلاً أن يترك الفرد حائراً في إجابات وتسمية لأنواع البرامج فالباحث يحدد تلك الأنواع بعد السؤال مباشرة.

* برامج غنائية * برامج ثقافية (أجنبية)

* برامج سياسية * برامج أخرى (أذكرها رجاء..)

مميزات الاستبيان وعيوبه:

مميزاته:

أ- يؤمن الاستبيان الإجابات الصريحة والحرّة ، حيث انه يرسل الفرد بالبريد أو أي وسيلة أخرى وعند إعادته فإنه يفترض ألا يحصل اسم أو توقيع المبحوث من اجل عدم إحراجهم وان يكون بعدي عن أي محاسبة أو لوم فيها، وهذا الجانب مهم في الاستبيان لأنه يؤمن الصراحة والموضوعية العلمية من النتائج.

ب- تكون الأسئلة موحدة لجميع أفراد العينة في حين أنها قد تتغير بعض الأسئلة عن طرحها في المقابلة.

ج- تصميم الأسئلة يسهل عملية تجميع المعلومات في مجامع وبالتالي تفسيرها والوصول إلى استنتاجات مناسبة.

د- يمكن للمبحوثين اختيار الوقت المناسب لهم والذي يكونوا فيه مهيين نفسيا وفكريا للإجابة على أسئلة الاستبيان.

هـ- يسهل الاستبيان على الباحث جمع معلومات كثيرة جدا من عدة أشخاص في وقت محدد.

و- الاستبيان لا يكلف ماديا من حيث تصميمه وجمع المعلومات مقارنة بالوسائل الأخرى التي تحتاج إلى جهد أكبر وأعباء مادية مضافة كالسفر والتنقل من مكان إلى آخر... الخ.

عيوبه:

1- عدم فهم واستيعاب بعض الأسئلة وبطريقة واحدة لكل أفراد العينة المعنية بالبحث (خاصة إذا ما استخدم الباحث كلمات وعبارات تعني أكثر من معنى أو عبارات غير مألوفة)، لذا فمن المهم أن تكون هنالك دقة من صياغة أسئلة الاستبيان وتجربة على مجموعة من الأشخاص قبل كتابته بالشكل النهائي.

2- قد تفقد بعض النسخ أثناء إرسالها بالبريد أو بأي طريقة أخرى أو لدى بعض المبحوثين كذا لا بد من متابعة الإجابات وتجهيز نسخ إضافية لإرسالها بدل النسخ المفقودة.

3- وقد تكون الإجابات على جميع الأسئلة غير متكاملة بسبب إهمال إجابة هذا السؤال أو ذلك سهوا أو تعمدا.

4- قد يعتبر الشخص المعني بالإجابة على أسئلة الاستبيان بعض الأسئلة غير جديرة بإعطائها جزء من وقته (لتفاهتها مثلا) لذا فإنه يجب الانتباه لمثل هذه الأمور عند إعداد أسئلة الاستبيان.

5- قد يشعر المبحوث بالملل والتعب من أسئلة الاستبيان خاصة إذا كانت أسئلتها طويلة وكثيرة.

مواصفات الاستبيان الجيد:

- 1- اللغة المفهومة والأسلوب الواضح الطي لا يتحمل التفسيرات المتعددة لأن ذلك يسبب غرباك لدى المبحوثين مما يؤدي إلى إجابات غير دقيقة.
- 2- مراعاة الوقت المتوفر لدى المبحوثين وبالتالي يجب ألا تكون الأسئلة طويلة حتى لا تؤدي إلى رفض المبحوثين الإجابة على الاستبيان أو تقديم إجابات سريعة وغير دقيقة.
- 3- إعطاء عدد كافي من الخيارات المطروحة مما يمكن المبحوثين من التعبير عن آرائهم المختلفة تعبيرا دقيقا.
- 4- استخدام العبارات الرقيقة ولائحة ، المؤثرة في نفوس الآخرين، مما يشجعهم على التجاوب والتعاون في تعبئة الاستبيان مثل (رجاء، شكرا..).
- 5- التأكد من الترابط بين أسئلة الاستبيان المختلفة وكذلك الترابط بينها وبين موضوع البحث ومشكلته.
- 6- الابتعاد عن الأسئلة المخرجة التي من شأنها عدم تشجيع المبحوثين على التداول في تعبئة الاستبيان.
- 7- الابتعاد عن الأسئلة المركبة التي تشمل أكثر من كرة واحدة عن الموضوع المراد الاستفسار عنه لان في ذلك إرباك للمبحوثين.
- 8- تزويد المبحوثين بمجموعة من التعليقات والتوضيحات المطلوبة في الإجابة وبيان الغرض من الاستبيان ومجالات استخدام المعلومات التي سيحصل عليها الباحث ، مثال: بعض الاستفسارات تحمل التأثير على أكثر من مربع واحد الذي يرجى التأثير على المربعات التي تعكس الإجابات الصحيحة.
- 9- يستحسن إرسال مظروف مكتوب عليه عنوان الباحث بالكامل ووضع طابع بريدي على المظروف بغرض تسهيل مهمة إعادة الاستبيان بعد تعبئة المعلومات المطلوبة.

العلاقة بين متغيرين:

تختلف العلاقة بين متغيرين من حيث قوتها، فإذا كان تغير أحدها المتغيرات أو بعضها يعتمد كلياً على تغير الأخرى، نقول أن الارتباط بينهما كاملاً **Perfect correlation** مثلاً العلاقة بين مساحة الدائرة ونصف قطرها، أما إذا كان الارتباط بين المتغيرات كاملاً، بمعنى أن تغير إحداهما لا يعتمد كلياً على تغير الآخر، فنقول بان الارتباط هو ارتباط غير تام مقل العلاقة بين وزن الفرد وطوله، أو بين التحصيل ومدى ساعات الدراسة، أو بين الدخل والمصروفات، يمكن تحديد الارتباط بين متغيرين من خلال استخدام مجموعة من الإحصائيات تعرف باسم معاملات الارتباط ومعامل الارتباط هو رقم يلخص التحسن في تخمين القيم على متغير واحد على أساس معرفة قيم المتغير الثاني، فكلما ارتفع المعامل قوي الارتباط، ومن ثم تحسنت قدرتنا التنبؤية أو التفسيرية، وتتراوح معاملات الارتباط بين صفر وواحد (أو -1)، وتشير القيم التي تقترب من 1 إلى وجود ارتباط قوي نسبياً أما تلك التي تقترب من صفر فتشير إلى ارتباط ضعيف نسبياً، ويتطلب كل مستوى قياس أنواع مختلفة من الحسابات وبالتالي فلكل من هذه المستويات اختبارات ارتباط مختلفة، ليس له معنى على مستوى القياس الاسمي، حيث أن الأرقام على هذا المستوى من القياس مجرد عناوين للفئات.

وبالتالي لا تتغير إشارات معاملات الارتباط الاسمية فكلها موجبة وتشير إلى مدى قوة الارتباط، أما على مستوى قياس الفترة فإن الإشارات تتغير ولها دلالات هندسية على درجة عالية نسبياً من التعقيد، وأخيراً يهتم الباحث باختبارات الدلالة الإحصائية وهي الاختبارات التي توضح احتمالاً تكون العلاقات التي يلاحظها الباحث نتائج التحيز في عملية الاختبار بدلاً من أن تعكس علاقات موجودة فعلاً في مجمع البحث.

أنواع الارتباط:

إن قيمة معامل الارتباط محصورة في الفترة المغلقة $[-1, 1]$ وتتحدد نوعية الارتباط من الجدول التالي:

قيمة الارتباط	نوع الارتباط
1+	ارتباط طردي تام
من 0.7 إلى أقل من 1+	ارتباط طردي قوي
من 0.4 إلى أقل من 0.7	ارتباط طردي متوسط
من صفر إلى أقل من 0.4	ارتباط طردي ضعيف
صفر	ارتباط منعدم
من -0.7 إلى أقل من -1	ارتباط عكسي قوي
من -0.4 إلى أقل من -0.7	ارتباط عكسي متوسط
من صفر إلى أقل من -0.4	ارتباط عكسي ضعيف

من طرق حساب الارتباط

معامل ارتباط الرتب سبيرمان

العلاقة بين الظواهر المختلفة (ظاهرتين أو أكثر أو متغيرين أو أكثر) لمعرفة ما إذا كان تغير أحدهما أو مجموعة منها مرتبطاً بتغير الأخرى، فقد يريد الباحث معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين التدخين والإصابة بمرض في الرئة، أو بين درجة تعليم الشخص ومستوى دخله، أو بين الحالة التعليمية والحالة الاجتماعية للناخب، وكما نرى فإنه يمكن أن نذكر الكثير بنين الأمثلة في مختلف المجالات بل قد يرغب الباحث في دراسة العلاقة بين أكثر من متغيرين في وقت واحد.

مثال على الارتباط:

قد يريد الباحث معرفة تأثير درجة التعليم ومستوى الدخل وحجم الأسرة على درجة الوعي السياسي للشخص، في هذا المثال يريد الباحث معرفة تأثير متغيرات على متغير رابع وهكذا.

أوجد رتب X التي قيمتها معطاة في الجدول التالي:

	x	10	4	5	5	7	2
--	-----	----	---	---	---	---	---

الحل:

نتصور ترتيب قيم X تصاعديا فتكون القيمة 2 رتبها 1 والقيمة 4 رتبها 2 والقيمة 5 رتبها 3 وهكذا يمكن

تلخيص ذلك في الجدول التالي:

	X	10	4	5	7	2
	رتبة X	5	2	3	4	1

أي أنه توجد بعض المتغيرات لا يمكن قياسها كميا، وتعتمد هذه الطريقة على إعطاء المتغيرات رتبا لتحل محل القياس العددي، فإذا تم ترتيب مفردات المتغيرات X ترتيبا تصاعديا ووجدنا أن مفردات المتغير y المناظرة لها مرتبة ترتيبا تصاعديا أيضا نستنتج وجود ارتباط طردي تام بين المتغيرين X و y أما إذا رتبنا مفردات المتغير X ترتيبا تصاعديا ووجدنا أن مفردات المتغير y المناظرة لها مرتبة ترتيبا تنازليا، لأنه يستنتج من ذلك وجود ارتباط عكسي تام بين المتغيرين X و y غير أن هذا الارتباط التام نادرا ما يصادفنا في الدراسات الاجتماعية والاقتصادية، ولقياس الارتباط بين مفردات المتغيرين X و y ، ترتب كلا منهما حسب أفضليته، ثم نسحب الفروق بين كل رتبتين متقابلتين.

$$D_i = rg(x_i) - rg(y_i) \bullet$$

• N هو عدد قيم المتغيرين

وبحساب مربعات هذه الفروق يمكن إيجاد معامل الارتباط باستخدام العلاقة الآتية:

$$R_s = P_{rgx.RGY} = \frac{COV(rg_x, rg_y)}{n}$$

حيث N تساوي عدد أزواج البيانات (x,y,d) تساوي الفرق بين رتب X و y ، نلاحظ من هذا التعريف انه يمكن حساب قيمة إذا عرفت الرتب أو إذا عرفت البيانات التي يمكن ترتيبها، ويصلح هذا المعامل بوجه خاص

إذا كان عدد أزواج البيانات ما بين 25 و 30 أو اقل. [1][2][3].

- كتاب مبادئ الإحصاء و الإحتمالات للدكتور عدنان ماجد و هندي
- كتاب مبادئ الإحصاء الوصفي و الإستدلالي للدكتور سالم عيسي و عماد عبابنة
- كتاب مبادئ الإحصاء و القياس الإجتماعي للدكتور مهدي محمد القصاص

خاتمة

تعتبر الضغوط التي يواجهها الفرد في حياته شديدة التأثير عليه بمقدار وطأتها و إدراكه لها و إحساسه به، فهي ظاهرة تؤدي إلي الضيق و القلق و الخوف، و إذا اشتدت تجعله لا يجد متعة في أي شئ. و نحن الآن نعيش عصر من الضغوط تأتينا من نواحي عدة، ضغوط اقتصادية مادية و اجتماعية تتمثل فيما يتعرض له الفرد من مقلقات انفعالية عديدة

و قد أصبحت ضغوط العمل من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في المنظمات العامة او الخاصة الأمر الذي أدى إلي اهتمام كبير من الدارسين لهذه المعضلة لما لها من آثار سلبية على سلوك الأفراد و أدائهم، الأمر الذي ينعكس على إنتاجية المنظمات و قدرتها على النمو و الاستمرارية. و تختلف مسببات هذه الضغوط من منظمة إلى أخرى، كما أن كل الأفراد يتعرضون لها باختلاف وظائفهم و مهامهم و حتى وفق أعمارهم، إلا أن الفروق الفردية تؤدي الى اختلاف مستويات معاناتهم لها، و بالتالي إلي اختلاف استجاباتهم و ردود فعلهم اتجاه المواقف الضاغطة، و يؤدي الى انخفاض الروح المعنوية و عدم الرضا و البطء في اتخاذ القرارات و انخفاض مستويات الأداء و هذه النتائج تنعكس على المنظمة سلبا

و تأتي دراسة الضغوط لدي العاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية كمرجع يمكن من خلاله التعرف على القوي المسببة للضغط، سواء كانت هذه القوي ترتبط بطبيعة الوظيفة، و العناصر المرتبطة ببيئة العمل الداخلية، العلاقات بين العاملين في مختلف المستويات الوظيفية أو حتى مدى قدرة الفرد في التوفيق بين حياته المهنية و الشخصية. و من ثم تحديد انعكاساتها السلبية عليهم و سبل معالجتها بهدف توفير الظروف الملائمة لممارسة الوظائف و زيادة الإقبال عليها و توفير المناخ التنظيمي الملائم

بناء على ذلك فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة للتعرف على أهم العوامل و الأسباب التي تؤدي إلي ضغوط العمل النفسية و الاجتماعية لدي العمال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، و إظهار الأثر الذي تظهره هذه العوامل على الأداء الوظيفي لهم. إضافة لمعرفة مدي تأثير المتغيرات الشخصية المكونة للضغوط لديهم، و للإجابة على الإشكالية المطروحة، و بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها، و على النهج المستخدم في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف البحث، هي استمارة الاستبيان لقياس كلا المتغيرين (ضغوط العمل و الأداء الوظيفي العاملين) أين قام بتقسيم (210) استمارة استبيان عاي العاملين ببعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر، و بعد الاسترداد اعتمد الباحث على عينة مكونة من (112) عامل و عاملة بهذه المؤسسات، و بعد جمع و تفرغ و معالجة البيانات إحصائيا عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) و بعد عرضها و تحليلها و مناقشاته بالاعتماد على ما توفر من دراسات سابقة

قائمة المراجع:

- HR Management 2012 -
La Rousse -
- عبد الحافظ محمد سلامة 1998.
- محمد علي شهاب 1982.
- محمد سلمان العميان، 2005، ص 244.
- إبراهيم الفقي 2007، ص 69.
- سيزلاقي وولاس 1992.
- ويليام هانغر 2002، ص 243.
- الحسيني 1994، ص 72.
- الحنيطي، 1993.
- عبد الرزاق جبلي، 1986.
- طارق سويدان 2001.
- بتريس آدم و وارين بيلران 2011.
- أحمد زكي 1982.
- ديل كارنيحي
- فيدلر.
- نيكولو ميكافيلي.

- مصطفى عاشور ص 25

- كتاب مبادئ الإحصاء و الإحتمالات للدكتور عدنان ماجد و هندي

- كتاب مبادئ الإحصاء الوصفي و الإستدلالي للدكتور سالم عيسي و عماد عبابنة

- كتاب مبادئ الإحصاء و القياس الإجتماعي للدكتور مهدي محمد القصاص

عبد الحميد محمد الأشمي 2007

ملخص

تعتبر المخاطر النفسية الاجتماعية تلك العوامل التي تؤثر سلبا على العامل و المنظمة و حتي المسؤولين حيث تفقد توازنه النفسي و الاجتماعي في الحياة المهنية و الشخصية. اذ تخلق له صعوبة في الاتصال بينه و بين الاخرين و شعور الفرد بالضغط و القلق الذي قد يادي به الى الصراع الذي ينعكس سلبا على العامل و المنظمة و يعرضه الى ضغوطات تآثر في اداء العامل و الدوران الوظيفي و التغيب الذي يهدد مستقبله و مستقبل المؤسسة و المنظمة و كل هذا يعد من المخاطر النفسية الاجتماعية التي تهدد الفرد و المنظمة التي من شأنها ان تضعف دافعية الفرد للعمل و تقلل التزامه الوظيفي و المهني على حد سواء من جهة و من جهة اخري تضعف شعوره بالامن النفسي و الرضا الوظيفي و الذاتي. مما يؤدي الى تصرفات تعود بالضرر على المنظمة و تآثر على مستوى الانتاجية و الجودة و المردودية التي تقلل من مصداقية المؤسسة.