

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية_أدرار-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية



بعنوان:

الظروف السوسيو مهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل

الأجنبي

دراسة ميدانية بشركة اللبنانية للبناء CCC والشركة الاسبانية للغاز tr بواد الزين ادرار

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

- مسعد فتح الله

إعداد الطالب:

-أولاد بن سعيد منال

السنة الجامعية 2017-2018

سورة التوبة

الإهداء

مههما كانت الحياة صعبة فبالإرادة أسهل ومههما كان الطريق طويل

فبالإصرار اقصر ومههما كان مؤلم بالطموح يصير أسهل

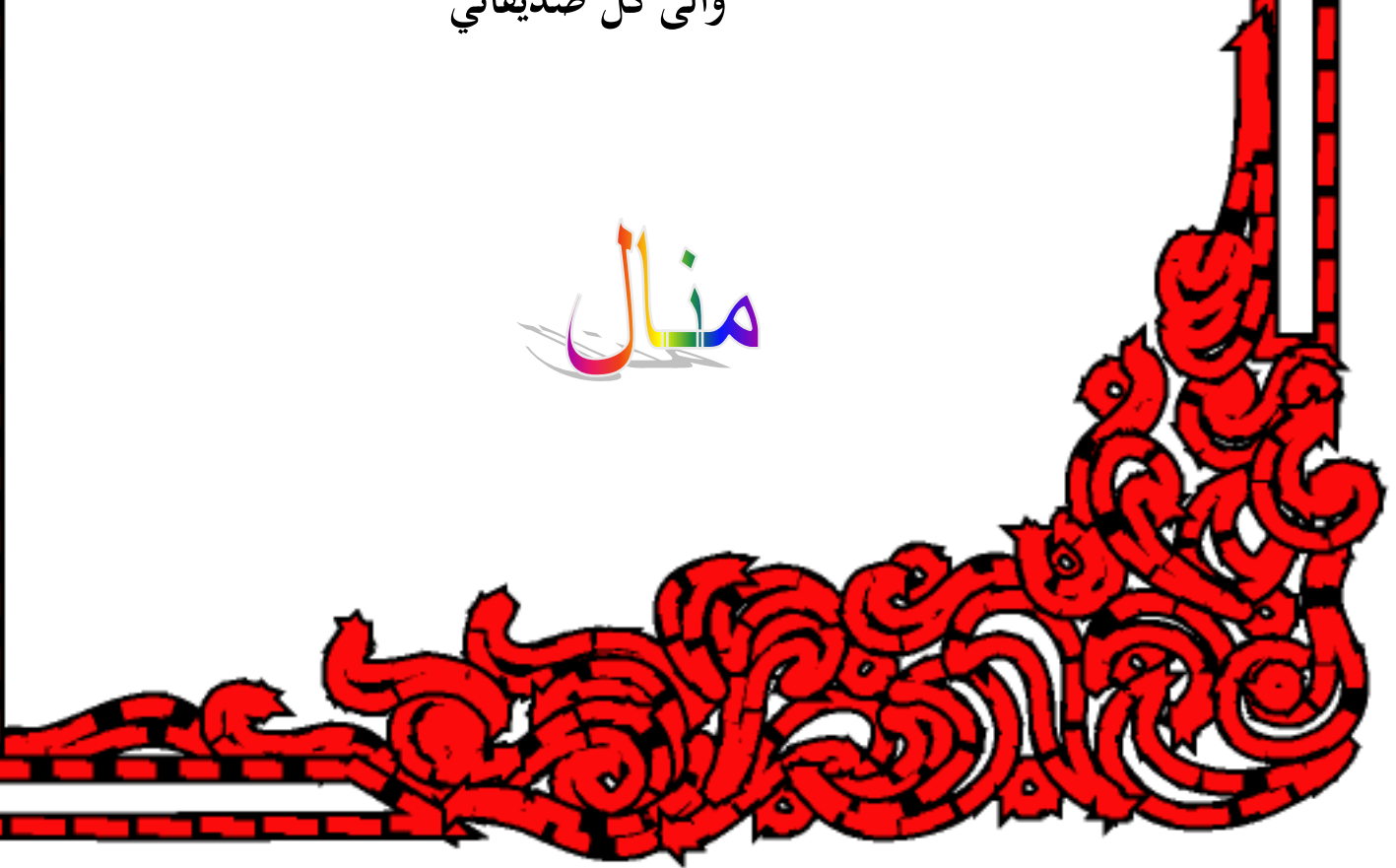
ومهما كان الكون جميل بوجودكما يا أبي و أمي أجمل

(أتمنى لك الشفاء العاجل)

والى شركائي في الرحم إخواني وأخواتي

والى كل صديقاتي

منال



شكر وعرفان

قال تعالى بعد بسم الله لرحمن الرحيم "رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" سورة

النمل الآية 19.

نحمد الله عز وجل ونشكره أولاً وقبل كل شيء الذي أنعم علينا بنعمه وان وفقنا في انجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذي المحترم **د. مسعد فتح الله**، الذي بالنصح

والتوجيهات و إرشاداته القيمة وتشجيعه، وله كل الاحترام والتقدير،

ونشكر عائلتي الكريمة و كل من ساعدني من قريب او من بعيد

خاصة صديقتاي **نور الهدى بن عمراني و دنيا دربور**

ونشكر كل الأساتذة الذين كانوا طلبة مشواري الدراسي

منال

الْفهارس

الفهرس

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
الشكر و العرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة.....	أ-ب

الفصل الأول: الجانب للدراسة

تمهيد.....	04
1. إشكالية الدراسة.....	05
2. تساؤلات الدراسة.....	05
3. الفرضيات.....	06
4. مخطط نموذج التحليلي للدراسة.....	07
5. منهج الدراسة.....	08
6. المقاربة النظرية.....	08
7. أسباب اختيار الموضوع.....	09
8. أهمية موضوع الدراسة.....	09
9. أهداف الدراسة.....	09
10. تقنيات جمع البيانات.....	10
11. مفاهيم الدراسة.....	11
12. الدراسات السابقة.....	13
13. صعوبات الدراسة.....	17
خلاصة الفصل.....	18

الفصل الثاني: الظروف السوسيو مهنية

20.....	تمهيد.....
21.....	1..تعريف الثقافة ..
21.....	2.تعريف الثقافة التنظيمي.....
23.....	3.مكونات الثقافة التنظيمي.....
24.....	4.المؤسسات المتعددة الثقافات.....
25.....	1.مفهوم العلاقات الاجتماعية.....
26.....	2.العلاقات الاجتماعية و الأوضاع المهنية.....
27.....	3.عوامل تشكل العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.....
30.....	1.تعريف الحوافز.....
31.....	2.أنواع الحوافز.....
33.....	3.قواعد نظام الحوافز.....
34.....	4.أهمية الحوافز و خصائصها.....
35.....	1.مفهوم ظروف العمل.....
36.....	2.ظروف العمل الفيزيكية.....
36.....	1.2.الإضاءة.....
37.....	2.2.الحرارة.....
37.....	3.2.الضوضاء.....
38.....	4.2.التهوية.....
39.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: خصائص العامل الأجنبي

41.....	تمهيد.....
42.....	1.تعريف العامل الأجنبي.....
42.....	2.عوامل استقطاب اليد العاملة الأجنبية.....
44.....	3.شروط تشغيل العامل الأجنبي بالجزائر.....
44.....	4.شروط الموضوعية لتشغيل العامل الأجنبي.....

- 45.....5. شروط التشكيلية لتشغيل العامل الأجنبي
- 47.....6. وجبات العامل الأجنبي
- 48.....7. حقوق العامل الأجنبي
- 50.....8. رقابة تشغيل العمال الأجانب
- 52.....9. العقوبات المترتبة على العامل الأجنبي
- 54.....10. العمالة الأجنبية في الشركات متعددة الجنسيات بالجزائر
- 55..... خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الأداء الوظيفي

- 57.....تمهيد
- 58.....1. تعريف الأداء الوظيفي
- 58.....2. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
- 59.....3. أنماط الأداء الوظيفي
- 60.....4. خطوات تقسيم الأداء الوظيفي
- 62.....5. عناصر و محددات الأداء الوظيفي
- 63.....6. مقاييس الأداء الوظيفي
- 65.....7. خصائص مقاييس الأداء الوظيفي
- 65.....8. إجراءات تحسين مستوى الأداء
- 66.....9. تطوير خطة العمل للوصول إلى حلول
- 67.....10. ثقافة و أثارها على الأداء الوظيفي
- 70.....11. الحوافز و تأثيرها على الأداء الوظيفي
- 72..... خلاصة الفصل

الفصل الخامس: الجانب الميداني للدراسة

- 74.....1. مجالات الدراسة
- 74.....2. عينة الدراسة
- 75.....3. المحور الأول: المعلومات الشخصية
- 81.....4. المحور الثاني: تعدد الثقافات للعامل الأجنبي و تأثيره على الأداء الوظيفي

90	5. المحور الثالث النمط القيادي بالمؤسسة و تأثيره على الأداء الوظيفي
102	7. المحور الرابع: واقع الظروف الفيزيائية و تأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي
115	8. مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات الدراسة
117	9. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
118	10. خاتمة
120	11. قائمة المصادر و المراجع
	12. الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
المحور الأول : المعلومات الشخصية		
75	يوضح جنس المبحوثين	01
76	يمثل سن المبحوثين لأفراد عينة البحث	02
76	يمثل جنسية المبحوثين	03
77	يبين المستوى التعليمي للمبحوثين	04
78	يبين الأقدمية في العمل لأفراد عينة البحث	05
79	يبين نوع المنصب الذي يشغله المبحوثين	06
79	يبين للغة المبحوثين	07
80	يوضح الحالة المدنية للمبحوثين	08
المحور الثاني : التعدد الثقافي للعامل الأجنبي		
81	يوضح التواصل مع زملاء العمل من خلال اللغة	09
82	يبين لغة التواصل وتأثيرها على الأداء	10
83	يمثل حرية ممارسة الشعائر الدينية	11
84	يمثل توفر أماكن العبادة بالمؤسسة	12
85	يوضح انعدام أماكن العبادة بالمؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي	13
86	يوضح مدى حرية المبحوثين في التمسك بالقيم الثقافية داخل المؤسسة	14
87	يوضح أنواع الحفلات التي تدل على حرية الثقافة داخل المؤسسة	15
87	يوضح حرية العامل الأجنبي في تناول المشروبات الكحولية	16
88	يوضح نوع علاقات العمال فيما بينهم	17
89	يوضح التعايش الثقافي في المؤسسة	18
المحور الثالث : النمط القيادي بالمؤسسة		

90	يوضح جنسية الرؤساء المؤسسة التي يعمل بها الأجنب	19
90	يوضح طريقة اختيار مسؤولي بالمؤسسة	20
91	يوضح طريقة اختيار المدير و علاقته بأداء العمال	21
92	يوضح طبيعة القيادة بالمؤسسة	22
93	يوضح طبيعة القيادة و علاقتها بالأداء الوظيفي	23
94	يوضح الصرامة و الانضباط في العمل	24
95	يوضح تصرف الإدارة مع غياب العمال و تماطلهم في العمل	25
96	يوضح طبيعة العلاقة ما بين الجزائر و الأجنب في العمل	26
98	يوضح وجود تحفيزات لمسؤولي المؤسسة	27
99	يوضح دور المحفزات في الرضا الوظيفي للعامل الأجنبي	28
100	يوضح جودة الإدارة من حيث تعامل العمال	29
101	يوضح دور الجودة في الإدارة و علاقته بالأداء الوظيفي	30
المحور الرابع: الظروف الفيزيائية و تأثيرها على الأداء الوظيفي		
102	يوضح دور الإمكانيات المادية المتوفرة بالمؤسسة	31
102	يوضح طبيعة المناخ و علاقته بالأداء الوظيفي	32
103	يوضح طبيعة موقع المؤسسة و علاقته بالأداء الوظيفي	33
104	يوضح طبيعة موقع المؤسسة و كيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي	34
105	دور هيكل المؤسسة و تصميمها في التحفيز على الأداء	35
106	يوضح مكان الإقامة بالنسبة للعمال المبحوثين	36
107	يوضح نوع الإقامة بالمؤسسة	37
107	يوضح وسائل النقل المتوفرة بالمؤسسة و التي تحت تصرف العمال	38

108	يوضح توفر وسائل النقل بالمؤسسة و علاقتها بالأداء الوظيفي	39
109	يوضح واقع المكان من ناحية الهدوء و الفوضى	40
109	يوضح أسباب الضجيج بالمؤسسة	41
110	يوضح أثر الضجيج على الأداء الوظيفي	42
111	يوضح وجود آليات الحماية بالمؤسسة	43
112	يوضح تقييم المبحوث للمحيط العام من حيث (الجو و الضغط)	44
113	يوضح حالة الإنارة بالمؤسسة	45
114	يوضح تباين المادي بين العامل المحلي و العامل الأجنبي بالمؤسسة	46

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
22	الشكل رقم (01) الخصائص الأساسية للثقافة التنظيمية
25	الشكل رقم (02) التنمية السلوكية لتعدد الثقافات وتحويلها الى ثقافة تنظيمية موحدة
34	الشكل رقم (03) قواعد نظام الحوافز
41	الشكل رقم (04) نظام نظام الحوافز

مقدمة

مقدمة:

استطاع النظام الرأسمالي فرض سيطرته على العالم من خلال آلياته الهادفة إلى توسيع المشاريع من خلال الشركات الكبرى التي تتشكل من عدة فروع وفي مناطق مختلفة من العالم، والاستثمار الذي هو آلة التطور الاقتصادي والانفتاح العالمي في ظل اقتصاد السوق، جعل الدول تستفيد فيما بينها من خلال تبادل الخبرات وتطوير الصناعات من خلال العمل في مجال مفتوح، وعن طريق المنافسة تستطيع الشركة أن تهيمن على المشاريع الكبرى خاصة في الدول النامية التي لا تزال نفتقد للكفاءة وللألات التي تستخرج بها ثرواتها وتحولها إلى مواد قابلة للاستهلاك، بالإضافة إلى شركات أخرى تساهم في التقليل من العجز في البلدان النامية خاصة في يتعلق بالبناء والري والفلاحة وغيرها.

وفي إطار الاتفاقيات الدولية التي تحدد طرق الاستثمار وهوامش الربح، الجزائر كباقي الدول لها قوانين تحدد كيفية استثمار الشركات الاجنبية في بلادنا، وبما أن الجزائر من بين الدول التي تسخر بثروة هائلة من المعادن والبترو... وغيرها، لا يمكن لها بأي حال غلق باب الاستثمار، لذلك نجد العديد من الشركات الاجنبية تعمل في الجزائر خاصة في ميدان التنقيب عن البترول وتمييع الغاز والبناء والفلاحة... الخ. وفي كثير من الحالات نجد أن هذه الشركات لها عمالها قادمين من بلدان أخرى، بالإضافة إلى اختيار بعض الإطارات المحلية لكي تستعين بهم، فالعمال الأجانب وخاصة غير العرب يختلفون كثيرا في ثقافتهم وعاداتهم وديانتهم عن البيئة الجزائرية، بالإضافة إلى نوع المناخ خاصة أن اغلب هذه الشركات تعمل في ميدان التنقيب عن البترول وتمييع الغاز وتكون في منطقة الصحراء التي تتميز بقساوة المناخ، لذلك نجد عدة عوامل سوسيو مهنية مغايرة على التي ألفها العامل الأجنبي وبالتالي ستؤثر على أداءه إيجابا أو سلبا لذلك حاولنا تقسيم عملنا هذا إلى شقين جانب نظري وجانب تطبيقي، فالجانب النظري يحتوي على الجانب المنهجي للدراسة والذي عرضنا فيه قيمة الموضوع العلمية أما الجانب النظري فيحتوي ثلاثة فصول : الفصل الأول المعنون بالظروف السوسيو مهنية وتناولنا فيه ثقافة المؤسسة والعلاقات الاجتماعية ونظام الحوافز والظروف

الفيزيائية، أما الفصل الثاني المعنون بخصائص العامل الأجنبي وتناولنا فيه التعريف
بالعامل الأجنبي وعوامل استقطاب اليد العاملة الأجنبية والشروط الموضوعي لتشغيل
العامل وواجباته وحقوقه، أما الفصل الثالث المعنون بالأداء الوظيفي فتناولنا فيه تعريف
الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه وأنماطه ودور المحفزات في الأداء الوظيفي.

أما في الجانب الميداني عالجتنا الفرضيات التالية:

- التعدد الثقافي لدى العامل الأجنبي يؤثر على الأداء الوظيفي.
- نمط القيادة السائد بالمؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي عند العامل الأجنبي.
- الظروف الفيزيائية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي.

الفصل الأول

الجانب المنهجي

تمهيد:

يعتبر الجانب المنهجي للدراسة ، الإستراتيجية الشاملة لتقنيات وأدوات البحث وطريقة استعمالها، بحيث أن البحث بحاجة إلى هندسة وأدوات وخطط أولية من أجل نجاعة البحث، وتسهيل مهمة جمع البيانات الكمية والكيفية، كما أنه يغطي البحث موضوعية وتنسيق ومراحل انتقالية تساهم في إكساب بحثنا طابعه العلمي، ويتضمن هذا الفصل وصفا كاملا لمشكلة البحث وطرح تساؤلات الدراسة ووصف المنهج الذي تم استخدامه وأسباب وكيفية اختيار عينة الدراسة، والأداة التي تم الاعتماد عليها في جمع بيانات البحث وأهمية وأهداف وأسباب اختيار موضوع الدراسة والصعوبات التي واجهناها

إشكالية الدراسة:

شهد مطلع النصف الثاني من (القرن 20) بداية مرحلة جديدة في تطور نظام الرأسمالي تتميز بما يمكن أن نسميه دولية الإنتاج إذا أصبحت العملية الإنتاجية داخل المشروع الرأسمالي، ولقد كانت أداة هذا التحول و الوسيلة هي الشركات المتعددة الجنسيات فهي تمثل مرحلة جديدة لهيمنة النظام الرأسمالي. وفي الآونة الأخيرة أصبحت الشركات الأجنبية تغزو معظم الدول وتوجد بها عدة عمال من جنسيات مختلفة.

والجزائر واحدة من هذه الدول التي استقدمت على شركات متعددة الجنسيات التي بها عمال أجانب من أجل تنفيذ خططها ومشاريعها لإنمائية بشكل عام، خاصة الصناعية منها، وقد أدركت الدولة الجزائرية أهمية بيني ثقافة المؤسساتية تتمشى و روح التغيرات الدولية، إن الخصوصية السوسولوجية والمهنية للعامل الأجنبي ب المؤسسة وما ينتجه من قيم ومعايير اجتماعية و مهنية ومن ثقافات مختلفة فهي لها تأثير على الأداء الوظيفي، وهذه الثقافات والمعايير ليست بضرورة نابعة من القواعد التنظيمية الرسمية والمؤسساتية، بل أن هذا يتميز بدرجة من الاستقلالية والفاعلية النسبية في علاقته بالمجتمع الكلي.

اختلاف الثقافي الناتج من تباين طبيعة المجالات الجغرافية للعمال داخل المؤسسة بغرض تباين لغوي وديني وعرقي وحتى العادات و التقاليد و القيم، مما يشكل مزيج من الثقافات داخل محيط مؤسساتي واحد، وهذا المزيج يؤثر بشكل أو بآخر في الأداء الوظيفي والإنتاج و التسير..... الخ، فالعامل الأجنبي بالمؤسسة الجزائرية متشعب بثقافة بلده وعاداتها وقيمها و يحمل عقيدتها ومبادئها في كثير من الأحيان تختلف ثقافة المجتمع الجزائري، وهذه الخصائص السوسيو مهنية بطبيعة الحال لها أثر على نفسية العامل الأجنبي و واقعه في مكان العمل و أداءه الوظيفي ومن هنا يتسنى لنا طرح التساؤل التالي :

هل الظروف السوسيو مهنية تؤثر على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي ؟

التساؤلات الفرعية :

1. هل التعدد الثقافي لدى العامل الأجنبي يؤثر على الأداء الوظيفي؟

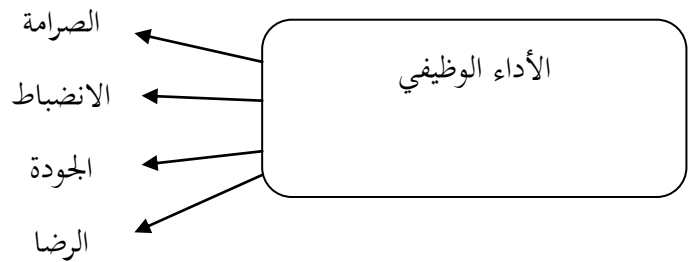
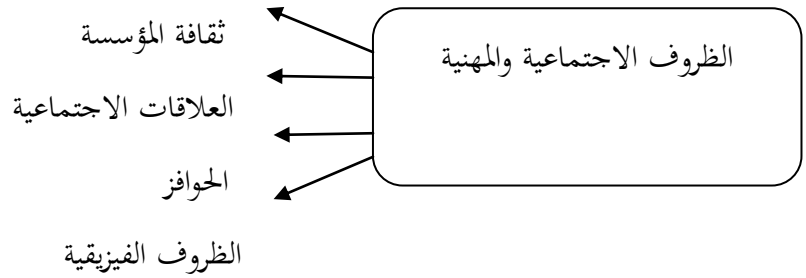
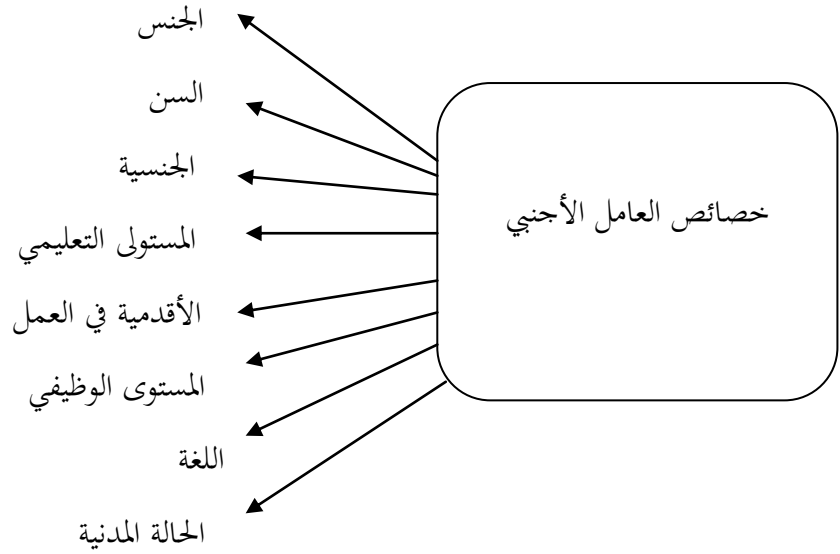
2. كيف يؤثر نمط القيادة السائد بالمؤسسة على الأداء الوظيفي عند العامل الأجنبي؟

3. هل الظروف الفيزيائية وآثرها على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي؟

الفرضيات:

- التعدد الثقافي لدى العامل الأجنبي يؤثر على الأداء الوظيفي.
- نمط القيادة السائد بالمؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي عند العامل الأجنبي.
- الظروف الفيزيائية وآثرها على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي.

- نموذج مخطط الدراسة



منهج الدراسة :

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك نظرا لطبيعة المشكلة التي تتطلب تحديدا واضحا لمتغيرات هذه الدراسة ، وجمع البيانات ومن ثم تحليلها و استخلاص النتائج ، باعتماد الوصف على اعتبار المنهج الوصفي هو " الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر ، للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة ، و العوامل التي تتحكم فيها، و استخلاص النتائج لتعميمها ، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة وذلك من خلال تجميع البنات ، وتنظيمها و تحليلها.¹

المقاربة النظرية :

في دراستنا هذه اعتمدت على المقاربة النظرية البنائية الوظيفية، التي تقول لا بناء بدون وظيفة و لا وظيفة بدون بناء، و هي تركز على الثقافة و الشخصية و دورها في الحفاظ على التوازن الاجتماعي و هي نظرية تنبذ الصراع، بل لم تترك أي مجال للصراع. فهي ترد أن أي تغير أو تأثير يؤدي إلى اختلال في التوازن، بمعنى أن البناء له دور. و البناء يتكون من عدة أجزاء ، و هذه الأجزاء تعمل بصورة متكاملة مت أجل الحفاظ على النسق ، بمعنى أن أدوار النسق مهما اختلفت فهي تؤدي أدواراً وظيفية متكاملة داخل النسق الاجتماعي من أجل الحفاظ عليه و استمراره. و المؤسسة الجزائرية التي تستقبل كثير من العمال يحملون ثقافات مختلفة و متباينة، كان لابد من وجود آليات لبناء تعايش ثقافي و للقضاء على التنافر و الصراع القائم بين العمال من أجل الحفاظ على هدف المؤسسة و هو الإنتاج و التطور ، و لا يكون هذا الا بالحفاظ على استقرار الأجزاء (العامل الأجنبي) و الاهتمام بخصائصهم الثقافية و النفسية و الاجتماعية من أجل راحتهم و استقرارهم (الأداء الوظيفي) ، و هذا يؤدي إلى التعايش و إلى نجاح المؤسسة و ازدهارها

¹ - محمد الصاوي محمد مبارك ، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته ، مؤسسة الأهرام لنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1992 ، ص

❖ أسباب اختيار الموضوع:

*أسباب ذاتية :

- اهتمامي و ميولي بدراسة مواضيع تصب في ميدان علم الاجتماع.
- رغبتني في دراسة العمالة الأجنبية لأبرز أثرها و تأثيرها على الأداء الوظيفي و تأثيرها بموضوع ما .
- كوني أنتمي إلى هذه المنطقة و أعتبر جزء من هذا المجتمع،حيث يسهل عليا البحث في ظاهرة العمالة الأجنبية والظروف التي تؤثر على الأداء الوظيفي.

*أسباب موضوعية

- التطرق للمعرفة من خلال البحث في مجال الشركات المتعددة الجنسيات.
- حدثة الموضوع.
- تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بموضوع العمالة الأجنبية.
- تدعيم الدراسات حول الشركات متعددة الجنسيات و ظروفها الاجتماعية و المهنية و مدى تأثيرها بأداء العاملين في علم الاجتماع تنظيم و عمل.
- محاولة لفت انتباه للموضوع و لأهميته بتسليط الضوء على الظاهرة المدروسة من خلال التعرض لموضوع الدراسة.

❖ أهمية الدراسة :

- تكمّن أهمية الدراسة فيما تمثله من إضافة معرفية في مجال الظروف السوسيو مهنية للعمال الأجانب و تأثيرها على الأداء الوظيفي بشركات متعددة الجنسيات في الجزائر.
- كما تساهم الدراسة في توجيه الأنظار إلى دراسات أكثر تفصيلاً في هذا المجال.
- بالإضافة إلى كون هؤلاء العمال حلقة وصل بين الثقافة الغربية الموجودة في الشركة و الثقافة المحلية التي تلقوها في المجتمع الأدراري، فضلاً عن أهمية فهم طبيعة التفاعل بين العمالة الأجنبية المتواجدة في التراب الوطني و الفرد الجزائري، و ما ينتج عنها من تفاعلات يمكن الاستفادة منها، و كذا معرفة الظروف التي تؤثر على أداء العاملين.

❖ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- توظيف كل ما تلقاه الطالب خلال مشوار الدراسة سواء من الناحية المنهجية أو من ناحية طرق جمع المادة العلمية، مما يضمن دقة و سلامة البحث.
- الكشف عن ظاهرة العمالة الأجنبية.
- عرض الخصائص الاجتماعية و المهنية للعمالة الأجنبية.
- تقييم الظروف المهنية و الاجتماعية للعامل الأجنبي و تأثيرها على الأداء الوظيفي.
- معرفة الظروف المهنية لدى العامل الأجنبي و ظروفه الاجتماعية.
- ماذا يؤثر على الأداء الوظيفي للعامل المهني و يحسن من أدائه.

تقنيات جمع البيانات:

لقد اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة والمقابلة لجمع البيانات:
أولاً: الاستمارة(الاستبيان)، وهو أداة لجمع البيانات، بحيث تتكون من مجموعة من الأسئلة، تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة بها وإعادتها.
حيث احتوت هيكله الاستمارة على 4 محاور تضم 54 سؤالاً من شأنه الإجابة عن تساؤلات الدراسة متضمنة:

المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية وتضم (07) أسئلة.
المحور الثاني: متعلق بثقافة المؤسسة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل وتضم (15) سؤال

المحور الثالث: متعلق النمط القيادي بالمؤسسة يؤثر على الاداء الوظيفي للعامل الأجنبي ويضم (13)سؤال.

المحور الرابع: متعلق بالظروف الفيزيائية وتأثيرها على الاداء الوظيفي للعامل الاجنبي وتضم (19) سؤالاً.

ثانياً: المقابلة:

هي عبارة عن محادثة بين الباحث والمبحوث سواء كان شخص او عدة اشخاص للوصول إلى معلومات معينة وذلك ليصل الى تحقيق اهداف الدراسة ونتائجها، وفي المقابلة يستطيع الباحث من خلال ملامح وتصرفات المبحوث الذي امامه معرفة حقيقة المعلومات.

تحديد مفاهيم الدراسة :

تعريف العامل :

لغة :

"العمل في اللغة مشتق من الفعل الثلاثي : عمل ،يعمل ،عملا ، وفاعلها عامل وقيل في لسان العرب العامل - هو الذي يتولى أمور الرجل في ماله و ملكه وعمله ، ومنه قيل للذي يستخرج الزكاة عامل -ومن ذلك أخذ الاسم "عامل" بمعنى المهنة و الوظيفة"1

اصطلاحا :

"هو الشخص الذي يقوم بنشاط عقلي أو بدني يقصد من خلاله تقديم الخدمات أو إنتاج سلع بموجبه، في علاقات اجتماعية في محيط العمل".2

تعريف إجرائي :

ويطلق هذا المصطلح عامة على كل فرد يقوم بعمل مقابل أجر يتقاضاه عن عمله الذي قام به ، سواء كان هذا العمل عضلي أو فكري.

تعريف الأجنبي:

الأجنبي أي الوافد، هو ذلك الشخص الذي ينتقل من دولة إلى دولة أخرى لغرض معين سواء كان قدومه إلى تلك الدولة بقصد العمل أو الزيارة أو سياحة.3

تعريف إجرائي :

هو أي شخص دخل إلى دولة ما عن طريق جواز السفر، و لا يكون يحمل جنسية البلد الذي هو فيه.

¹ - ابن منظور ، لسان العرب، ج 1 ، ط 3 ، دار إحياء التراث العربي ، مؤسسة التاريخ العربي ، بيروت ، لبنان ، 1999 ن ص 727 ، 728.

² - سامية بن رمضان ، العمل و العامل في الصناعة بين التسريح و الإدماج في ظل النظام المؤسسي في الجزائر ، مذكرة دكتوراه منشورة ، جامعة الحاج لخضر كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية ، 2011 ، ص 15.

³ - السيد عبد الفتاح، بحوث علم الاجتماع المعاصر، د ط ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1996 ، ص 56.

تعريف العامل الأجنبي :

يقصد بالعامل الأجنبي في دراسة ، هو ذلك العمل الذي لا يحمل جنسية جزائرية، جاء للجزائر بغرض العمل سواء كان عربي أو غير عربي ، وله قوانين خاصة يجب عليه إتباعها .

العولمة :

من بين التعريفات التي أعطيت للعولمة ما قدمته (Martina Walter) : " على أنها عملية اجتماعية تتوارى فيها القيود والحوجز الجغرافية و الأوضاع الثقافية و الاجتماعية وبالتالي فإن الظاهرة لن تحدث بصورة مطلقة مرة واحدة ولكن سوف يتدرج من المشاكل التي أخذت من المشاكل التي أخذت صفة العالمية".¹

الشركات المتعددة الجنسيات :

" هي الشركات العملاقة في عالم اليوم والتي تعمل في أكثر من دولة من دول العالم ، والتي تتعدى ميزانيتها مليارات الدولارات ، والتي تحتكر بعض جوانب الإنتاج العالمي وخصوصا التكنولوجيا المتقدمة و الكمبيوتر و الأجهزة الالكترونية المتقدمة ، وقد يطلق عليها الشركات عبر القومية ، ولها نفوذ سياسي هائل في عالم اليوم على الحكومات و الشعوب وعلى السياسة العالمية في كافة المجالات".²

تعريف الأداء الوظيفي :

لغتنا :

" من الفعل أدى بمعنى مشي مشيا ليس بالسريع أو البطيء، و أدى الشيء قام به ، ويقال أدى فلان الدين بمعنى قضاها ، و أدى فلان الشيء أي أوصله، وهكذا يتضح المعنى الدقيق في اللغة العربية للفعل أدى هو قضاء الشيء أو القيم به" .

تعريف اصطلاحى :

يشير الأداء إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة و غالبا ما يحدث لبس و تداخل بين

¹ جون سكوت ، علم الاجتماع المفاهيم الأساسية ، ترجمة: محمد عثمان ، ط 1 ، الشبكة العربية للأبحاث والنشر ، بيروت ، لبنان ، 2009 ، ص 127 .

² إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، معجم مصطلحات عصر العولمة ، ط 1 ، دار الهدى الإسكندرية ، 2001 ، ص 290 .

الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، و أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد.

" تنفيذ الموظف لأعماله ومهامه و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها".

التعريف الإجرائي :

هو ذلك الجهد أو النشاط الذي يؤديه العامل من أجل القيام بمهامه التي كلف بها بالكفاءة و الإتقان من أجل الوصول للهدف الذي وضعتة المؤسسة التي يعمل بها.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى : 1 مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع 2016/2015 ورقة.

إعداد الطالبة : فاطمة الزهراء حمادي.

تحت عنوان : العمالة الأجنبية وأثرها على اليد العاملة الجزائرية.

إشكالية الدراسة : في هذه الدراسة تم وضع التساؤلات التالية :

- ما هو أثر العمالة الأجنبية على اليد العاملة الجزائرية؟

والتي نحاول الإجابة عنها من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما السبب الرئيسي وراء الاستعانة باليد العاملة الأجنبية؟

- هل أدى وجود اليد العاملة الأجنبية إلى زيادة البطالة في الجزائر؟

- عينة الدراسة : العينة القصدية. وقد تم اختيار نسبة 20% من المجتمع الكلي أي ما

يعادل 53 مفردة من مجموع وحدات الدراسة.

- منهج الدراسة : منهج وصفي تحليلي.

- نتائج الدراسة : توصلت نتائج الدراسة إلى :

- توصلت الدراسة إلى أن رؤساء العمل كان موزعا بين الجزائريين و أجانب وكان بنسب

تقريبا متساوية.

¹ - فاطمة الزهراء حمادي ، العمالة الأجنبية وأثرها على اليد العاملة الجزائرية ، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع 2016/2015 ورقة.

- كما توصلت الدراسة أن هناك أعمال تتطلب التواجد بنسبة 81%.
- كفاءة اليد العاملة الأجنبية سبب في الاعتماد عليها.
- تواجد اليد العاملة الأجنبية لا يشكل عائق أمام الحصول على عمل.
- العمالة الأجنبية لا تعتبر سببا في انتشار الفقر وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى تسببت في انتشار الفقر ولا علاقة للعمالة الأجنبية بذلك.
- تكاتف العمالة الأجنبية ليس سبب في إقصاء العمالة الوطنية من الشغل.
- الدراسة الثانية 1: رسالة دكتوراه العلوم في تنمية وتسير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة 2010/2011.
- تحت عنوان : " العمالة الوافدة إلى الجنوب الجزائري و أبعادها الاجتماعية و الإنسانية، دراسة ميدانية ب تمنراست و أدرار".
- من طرف : لعنان مسيكة.
- وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية :
- هل تحدث العمالة الوافدة تغييرا معينا في الوسط الثقافي الاجتماعي للمجتمع المحلي؟
- هذا من جهة ومن جهة أخرى تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :
- ما هي أسباب الهجرة ؟
- ما هي ظروف المعيشة ؟
- ما طبيعة تعاملهم في المجتمع؟ ما معاملة المجتمع لهم ؟
- منهج الدراسة : المنهج الوصفي
- العينة : كانت موجهة ل 230 شخص.
- نتائج الدراسة :
- لقد أدى ازدياد العائدات النفطية وإقامة مشاريع التنمية الاقتصادية في الجنوب الجزائري و البنية الأساسية و التوسع العمراني إلى استجلاب العمالة الوافدة الماهرة و العادية وذلك للرغبة في توفير الحياة العصرية الحديثة للمواطنين وتهيئة الظروف المناسبة

¹ - لعنان مسيكة ، العمالة الوافدة إلى الجنوب الجزائري و أبعادها الاجتماعية و الإنسانية ، دراسة ميدانية ب تمنراست و أدرار ، رسالة دكتوراه العلوم في تنمية وتسير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة 2010/2011.

للتوسع في مشروعات الإسكان والطرق وغيرها من مشروعات البنية الهيكلية ومختلف الخدمات.

- وجود هذه العمالة ساعدت المواطن المحلي على اكتساب تقاليد وعادات مختلفة لم يكن يعرفها من قبل و يظهر هذا جليا من خلال طرق اللباس، وطرق الحديث والحفلات.

الدراسات الأجنبية :

الدراسة الأولى:

دراسة أجراها الباحث : " شارلز بارغ " تحت عنوان بحث في تأثيرات الإدارة التشاركية و القيم الثقافية على الالتزام التنظيمي للمدراء الأمريكيين و التايلنديين < .
الإشكالية :

كان الهدف من هذه الدراسة هو البحث عن تأثير الفروق الثقافية في الالتزام التنظيمي في الشركات متعددة الجنسيات التي تشغل في تايلند ، حيث كان يعمل في هذه الشركات مدراء أمريكيان ، و آخرين تايلنديين وبشكل أكثر تحديا كان هدف الدراسة هو الإجابة على التساؤلات التالية :

1 - هل هناك فروق بين المدراء الأمريكيين و المدراء التايلنديين في تايلندا من حيث الالتزام التنظيمي ؟

2 - هل هناك إدارة تشاركية وقيم ثقافية مرتبطة بالالتزام الوظيفي بين المدراء في المؤسسات المتعددة الجنسيات في تايلندا؟

المنهج : وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.

العينة : اعتمد الباحث على العينة القصدية، و اشتملت 135 فردا(مديرا)
نتائج الدراسة :

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المدراء الأمريكيين والمدراء التايلنديين في مستويات الاستمرار و الالتزام الوظيفي، وارتبطت الإدارة التشاركية ومدى القوة، بقوة الالتزام الفاعل، بالتوجه البعيد المدى بقوة مع الاستمرارية وقد تم ربط هذه الفروقات بالقيم السائدة لدى كل فريق من المدريين.

الدراسة الثانية :

- رسالة دكتوراه دولة ، جامعة وهران بالاشتراك مع جامعة نيس ، 1996.
- عنوان البحث : الجيل ألمغاري الثاني في فرنسا - الهوية في مواجهة الاندماج - .
- اعداد الباحث : محمد مسلم.
- الإشكالية : كانت تساؤلات الدراسة كا التالي :
- التساؤل العام :
- ما هي درجة اندماج الجيل المغاري الثاني في فرنسا بالهوية الفرنسية؟
- التساؤلات الفرعية :
- 1 - ما هي درجات استيعاب الجيل المغاري الثاني بفرنسا للهوية الفرنسية؟
- 2 - ما هي أسباب اندماج وعدم اندماج الجيل المغاري الثاني بفرنسا بالهوية الفرنسية؟
- المنهج : اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.
- العينة : استخدام الباحث العينة الصدفية، وشملت 600 شاب مغاري في فرنسا (نيس - باريس - مارسيليا)
- أهم النتائج المتحصل عليها :
- بالرغم من أن الجيل المغاري الثاني في فرنسا يحمل الجنسية الفرنسية إلا أنه يرفض الاندماج في الهوية الفرنسية.....، فوجد المغاري على عكس - البرتغالي أو البولندي - يعبر عن أصالته أما القيم تريد أن تهيمن عليه ، بل نجده يشعر بالارتياح حين يرفض قيم المجتمع المضيف ، فيلجأ إلى بلورة فعل و تصرف يثبت هويته ويؤكد مرجعيته.
- كما يؤكد الباحث إن استيعاب يفترض أن يترك و أن يتجلى الأجنبي عن الخصائص الوطنية لأمتة ليزوب في النموذج الفرنسي ، وهذا التخلي الكلي لا يقبل عند الكثير من المهاجرين المغاربة.1
- صعوبات الدراسة :

¹- محمد مسلم، الجيل ألمغاري الثاني في فرنسا - الهوية في مواجهة الاندماج - ، رسالة دكتوراه دولة ، جامعة وهران بالاشتراك مع جامعة نيس ، 1996.

تعتبر الدراسات في العلوم الاجتماعية من أصعب الدراسات سواء من حيث التطبيق ، أو من حيث التدقيق في النتائج فالباحث يتلقى سلسلة من الصعوبات و العوائق خلال انجازه للبحث ومنذ ذلك فقد اعترضنا عدة صعوبات في المجالين الميداني و النظري أهمها :

- 1 - قلة المراجع خاصة المتعلقة بالعامل الأجنبي.
- 2 - بعد المسافة.
- 3 - صعوبة الدخول إلى واد الزين (الحصول على الإذن بالدخول)
- 4 - صعوبة التواصل باللغة .

ملخص الفصل:

لا يمكن لأي دراسة أن تكسب صفة العلمية إن لم تستند على قواعد منهجية تتجز في إطارها، و الذي يحددها موضوع الدراسة ، وبناءا على ذلك وضحنا في هذا الفصل الأسس المنهجية التي تبنتها الدراسة الميدانية عن طريق تحديد مجالات الدراسة ، بالإضافة إلى المنهج و الأدوات و الدراسات السابقة التي استندت عليها.

الجانب النظري

الفصل الثاني

الظروف السوسيو مهنية للعامل

تمهيد:

في هذا الفصل سوف نتطرق لأهم العناصر التي تساهم في رفع معنويات الباحث مثل نظام الحوافز وحرية مما رسات الشعائر والطقوس والتي تلعب دورا مهما في ديناميكية العامل، بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا عند العامل، خاصة أن الدراسة الميدانية كانت في منطقة أدرار التي تعرف بقسوة المناخ، فتهيئة الظروف وتوفير المتطلبات للعامل ضرورية حسب الدراسات لذلك سوف نعرض أهم الآليات التي تستدعي استقرار العامل الأجنبي بالمؤسسة.

1-الثقافة :

في الآونة الأخيرة كثرت الشركات متعددة الثقافات بحيث نجد أن هذا التباين في الثقافات جعل نجاح في إستراتيجية الشركات العالمية ،بحيث أنه عند اختلاف الثقافات في المؤسسة يؤدي هذا إلى خلق نمط مرن وناجح في المؤسسة.

1 1 تعريف الثقافة:

هي القيم والاتجاهات والمعتقدات المشتركة لمجموعة من الأفراد التي يتوارثوها من جيل لآخر بما يؤثر على السلوكيات_ الإدراك_التعبيرات.¹

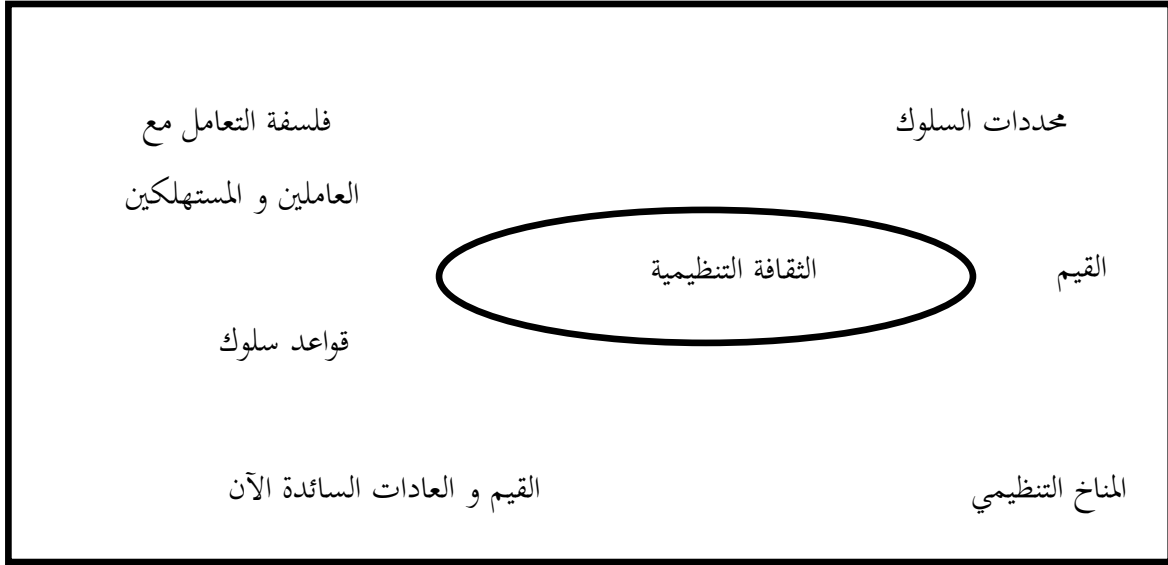
والثقافة هي كل المعلومات والمهارات التي يمتلكها الشخص، وهي دين مجتمع ما ولغته، وعاداته، وممارسته، وقواعده، معاييرها، كيفية العيش والوجود من ملابس، وطقوس وقواعد السلوك والمعتقدات. وهي متأصلة بين أفرادها بحيث تصبح قيماً تتوارثها الأجيال.

الثقافة التنظيمية:

هي الفروض التي تم تطويرها عن طريق المنظمة للتعامل مع المشكلات الخاصة بالتكيف الخارجي والتكامل الداخلي والتي تعلم الموارد البشرية على كيفية الإدراك والتفكير والشعور تجاه تلك المشاكل. وتختلف الثقافة التنظيمية للشركة متعددة الجنسية من بلد لآخر ويعتقد "ديل" «أن الثقافة هي ذلك المفهوم الذي يسبب الحيرة اللطيفة وغير الملموسة وتلك الضغوط اللاشعورية التي تشكل وترسم هيئة المجتمع أو مكان العمل، إنما التشكيل الكامل للأفكار والسلوك الإنساني للمؤسسة وعبر حدودها»²

¹ - د. فريد راغب النجار ، العمالة الأجنبية في الوطن العربي ودور الموارد البشرية ، د ط، الدر الجامعية للنشر، الإسكندرية ، 2010-2009، ص 105.

² - سعد غالب ياسين، الإدارة الإستراتيجية ، د ط ،دار البازودي للنشر ، الإسكندرية، 1998 ، ص 105.



شكل رقم 01 : الخصائص الأساسية لثقافة التنظيمية

المصدر : د. فريد راغب النجار ، العمالة الأجنبية في الوطن العربي ودور الموارد البشرية ، د ط، الدر الجامعية للنشر، الإسكندرية ، 2010-2009، ص 102.

1 2 مكونات الثقافة التنظيمية:

تتكون ثقافة المنظمة من مجموعة مكونات هي كالاتي:

1_ المعتقدات و التوقعات و القيم المشتركة:

هي تلك الأفكار و الاعتقادات المشتركة من قبل أعضاء المنظمة والتي توجه سلوكهم¹ بحيث ان هذه القيم والأفكار المشتركة و المعتقدات بين أفراد المنظمة هي سبب في نجاح وتطور إستراتيجية المؤسسة وجعل الأفراد في المؤسسة كأنهم يد واحدة وتفكيرهم مشترك وتلك التوقعات تجعلهم يجدون حل لمشاكل قبل حدوثها وبالتالي تكون مؤسسة ناجحة وفي المقدمة.

وتتمثل القيم المشتركة في:

رسالة المنظمة.

المبادئ.

أدوات تحقيق المبادئ.

إستراتيجية المنظمة.

2_ الأسطورة:

هي الحكايات و القصص التي نحكيها من أجل خلق المؤسسة، أو نجاحها مثل الأساطير التي تلعب دور في حفظ ونقل القيم الهامة و المحفزة.²

3_ الأبطال:

يمكن أن يكون هذه الأبطال حقيقيون أو من نسج الخيال، هم رمز الأساطير بحيث مواقفهم وانجازاتهم تجعل نهضة للمؤسسة، وهم الرموز القيادية الذين يحركون قيم المؤسسة.

4_ الشعائر والطقوس و التقاليد:

وهي الممارسات اليومية التي تخضع لقواعد و إجراءات رسمية وغير رسمية، و ردود أفعال الأفراد في المؤسسة.

5_ اللغة:

¹ - د. فريد راغب النجار ،مرجع سابق، ص

² - Jean Pierre, Helfer et autres ,Ouvrage Précédent, p 296

هي أداة الاتصال بين العمال داخل المؤسسة وهي وسيلة تفاهمهم الوظيفي.

6_ الترتيبات المادية:

وهي عبارة عن الواجهة المؤسسة وتجهيزاتها وإستراتيجية تقسيمها وترتيبها.

7_ الهيكل التنظيمي:

مثل خطوط السلطة و المسؤولية و الاتصال ونقل التقارير، وتسلسل المستويات الإدارية و الطرق التي تسلكها الأعمال من خلال المنظمة.¹

8_ ممنوعات:

هي عبارة عن تجارب مأساوية مرت بها المنظمة، وهذا يحدث اضطراب في صورة العاملين داخل المؤسسة وخارجها وهذا يؤثر سلباً على أداء العاملين والمنظمة بصفة عامة.²

1-3- المؤسسات متعددة الثقافات:

إن إدارة القوى العاملة في سياقات ثقافية متعددة معنية بالأداء الفعال لجماعات مختلفة من الأفراد ويمكن أن ينشئ التعدد في الثقافات بسبب التباينات في العرق الجنسية.³

ونجد أن في مؤسسات متعددة الثقافات أن العاملين مختلفون في الدين و القيم، والعادات والتقليد وحتى في المعتقدات وحتى في المعتقدات لكن كل هذا ونجد أن العاملين هذا يتبعون ثقافة التنظيمية للمؤسسة ، ويعملون في فرق متماسكة.

ويمكن أن يكون التنوع حتى بسبب النوع الجنسي ، تتحدد الفروق بين الرجل و المرأة من منظور اختلاف المهن و اختلاف الإطار القومي والدولي.

¹ - موسى خليل، الإدارة المعاصرة ، المبادئ ، الوظائف الممارسة ، د ط ، مجد المؤسسة الجامعية للنشر و التوزيع ، بيؤوت ، 2005 ، ص 44 .

² - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 206

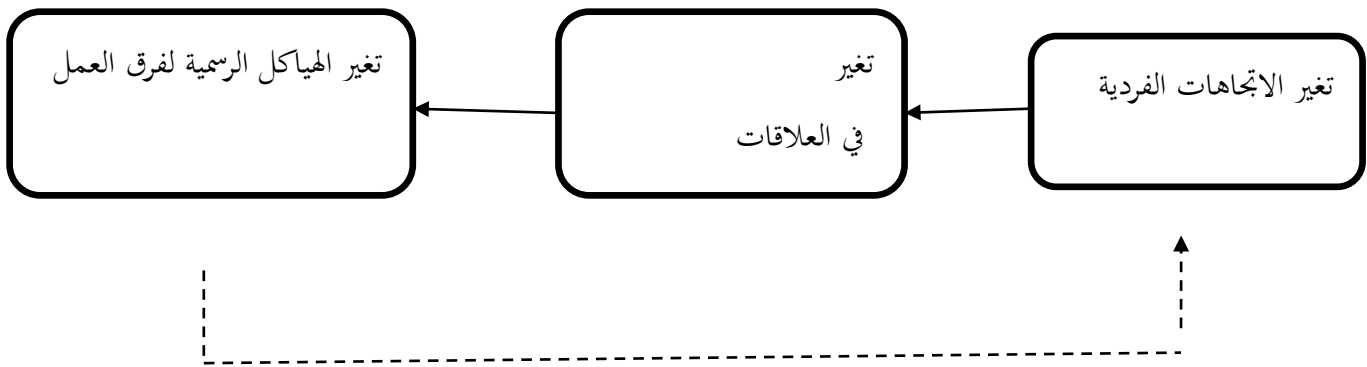
³ - نينا جكوب ، إدارة المؤسسات المتعددة الجنسيات ، ترجمة علا أحمد صلاح ، ط 1 ، مجموعة النيل العربية للنشر ، 2008 ،

وتتميز الإدارة متعددة الثقافات بتحقيق التجديد و الابتكار الذي يحقق تماسك العمال فيما بينهم ومشاركة جماعات العمل ، وتنمية روح الفريق بحيث يصبحون وكأنهم شخص واحد على رغم من اختلاف ثقافتهم.

قبول الآخر بحيث يجب على العاملين تدريبهم و إتقان فن التعامل مع العاملين مختلفي الثقافات.

تحقيق سلطات متعادلة، مع تحقيق الاحترام وردود الفعل.

الاختيار الصحيح للعمالة حسب المهارات والقدرات و الكفاءات.¹



شكل رقم 02 : التنمية السلوكية لتعدد الثقافات وتحويلها إلي ثقافة

تنظيمية موحدة.

المصدر : د- فريد راغب ، مرجع سبق ذكره ، ص 109

2- مفهوم العلاقات الاجتماعية :

يعرف مفهوم العلاقات الاجتماعية على أنها مجموعة من الروابط المتبادلة بين الأفراد و جماعات المجتمع التي تنشأ عن اتصال بعضهم البعض،وتفاعل بعضهم ببعض مثل روابط القرابة و الروابط التي تقوم بين أعضاء الجمعيات التعاونية و أعضاء المؤسسات الاجتماعية و أبناء الطبقات المجتمع... الخ .

¹ - د- فريد راغب ، مرجع سابق، ص 105.

هي صورة تُصوّر التفاعل الاجتماعي بين طرفين أو أكثر ، بحيث يتكون لدى كل طرف صورة عن الآخر، والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً على حكم كل منهما للآخر ومن صور هذه العلاقات: الصداقة، والروابط الأسرية والقربانية، وزمالة العمل والمعارف أو الأصدقاء، والعزلة.¹

فالمجتمع يفرض على الأفراد إقامة علاقات اجتماعية لتكمل احتياجاتهم ، كما جاء "ماسلو" بهرم الحاجات الإنسانية الذي وضع فيه بتدرج الحاجات التي يحتاجها كل فرد لإشباع هذه الحاجات.

1-2- العلاقات الاجتماعية و الأوضاع المهنية:²

لو تحدثنا عن مفهوم الواقع المهني هو بالتأكيد قليل الوضوح جداً و يخص درجة الاعتبار التي يمنحها المجتمع لكل نشاط بحذ ذاته الوضع الاجتماعي للذين يحملون هذه الألقاب، وفي ذهن مؤلفي الأبحاث، أن كل ذلك يشكل مجموعة من الميزات لا يمكن الفصل بينها. و تؤلف في نظر المجتمع كلاً موحداً.

ففي كل مجتمع يوجد عدد معين من القواعد غير المكتوبة تخص العلاقات بين النشاطات المهنية و الوضع اجتماعي، وتكو هذه القواعد في العمق مشابهة تماماً لتلك التي تحدد بشكل رسمي النشاطات المهنية التي كان نبلاء النظام القديم يستطيعون التفرغ لها دون الهبوط إلى مستوى أدنى.

أما المهنة التي لا تتمتع باعتبار اجتماعي كافٍ، فلا يستطيع تبيينها أحد من أفراد الطبقات العليا دون أن تلحق به انخفاضاً في مرتبته إلى أجل طويل و بالعكس فإن فرداً يتقدم في التدرج المهني يتوجه طوعاً أو كرهاً إلى تغيير محيطه، و من كانوا زملائه في العمل منذ وقت قصير و ظلوا في مراكز ثانوية، لا يجدون فيه شبيهاً لهم ، و يجبره محيطه المهني الجديد على تغيير مظهره و لغته فلم يعد دخله كما في الماضي و إذا أراد أن يتصرف بحرية، فإن موقعه قد تغير بكل وضوح و يفترض دائماً أن مهنته تتمتع بقدر

¹ - بوفلجة غياث ، مبادئ التسيير البشري ، دار النشر و التوزيع وهران ، ط2 ، 2004 ، ص 87

² - جورج فريدمان ، بيار نافيل ، ترجمة حسين حيدر، رسالة في سوسيولوجيا والعمل ، منشورات عويدات ، بيروت، باريس ، ص

رفيع، وأنها صعبة البلوغ، و يجب أن يكون مهياً لممارستها، من ناحية الفكر ومن ناحية الخلق، وفي ذهن كل واحد لائحة بالعلاقات بين المهنة و الظرف و الصفات الفكرية و الخلقية، بحيث يؤدي مجرد الاسم إلى الاستحضار ذهني للموقع المهني و الاجتماعي الملائم و العكس ولنموذج معين من الشخصية بشكل الي .

و هكذا فإن النتيجة الأساسية للأبحاث التي تعود إليها هنا، هي الدلالة على الترتيب الذي يصف الناس المهن حسب، بما فيه القدر الذي تتمتع به كمنشآت مهنية في إطار المجتمع المحلي، و الظرف الاجتماعي المخصص لكل منهم و الصفات النفسية التي يوصفون بها و بتعابير أخرى، تسمح هذه الأبحاث ببلورة الصورة التي يتبينها الجمهور عند التركيب الاجتماعي في هذه الحالة لا تستخدم أسماء المهن إلا للدلالة على المستويات المختلفة لهذا الهرم، بشكل اتفافي و تقريبي

2-2- عوامل تشكل العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة:

أولاً : عامل القرابة و الرابط الدموي

فإذا نظرنا إلى التنظيم باعتباره نسقاً مغلقاً ومفتوحاً في نفس الوقت، فإننا نعتقد بأنه يؤثر ويتأثر بالمحيط الخارجي، والبيئة الاجتماعية والثقافية المحيطة به، أو المجال الاجتماعي والعمراني وكل ما يحمله من نظم وبنى اجتماعية متعدّدة. ففي تحليلات بيير بورديو حول المجتمع الجزائري بشكل متميز الحديث عن البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للجماعات السكانية، وعلى أشكال الأسرة، ونظم القبيلة والعلاقات الاجتماعية السائدة بين أفرادها، ففي كتاباته حول المقومات الثقافية للمجتمع الجزائري، خلص إلى أنها كغيرها من القيم الاجتماعية والثقافية الأخرى لهذا المجتمع، تعمل على تجسيد وتكريس روح التكامل والتضامن الاجتماعيين فيه بدون حسابات اقتصادية لدى أفرادها، فهي قيمة اجتماعية وثقافية تتم بدافع الروابط الدموية (القرابية) والاجتماعية والثقافية، ولخدمة هذه الروابط والعمل على استمرارها فوجودها في المجتمع كقيمة اجتماعية تجعل من الأفراد يتحيزون لخدمة

بعضهم البعض، والعمل على تحقيق مصلحة بعضهم البعض شيء مقدس وضروري، يخدم منطق القيم والمعايير الاجتماعية الأخرى.¹

ثانياً :عامل المصلحة او المنفعة

إن لكل فاعل مصالح شخصية وأهداف خاصة يسعى لتحقيقها وفق تخطيط إستراتيجي معين على نوع المصلحة تكون الخطة ،وعلى نوع الهدف تكون الإستراتيجية ،فهنا الفاعل يتعامل مع مصالحه وأهدافه بعقلانية تامة، فهناك نوعان من المصالح فردية وأخرى مشتركة ،أما المصالح الفردية فيحاول أن يعمل على تحقيقها لوحده والتضحية لأجلها لوحده أما المصالح المشتركة فتكون بالاستعانة مع أصحاب المصالح وأصحاب الحلف، وبالتالي يعمل على تشكيل نسق فعلي للأفعال والذي بدوره يحكم التفاعلات بين الفاعلين داخل المنظمة بحيث في هذا الشكل من العلاقات فإن الفاعل المعين من أجل قضية معينة فإنه يعرف جيداً من هو الحليف أو الحلفاء الذين يساندونه. فإن التحالفات داخل المنظمة ميزتها الأساسية أنها ظرفية ومرتبطة بقضية محدّدة، وعلى أساسها يتم تحديد كيف أن المجموعة تعالج قضاياها المطروحة عليها، انطلاقاً من أهدافها الخاصة، وأهداف المجموعة المنتمية إليها ،ففي المصلحة المشتركة يكون تحرك وسلوك الفاعل بإستراتيجية التعاون مع الحلف وإستراتيجية التفاوض مع الآخر لأن كل فاعل داخل المنظمة يدرك جيداً أن بقاء إستراتيجيته يتوقّف أولاً وقبل كل شيء على استمرار علاقة التعاون هذه لأنهم لا يدركون أنه لا وجود لأي إستراتيجية فردية إلا ضمن هذا الفعل الجماعي المنظم. وكذا نجد أن كل الفاعلين المنتمين إلى جماعة ما أو منظمة ما يعملون جميعاً على إيجاد الطرق والوسائل التي تسمح لهم بدمج استراتيجياتهم والأهداف الخاصة بكل واحد منهم مع بعضهم البعض بالطريقة التي يمكنها من الاستمرار في العلاقة من أجل تحقيق الهدف المشترك. .

ثالثاً : عامل الوضعية المهنية

¹ - محمد المهدي بن عيسى ، " مقارنة سوسيوولوجية لتحليل أزمة العقلنة في التنظيم الصناعي الجزائري مجلة العلوم الانسانية و

الاجتماعية،العدد1 ديسمبر 1998،المركز الجامعي ورقلة، ص 14

لما يشعر الفاعل بأن لديه مكانة في المنظمة لا يمكن الاستغناء عنها أو التفريط فيها، يتولد لديه الشعور بالاعتزاز والافتخار سواء أمام الرئيس أو أمام أقرانه في العمل ، كما يتميز بدرجة من الاستقلالية والحرية عن البناء التنظيمي¹. وهذا ما يجعله كذلك يستغل وضعيته المهنية من أجل كسب سلطة فعلية تضمن له مصالحه ومصالح جماعته .

وقد عرّف المشرع الجزائري الحزب السياسي بأنه: "جمعية ذات طابع سياسي - ويقصد بهذا الحزب السياسي - تعمل على جمع عدد من المواطنين حول برنامج سياسي معين، بقصد تحقيق هدف لا يُدرُّ ربحاً، وسعيًا للمشاركة في الحياة السياسية، إنما في ذلك الوصول إلى السلطة وممارستها وذلك بوسائل ديمقراطية ". وأضاف إلى هذا: " أنه لا يجوز لأي جمعية ذات طابع سياسي أن تبنى تأسيسها على قاعدة، أو على أهداف تتضمن الممارسات الطائفية والجهوية والإقطاعية والمحسوبية "⁽²⁾.

رابعاً : عامل الرابط السياسي (الحزب السياسي) :

تعرف الموسوعة السياسية الحزب السياسي بأنه: "ذلك الحزب السياسي الذي يجمع مجموعة من الناس ذوي الاتجاه الواحد والنظرة المتماثلة، والمبادئ المشتركة، يحاولون أن يحققوا الأهداف التي يؤمنون بها، وهم يرتبطون بعضهم ببعض وفقاً لقاعدة أو قواعد تنظيمية مقبولة من جانبهم، تحدد علاقاتهم وسلوكياتهم في العمل".

أما ماكس فيبر فيرى أن اصطلاح الحزب يستخدم للدلالة على: "علاقات اجتماعية تنظيمية، تقوم على أساس الانتماء الحر، والهدف هو إعطاء رؤساء الحزب سلطة داخل الجماعة التنظيمية، من أجل تحقيق هدف معين أو الحصول على مزايا عادية للأعضاء المنتمين له".

كما انه لا يكون حزب واحد فقط بل تكون مجموعة من الأحزاب السياسية تتنافس على السلطة وهذا ما يعرف بالمصطلح الحديث بالتعددية الحزبية أي وجود عدد من الأحزاب في

¹ - محمد المهدي بن عيسى، ثقافة المؤسسة ، رسالة لنيل شهادة دكتوراه علم الاجتماع ،قسم علم الاجتماع ، الجزائر ، سنة 2005/2004 ، ص 118

2-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، القانون رقم 11/89 المتعلق بالجمعيات ذات الطابع السياسي ، الجريدة الرسمية ، العدد 27 ، الصادرة في 05جويلية1989.

مجتمع معين، والمعترف بها من قبل النظام السياسي السائد، والتي تسعى للوصول إلى السلطة أو المشاركة فيها بطرق شرعية عن طريق التنافس النزيه، ويهدف تحقيق مصالحها ومصالح جماعاتها وجماهيرها. وأن لكل حزب مبادئ ومنطلقات وإيديولوجيات وأفكار. أن التعددية الحزبية لا تتعلق بالآراء الفردية التي يعتنقها الأفراد بقدر ما تتعلق بالعلاقات الاجتماعية من نوع معين. والقانون هو الذي يُنظم العلاقات الاجتماعية. ولكن الظاهر من خلال التحقيقات الميدانية أن سلطة الحزب تتعلق من أولها إلى آخرها غالباً بالآراء الفردية للرئيس أو للعضو البارز بها.¹

3- الحوافز:

تعتبر الحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دوراً هاماً وحيوياً في تنشيط سلوك الأفراد وتقويمه من خلال خلق الرغبة لديهم في رفع الأداء، الأمر الذي أدى بالمؤسسة من خلال وضع نظام الحوافز على التوازن و التعاون لتحقيق أهداف الأفراد ومن ثمة الوصول إلى تحقيق أهدافها مما يعمل على زيادة الثقة لدى العمال داخل المؤسسة.

3-1- تعريف الحوافز

لقد تعددت الكتابات في تعريف الحوافز ويمكن عرض بعض التعارف في الآتي:
تعرف بأنها المحركات والمؤثرات الخارجية التي تستخدمها الإدارة لإثارة دوافع الانجاز لدى الأفراد العاملين.²

وهي بالتحديد العوامل التي تهدف إلى إثارة القوى الكامنة في الفرد والتي تحدد نمط السلوك، أو التصرف المطلوب عن طريق إشباع كافة احتياجاته الإنسانية.³
إن الحافز هو وسيلة إشباع مستعملة لتوجيه سلوك العمال.⁴

3- محمد مهدي بن عيسى ، ثقافة المؤسسة، مرجع سابق، ص 120

2- أحمد بن عبد الرحمن الشميمري و آخرون ، مبادئ إدارة الأعمال ، ط1، الأساسيات و الاتجاهات الحديثة، مكتبة العكيان ، الرياض، 2004 ، ص 259

3- كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي ، ط2 ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، بيروت، 2000 ،

ص102

4- حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية ، بدون طبعة ،مديرية النشر الجامعية ،قالمة، 2004 ، ص157

نستنتج أن نظام الحوافز هو مجموعة أسس وقواعد تقوم على تحديد الحوافز الموجودة بالمؤسسة وكيفية تطبيقها، ويكون هذا النظام بشكل مكتوب، وتحاول المؤسسة من خلاله تلبية حاجيات ومتطلبات عمالها بغرض تحقيق أهدافها.

3-2-أنواع الحوافز

هناك عدة تقسيمات للحوافز وكل تقسيم يسند الى أساس معين أو يهدف إلى إبراز جانب معين من الأنواع المختلفة من حوافز فيمكن تقسيمها من حيث موضوعها ومن حيث أثارها

1-من حيث موضوعها

من حيث موضوعها تنقسم الى قسمين، حوافز مادية و حوافز معنوية.

- الحوافز المادية :

هذه الحوافز ممكن أن تعطى بشكل فردي أو جماعي،فقد يتم إعطاء حافز مادي لعامل ينتج كمية أكبر من الكمية التي حددتها له الإدارة وهذا ما ندى به تايلور في نظام القطعة وما ندى به جانت في فكرة المهمة والعلوة. وتتمثل الحوافز المادية في ما يلي:

1 +الأجر الأساسي : هو حافز قادر على إشباع الحاجات الدنيا الفسيولوجية والحاجة الى الأمن كما أنه يشبع أيضا الحاجات العليا مثل تحقيق الذات والاعتراف بالجهود المميزة و الاحترام.¹

2 +العمولات : ويتمثل هذا النظام مع الوظائف البيعية و المحصلية، حيث يحصل البائع أو المحصل عن نسبة مئوية من الصفقات و المبيعات التي يحققها.

3 +المكافآت: تعتبر حافز مهم لكثير من المؤسسات لكبار المتخصصين أو الفئات الإدارية فيها وذلك بناء على الأداء العام للمؤسسة.²

4 +العلوات: هي عبارة عن قيمة مالية متغيرة تحدد بنسب الأجر القاعدي قد تتدرج في الراتب أو تدفع للموظف بشكل مستقل، وتقدم في حالة تحقيق انجاز أفضل من الطبيعي.

¹- ياسر أحمد عربيات ، المفاهيم الإدارية الحديثة ، ط1 ، دار يافا العلمية للنشر و توزيع ، عمان ، 2008 ، ص316

²- أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، بدون طبعة ، دار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع ، مصر ، 2004 ، ص 244

الحوافز المعنوية: والتي تتعلق بالأشياء غير مادية التي تقدمها المنظمة وأكثرها شيوعا هي فرص التقدم و النمو والتكريم والانتماء إلى جماعات جذابة والى غير ذلك من المحفزات غير ملموسة ولكنها مهمة للكثير من العمال, الذين هم بحاجة لها لدفع قدراتهم إلى الإبداع والتحسين المستمر في أعمالهم التي يكلفون بها.¹

ومن بين هذه الحوافز, التوافق المهني بحيث يستطيع الشخص التكيف مع بيئته من كل الجهات سواء اجتماعية أو مهنية... الخ, وكذلك ضمان العمل و الاستقرار و المشاركة في اتخاذ القرار, و الترقية و توفير الصحة والسلامة المهنية.

2- من حيث أثارها:

بموجب هذا التقسيم تنقسم إلى نوعين, حوافز سلبية وحوافز ايجابية

1 - **الحوافز الايجابية:** هي تلك الحوافز التي تنمي روح الإبداع والتجديد في العمل, ومن بين هذه الحوافز :

- الحوافز النقدية: وهي تستخدم كحافز أساسي.

- الأمن والاستقرار في العمل.

- المنافسة.

- المشاركة.

- المدح والثناء والتقدير.

- المعرفة والإبلاغ بالنتائج.

وتستخدم الحوافز المادية و الاستقرار الوظيفي في كثير من الأحوال، حيث تفترض الإدارة أنهما يشكلان ما يتوقعه الأفراد من العمل، ولكن الحوافز غير المادية كالثناء و المدح و التقدير و المعرفة أو الإخبار بالنتائج و المشاركة لا ترقى إلى مستوى الحوافز المالية كالأجر و الاستقرار الوظيفي، ولكنها تستخدم بفاعلية كحوافز مكملة للحوافز المالية ولحفز السلوك في الاتجاه المرغوب نحو الأهداف سواء بالنسبة لفئة الإدارة أو العاملين.²

¹- جابر بو كثير ، فعالية نظام تحفيز العاملين لدى الإدارة العمومية الجزائرية ، وفق نظرية ماسلو ، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية ، العدد 7 جامعة الوادي ، 2014 ، ص 356

²- عبد الغفار حنفي ، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، 1993 ، ص 367

2 -**الحوافز السلبية:** هي تلك الحوافز التي لا يرغب الفرد في الحصول عليها ويرها كأنها عقوبة وبالتالي يحاول تجنبها مثل الحسم والفصل و الإنذار والقسوة من قبل المسؤولين والتعب والإرهاق وعدم الاحترام والتقليل من الشأن والإحساس بعدم الأهمية.¹

قواعد نظام الحوافز:

يبنى نظام الحوافز على عدة قواعد يجب احترامها والاهتمام بها, حتى يحقق النظام فعاليته وتتمثل في ما يلي:²

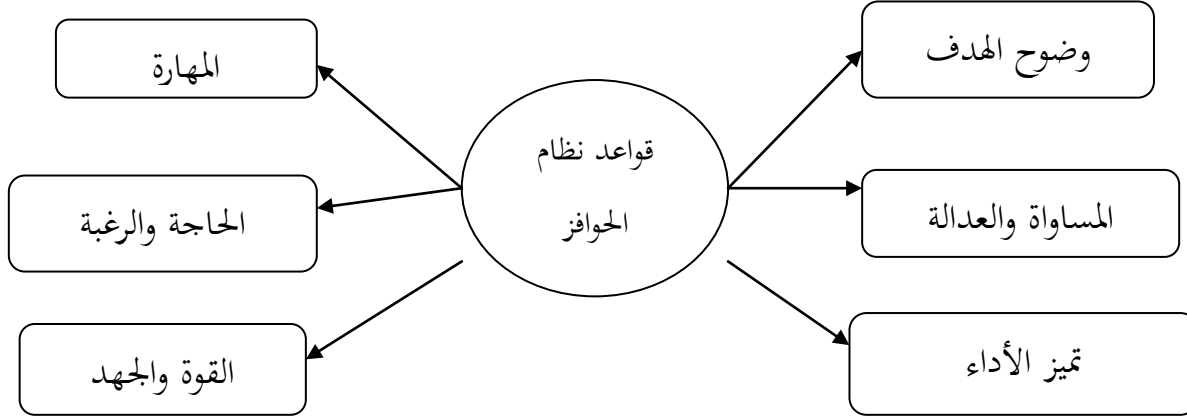
- 1-**وضوح الهدف والغاية :** يجب إن يكون الهدف محدد بوضوح من نظام الحوافز على المدى القصير و المدى البعيد بحيث يسعى كل من الفرد, والجماعة والمؤسسة إلى تحقيقه.
- 2-**المساواة والعدالة :** يجب أن يتسم نظام الحوافز بالعدالة, بحيث لكل فرد الحق أن يتقاضى نصيب متساوي من الحوافز مدام قد التزم بالأسس والمعايير المحددة.
- 3-**تمييز الأداء:** يعد من أهم القواعد الحاكمة لمنح الحوافز, إذ يجب أن تزيد كمية الأداء و جودتها وتخفض تكلفة الإنتاج, حتى يتم حساب الحوافز.
- 4-**القوة والمجهود:** يتم توزيع الحوافز وفق قدرة الشخص أو الجماعة على انتزاع جزء من المجموع الحوافز ومع مراعاة أن الحوافز تمنح في الغالب على النتائج إذ يفرض الأخذ بالوسائل والأسباب والجهود المبذول.
- 5-**الحاجات والرغبة :** يتم توزيع الحوافز على الأفراد وفق حاجاتهم ورغباتهم, وكلما زادت رغبة حاجة الفرد للحوافز زادت حصته.

¹ - جبر هدريسمشلح المطيري ، مهارات القائد الأمني في استخدام الحوافز لرفع أداء رجل الأمن ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الشرطية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2005 ، ص 54

² - باجية حميد ، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة البويرة ، 2013/2014 ، ص35

6-المهارة والابتكار: تهتم بعض المؤسسات بتخصيص حوافز للأفراد الذين يحصلون على الشهادات أعلى أو براءات اختراع أو أدوات تدريبية أو الذين يقدمون أفكار وحلولاً ابتكارية لمشكلات العمل والإدارة.

والشكل التالي يوضح قواعد نظام الحوافز:



شكل رقم 03: قواعد نظام الحوافز

المصدر : صلاح الشنواني ، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 207.

3-3-أهمية الحوافز و خصائصها:¹

تتمثل أهمية الحوافز في خصائصها التي تدفع العمال للعمل ورغبة في العمل و إتقانه فإذا عرفت المؤسسة حاجات عمالها يمكنها إشباعها لهم أن تؤثر فيهم سواء للقيام بعمل معين أو تجنب سلوك محدد

وقد أصبح التحفيز احد ابرز سمات المنظمات المعاصرة لما له من نتائج مفيدة أهمها :

- ✓ إشباع حاجات العامل يساهم في تعزيز انتمائه و ولاءه للمنظمة.
- ✓ المساهمة في إعداد قائمة للاحتياجات وتنسيق أولوياتها توافقا و أهداف المنظمة حسب قدراتها على تلبية مطالب عمالها.
- ✓ التحطم في سلوكهم والقدرة على توجيهه تعزيزه أو تعديله.

¹ - لطرش نبيلة ، نظام الحوافز كمدخل استراتيجي في تنمية الموارد البشرية ،مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم

التجارية ، دراسات الدراسات العليا التجارية، 2010/2009 ، ص 66

- ✓ تنمية قيم ايجابية داخل المنظمة.
- ✓ تنمية القدرات الإبداعية لدى العناصر البشرية لضمان الاستمرارية للمنظمة.
- ✓ زيادة الإنتاجية من حيث كمية الإنتاج والمبيعات والإرباح.
- ✓ نشر روح العدالة.

3-4- خصائص الحوافز:

- للحوافز عدة خصائص أبرزها:
- ✓ إمكانية التطبيق من حيث الواقعية و الموضوعية.
- ✓ قابلية القياس.
- ✓ الوضوح والبساطة.
- ✓ المشاركة في وضع نظام الحوافز ليكون أكثر قبول واستيعاب و قناعة.
- ✓ الإثارة والتأثر الفعلي على دافعية العامل.
- ✓ تحديد معدلات الادعاء بدقة.
- ✓ المرونة مع الحفاظ على الاستقرار و الانتظام.
- ✓ الملاءة حسب الحاجات.
- ✓ التوقيت المناسب بمعنى السرعة في تقديم الحافز الذي يتبع السلوك المباشر.

4- مفهوم ظروف العمل:

إن أهمية العمل في حياة الإنسان تفرض عليه الاحتكاك بالعديد من المؤثرات في مكان العمل، وهي ما يصطلح عليه بظروف العمل.
تعريف ظروف العمل:

ظروف العمل، هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه، وميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها و المؤسسة التي ينتمي إليها.¹
هي تلك العوامل التي تحيط بالعامل و توجه سلوكه في عمله وتنقسم الى عوامل فيزيائية(فيزيائية)، تنظيمية و اجتماعية.

¹ - صلاح الشنوناني ، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 205

فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمل، العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل.¹

إن ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعامل من عوامل سواء كانت فيزيقية، تنظيمية واجتماعية في مكان عمله. بحيث أن هذه الظروف تؤثر على صحته (الجسمية و النفسية) وسلامته، وتوجه سلوكه اتجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها وشعوره اتجاه المؤسسة التي ينتمي إليها، مما هذا ينعكس على أدائه.

4-1- ظروف العمل الفيزيكية:

هي تلك الظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله، من حرارة وإضاءة وتهوية.....الخ، تؤثر على صحته وسلامته ، وينعكس كل هذا على فعالية أدائه.

بحيث تهتم الكثير من المنظمات بمختلف أنواعها ببيئة العمل المناسبة وذلك من ناحية توفير إضاءة جيدة و التقليل من الضوضاء و توفير التهوية المناسبة والحرارة المعتدلة في كل فصل من فصول السنة، وكل ها للحصول على إنتاجية عالية.

1-الإضاءة:

هي كمية الضوء الساقط على مساحة معينة،² ، وهو الناتج عن مصدر للإضاءة كالشمس التي تعد المصدر الرئيسي للضوء، أو الضوء الاصطناعي الذي غالبا ما يستعان به في المؤسسات.³

بحيث أن الإضاءة تعتبر عامل أساسي في بيئة العمل ولها تأثير كبير على العامل سواء كانت تأثيرات ذهنية أو جسمية خاصتا العين، فبالعين يستطيع العامل التدقيق ومعرفة وتفريق بين الأشياء في العمل وهذا يجعله يعمل عمل جيد عندما تكون الإضاءة جيدة بعيدة عن الطوع والتوهج بحيث عند سوء الإضاءة يجد العامل صعوبة القيام بعمله بحيث ها يسبب إجهاد بصري ويؤدي هذا إلى أخطاء في أداء عمله، وكل هذا يؤثر تأثير مباشر على الإنتاجية، سواء بسلب والإيجاب.

¹ – Jean Piere Citeau , Gestion des ressour humaines, 4 eme edition dalloz , Paris , 2002 , p 186

² محمود عبد المولى، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب ، تونس ، 1984، ص 113

³ – جبر يمي سترانكس ، الصحة و السلامة في العمل ،ترجمة بهاء شهبين ، مجموعة النيل العربية ،مصر القاهرة ،ص350 .

2- الحرارة:

الحرارة هي عبارة عن نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة الحرارة ما تصل إليه من الأجسام وتقاس كمية الحرارة بوحدة تسمى "الكالوري" أو سعر وهي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة الحرارة كيلو جرام واحد من الماء درجة واحدة مئوية.¹

ومنه نرى أن مدى ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل تؤثر بشكل كبير في إنتاجية العامل حيث أنها تنقص من أدائه، لدى يجب على الإنسان العمل في بيئة عمل تتوفر بها درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا بحيث أن كفاءة الفرد تقل كلما زادت بها درجة الحرارة أو انخفضت عم المعدلات المناسبة في مكان العمل (ارتفاع و انخفاض) ارتفاع يسبب ضيقا لدى العامل كما يؤثر على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بضيق ويقلل من كفاءته في العمل، ومن أجل الوصول إلى درجة حرارة معتدلة مطلوبة و مناسبة للعمل يجب اتخاذ مجموعة من الاحتياطات الفعالة ، بحيث يجب على المؤسسة أن توفر أجهزة التكيف للتحكم بدرجة الحرارة وتعديلها على حسب طبيعة العمل.

3-الضوضاء:

عرفها "مجدي أحمد محمد عبد الله هي الخليط المتنافر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين فنقل من إنتاجهم فضلا عن الآثار الجانبية تحدث على المدى الطويل من أثر على صحة والروح المعنوية للعاملين بالوحدة والإنتاجية.²

هي مجموعة من الأصوات الغير محبذة و الغير مرغوب فيها، والأصوات النابعة من الآلات والتي تأثر على العامل بمرور الزمن كما تؤثر بدرجة الأولى على السمع.

بحيث على المؤسسة توفير سدود الأذان الأمنية في حالة وجود ضوضاء كثيرة ويصعب العمل بيها، وكذلك تبطين الجدران بمواد تمتص الصوت، أي الجدران المانعة لدخول الأصوات وخروجها، وعزل ماكينات العمل التي تحدث ضوضاء إن وجدت.

¹ - فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع، الإسكندرية ، 1986 ص، 223

² - مجدي أحمد محمد عبد الله ، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، 2004 ، ص

4- التهوية:

وهي إدخال الهواء النقي أو طرد الهواء الفاسد من داخل المصنع والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل العمل و تهيئة الظروف و المكان المناسب والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن¹. بحيث يجب على المؤسسة أن تعمل على توفير حجم الهواء الكافي لعمالية التنفس ولطبيعة العمل، وتوفير الوسائل الكفيلة بتجديد الهواء بشكل مستمر. لأن الاعتماد على التهوية الطبيعية عن طريق الأبواب والنوافذ والفتحات الأخرى في مكان العمل غير كاف. خاصة إذا احتوى مكان العمل على مصدر للغبار والأدخنة².

¹ - حسن محمد عبد الرحمان ، علم النفس الصناعي ، ط 1 ، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2009 ، ص

² جبريمي سترانكس ، مرجع سابق، ص 353

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذ الفصل تعرفنا على الظروف الاجتماعية والمهنية التي قد تتواجد في أي منظمة ، ولها تأثير كبير وفعال على أداء العامل سواء من الناحية المادية أو المعنوية لأن هناك ظروف تأثير على نفسية العامل وظروف إخر تأثر على تلبية احتياجاته المادية ، و من خلال لمعرفة هذه الظروف وتحسينها للأفضل يمكن للعامل تحسين أداءه .

الفصل الثالث

خصائص العامل الاجنبي

تمهيد :

إن التطورات السريعة التي يعرفها سوق العمل في العالم جعلت هناك حرية في تنقل اليد العاملة الأجنبية ، وتعمل مختلف البلدان و النظم المعاصرة على ضمان الحماية الكاملة لليد العاملة الأجنبية و وضع قوانين خاصة بها.

والجزائر واحدة من هذه الدول التي كثرت فيها العمالة الأجنبية و بدورها الجزائر وضعت قوانين لتشغيل الأجانب كما غيرها من الدول، بحيث أصبح تشغيل الأجانب يخضع لقانون 90-11 المؤخر في 2126 رمضان عام 1410 الموافق ل 21 أبريل 1990 المتعلق بعلاقات العمل، وجاء في المادة 21 أنه يمكن توظيف العمال الأجانب ولكن في حالة إذا لا تتوفر يد عاملة وطنية مؤهلة، ويكون ذلك حسب الشروط المحددة في التشريع والتنظيم المعمول بهم.

1 تعريف العامل الأجنبي :

تعريف الأجنبي وفقا للتعريف الذي يقدمه القانون اللبناني، هو كل شخص حقيقي لا يتمتع بالجنسية اللبنانية، حيث يخضع هؤلاء الأجانب لأحكام هذا القانون في كل ما لم ترعاه أحكام اتفاقية خاصة.¹

يقصد بالأجنبي هو كل من لا يتمتع بالجنسية الجزائرية، فهو يحمل جنسية دولة أجنبية أو عربية، كمل يعد الشخص عديم الجنسية.

العمالة الأجنبية هي ظاهرة هجرة مؤقتة أو استقرار دائم ببلد غير مسقط رأس العامل، لغرض العمل بالبلد المستضيف، أي الانتقال للعمل بدولة أخرى غير دولته. والعمالة الوافدة مصطلح مقارب له والتي قد تكون للجوء سياسي أو لأسباب إنسانية.²

2-عوامل استقطاب اليد العاملة الأجنبية :

أغلب العمالة الأجنبية المتواجدة في الجزائر نجدهم في الشركات الأجنبية، خصتا في الجنوب الجزائري، وهذا لتوفر الثروات الباطنية و الطبيعية بها بحيث أن معظم هذه الشركات تكون من قطاع البناء أو البترول والطاقات المتجددة، الشركات التي جاءت للجزائر جاءت عن طريق الاستثمارات الأجنبية بحيث أنها هي المحرك الرئيسي للاقتصاد الوطني، إذ يعتبر شكل من أشكال تدفق رؤوس الأموال من وإلى الدولة المستقبلية للاستثمار. وان معظم الاستثمارات تتم في الدول الامبريالية، الامبريالية هي وليدة الرأسمالية وأعلى مراحل هذه الأخيرة، فاعتمدت كمفهوم ضمن المفاهيم الماركسية النظرية ، فيه يتم تحليل وتفسير بنية الاقتصاد العالمي، و تتضح علاقات السيطرة على البلدان المتخلفة، وانعدام أفاقها في التطور ما دامت الامبريالية هي المسيطرة على الاقتصاد الرأسمالي العالمي.

الامبريالية العولمية هي تعميق لخصائص الامبريالية، تضاعف مشكلات العالم بشكل غير مسبوق من الحروب، وسياسات نيوليبرالية ، تخلق الفقر والدمار في أي مكان في العالم.

¹ - عصام نعمة إسماعيل ، ترحيل الأجانب 'دراسة تحليلية في ضوء القانون والاجتهاد اللبناني و الولي، ط1، 2003، ص 22

² <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

حيث أن جوهر العولمة وفق النيوليبرالية يكمن في تشكيل سوق عالمية، لا مجال فيها للاقتصاديات ذات الطابع القومي، وفيها حركة حرة للبضائع و رؤوس الأموال والاستثمارات الأجنبية المباشرة وغير مباشرة، ويكون فيها لرأس المال المالي الهيمنة على كل أشكال رأس المال ، ومنع حاسم وشبه مطلق لحرية حركة اليد العاملة بل وتشديد القوانين ضدها. وهذه العولمة تخلق اجتماعيا تغيرات في طبيعة العمل على المستوى العالمي.

لذا نجد أن الشركات الأجنبية عند استثمارها في الدول النامية تأتي معها بعمال أجنبى يكون لديهم كفاءات وخبرات، خاصة عند ما تتوفر الشركة بمعدات تكنولوجية متطورة عليهم بإحضار عمال أجنبى هم الذين يملكون خبرة وكفاءة للتعامل مع هذه المعدات ،حتى في طريقة العمل و إستراتيجية تسيير الشركة لديهم طرق خاصة، وكذلك لنقل هذه العولمة عبر العمال المحليين.

والجزائر كغيرها من الدول لديها اتفاقيات وقوانين عند استثمار شركة أجنبية في دولتها، بحيث تم وضع قانون جديد معدل لقانون تنظيم التعامل التجاري في إطار الشراكة مع الأجنبى، أن كل المتعاملين الأجنبى مهما كانت طبيعة التعامل الذي يربطهم بالجزائر يجب أن يسير وفق القاعدة الاستثمارية 49/51 وذلك لمحاربة تهريب الأموال بدل القانون القديم الذي كان 70 بالمئة لشركة الأجنبى و 30 بالمئة للجزائر. بحيث أن الدولة الأجنبى لها الحق بالتصرف في أرباحها 49 كما تشاء، وهذا ما جعل الشركات الأجنبى تأتي بعمال أجنبى بدل الاستعانة من عمال محليين من الوطن .

والجزائر وضعت قوانين مثلها مثل كل دولة خاصة بتشغيل الأجنبى، ويجب عليهم إتباع هذه القوانين و الالتزامات وكذا لديهم حقوق. وكل هذا سنتطرق إليه. و بما أن الجزائر اضطرت لتشغيل العمالة الأجنبى فبهذا عملت قوانين لتشغيلهم وذلك للمحافظة على أمن الوطن و استقراره ، ومن بين هذه القوانين نجد شروط تشغيل العامل الأجنبى وحقوقه والتزاماته.....الخ

3- شروط تشغيل العامل الأجنبى:

لتنشغيل العمالة الأجنبى تم وضع شروط موضوعية وشروط شكلية وجاءت كآلاتي:

3-1- الشروط الموضوعية لتشغيل العامل الأجنبى:

وضع المشرع الجزائري شرطين أساسيين.

1 - شرط إثبات مستوى التأهيل المطلوب:

منع المشرع الجزائري تسليم جواز أو رخصة العمل للأجنبي إذا كان منصب العمل الذي يريد العمل بيه يمكن للعامل الجزائري العمل به ، سواء كان ذلك عن طريق عن طريق الترقية الداخلية أو عن طريق التشغيل الخارجي، كما اشترط المشرع على العامل الأجنبي الذي يريد أن ينصب في مكان شغله أن يكون متحصل على الشهادات والمؤهلات المهنية اللازمة للمنصب الواجب شغله.و إن الجهاز المؤهل قانونا لي معرفة ان كان هذان الشرطين متوفرين هو الوكالة الوطنية للتشغيل، و ذلك لأن لها إطلاع كامل بمتطلبات سوق العمل وبحوزتها جميع طلبات وعروض العمل، أي على الجهة المختصة تسليم رخصة العمل بالتنسيق مع الوكالة.¹

2 - تمتع الأجنبي بالصحة و السلامة البدنية:

اشترط المشرع الجزائري في العامل الأجنبي أن يتمتع بالصحة والسلامة البدنية، حيث يتم فحصه عن طريق طبيب العمل، وهذا الشرط متوفر حتى عند العامل الجزائري.² وتم تحديد الأمراض التي تمنع الأجنبي من مزاوله العمل بالجزائر وهذا في أحكام القانون رقم 60-71 وهذه الأمراض تتمثل في الأمراض المعدية والسرطانية والعقلية. تمتع الأجنبي بالصحة والسلامة يعتبر شرط أساسي لحصوله على رخصة العمل.

3-2- الشروط الشكلية لتشغيل الأجانب:

إن الأحكام المنظمة لتشغيل الأجانب متعلقة بالنظام العام الاجتماعي يترتب عن مخالفتها توقيع عقوبات جزائية، بحيث أنه في الشروط الشكلية فرعين فرع وهو الذي يشترط على العامل أن يكون لديه جواز سفر أو رخصة للعمل مؤقتة و الفرع الثاني يتحدث على تحديد المدة في علاقة العمل بين العامل الأجنبي و الهيئة المستخدمة.

¹- د. صابر بن عزوز ، نشأة علاقة العمل الفردية في التشريع الجزائري و المقارن ، مرجع سابق ص 24

²-المادة 5 من القانون رقم 81-10، يتعلق بشروط تشغيل العمال الأجانب .

1 - حصول الأجنبي على رخصة العمل :

يجب على كل أجنبي مقبل على ممارسة نشاط مدفوع الأجر بالجزائر، أن يكون حائز على جواز أو رخصة للعمل المؤقت تسلمها المصالح المختصة التابعة للسلطة المكلفة بالعمل. وهذا شرط ضروري بحيث إذ لم يتوفر يمنع دخول الأجنبي للجزائر بطريقة شرعية وتشغيله.¹

والإجراءات المتطلبة للحصول على رخصة العمل، يجب على الهيئة المستخدمة أن تتقدم بتقرير معلل يتضمن رأي ممثلي العمل إلى مصالح التشغيل المختصة إقليمياً. و طلب الموافقة على العمل مبدئياً يشمل الوثائق التالية

- كشف معلومات تتعلق بالعامل الأجنبي
 - نسخ مصدقة مطابقة لأصولها من الشهادات أو غيرها من الوثائق المقنعة تثبت أهلية هذا العامل المهنية .
 - نسخ مصادقة مطابقة لأصولها من الوثائق التي تشهد بأن العامل الأجنبي دخل الجزائر بطريقة قانونية.
 - الشهادات الطبية المقررة في التشريع الجاري به العمل.
 - نسخة من عقد العمل المصادق عليه قانونياً.
 - صور فوتوغرافية للهوية.
 - يسلم وصل تسليم الأوراق المذكورة إلى مقدمها.²
- وبعد الخمسة والأربعين (45) يوماً الموالية من تسليم طلب رخصة العمل المؤقت يبلغ القرار الذي تتخذه مصالح التشغيل بشأن طلب، وبعد هذه المدة إذا لم تبلغ مصالح التشغيل بقرارها تعد كما لو كانت موافقة.

¹ - المادة 2، من القانون (81-10)، مؤرخ في 9 رمضان عام 1401 الموافق ل 11 يوليو سنة 1981، متعلق بشروط تشغيل الأجانب بالجزائر.

² - المادة 8، من المرسوم رقم 82-510، مؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1403 الموافق ل 25 ديسمبر سنة 1982.

وفي حالة انتهاء صلاحية رخصة العمل يجب تجديدها، ويودع طلب تجديد رخصة العمل المؤقت قبل ثمانية (08) أيام على الأقل من تاريخ انتهاء صلاحيتها.¹

وفي حالة تشغيل أجنبي دون الحصول على ترخيص من المصالح المختصة وهذا يجعل عقد العمل باطل بطلانا مطلق، ويعاقب بغرامة مالية تتراوح ما بين 500 و 1000 دج عن كل مخالفة لأحكام تشغيل العامل الأجنبي . وفي حالة عدم حصوله على إحدى الوثقتين أو على سند سقطت صلاحيته أو يعمل في منصب آخر غير المنصب غير منصبه فهنا ملازم بأن يكون لديه جواز عمل مؤقت.²

2- إبرام عقد العمل المحددة المدة:

أقر المشرع على أن علاقة العمل بين الهيئة المستخدمة والعامل الأجنبي أن تكون محددة المدة، وتحديد مدة العقد بموجب رخصة صادرة عن وزارة العمل بحيث لا تتجاوز صلاحيتها ثلاثة (03) أشهر بالنسبة للعامل المؤقت وسنتين (02) بالنسبة لباقي حالات العمل، ولا يمكن تجديد هذه الرخصة أكثر من مرة واحدة في سنة. فالقانون

(10-81) المتعلق بشروط تشغيل الأجانب ربط مدة عقد العمل بجواز أو رخصة العمل المؤقتة، بحيث لا يجوز أن تتجاوز مدة عقد المحدد المدة، يتم تجديد هذا الجواز إذا كان منصب العمل و المؤهلات المهنية لازمة للوظيفة الواجب شغلها ، كما أنه لا يجوز للمصالح التابعة لوزارة العمل قبول تجديد رخصة العمل ما لم يكن مرفوقا بتقرير معلل من الهيئة صاحبة العمل.³

4- واجبات العامل الأجنبي: ⁴

وضع المشرع القانوني الجزائري واجبات وحقوق العامل الأجنبي ، وفي القانون (10-81) تم وضع واجبات التي يتبع العامل الأجنبي والمتمثل في:

¹ - المادة 17 ، من المرسوم 82-510، مؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1403 الموافق ل 25 ديسمبر سنة 1982.

² - المادة 19 ، من القانون (81-10)، مؤرخ في 9 رمضان عام 1401 الموافق ل 11 يوليو سنة 1981، متعلق بشروط تشغيل.

³ - قانون العمل ، نصوص تشريعية وتنظيمية ، ط5 متممة ومعدلة ، المعهد الوطني العمل .ص 80

⁴ - قانون العمل ، مرجع سابق ،ص 88،87،86

• يجب على كل أجنبي أن يكون حائز جواز أو رخصة للعمل المؤقت تسلمها له المصالح المختصة إقليميا. اي أن على العامل الأجنبي أن يكون متحصل على جواز أو رخصة العمل عند دخوله للجزائر مسلمة من مصلحة المختصة في المنطقة التي هو بها.

• يجب على العامل الأجنبي أن ينفذ العمل المكلف به لدى صاحب العمل المعين في الرخصة التي يحملها ولدى هيئة صاحب عمل واحد دون سواها. اي أن على العامل الأجنبي أن يقوم بالعامل المتفق عليه والمدون في رخصة العمل لا عمل غيره، وفي حالة القيام بعمل غير العمل المتفق عليه هنا يكون عقوبات.

• يجب إصاق طابع جبائي على نفقة العامل الأجنبي عند تسليم جواز أو رخصة العمل المؤقت. أي يقوم بشراء طابع جبائي عند تسليم رخصة العمل أو جواز على نفقة المستفيد منه ، بحيث أن كل من جواز العمل و رخصة العمل المؤقت الحاملان الطابع الجبائي الذي يقرره التشريع الجاري به العمل، على ما يلي:

- المعلومات المتعلقة بحالة العامل الأجنبي المدنية وجنسيته.

- اسم الهيئة المسموح له بشغل منصب لديها أو عنوانها الاجتماعي.

- منصب العمل المعين فيه والولاية التي يوجد بها مكان هذا المنصب.

- مدة الوثيقة المسلمة وصلاحياتها. (المادة 3 من المرسوم 82-510).

• يجب على لعامل الأجنبي بالحضور الشخصي لسحب جواز أو رخصة العمل المؤقت من مصالح العمل المختصة إقليميا وعند الانتهاء يسحبه الممثل المفوض قانونا من قبل هيئة صاحب العمل. أي على العامل الأجنبي أن يحضر شخصيا لتسليم جوازه أو رخصة عمل .

• يلتزم العامل الأجنبي بتقديم جواز أو رخصة العمل المؤقت كلما طلبت

السلطات المختصة ذلك. أي عندما تطلب السلطات المختصة من العامل الأجنبي

أن يقدم وثائقه الشخصية مجبر على تقديمهم اياها في أي مكان حتى خارج مكان العمل.

• يجب على صاحب رخصة العمل، الذي يرغب في ترك عمله، أن يخبر مصالح العمل المختصة إقليميا في غضون خمسة عشر (15) يوما قبل نقض علاقة العمل مع بيان الأسباب البررة بذلك.

• على العامل الأجنبي أن يلتزم بإعادة جواز أو رخصة العمل المؤقت للهيئة صاحبة العمل في حالة نقض علاقة العمل.

• ويجب عليه تجديد بطاقة إقامته كل ثلاث (03) أشهر عند أمن الولاية

5- حقوق العامل الأجنبي:

كما على لعامل الأجنبي وجبات لديه حقوق يتمتع بها منظمة بموجب نصوص قانونية وتنظيمية، وآخر بموجب نصوص اتفاقية جماعية أو فردية وهي كا التالي:

1 - الحق في الأجر:

من خلال القانون 81-10 المتعلق بشروط تشغيل العمال الأجانب تم تحديد حق واحد للعامل الأجنبي والمتمثل في حق تقاضي أجر، ويكون هذا الأجر على أساس التصنيف المعمول بيه لمنصب عمله ، إضافة إلى العلاوات ومختلف التعويضات المرتبطة بالمنصب. بحيث يتقاضى العامل الأجنبي أجره بالعملة المحلية ويستلم رتبته في تراب الوطني وفي الموعد المتفق عليه، وكما يحق له أن يحول جزءا من أجره نحو الخارج.

2 - الحق في راحة :

ألزم المشرع القانوني رقم 90-11 المتعلق بتنظيم علاقات العمل الهيئة المستخدمة بإعطاء أيام راحة لجميع الفئات العمالية حتى العمال الأجانب، يعتبر يوم الراحة الأسبوعي و أيام الأعياد و العطل بالنسبة للعامل الأجنبي أيام راحة قانونية مدفوعة الأجر، كما يمكن التحكم في الراحة الأسبوعية بحيث يمكن تأجيلها

عند الضرورة أو جمعها مع بعض أو جعلها تتاوبيه من طرف الهيئة المستخدمة إذا كان التوقف عن العمال فيها يوم العطلة الأسبوعية يتعارض مع طبيعة نشاط الهيئة المستخدمة. (مذكرة الإطار القانوني لتشغيل الأجانب)

3- الحق في الضمان الاجتماعي :

للعامل الأجنبي الحق في الاستفادة من تأمينات الاجتماعية مثله مثل أي عامل جزائري التي تم تحدها من طرف القانون التشريعي والتنظيمي المتعلق بالضمان الاجتماعي.

المادة 06 من قانون 83-11 أن أي عامل مهمة كانت جنسيته يشتغل في التراب الوطني ينطوي وجوبا تحت التأمينات الاجتماعية وبأية صفة من الصفات حيثما كان لصالح فرد أو جماعة من أصحاب العمل، ومهما كان مبلغ أو طبيعة أجرهم وشكل وطبيعة أو صلاحية عقد عملهم أو علاقتهم فيه. أي أنه في حالة تعرضه لحادث أثناء عمله فله تعويضات ، في المادة 51 من القانون (83-13)، أن العامل الأجنبي المصاب في حادث يتقاضى منحة بمثابة تعويض إجمالي قدرها ثلاث مرات المبلغ السنوي لريعتهم، وحتى لي الذين يرحلون عن القطر الجزائري.

ومن حق العامل الأجنبي أن يختار إذا يريد الانتساب إلى لنظام الضمان الاجتماعي الجزائري أو الانتساب إلى وطنهم الأصلي، إلا في حالة أن كان هناك اتفاقيات آخر بالمثل الثنائية في مجال الضمان الاجتماعي بين الجزائر مع الدول الأخرى التي يكون فيها هؤلاء العمال من رعاياها. وفي هذه الحالة على العامل الأجنبي أن يقدم إلى هيئة الضمان الاجتماعي بطلب عدم الانتساب، وهنا وطنه الأصلي هو المسئول عليه في كل الحالات.

وكذلك للعامل الأجنبي الحق في التعبير والحرية والمساواة والسلامة الشخصية والأمن بحيث نلاحظ أن العمال الأجانب المتواجدين في شركات الأجنبية في ولاية

أردار (واد الزين) أنه لا يمكن خروجهم إلى أي مكان خارج الشركة إلا و معهم الأمن لحمايتهم وأي مكان يريدون الخروج إليه يجب توفر الدرك الوطني معهم ما يسمه ب (اسكورت) وفي غالب الأحيان يكون خروجهم في ثلاث (03) حالات فقط أما لتجديد بطاقة الإقامة أو للمعاينة عند الطبيب أو السفر، كما نجد أن الشركات يتوفر لديهم خط للاتصال بأهلهم خارج الوطن بالمجان و توفير طائرة مخصصة لهم من الولاية إلى دولتهم مثل الطائرة التي جهزت مؤخرا لشركة الاسبانية بحيث تذهب من أدرار إلى اسبانيا.¹

رقابة تشغيل العمال الأجانب:

الجزائر عند وضعها لقوانين تخص تشغيل الأجانب ، وضعت أجهزة لمراقبة العمال الأجانب من أجل متابعتهم لتطبيقها ته القواعد والقوانين و المشي على الاتفاقيات المبرمة ، وهذه الأجهزة تتمثل في التالي:

1 الوكالة الوطنية للتشغيل:

هذا الجهاز عبارة عن مؤسسة عامة ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي ، وهي التي تسعى لتنظيم وتوفير وتطوير سوق العمل الوطنية واليد العاملة والتأكد من أن لكل طالب عمل أو مستخدم خدمة توظيف فعالة أي جمع عروض و طلبات العمل و ربط فيما بينهما ، و تكريس مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص في الحصول على مناصب العمل و تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطويرها، ومتابعة وتطور اليد العاملة الأجنبية و ضمان تطبيق تدابير الرقابة المنبثقة عن أحكام القانون رقم 04-19 المؤرخ في 13 ذي

¹ - مقابلا مع مغربي بشركة تكنكاس الاسبانية.

القعدة 1425 الموافق ل 25 ديسمبر 2004 و المتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل فيما يخصها.¹

2 -هيئة مفتشيه العمل :

مفتشيه العمل هي كذلك جهاز رقابة العمال،فهي مختصة بالمهام الموجهة لها بمقتضى القانون 90-03 المؤرخ في 06 فبراير 1990، بحيث أنها مسئولة عن مراقبة تطبيق القوانين ال والتنظيمية المتعلقة بعلاقات العمل الفردية و الجماعية وظروف العمل والوقاية الصحية و أمن العمال و إبلاغهم بالنصوص ال والتنظيمية المتعلقة بالعمل .وتقدم معلومات و إرشادات حول حقوق و واجبت العمال و مساعدتهم في تحضير الاتفاقيات أو العقود الجماعية في العمل ، وإعلامهم بظروف العمل. و تقوم هيئة مفتشيه العمل بالحضور إلى مكان العمل وتقوم بالتفتيش إذ كانت المؤسسة تقوم بتطبيق الأحكام الشرعية المنصوص عليها أم لا هذا لكل العاملين سواء أجانب أو محلين بإضافة إلى تجد عندهم كل المعلومات على كل عامل أجنبي وتقوم الهيئة بالاحتفاظ بنسخة من رخصة العمل وبطاقة الإقامة وهذا لمعرفة مدة انتهاء صلاحيتها وإتباعهم وتطبيق النصوص القانونية ال والتنظيمية المعمول بها.²

بحيث أن جماعة مفتشية العمل بين كل الفترة والفترة تقريبا ثلاث (03) شهور يذهبون لشركات التي بها عمالة أجنبية مثل (واد الزين)، وهنا يقومون بتفتيش الملفات و جوازات العمل المؤقت إذا انتهت مدة صلاحية أي المدة المحددة بها، و إذا كان العامل الأجنبي يزاول العمل المتفق عليه في الوثيقة ، و يرقبون إذا كان هناك وثيقة ناقصة ، أو حتى إذا كان هناك عمال أجانب يعملون دون جواز

¹ - www.anem.dz

² - المادة 02 من القانون (90-03) المؤرخ في 06 فيفري 1990 ، المتعلق بمفتشيه العمل ، المعدل والمتمم رقم (96-11) مؤرخ في 10 جوان 1996.

العمل، وفي هذه الحالات التي ذكرت تقوم مفتشيه العمل بتقديم شكوى، ومن تم يتم تطبيق قانون المشرع الجزائري لعقوبات العامل الأجنبي.¹

6-العقوبات المترتبة على العامل الأجنبي :

بما أن الجزائر وضعت قوانين لتشغيل الأجانب وضعت بالمقابل عقوبات في حالة عدم تطبيق هذه الأحكام، وافترض المشرع جزئيين، إحداهما إداري و ثاني جزائي .

1-العقوبات الإدارية :

وتكون هذه العقوبات عند مخالفة شرط الحصول على جواز أو رخصة العمل المؤقت الخاصة بتشغيل العمال الأجانب، بحيث أن السلطات الإدارية المختصة تقوم سحب جواز أو رخصة العمل المؤقت من صاحبها وذلك عندما يتبين بأن المعلومات التي بالوثائق غير صحيحة أو في حالة قام العامل الأجنبي بمخالفة الأحكام المنصوص عليها في المادتين 04 و 05 من القانون 10-81 المتعلق بتشغيل الأجانب، تؤدي إلى سحب بطاقة الإقامة من العامل الأجنبي وطرده من التراب الوطني، ويحدث هذا حتى عندما ترى أن وجود العامل أجنبي يشكل تهديدا للأمن العام.²

2-العقوبات الجزائية :

عقوبات جزائية تضمنتها أحكام القانون رقم 10-81 المتعلق بتشغيل الأجانب و القانون رقم 11-08 المتعلق بشروط دخول الأجانب إلى الجزائر وإقامتهم بها و تنقلهم في التراب الوطني.

¹ - مقابلة ف مع مفتشيه العمل .

² - بن عبيدة عبد الحفيظ ، الجنسية ومركز أجنب في الفقه والتشريع الجزائري ، ط2، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2005 ، ص 283.

من المادة 25 من القانون رقم 11-08 على العامل الأجنبي الذي يخالف أحكام القانون المحدد لشروط تشغيل الأجانب بدفع غرامة مالية تتراوح بين 1.000 دج و 5.000 دج وبالحبس لمدة تتراوح بين عشرة (10) أيام وشهر واحد أو بإحدى العقوبتين فقط، دون الإخلال بالإجراءات الإدارية التي قد تتخذ ضده.

من المادة 40 من القانون رقم 11-08 الأجنبي الذي لا يقوم بالتصريح بتغيير مكان إقامته الفعلية، يعاقب بغرامة من 2.000 دج إلى 15.000 دج .
من المادة 42 من القانون رقم 11-08 كل أجنبي يمتنع عن تنفيذ قرار الإبعاد وقرار الطرد إلى الحدود، وكل أجنبي لا يقدم لسلطة الإدارية المختصة وثائق السفر التي تسمح بتنفيذ أحد الإجراءات الإدارية التي تم ذكرها سابقا بالحبس من سنتين (02) إلى خمسة (05) سنوات.

المادة 44 من القانون رقم 11-80 كل أجنبي يقيم بالتراب الوطني بطريقة غير شرعية، يعاقب بالحبس من سنتين (02) إلى خمس (05) سنوات وبغرامة مالية من 10.000 دج إلى 30.000 دج.

المادة 48 من القانون رقم 11-08 أن الأجنبي الذي يعقد زواج مختلط من أجل الحصول على بطاقة مقيم في الجزائر، يعاقب بالحبس من سنتين (02) إلى خمس (05) سنوات وبغرامة من 50.000 دج إلى 500.000 دج.¹

7- العمالة الأجنبية في الشركات متعددة الجنسيات بالجزائر :

نجد أن العمالة الأجنبية في الشركات المتعددة الجنسيات لها ثقافات مختلفة ولغات مختلفة و ديانات مختلفة و قيم و عادات وتقليد مختلفة وتداخل في الثقافات، وكذا الفروق الكبيرة في الأجور والمزايا و صراعات العمل بين الجنسيات و صعوبة قيادة فرق العمل ولكن نجد أن العامل الأجنبي يتميز بارتفاع الأجور و

¹ - قانون العمل ، نصوص تشريعية وتنظيمية ، مرجع سبق ذكره.

الحوافز و الاهتمام بالنواحي الإنسانية في العمل توفر تكنولوجيا المعلومات ،
يكدون لا يشتركون في شيء ومع هذا تجدهم يعملون مع بعض ويحاولوا جاهدين
بإنجاح إستراتيجية العمل و تحقيق الهدف المرسم له وكل هذا بإتباع ثقافة
تنظيمية متقدمة.

ملخص الفصل:

كما ورد في هذا الفصل أن العامل الأجنبي هو كل عامل لا ينتمي جنسيا للجزائر، وجاء للعمل عن طريق مؤسسة من المؤسسات المستثمرة وفق ما يمليه القانون، له حقوق وواجبات تحميه وتفرض إنسانيته، بالإضافة إلى احترام حريته وعقيدته في إطار ما خوله القانون، وأغلب العمال الأجانب له مميزات الكفاءة المفقودة في بلادنا، وهذا في إطار العمل على التكنولوجيا الحديثة واستعمال الأجهزة المتطورة.

الفصل الرابع الآداء الوظيفي

تمهيد :

إن الأداء يحظى باهتمام كبير داخل المنظمات وهو من أهم المواضيع داخل العمل فبفضله يمكن الوصول لأهداف المنظمات، بحيث أن معظم المسؤولين في الإدارة تجدهم مهتمين بالأداء العاملين والعوامل التي تؤثر على أدائهم لأن أداء العاملين ينعكس على أداء المنظمة و إنتاجيتها، ففي هذا الفصل سنحاول التعرف على مفهوم الأداء والعوامل المؤثرة به.

1-تعريف الأداء الوظيفي:

تعددت التعريف الأداء ومن بين هذه التعارف :

الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام التي تتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس بها أداء الفرد عمله وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذولة ونوعية الجهد ونمط الأداء.¹

ويعرفه قاموس أكسفورد بأنه : تنفيذ شيء مطلوب ويمكن تعريف الأداء سلوك باعتبارها الطريقة التي يسلكها الفرد أو الجماعة الأداء العمل.²

وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئوليته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها.³

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام و الذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.⁴

2-العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :

- غياب الأهداف المحددة إذا كانت المنظمة لا تملك خطط تفصيلية لعملها و أهدافها ومعدلات الإنتاج لإدارتها.
- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء العاملين.
- مشكلات الرضا الوظيفي ، فرضا الوظيفي هو من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي، فكلما كان العامل رضى بوظيفته كلما كان الأداء جيد للعامل.

¹ - أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، د ط ، 2005 ، ص 26

² - حسن إبراهيم بلوط ، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات ، ط 1 ، منشورات دار النهضة العربية ، بيروت ، 2005 ، ص 25

³ - هلال محمد عبد الغني ، مهارات إدارة الأداء مركز تطوير الأداء و التنمية ، د ط ، مصر ، ص 195

⁴ - كامل بربير ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، د ط ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، لبنان 1997 ،

■ التسبب الإداري و الذي 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 إلى الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

■ اختلاف في مستويات الأداء يؤثر في العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء و المردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه.¹

3-أنماط الأداء الوظيفي : ²

تتمثل هذه الأنماط فيما يلي:

3-1-أداء المهمة و الأداء السياقي:

1-أداء المهمة :

تعتبر أداء المهمة مستخلص للأبعاد التي تعبر عن السلوكيات و الأنشطة التي تبين مدى وفاء الفرد بمجموعة محددة من المهام المتصلة بوظيفته مباشرة ، ويحتوي هذا النموذج على الأبعاد التقليدية للقدرة والتمثلة في الأداء و الإتقان و الكفاءة ، والوقت المحدد للإنجاز ، وقد أشار البعض بأن الأبعاد السابقة ذات فعالية أكبر في تنبئها بأداء الفرد في القطاع السلعي، أما المنظمات الخدمية فإنها لا تحتوي أداء الفرد بشكل كامل لذا سعت الدراسات المهتمة بمؤشرات الأداء إلى التعريف على أبعاد أخرى ، تكون أكثر تنبؤاً بأداء الفرد في المنظمات ذات النشاط الخدمي تتمثل أهم هذه الأبعاد في الإلمام بكل جوانب الوظيفة ، الالتزام الوظيفي و الإبداع و الابتكار في أداء الوظيفة، حسن إصدار الأحكام و القرارات المرتبطة بالوظيفة.

2-الأداء السياقي :

يسمى البعض منها بأنماط الأداء خارج الدور وذلك لعدم اتصالها مباشرة بالأداء و إنما تقيس جوانب الأداء التي لا ترتبط بمهام محددة ، وقد أشارت الأبحاث إلى الدرجة

¹ - محمد راوية ، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية) ، د ط ، الدار الجامعية للطبع والنشر و التوزيع ، القاهرة ، ص 209-210.

² - زيد صالح حسن سميع ، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة حلوان ، اليمن 2009 ، ص97.

التي يساهم فيها العاملون أي بشكل غير مباشر في سياق العمل، في تعظيم و زيادة
الفعالية التنظيمية ، بحيث أن بعض الدراسات تقسم الأداء السياقي إلى مجموعتين،
المجموعة الأولى تضم عددا من الأبعاد التي تعزز أداء المهام المحدد (التطوع ، العمل
الشاق ، تأييد أهداف المنظمة و الانتماء لها، أما المجموعة الثانية فتضم عددا من
الأبعاد التي تسير التفاعل بين الأفراد أي التعاون و مساعدة الآخرين.

3-2-الأداء السلبي و الأداء المتكيف :

1-الأداء السلبي :

يشير إلى تلك السلوكيات التي ينتج عنها اختلال وظيفي في أداء العامل لمهامه
الوظيفية، ومن بين السلوكيات الأكثر تنبؤا الأداء السلبي هو سلوك الرغبة في الانسحاب
وترك العمل ، حيث يبدأ الفرد من هذا السلوك في صرف انتباهه عن المهام الوظيفية
الموكلة إليه و النأي بنفسه عن وظيفته ، عندها يبدأ الفرد في التغييب عن العمل بدون
عذر، وغياب الإلتقان في أدائه و انخفاض الإنتاجية.

2-الأداء المتكيف :

أصبح الأداء المتكيف أكثر حضورا في ظل التغيير السريع في متطلبات العمل الناجم
عن الابتكارات التكنولوجية ، و الاندماج و إعادة الهيكلة ، وتقليص حجم المنظمة ن
الذي يستلزم قدرات الفرد على التعلم السريع و التكيف مع الوضع الجديد ليكون قادرة على
المنافسة على الوظائف و المهام المستحدثة. ويشير الأداء المتكيف إلى ذلك السلوك
الذي يعبر عن مدى كفاءة الفرد وقدرته على تغيير سلوكه و ذلك لمقابلة متطلبات التغيير
في البيئة و الانتقال من حال إلى آخر.

3-خطوات تقييم الأداء الوظيفي :

إن عملية تقييم أداء العاملين عملية معقدة تتدخل فيها القوى و العوامل، لذا فإن على
القائمين بها من مسئولين و رؤساء ومشرفين أن يخططوا لها جيدا و أن يتبعوا خطوات
منطقية متسلسلة كي يحقق تقييم الأداء أهدافه ، وتتمثل خطوات تقييم الأداء فيما يلي :

1 - وضع معايير تقييم الأداء :

تقييم أداء الفرد باستخدام معايير محددة يقارن بها أدائهم الفعلي ، و المعايير نوعان هما:
أ -العناصر : وتتمثل في صفات و المميزات التي يجب أن يتحلى بها في عمله و سلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح.

ب -معدلات الأداء : وهي عبارة عن ميزان يمكن من خلاله أن يزن المقيم إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة و الكمية خلال فترة زمنية محددة.

2 تحديد طريقة تقييم الأداء :

توجد طرق كثيرة لتقييم أداء العاملين ويمكن للمؤسسة المعنية أن تختار منها طريقة أو أكثر لتقييم أداء عمالها.¹

3 تحديد مصادر جمع البيانات لتقرير تقييم الأداء :

إن عملية تقييم الأداء لا تخرج عن كونها عملية تجمع المعلومات ومن أهم عناصرها :
❖ أن هناك شخص سوف يقوم بجمع المعلومات اللازمة للتقييم.

❖ من أي مكان و موقع سوف يتم جمع المعلومات.

4 -تحليل تقارير الأداء :

و تعتبر أهم خطوة من بينهم ذلك لأنها تتعلق برد فعل المرؤوسين تجاه تقارير كفاءة أدائهم ، كما أن هذه الخطوة تبرز أن تقييم الأداء ليس هدفا في حد ذاته ، بل وسيلة للبحث عن أفضل سبل لرفع كفاءة أداء العاملين.

5 مناقشة تقارير تقييم الأداء مع العاملين :

وتبدأ عملية تحليل تقارير الأداء بمناقشة مع العاملين في تقارير تقييم أدائهم بعد إطلاعهم عليها.

¹ - مصطفى نجيب شاويش ، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط 1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 ، ص

6 تحديد مدة تقييم الأداء :

عند تقييم أداء العاملين يجب تحديد المدة الزمنية التي على أساسها يتم إعداد تقارير تقييم الأداء.¹

4- عناصر و محددات الأداء الوظيفي :

سنتطرق في هذا العنصر إلى عناصر مكونة للأداء الوظيفي ومحددات الأداء .

4 1 محددات الأداء الوظيفي :²

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المرتبطة و المتداخلة ، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لابد أولاً من فهم العوامل و المحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته ، وقد سعى الباحثون في علم الإدارة إلى تحديد أهم تلك المحددات وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل و درجة الدعم التنظيمي ، كما هو موضح بالمعادلة التالية :

الإدراك + الدعم التنظيمي + القدرة + الدافعية = أداء الفرد.

- الدافعية :

تعرف بأنها "منبع السلوك و وقود الأداء ، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة و الاندفاع الذاتي و الفوري لأداء هذه المهام"

الدعم التنظيمي :

يشير إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، وحل ما يواجهون من مشاكل و شكاوي .

فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين ، وتقديم المساعدات و المساهمات و العناية بهم و بصحتهم النفسية وتبدو ايجابية ، وفعالية المنظمة في استمرارية العناية بالاهتمام ، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد و الدعم.

الإدراك :

¹ - مصطفى نجيب شاويش ، نفس المرجع ، ص 106.

² - زيد صالح حسن ، مرجع سابق، ص 97.

يشير الإدراك إلى العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين ، لذا فإن هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى ، وبدونها لا يستطيع الفرد أن يعي أو يتعلم ، و الإدراك يختلف بين الأفراد ، لذا لا بد من تفهم قدرات الموظفين و أسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة إليها.

4-2- عناصر الداء الوظيفي :¹

- يتألف الأداء الوظيفي من مجموعة عناصر و التي يمكن توضيح أهمها في الآتي :
- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة ، و المهارات الفنية ، و المهنية والخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها.
- خوعية العمل : و تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة و مهارات وبراعة و قدرة على التنظيم و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- كمية العمل المنجزة : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ، و مقدار سرعة هذا الانجاز.
- المثابرة و الوثوق : و تشمل الجدية و التقاني في العمل و قدرة العامل على تحمل المسؤولية و إنجاز الأعمال في وقتها المحدد ، ومدى حاجة العامل للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين.

5-مقاييس الأداء الوظيفي :

قبل البدء يجب توضيح ما بين مقاييس الأداء و معدلات الأداء، قد يكونا مختلفان في التسمية و يتفقان في القصد اي في المضمون، أما إذا اختلف المفهومين في التسمية والمضمون معان فهنا يقصد بمعدلات الأداء كمية العمل المنجز بجهد إنساني خلال فترة زمنية معينة، أو الوقت اللازم الأداء عمل إنساني معين في ظل ظروف العادية أو إنتاج كمية من العمل بمواصفات محددة خلال فترة زمنية معلومة ، حينئذ نجد أن القصد من معدلات الأداء يختلف عن مقاييس الأداء وذلك للأسباب التالية :

¹ - أسعد محمد عكاشة ، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين ، 2008 ، ص 34.

- إن مقاييس الأداء تمثل منهاجا نموذجيا كتعبير عن الكفاءة في الأداء من حيث الاستخدام النمطي للموارد المتاحة ، على عكس معدلات الأداء التي تمثل واقعا فعليا.
- إن مقاييس الأداء يلزم ترشيدها وتغييرها بين الفترة و الأخرى للتغيير في الظروف المرتبطة بمزاولة الأنشطة سواء كانت ظروف داخلية أو خارجية.
- إن مقاييس الأداء هي المنهج النموذجي الملائم من حيث الكم والنوع و التكلفة لتنفيذ الأهداف و البرامج المنشودة خلال فترة زمنية محددة.
- إن القصد من معدلات الأداء، تقلل من فعاليتها من حيث الدور الرقابي حيث أنها تعكس إنتاج كمي ونوعي خلال فترة محددة.
- وتعرف أيضا على أنها : مجموعة العوامل و المعايير التي يتم قياس أداء العاملين بموجبها ويجب أن يتم قياس أداء العاملين بموجبها ويجب أن يتم تحديد الجوانب التي يراد تقييمها في أداء الفرد وتقسيم معايير الأداء على قسمين هما :
- 1 العناصر :** تمثل العناصر مجموعة من الصفات و الميزات التي يجب أن تتوفر في الموظف لكي يكون قادر على أداء وظيفته بشكل فعال .
- وتقسم هذه العناصر إلى عناصر ملموسة ومن البديهي أن يكون قياس العناصر غير الملموسة أصعب في عملية القياس من العناصر الملموسة ، ومن الأمثلة على العناصر الملموسة و التي يمكن قياسها بسهولة عملية حضور الموظف و انصرافه في الأوقات المحددة ومن الأمثلة على العناصر غير الملموسة الأمانة والصدق و الانتماء وغير ذلك.
- 2 المعدلات :** نلاحظ أن معدلات الأداء تقسم إلى ثلاثة أنواع :
- ❖ المعدلات الكمية : وهي المعدلات التي تدل على العلاقات بين كمية العمل المنتج و الزمن المرتبط بهذا الأداء.
- ❖ المعدلات النوعية : يقصد بها ، وجوب الوصول بإنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة و الإتقان.

❖ المعدلات الكمية و النوعية : وهي مزيج من النوعين السابقين ، بالإضافة إلى وجوب إنتاج عدد معين من وحدات الإنتاج يجب أن يصل مستوى الأداء إلى حد معين من الدقة و الجودة و الإتقان.¹

6- خصائص مقاييس الأداء :

وهي كالتالي :

✓ **الصدق** : المقصود بالصدق هنا أن المقياس يقيس ما صمم لقياسه ، أي أنه يجب أن نتأكد من أن المقياس يقيس العناصر المراد قياسها و التي صمم المقياس من أجلها.
✓ **الثبات** : هو الوصول إلى نفس النتائج في حالة استخدام المقياس لنفس الحالة و لمرات متكررة .

✓ **القدرة على التمييز** : يعني بذلك تعريف المقاييس وشرح معنى كل منها وماذا تهدف بحيث يتم فهمها بشكل واضح بمنع التدخل في معانيها ويمكن التمييز بينها و فهمها.²

إجراءات تحسين مستوى الأداء :

تحسين الأداء من أهم الأهداف لعملية تقييم الأداء و إدارته و يجب الاهتمام به وإتباعه من خلال الخطوات التالية :

7- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء :

لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري ، إذا أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة و العاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل أن انخفاض الأداء عائد للعاملين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي ، وكما أن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب التي تؤدي لانخفاض الأداء ، ومن بين هذه الأسباب القبلية و العوامل الموقفية في بيئة المنظمة ، والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون ، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من

¹ - خالد يوسف الخلف ، سعيد بش عمر ، الإنتاجية القياسية ، د ط ، دار المريخ للنشر و التوزيع ، الرياض ، 1984 ، ص 73.

² - فيصل حسونة ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 149.

المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز ، إضافة إلى المتغيرات الذاتية، الحاجات (و) العوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبا أو إيجابا كنوعية الإشراف و نوعية المواد المستخدمة، و نوعية التدريب و ظروف العمل. إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة هذغ العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.¹

8- تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول :

خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء و وضع الحلول لها ، التعاون بين الإدارة و العاملين من جهة والاستشاريين و الاختصاصيين من جهة أخرى في مجال تحسين و تطور الأداء ، فاللقاءات المباشرة و الآراء المفتوحة و المشاركة في المناقشة المشاكل ، وعدم السرية في كشف الحقائق و المعلومات حول الأداء المباشر.

-الاتصال المباشر :

إن الاتصال بين المشرفين و العاملين ذات أهمية في تطوير و تحسين الأداء لابد من تحديد محتوى الاتصال و أسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة، و لتحسين أداء العاملين هناك عدة خطوات نذكر منها ما يلي :

1-تحسين الموظف :

وهو من أكثر العوامل أهمية ، لأن الموظف دائما بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق :

- التركيز على ما يرغب به العامل وما بين ما يؤديه باعتبار ، فوجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز .
- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله و اتخاذ اتجاه ايجابي عن العامل بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها.

¹ - سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية -مدخل استراتيجي- ، ط1 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003 ، ص

- الربط بين الأهداف الشخصية ، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات و أهداف العامل و الاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب.

2-تحسين الوظيفة :

إن التغيير في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الوظيفة في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها ، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطى دفعا للفرد للاستمرار في عمله و أداءه بالمستوى المرغوب ، وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض و إزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.¹

9-الثقافة و أثرها على الأداء الوظيفي :

أن للثقافة دور أساسي في الرفع من إنتاجية العاملين وكذا رضاهم الوظيفي و الرفع من الروح المعنوية لهم ويسهل عملية الاتصال فيما بينهم و ينتج عن ذلك كله مستوى من التعاون و الالتزام و التجانس ، حيث أن جميعهم يعمل داخل إطار ثقافي واحد يدفعهم إلى الاتجاه نحو تحقيق الأهداف المرجوة منهم وكذا التركيز على التفوق وتحقيق أداء متميز، وهناك تجارب ودراسات عديدة أجريت على العديد من الشركات أكدت الترابط المتين بين القيم و المعتقدات التي يؤمن بها الأفراد داخل منظماتهم ونجاح و تميز أدائهم ، ومن هذه الدراسات نجد دراسة (Deal and Kennedy)، حول الأداء لثمانين شركة و وجدوا أن الشركات كل من الأكثر نجاحا هي الشركات التي لديها ثقافات قوية وهي التي تتمتع بما يلي :

- ضرورة إيمان المنظمة بفلسفة الإدارة بالمشاركة على نحو واسع.
- الاهتمام البالغ بالأفراد واعتبارهم المصدر الحقيقي للنجاح التنظيمي.
- تشجيع الطقوس الجماعية و المراسيم و الاحتفالات و المناسبات الخاصة بالمنظمة.
- تكريم الأفراد المتميزين و تشجيعهم.
- إرساء قواعد سلوك غير رسمية.

¹ - سهيلة محمد عباس ، نفس الرجوع ، ص 158

- وجود معايير للأداء .

وفي بحث آخر عن الامتياز حدد كل من (Peters and Waterman) عشر معتقدات تعكس الثقافة السائدة في المنظمة التي تود الوصول إلى تحقيق أداء متميز وهذه المعتقدات هي:¹

- ❖ ضرورة خلق مناخ يسمح بأداء الفرد لعمله في الظروف جد مناسبة مما يولد لديه حنا لعمله وتجعله يستمتع به.
- ❖ ضرورة اعتقاد الأفراد بان يكونوا الأفضل في أدائهم لأعمالهم وتقديم مخرجات تمكنهم من التفوق على المنافسين .
- ❖ الاعتقاد بقدرة الأفراد على الابتكار ، وتحمل المخاطرة دون تعريضهم للعقاب عند الفشل.

- ❖ الاعتقاد بأهمية الحضور للتعرف على التفاصيل.47
- ❖ ضرورة الاهتمام البالغ بالعاملين و رد الاعتبار لهم كأدبيين لهم مشاعر و أحاسيس تحكم سلوكياتهم و تصرفاتهم.
- ❖ تشجيع الاتصال غير الرسمي باعتباره وسيلة أساسية في تحسين تدفق المعلومات .
- ❖ إعطاء أهمية بالغة لمسألة النمو و تحقيق الأرباح و التي تعتبر من الأهداف الرئيسية لمنظمة الأعمال .
- ❖ الاعتقاد بأهمية ضبط الإدارة بافتراض أن المديرين يجب أن يكون فاعلين وليس مجرد مخططين.
- ❖ الاهتمام بالفلسفة التنظيمية المعترف بها و المعدة و المؤيدة من الإدارة العليا باعتبارها المرشد الأساسي لسلوك الأفراد داخل المنظمة.

¹ - بلكبير بومدين + فؤاد بوفطيمة ، ثقافة المؤسسة كمخل إستراتيجي لتحقيق الأداء المتميز ، مداخلة ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات يومي 09/08 مارس 2005 ، ورقة نالجزائر ، ص 285.

و إضافة إلى هذه المعتقدات فيرى بعض الباحثين أنه يتعرف لثقافة المنظمة بالدور الذي تلعبه في تحقيق الأداء المتميز إذا المتميز إذا كانت تتوفر فيها الميزات التالية :¹

▪ تمتع الأفراد بحرية المبادرة و الإبداع و تحمل المسؤولية الأمر الذي من شأنه أن يفسح للأفراد المجال للتفكير في طرق عمل و ابتكار منتجات جديدة تمكن المنظمة من تحقيق مكانة سوقية معتبرة.

▪ إرساء نظام حوافز ومكافآت يقوم على معايير موضوعية وعلمية أي تحفيز الأفراد و مكافأتهم كل حسب جهده و مساهمته في إنجاز أعماله و تحقيق أهداف المنظمة وعدم المحاباة في ذلك مما شأنه أن يزيد من عزيمة المجتهدين ويوقظ همم الكسالى ، حيث يرى بعض الباحثين أن نظام الحوافز هو الذي يعرف وبشكل كبير بثقافة المنظمة ، لذلك فالقيم في المنظمة يجب عليها أن تشجع على الإبداع والخلق وتقييم مساهمة العاملين بمكافآت ملموسة.

▪ تحمل الاختلاف والسماح بالتعبير عن وجهات النظر المختلفة و المعارضة و الاستفادة من هذا الاختلاف و الصراع التنظيمي في الحصول على آراء و أفكار جديدة

▪ إرساء نظام الاتصال يجب أن شبكيا يسمح بتبادل المعلومات في كل الاتجاهات ، مع تشجيع التعبير عن الآراء باستعمال الوسائل التعبيرية المشجعة على الإبداع لتحقيق الأداء المميز.

▪ أن ثقافة المنظمة تعتبر شكلا من أشكال الرقابة الاجتماعية التي لها تأثير على قرارات الموظفين و سلوكياتهم فهي توجه المنظمين بشكل فعال يتناسب مع التوقعات التنظيمية.

▪ أن ثقافة المنظمة تعتبر بمثابة "الغراء" الذي يربط بين العاملين ويجعلهم يشعرون بأنهم عنصر تكاملي في التجربة التنظيمية السائدة لأنها تشبع حاجة العاملين إلى هوية اجتماعية ، هذه الخاصية تزداد أهمية في المنظمات ذات القوى العاملة المتعددة الجنسيات.

USA ، Mc Graw Hill. **Organizational behavior**.¹ – Steven I Mc Shane and Mary Annvon Glinow

، .P 505،2000 ،

■ التواصل بشكل أكثر فعالية و أن يصلوا إلى مستويات أعلى في التعاون مع بعضهم البعض مما يمكنهم من تحقيق أداء مرتفع.

10- الحوافز وتأثيرها على الأداء الوظيفي:

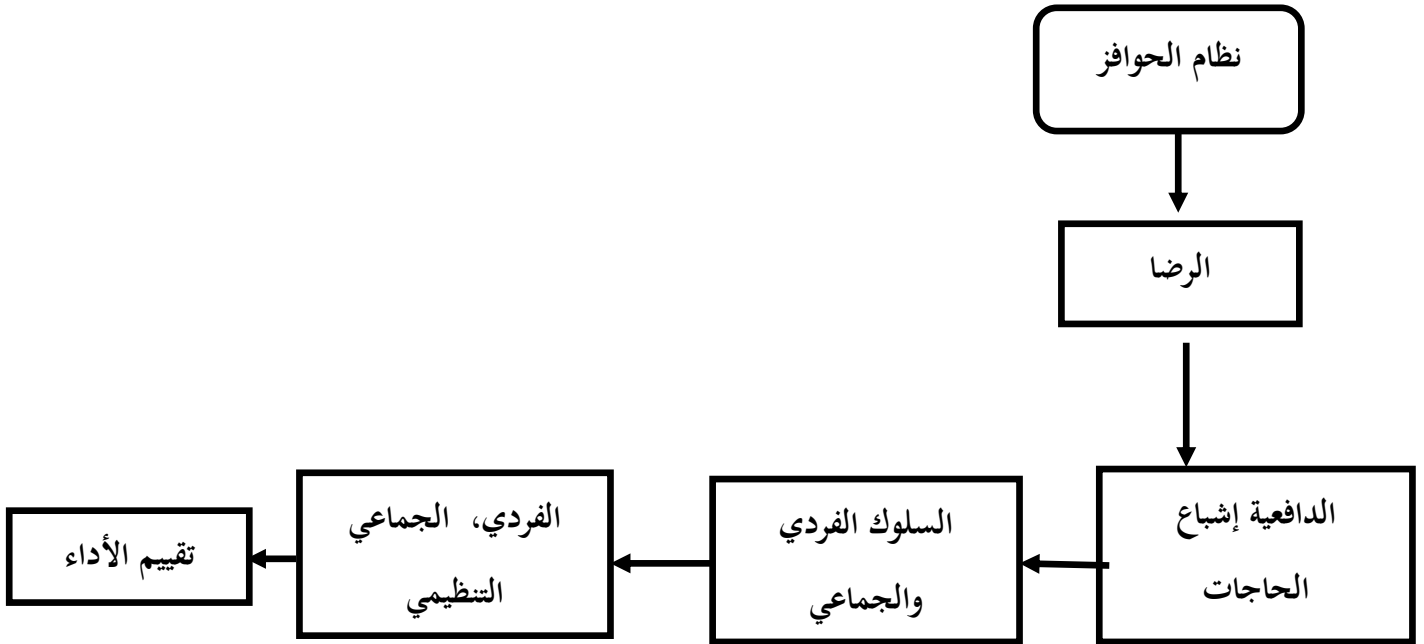
يقوم الاعتقاد بأن الحوافز ترفع الأداء وتقلل من معدل دوران العمل و الغياب وتجنب العناصر المؤهلة على الافتراض بأن الحوافز في حد ذاتها تؤثر في دافعية الموظف بصورة يمكن التنبؤ بها.

وبصفة عامة يمكن القول أن العمال يتبعونا الطريق الذي تكافئهم المؤسسة عليه ، فمن الممكن إذن أن يكون توقع المكافآت حافز قوي لآثاره مستوى السلوك و الأداء الوظيفي أو يدفع إلى اختيار المؤسسات كمكان للعمل ، زيادة عن ذلك فإن للحوافز أهمية بالنسبة لكونها تسد حاجيات تتعلق بالعمل ، بحيث أن الحوافز تعمل كعوامل تعزيز لأنماط مختلفة من السلوك الفردي كما أنها تشبع الحاجات و تؤدي إلى تعلم أنماط البديلة ، فالرضا بالوظيفة وتفاعل الفرد بالدرجة التي يشجع بها الحوافز ، الوظيفية ، الحاجات المرتبطة بالعمل ويستمر السلوك في اتجاه معين أو يتغير اتجاهه أو يتم اكتساب أنماط سلوكية جديدة جزئيا على أساس الرضا الوظيفي فإذا كان هناك موظف ما على سبيل المثال غير راض باستمرار عن الأجر الذي يتقاضاه من صاحب العمل فقد يكون لديه دفع قوي للشروع في البحث عن وظيفة براتب أفضل من تلك التي يزاولها ، ففي ظل نظام الحوافز نجد أنه يربط بين الأداء و الأجر مباشرة، بحيث قد يغير نفس الموظف سلوكه وذلك عن طريق زيادة نتائج عمله (يزيد إجمالي دخله)، إذ معرفة الحوافز التي توفرها الوظيفة مع معرفة تقديم الموظفين لتلك الحوافز عامل أساسي ومهم لنفس السلوك الوظيفي و الأداء.

ويمكن للحوافز أن تؤثر على الأداء بشكل فعال فإنه يجب مراعاة العديد من المبادئ و الأسس من بينها : المساواة ، نوع الحاجة ، القوة ، و عدالة التوزيع بين العمال ، ويمكن للحوافز أن تؤثر داخليا وحتى خارجيا في أعمال و أنشطة المؤسسة ، و يتمثل ذلك في ما يلي :

✓ جذب العمالة الماهرة و استقطابها للعمل بالمؤسسة .

- ✓ الأداء الفعال لمهام الوظيفة ، إذ تعمل العديد من المؤسسات على ربط المكافأة بصورة مباشرة بالسلوك و الأداء.
- ✓ الحد من الغياب و التأخير من مواعيد العمل.
- ✓ الاحتفاظ بالموظفين الماهرين.¹



شكل رقم 04 : نظام الحوافز

المصدر:يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراجحة للنشر، عمان، الأردن ، 2008 ، ص149

¹ - موسى سلامة اللوزي ، التطور التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة - ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 1999 ، ص 123

خلاصة :

يعتبر الأداء الوظيفي إنتاج أفراد المنظمة و مدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة، وهو المجهود الذي يقدمه العامل للمؤسسة بغية تحقيق أهداف المنظمة ورفع من إنتاجها وهذا راجع لتحسين أداء العامل، وكذا يسعى للمساهمة في تنمية المواهب و القدرات واكتساب معلومات لتكون عملية تقييم الأداء ضرورة لابد منها لقياس كفاءة الأفراد، لرفع العامل لمستوى عالي.

الفصل الخامس

الجانب الميداني للدراسة

مجالات الدراسة :

المجال المكاني: بواد الزين تقع شمال ولاية أدرار تبعد عنها ب 60 كيلومتر وهي منطقة عسكرية.

الشركات التي تمت فيهما الدراسة: شركة التكنكاس tr الإسبانية، وشركة اللبنانية.

المجال الزمني : من 01 أبريل إلى 26 أبريل.

تعريف بالمؤسسة:

شركة CCC شركة لبنانية وتعد من أكبر الشركات الهندسة والمقاولات في الشرق الأوسط خاصة بالبناء و أشغال عامة.

شركة تكنكاس TR هي شركة إسبانية عالمية خاصة بتركيب الغاز الطبيعي و توزيعه .

عينة الدراسة :

عينة قصدية بحيث تم أخذ 2/1 من عدد عمال كل من الشركتين، تمثلت في 55 عامل. حيث تم توزيع 55 استمارة واسترجاعها 45 ، و 10 استمارات ضائعة.

المحور الأول: خصائص أفراد عينة البحث.

الجدول رقم 1: يوضح جنس المبحوثين.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	45	100%
إناث	00	00%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات الجدول الموضح أعلاه تبين أن كل المبحوثين من جنس الذكور وذلك بنسبة 100%.

نفسر هذه النتائج أن المبحوثين كلهم ذكور ولا يوجد أي أنثى في المؤسسات باعتبار أن واقع ومجال ونوع عمل المؤسسة يفرض وجود الجنس الذكوري، لأن مكان المؤسسة وظروف العمل لا يمكن للمرأة أن تتحمل عناء السفر والإقامة وفي مكان مغلق خاصة في هذا النوع من العمل الذي يقتصر في البناء والتنقيب عن الغاز واستخراجه وتوزيعه.

الجدول 02: يمثل سن المبحوثين لأفراد عينة البحث.

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 25 إلى 35 سنة	15	33.3%
من 36 إلى 45 سنة	14	31.1%
أكثر من 46	16	35.6%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات الجدول أعلاه تبين أن أكبر نسبة تقدر بـ 35.6% تمثلها فئة المبحوثين الذين سنهم أكبر من 46 سنة ، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 31.1% وتمثلها الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة.

نفسر هذه النسب المتقربة فيما بينها في مختلف الشرائح العمرية الموضحة في الجدول أن الشريكتين التي أجريت بها الدراسة تشمل مختلف الشرائح العمرية وهذا ما يعكس أن الشركة دوماً في حاجة إلى يد عاملة هذا من جهة ومن جهة أخرى أن الشريكتين توظف حسب متطلباتها على أساس الكفاءة والموضوعية وليس على أساس السن .

الجدول رقم 03: يوضح جنسية أفراد عينة البحث.

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
لبنانية	13	28.9%
فلسطينية	4	8.9%
مصرية	3	6.7%
اسبانية	12	26.7%
ايطاليا	4	8.9%
فلبين	3	6.7%
سويدية	3	6.7%
برتغالي	3	6.7%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر تقدر ب 28.9 % وتمثلها عمال الذين يحملون الجنسية اللبنانية، فيما نجد أن أصغر نسبة تقدر ب 6.7% وتمثلها اليد العاملة الأجنبية المصرية والبرتغالية و السويدية و الفلبينية بنسب متساوية ، أما من ناحية أخرى فتشير النسب أن أكبر نسبة تقدر ب 55.6% وتمثلها اليد العاملة الأجنبية الغير العربية و بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر ب 54.4 % تمثلها اليد العاملة الأجنبية العربية. نفسر هذه النتائج أن الشركة أكثر عمالها الذين يحملون الجنسية اللبنانية وهذا راجع لطبيعة الشركة باعتبارها لبنانية ، لأن أغلب الشركات المستثمرات خارج أوطانها تأخذ معها عمالها وهذا في إطار المحافظة على الكفاءة و إستراتيجية المؤسسة ، أما من ناحية أخرى فنجد أن أغلب العمال الأجانب من جنسية غير عربية وهذا راجع لأن الثانية شركة غير عربية بل إسبانية وكل عمالها غير عرب إلا واحد مغربي ، حتى في الشركة اللبنانية فيها إيطارات غير عرب وهذا ما جعل أغلب العمال الأجانب غير عرب.

الجدول رقم 04: يبين المستوى التعليمي للمبحوثين.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
جامعي	45	%100

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن كل المبحوثين لهم مستوى تعليمي جامعي وذلك بنسبة 100%.

نفسر هذه النسبة أن الشركتين تعتمد على الكفاءات المؤهلات فقط باعتبار أن الشركة في إطار الاستثمار تسعى إلى تحقيق الجودة و التفوق وهذا ما يفرضه اقتصاد السوق في ظل الرأسمالية التي لا تؤمن إلا بربح و التوسع والهيمنة.
الجدول رقم 05: يبين الأقدمية في العمل لأفراد عينة البحث.

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	%20
فوق 5 سنوات	36	%80
المجموع	45	%100

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة 80% بالنسبة للعمال الذين لديهم خبرة فوق خمس سنوات ، بالمقابل تقدر ب 20% وتمثلها اليد العاملة التي لديها خبرة أقل من خمس سنوات .

نفسر هذا الاقتراح الذي يبين نسبة الخبرة أقل وأكبر من خمس سنوات لأن أغلب الشركات عند عرض الوظائف تطلب الخبرة لأكثر من خمس سنوات ، و في هذا يتبين لنا أن الشركتين لا تعرض الخبرة في اليد العاملة وهذا ما تأكده نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأن خبرتهم في العمل لا تصل إلى خمس سنوات، وهذا ربما يتباين في الاختلاف مع الشركات الوطنية التي تطلب دوما الخبرة في التوظيف، وهذا راجع إلى نوع الإطارات

المتخرجة من الجامعات لأن في الدول الغربية التكوين في الجامعة يرتكز على التطبيق و الممارسة و الترصات أكثر من النظري على العكس في الجزائر فإن التكوين يرتكز على النظري أكثر من التطبيق .

الجدول رقم 60: يبين نوع المنصب الذي يشغله المبحوثين

نوع المنصب	التكرار	النسبة المئوية
إداري	16	35.5%
تقني	29	64.4%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 64.4% وتمثلها فئة المبحوثين الذين يشغلون منصب تقني، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر ب 35.5% وتمثلها اليد العاملة التي تشغل منصب إداري.

نفسر على ضوء هذه النسب وحسب طريقة اختيار عينة البحث التي كانت قصديه للإطارات التي يشغلون داخل المؤسسة وتمثلون في التقنيين و الإداريين فقط، لذلك نجد أن أغلب هذه اليد العاملة من التقنيين باعتبار أن المؤسسة تعتمد في عملها على الآلات الالكترونية والميكانيكية أكثر من العمل في الأرشيف و الوثائق ، باعتبار أن هذا الأخير أيضا يكون في المعدات التكنولوجية كأجهزة الإعلام و كمبيوتر و الشبكات السلكية واللاسلكية و غيرها من المعدات التقنية ، أيضا من جهة ثانية هؤلاء التقنيين لهم أعمال تتعدى حدود المؤسسة على عكس الإداريين الذين ينحصر عملهم داخل المؤسسة فقط، باعتبار أن التقني الذي يعمل على الصيانة له دور المتابعة للآلات و المعدات خارج المؤسسة.

الجدول رقم 07: يمثل لغة المبحوثين .

النسبة المئوية	التكرار	اللغة
13.3%	6	العربية
55.6%	25	أجنبية
31.1%	14	اللغة العربية و الأجنبية
100%	45	المجموع

نفسر معطيات هذا الجدول أن أكبر نسبة تقدر بـ 55.6 % ويمثلها العمال الذين يتكلمون اللغة الأجنبية (غير العربية)، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 13.3 % ويمثلها العمال الذين يتكلمون اللغة العربية، في حين نجد أن العمال الذين يتكلمون اللغة العربية و الأجنبية يمثلون نسبة 31.1 % .

نفسر على ضوء هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يتكلمون اللغة الأجنبية وهذا راجع لطبيعة الجنسية باعتبار أن أغلب العمال الأجانب غير عرب ، في حين نجد أن بعض المبحوثين يتكلمون اللغتين مع بعض وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة التي تتميز بنوع الوثائق و الأرشفة المعالج بغير اللغة العربية إضافة إلى الاحتكاك بالعمال الأجانب يجعل العمال العرب مضطرين لاكتساب لغة أجنبية للتواصل وهذا طبيعي لأن التكوين في الجامعة يكون باللغة الأجنبية وهذا ما تفرضه البرامج العلمية ، أيضا من جهة أخرى وبحكم تعرض العرب للاستعمار أصبح من الطبيعي اكتساب لغة أجنبية.

الجدول رقم 08 : يوضح الحالة المدنية للمبحوثين

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	13	28.9%
متزوج	32	71.1%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات الجدول الموضح أعلاه تبين أن أكبر نسبة تقدر بـ 71.1% وتمثلها فئة المبحوثين المتزوجين، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 28.9%. نفسر على ضوء هذه النتائج أن أغلب المبحوثين متزوجين لأن أغلب من المبحوثين أكثر من 30 سنة، وهذا راجع لطبيعة سن الزواج عند الرجال من جهة أخرى أن كل المبحوثين رجال، لأن طبيعة التركيبة الجنسية للمبحوثين معدومة من جهة البنات لأن أغلب العزاب في غالب الأحيان يكون من جهة الإناث وهذا ما تبينه الإحصائيات في تأخر سن الزواج والإحصائيات التي تدل على ارتفاع نسبة العنوسة .

المحور الثاني: التعدد الثقافي للعامل الأجنبي.

الجدول رقم 09: يوضح التواصل مع زملاء العمل من خلال اللغة.

النسبة المئوية	التكرار	تستطيع التواصل مع زملائك في العمل من خلال لغتك
75.6%	34	نعم
24.4%	11	لا
100%	45	المجموع

من خلال تحليل معطيات هذا الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 75.6% تمثلها فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن لهم القدرة على التواصل من خلال اللغة بالمقابل نجد أن نسبة 24.4% تمثل فئة المبحوثين الذين لا يستعطون التواصل مع الزملاء باللغة. نفسر هذه النتائج على حسب المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يتقنون اللغة العربية واللغة الأجنبية وهذا ما سهل عليهم التواصل مع مختلف العمال وعلى اختلاف لغتهم، وأغلب هذه الفئة من العرب الذين يتقنون أكثر من لغة وهذا حسب ما هو موجود في واقع المؤسسة.

الجدول رقم 10: يبين لغة التواصل وتأثيرها على الأداء.

النسبة المئوية	التكرار	لغة التواصل تؤثر على الأداء الوظيفي
20.0%	9	نعم
13.3%	6	لا
33.3%	15	المجموع
66.7%	30	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال استقراء معطيات هذا الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 20% تمثلها فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن اللغة لها دور كبير في الأداء الوظيفي بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 13.3% يمثلها فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن اللغة ليس لها تأثير. وهناك نسبة تقدر بـ 66.7% وهي تمثل القيم المفقودة.

نفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين الذين أجابوا على هذا السؤال صرحوا بأن لغة التواصل تؤثر على الأداء ، لأن اللغة تسهل عملية التجاوب في العمل وتسهل من صعوبة الفهم وتساهم في خلق جو متناسق يتناسب مع روح الفريق الذي يسع دوماً إلى النجاح وتحقيق الهدف المنشود ، وربما أغلب الذين صرحوا بهذا التصريح هم من الفئة العمال الذين يتقنون أكثر من لغة، وهذا ما أكده جورج هربت ميد في نظريته التفاعلية الرمزية من خلال كتابه (العقل الذات و المجتمع) بحيث يؤكد أهمية اللغة في التواصل و التعايش الثقافي وتوطيد الصلة وتحقيق الوعي و الإدراك ، ومن نتائج التواصل اللغوي تحقيق قيم مشتركة بين فريق العمل وهذا ما يحقق التوافق و التكاتف و روح العمل الجماعية وبالتالي يحقق المساهمة في الأداء.

الجدول رقم 11 : يمثل حرية ممارسة الشعائر الدينية بالمؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	ممارسة شعائرک الدينية في المؤسسة بأريحية
60%	27	نعم
35.6%	16	لا
95.6%	43	المجموع
4.4%	2	القيم المفقودة
100.0%	45	المجموع

من خلال استقراء نتائج هذا الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 60% وتمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن هناك حرية في ممارسة شعائرهم الدينية بالمقابل نجد أن أصغر نسبة ب 35.6% تمثلها فئة العمال الذين صرحوا بأن لا توجد حرية في ممارسة الشعائر الدينية.

نفسر هذه النتائج أن كل المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يمارسون شعائرهم الدينية بكل حرية هم من المسلمين، وهذا راجع إلى ديانة البلد الجزائر المسلم، في حين أن الباحثين الذين صرحوا بعدم حرية ممارسة الشعائر الدينية هم من غير المسلمين وهذا حسب تصريحهم خوفا من ردت فعل المسلمين، خاصة أن الغير عرب ينظرون إلى المسلمين نظرة عنف خاصة بما يتعلق ب الديانة، لذلك يمتنعون عن ممارسة شعائرهم الدينية لأنهم يعلمون أن الصراع القائم في العالم قائم على الصراع الديني.

الجدول رقم 12: يمثل توفر أماكن العبادة بالمؤسسة .

النسبة المئوية	التكرار	توفر أماكن للعبادة بالمؤسسة
51.1%	23	نعم
42.2%	19	لا
93.3%	42	المجموع
6.7%	3	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين أن أكبر نسبة تقدر بـ 51.1% تمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا بأنه توجد أماكن عبادة بالمؤسسة ، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 42.2% يمثلها فئة المبحوثين الذين صرحوا بأنه لا توجد أماكن عبادة بالمؤسسة ، في حين نجد نسبة 6.7% تمثلها القيمة المفقودة من الإجابة .

نفسر هذه النتائج بأن المؤسسة لا تتوفر إلا على المساجد وهذا ما أكده الواقع الميداني ، باعتبار أن المؤسسة في الجزائر لا تبني الكنائس ولا دور عبادة من غير المساجد لذلك نجد أن الذين صرحوا بأنه توجد دور عبادة بالمؤسسة من المسلمين و الذين صرحوا بعدم وجود دور للعبادة بالمؤسسة هم من غير المسلمين ، كما نجد هناك بعض العمال الذين صرحوا بأنه ملحدون لذلك نجد بعض الإجابات المفقودة عن هذا السؤال .

الجدول رقم 13: يوضح انعدام دور عبادة بالمؤسسة وأثره على أداء العمال .

النسبة المئوية	التكرار	عدم توفر أماكن للعبادة بالمؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي
4.4%	2	نعم
44.4%	20	لا
48.9%	22	المجموع
51.1%	23	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 44.4% وتمثلها فئة العمال الذين صرحوا بأن دور العبادة لا تؤثر على الأداء الوظيفي ، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 4.4% وتمثلها فئة العمال الذين صرحوا بأن عدم توفر دور العبادة يؤثر على الأداء الوظيفي ، كما نجد نسبة 51.1% من القيم المفقودة التي تمثل فئة المبحوثين الذين لم يجيبوا على هذا السؤال.

نفسر هذه النتائج بأن غياب دور العبادة لا يؤثر على الأداء الوظيفي للعمال، باعتبار أن ممارسة الشعائر الدينية في الإسلام لا تقتضي بالضرورة لأن الرسول صلى الله عليه وسلم قال : وجعلت لي الأرض طهوراً" بمعنى أن الإنسان يستطيع ممارسة الشعائر في أي مكان، وأغلب الذين امتنعوا عن الإجابة ربما امتنعوا تحفظاً لأن النصارى يمارسون شعائرهم في الكنيسة لكن لا يوجد أفراد بعدد من يعارض إجابة بأن انعدام دور العبادة يؤثر على الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 14 : يوضح مدى حرية المبحوثين في التمسك بقيمهم الثقافية داخل المؤسسة.

التمتع بالحرية في تمسك بقيمك وثقافتك الخاصة داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	91.1%
لا	4	8.9%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 91.1 ويمثلها المبحوثين الذين قالوا نوجد حرية في التمسك بقيمهم الثقافية داخل المؤسسة، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 8.9 ويمثلها المبحوثين الذين قالوا بأنه لا توجد حرية في التمسك بقيمهم الثقافية نفس ما ورد في الجدول أن العامل الأجنبي له حرية في التمسك بثقافته وقيمه، ولا يعاني من أي مضايقات نخس حياته الشخصية، فهو حر في لباسه وأكله وديانته، بالإضافة إلى عاداته وتقاليد، وهذا ما يسمى بالتعايش الثقافي، وهذه الحرية التي لها غايات عدة تتحقق على مستوى التعامل بين العمال مما يحقق التكاتف وخلق جو التعاون، لأن الصراع الثقافي هو أخطر أشكال الصراع، وغالبا ما يكون في العرق والدين، لذلك القانون يمنع من ممارسة الإيديولوجيات في المؤسسة ويحمي الحريات الفردية والجماعية، وهذا من أجل تحقيق الهدف وهو تحسن الأداء

الجدول رقم 15: يوضح أنواع الحفلات التي تدل على حرية الثقافة داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	القيام بحفلات
2.2%	1	دينية
60.0%	27	غيرها
62.2%	28	المجموع
37.8%	17	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 60 من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يمارسوا عبادتهم وطقوسهم وعاداتهم بكل حرية، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر ب 2.2 من المبحوثين الذين يمارسون الحفلات الدينية، ويوجد من المبحوثين من امتنعوا عن الإجابة وتقدر نسبتهم ب 37.8

في تفسير هذه المعطيات يتضح لنا أن الحرية في المؤسسة على الجميع ولا توجد أي قيود في ممارسة الشعائر أو الطقوس، وكانت أغلب هذه الحفلات غير دينية فيستطيع العامل الاحتفال على طريقته مادام لا تمس بحرية الآخرين، أ، جرح مشاعرهم، وربما هذا المدخل الذي بنيت عليه قواعد حرية ممارسة الشعائر والحفلات داخل المؤسسة

الجدول رقم 16 : يوضح حرية العامل الأجنبي في تناول المشروبات الكحولية.

النسبة المئوية	التكرار	تناول المشروبات الكحولية
35.6%	16	نعم
62.2%	28	لا
97.8%	44	المجموع
2.2%	1	القيم المفقودة

المجموع	45	%100
---------	----	------

من خلال تحليل معطيات الجدول نبييت لتأ أن أكبر نسبة تقدر ب 62.2 ويمثلها المبحوثين الذين قالوا لا يتناولون المشروبات الكحولية، بالمقابل نجد نسبة 35.6 من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يتناولون المشروبات الكحولية

نفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين لا يتناولون الخمر لأن كثير من العمال الأجانب عرب ومسلمين، وهي محرمة ولا يستهلكونها على حرمتها وليس على منعها، لأن بعض العمال يتناولونها والجدول يؤكد ذلك وكما ورد عن المبحوثين فإنهم يتناولون المشروبات الكحولية في الحفلات والسهرات، وتصلهم عن طريق الأصدقاء، وليس عن طريق الشركة أو ممول خاص، وهذا ما يثبت بطريقة عكسية في احترام ثقافة الآخر، باعتبار إن المؤسسة لا تفرض على الدولة توفير الخمر لعمالها، كما أن العمال داخل المؤسسة لهم الحرية في ذلك وطبعا في أماكن خاصة وليس عامة

الجدول رقم 17: يوضح نوع علاقة العمال فيما بينهم.

علاقاتك الاجتماعية مع عمال المؤسسة الجزائريين وغيره	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	43	%95.6
حسنة	1	%2.2
المجموع	44	%97.8
القيم المفقودة	1	%2.2
المجموع	45	%100

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 95.6 وتمثل المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقتهم الاجتماعية فيما بينهم جيدة، بالمقابل نجد نسبة 2.2 تمثل المبحوثين الذين قالوا بأن العلاقة حسنة

فسر من خلال هذه النتائج الايجابية بأن العلاقات بين العمال داخل المؤسسة جيدة وايجابية جدا، وتوحي بغياب الصراع، مما يتأكد لدينا أن تقسيم العمل داخل المؤسسة عادل ونزيه، لأن التجاوز والتفرقة بين العمال يؤدي ظهور موع من الصراع الناتج من التهميش لبعض العمال، لأن العلاقات الاجتماعية بين العمال تتكون وفق تراكم نوع من الوعي لدى العمال، أيضا الاحتكاك في العمل تتشكل به نوع من العلاقة، لذلك نرى بأن المؤسسة ناجحة في تنظيم الموارد البشرية وفي تحقيق التعايش بين أفرادها

الجدول رقم 18: يوضح التعايش الثقافي في المؤسسة

يوجد تعايش ثقافي في المؤسسة و تقبل الآخر	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	91.1%
لا	3	6.7%
المجموع	44	97.8%
القيم المفقودة	1	2.2%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 91.1 من المبحوثين الذين قالوا بأنه يوجد تعايش ثقافي بالمؤسسة، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 6.7 من المبحوثين الذين قالوا بأنه لا يوجد تعايش ثقافي داخل المؤسسة من خلال تفسير هذه النتائج ندرك أن ما صرح به العمال بأن العلاقات بينهم جيدة وبأنهم يمارسون شعائرتهم وحفلاتهم بكل حرية، والآن يؤكدون على وجود تعايش ثقافي واحترام ثقافة الآخر هذا يدل على نوع الوعي الموجود لدى العمال في احترام الآخرين، كما يبين لنا نمط التسيير في المؤسسة الذي ينبذ الاختلاف والصراع، لأن المؤسسة مكان للعمل وليس للسياسة أو ممارسة التبشير أو غير ذلك، ومن ناحية العمال المسلمين فيدل تصريحهم على وجود تعايش يتأكد لدينا مدى وعي العمال في الابتعاد عن الصراع والعنصرية والاختلاف الديني، لأن أفضل طريقة لنشر الدين وممارسة الدعوة والتأثير في الآخر يكون بالسلوكيات وبالكلام المهذب القائم عن العلم والحكمة.

المحور الثالث: النمط القيادي بالمؤسسة.

الجدول رقم 19 : يوضح جنسية رؤساء المؤسسات التي يعمل فيها الأجانب.

النسبة المئوية	التكرار	رؤسائك بالمؤسسة
95.6%	44	غير جزائريين
97.8%	44	المجموع
2.2%	1	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 95.6، بالمقابل نجد

مسبة مفقودة والتي تمثل 2.2 من مجموع المبحوثين

نفس هذه النتائج أن رؤساء المؤسسات التي أجريت بها الدراسة الميدانية كلهم أجنب، وهذا

راجع لملكية المؤسسة ، لأن كلتا المؤسستين أجنبيتين وليست جزائرية، وفي إطار الاستثمار

المؤسسة تدخل البلاد بكافة عمالها وعتادها، وقليل ما تستعين بعمال محليين في إطار الأمن

والمتابعة.... الخ، خاصة أن أغلب الكفاءات المحلية غير مؤهلة في ممارسة الأعمال التي

تستعمل فيها المعدات والوسائل التكنولوجية المتطورة، وبطبعة المؤسسات الخاصة يكون

مسؤولها هو المالك للمؤسسة، وان كامن مؤسسة تابعة للدولة فهنا الدول نعين مسؤول

للمؤسسة ويتابع انشغالات المؤسسة أينما وجدت وحلت وهذا ما يعطي المؤسسة حرية في

التسيير بالطبع وفقا ما هو متفق عليه قانونيا

الجدول رقم 20: يوضح طريقة اختيار المسؤولين بالمؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	طريقة اختيار المرؤوسين
68.9%	31	على أساس الكفاءة
20.0%	9	على أساس الجنسية
88.9%	40	المجموع
11.1%	5	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 68.9 % وهي تمثل المبحوثين الذين قالوا بأن المسؤولين يختارون على أساس الكفاءة، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر ب 20% وهي تمثل المبحوثين الذين قالوا بأن المسؤولين يختارون على أساس الجنسية، فيما نجد نسبة 1101 % امتنعوا عن الإجابة.

نفسر هذه النتائج أن المؤسسات الاقتصادية خاصة تختار موظفيها بشكل كامل على أساس موضوعي مبني على الكفاءة والمهارة والقدرة على الإبداع والتحكم والتسيير وإجهاض الصراع، لأن الرأسمالية تخضع لمبدأ المنافسة الحادة وتحقيق الربح، لذلك نجد أن هذه المؤسسات لا تؤمن بالوساطة والجهوية في التوظيف واختيار مسؤوليها، وإنما تبحث عن الكفاءة والأجدر لنجاح المؤسسة، كما نجد بعض المبحوثين الذين قالوا يتم اختيار المسؤولين على أساس الجنسية، وهذا طبيعي لا ينفي مبدأ الكفاءة في اختيار المسؤولين وإنما هو تكميلي، باعتبار أن المؤسسة في غالب الأحيان تجلب عمالها معها ومختارين على أساس الكفاءة، لأن هذه المؤسسات أجنبية وليست وطنية فاحتمال أن هناك عنصرية في اختيار المسؤول احتمال ضعيف ولا يرقى للمناقشة والشك.

الجدول رقم 21: يوضح طريقة اختيار المدير وعلاقته بأداء العمال.

طريقة اختيار المدير يؤثر على أدائك الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	3	6.7%
لا	37	82.2%
المجموع	40	88.9%
القيم المفقودة	5	11.1%
المجموع	45	100%

من خلال التأمل في النتائج والنسب المعروضة في الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 82.2 % من المبحوثين الذين قالوا بأن طريقة اختيار المدير لا تؤثر على الأداء المهني للعمال، بالمقابل نجد أن هناك نسبة 6.7 % قالوا بأن طريقة اختيار المدير تؤثر على الأداء المهني للعمال، أما الإجابات الممتنع عنها فقد قدرت نسبتها ب 11.1%.

نفس ماورد في النتائج والنسب أن هناك علاقة بين الجدول السابق وهذا الجدول باعتبار أن العمال صرحوا بأن طريقة اختيار المسؤول في المؤسسة تتم بنزاهة وعلى أساس الكفاءة ، وهذا الجدول تدل النتائج بأن الطريقة التي يختار بها المسؤول غير مؤثرة على الأداء المهني للعمال، فإدراك الحقائق ووعيتها يجعل الإنسان يعيش في حالة انبساط وأمل، مادام أن الأمر يسند للكفاء، فيصير مبدأ التفوق على أساس الكفاءة لا على أساس آخر، وهذا ما يسمى بالعدالة التي يصبوا الكثير إلى تحقيقها، وهي الوسيلة الوحيدة التي تجهض الصراع وتؤدي إلى الاستقرار وتزيد في معنويات العمال وتحقق الأداء الراقي والنجاح للمؤسسة. الجدول رقم22: يوضح طبيعة القيادة في المؤسسة.

طبيعة القيادة في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
ديمقراطية	38	84.4%
ديكتاتورية	6	13.3%
المجموع	44	97.8%
القيم المفقودة	1	2.2%
المجموع	45	100%

مما ورد في الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 84.4 % الذين صرحوا بأن طريقة القيادة في المؤسسة تتم بطريقة ديمقراطية، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر ب 13.3 % من المبحوثين الذين صرحوا بأن طبيعة القيادة في المؤسسة ديكتاتورية.

نفس ما ورد في الجدول من نتائج ونسب أن أغلب المبحوثين قالوا بأن نمط القيادة في المؤسسة نمط ديمقراطي قائم على العدالة وتقسيم الأدوار والاحترام المتبادل، وطبيعة هذا النمط من القيادة تكون قيادة أفقية وليست عمودية، بمعنى إصدار الأوامر تكون على شكل طلبات وليس على شكل استعباد وتهديد ، لأن النمط الدكتاتوري الذي صرح به بعض المبحوثين وهم قلة قليلة من عينة البحث، فبعض العمال تكون لديهم جرأة زائدة في التدخل

في التدخل في التسيير والنقد العلني، وإقامة الفوضى والتغيب، فبمجرد يطبق عليه القانون يرى بأن النظام دكتاتوري، فتطبيق القانون على الجميع وبدون تمييز بيروقراطية راقية تحقق العدالة والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى أن النمط الديمقراطي هو نمط حديث في التسيير، وهو يعمل بطريقة شفافة وموضوعية من أجل الحد من إضرابات العمال وحفظ كرامتهم، والنظام الديمقراطي هو مصاحب لمفهوم الرأسمالية وهو نظام له تداعيات سلبية أيضا باعتبار أن نمط القيادة يكون أيضا حسب طبيعة الموارد البشرية وحسب طبيعة النشاط وحسب البيئة، لأن النظام الديمقراطي لا يكون ناجحا إلا في المؤسسات التي تكون تعمل باستراتيجيات بعيدة المدى وتسعى للتطور وإتاحة الفرصة للجميع من أجل القيادة إذا توفرت الكفاءة المطلوبة.

الجدول رقم 23: يوضح طبيعة القيادة وعلاقتها بالأداء.

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة القيادة بالمؤسسة تؤثر على الأداء الوظيفي
13.3%	6	سلبا
80.0%	36	إيجابيا
93.3%	42	المجموع
6.7%	3	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال استقراء نتائج الجدول تبين أن أكبر نسبة تقدر بـ 80.3% تمثل المبحوثين الذين صرحوا بأن طبيعة القيادة تؤثر إيجابيا على الأداء الوظيفي، بينما نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 13.3% تمثل المبحوثين الذين صرحوا بأن نمط القيادة يؤثر سلبا على الأداء. نفس هذه النتائج بأن العمال يرون بأن نمط القيادة يؤثر إيجابيا على الأداء لأن نمط القيادة حسب الجدول السابق نمط ديمقراطي، لذلك يرى العمال بأن هذا النمط السائد في المؤسسة

هو النمط المثالي وهو النمط المؤثر في العمال لبذل مجهود أكثر ، لأن العدالة بطبيعتها تؤدي إلى الرضا، فالمحفزات المادية والمعنوية لا تساوي شيء أمام القهر والتسلط واستعباد العمال وهذا ما يتميز به النظام الدكتاتوري، وهو يؤثر سلبا على الأداء المهني نتيجة التماطل المقصود من طرف العمال انتقاما من المسؤول المتسلط، أو تخريب المنشآت إلى غير ذلك، وهذا ما حدث في الجزائر في أحداث أكتوبر 1988، بحيث أن الشعب لم يكن راضي على النظام السائد فنارت ثائرتة، وكانت أولى مظاهر العنف في استهداف ممتلكات الدول ومنشآتها، بذلك النظام الديمقراطي يختار فيه المسؤول بصورة واضحة ونزيهة، والأفراد هم من يختارون هذا المسؤول، ويطبق النظام القوانين المتعارف عليها على الأفراد بشكل متساوي، سواء في الجزاء أو العقاب، إذن النمط القيادي الديمقراطي القائم على العدالة وتقسيم الأدوار وفق الكفاءة، والابتعاد عن سياسة الإقصاء والتهميش يؤدي إلى إحساس العمال بالأمن والأمل والرضا مما يتحقق الأداء وتزدهر المؤسسة.

الجدول رقم 24 : يوضح الصرامة والانضباط في العمل.

وجود صرامة و انضباط في العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	82.2%
لا	4	8.9%
المجموع	41	91.1%
القيم المفقودة	4	8.9%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء نتائج الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 82.2 % وهي تمثل فئة العمال الذين قالوا بأنه توجد صرامة وانضباط في العمل، بينما نجد أصغر نسبة تقدر بـ 8.9 % من المبحوثين الذين صرحوا بأنه لا توجد صرامة وانضباط في العمل.

نفسر نتائج هذا الجدول والذين تدل أكبر نسبة على أنه توجد صرامة وانضباط في العمل، هذا إذا دل إنما يدل على نمط القيادة السائد في المؤسسة، بالإضافة إلى صرامة القانون واحترام الوقت... الخ، فبناء الاستراتيجيات في المؤسسة لا ينطوي فقط على الهياكل ورأس المال والمجال الذي ستكون فيه المؤسسة فقط، لأن هذه الماديات لا تعني شيء إن كان العمال يفقدون لروح العمل والتعاون في جماعة، ولن يتحقق هذا الأخير إلا إذا كان هناك اهتمام بالموارد البشرية من حيث التكوين والتوعية والتعبئة التي تساهم في رفع الروح المعنوية، لأن العامل الذي يدرك قيمة العمل وتتوفر له الشروط المناسبة سيكون حريص على العمل ويتقانى فيه دون الحاجة إلى مراقبته، بالإضافة إلى نوع القوانين المطبقة، فالإقتطاع من الراتب في حالة التأخر أو التماطل في العمل يترتب عليه عقاب معنوي وهو الإقتطاع من الراتب، فالعامل حتى ولو لم يكن لديه حافز للعمل بصرامة، فهناك جانب قانوني يردع التصرفات الغير مرغوب فيها أثناء العمل.

الجدول رقم 25 : يوضح تصرف الإدارة مع غياب العمال وتماطلهم في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	تحاسب على الغياب والتأخر و التماطل
77.8%	35	نعم
13.3%	6	لا
91.1%	41	المجموع
8.9%	4	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال نتائج الجدول والنسب الواردة تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 77.8 % من المبحوثين الذين قالوا بأنهم يحاسبون على التأخر والتماطل في العمل، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر ب 13.3 % من المبحوثين قالوا بأنهم لا يحاسبون على ذلك.

نفسر هذا التبتاين في ظل نظام ديمقراطي سائد في المؤسسة وفي ظل نظام واحد ج يطبق على جميع العمال في ظل هذا النمط من القيادة بأن العمال يحاسبون على التأخر والتماطل وكل له علاقة بالتهاون، لأن المؤسسة تسعى دوما الى البروز والتفوق، فهمي تمارس الاشهار من خلال انضباط عمالها وجودة عملها بالاضافة الى الربح... الخ، أما العمال الذين قالوا بأنهم لا يحاسبون فهناك فئة من العمال ليس لهم عمل معين يقومون به ولا يوجد وقت محدد وإنما يعملون حسب حاجة المؤسسة لهم، فعامل الصيانة ليس مضبوط بوقت في العمل، وإنما يستدعيه المسؤول في حالة وجود عطب أو خلل من أجل إصلاحه بذلك يكون محرر من وقت الدخول والخروج، لكن قيد العمل ففي أي لحظة يكون مستعد للقيام بما يملى عليه من طرف مسئوله.

الجدول رقم 26: يوضح طبيعة العلاقة بين الجزائريين والأجانب في العمل.

طبيعة العلاقة الجيدة بين زملائك الجزائريين وغيرهم في العمل نابعة من	التكرار	النسبة المئوية
الإنسانية	38	84.4%
مفروضة من المسؤول	4	8.9%
المجموع	42	93.3%
القيم المفقودة	3	6.7%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء نتائج الجدول تبين لنا أن أصغر نسبة تقدر ب 84.4 % تمثل المبحوثين الذين قالوا بأن طبيعة العلاقة بينهم وبين العمال الأجانب علاقة انسانية،

بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر ب 8.9 % قالوا بأن طبيعة العلاقة مفروضة من المسؤول.

نفسر هذه النتائج وعلى ضوء ما ورد من العمال المبحوثين بأن العلاقة بين العمال جيدة جدا، وهذه العلاقة نابعة من الإنسانية لا أكثر، فالعمال فيما بينهم تتشكل بينهم روابط وعلاقات ، تكون في أغلبها قائمة على الإنسانية، لأن محيط المؤسسة المغلق ، بالإضافة إلى تقارب درجة العمال سواء في المنصب أو في الراتب ، لا تكون النظرة مادية أو نظرة تقرب ومصالحة، وإنما تتشكل روابط إنسانية نتيجة الألفة والاحتكاك اليومي، بذلك هذه المؤسسات تنمي روح أخوية بين العمال لأن عمال هذه المؤسسة مثل افراد الأسرة ينامون في مكان واحد في المؤسسة ويأكلون في المؤسسة ويمارسون الرياضة في المؤسسة، ومن هذه الممارسات تتشكل علاقات وروابط إنسانية تؤدي إلى التضامن فيما بينهم، وهذه العلاقات الإنسانية بطبيعة الحال تساعد في استقرار العامل مما يزيد من أدائه المهني.

الجدول رقم 27: يوضح وجود تحفيزات من مسؤولي المؤسسة.

وجود تحفيزات و تشجيعات من طرف مسؤولي المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	68.9%
لا	14	31.1%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء نتائج الجدول تبين لنا أ، أكبر نسبة تقدر ب 68.9 % ويمثلها فئة المبحوثين الذين قالوا بأن هناك تحفيزات من طرف مسؤول المؤسسة، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر ب 31.1% تمثل فئة المبحوثين الذين قالوا بأنه لا توجد تحفيزات من طرف المسؤول.

نفسر هذه النتائج على ضوء ماوردنا من الميدان أن المؤسسة لها برنامج تحفيزات تعطيه للعمال من أجل الوصول الى نتائج مرضية وتوطيد العلاقات بينهم ، فالمحفزات على أشغالها المادية والمعنوية لها دور كبير في تنمية قدرة الفرد وتحقيقه ذاته، هذا من الجانب النفسي، أما التحفيزات المادية فهي تحقق الاكتفاء والاستقرار للعمال، فالعامل الذي يعاني من ضعف المدخول دوما لا يستقر في عمل واحد، وانما دوما يبحث عن البديل وعن الافضل وهذا طبيعي، لأن الفرد يبحث عن ما يصون كرامته من تحقيق ضروريات الحياة، وبما أن المؤسسة تختار الكفاءة وتكونها عن طريق التدريب واقامة دورها، بالاضافة الى العمال القادمين من بلدان أخرى لا يمكن لها أ، تترك لهم مجال للتفكير في تغيير العمل، فالمسؤول يسعى جاهدا لارضاء العمال وتحقيق الاستقرار المادي والمعنوي الذي يؤدي الى الرضا الذي يساهم في الداء.

الجدول رقم 28 : يوضح دور المحفزات في الرضى الوظيفي للعامل الأجنبي.

وجود التحفيزات و التشجيعات يجعلوك ترضى بالوظيفة و واقع التسيير للمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	66.7%
لا	3	6.7%
المجموع	33	73.3%
القيم المفقودة	12	26.7%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات الجدول التالي تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 66.7 % والتي تمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن وجود التحفيزات يجعلون العامل يرضى بالوظيفة وواقع المؤسسة، بالمقابل نجد أصغر نسبة مقدر بـ 6.7 % ويمثلها المبحوثين الذين قالوا بأن التحفيزات ليس لها علاقة بالرضى الوظيفي وواقع المؤسسة نفس هذا القول بأن التحفيزات لها دور في الرضا الوظيفي ، بحيث أن يحتاج الى الأمن والى المال والى الآلة والى جو مكيف وواقع العمل، بالإضافة إلى أن العامل النفسي مهم جدا في استقرار العامل، أيضا المحفزات المعنوية كالمعاملة الحسنة والثناء من طرف المسؤول والترقية والعطل وكل ماله علاقة براحة العامل وتهيئة الظروف المناسبة يزيد في رضى العامل ويجعله يبذل جهد أكثر، إضافة إلى هذا يتشكل لديه ما يسمى بالولاء للمؤسسة، ويجعله يحافظ على صمعتها وذلك بأدائه المتميز الذي يعكس رضاه عن واقع المؤسسة

الجدول رقم 29 : يوضح جودة الإدارة من حيث التعامل مع العمال.

النسبة المئوية	التكرار	تقييم جودة إدارة المؤسسة من حيث التعامل معك ومع العمال الجزائريين
88.9%	40	عادلة
8.9%	4	غير عادلة
97.8%	44	المجموع
2.2%	1	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 88.9% وتمثل العمال الذين قالوا بأن التعامل بين العمال الجزائريين والأجانب عادلة من طرف إدارة المؤسسة، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 8.9% وتمثل المبحوثين الذين قالوا بأن التعامل بين العمال الجزائريين والأجانب غير عادلة من طرف إدارة المؤسسة.

نفسر على ضوء ما ورد في الجدول أن العدالة في التعامل بين العمال دون تمييز ساهم بشكل أو بآخر في التعايش الثقافي والإنساني بين العمال، فالتعامل مع العمال بالمنطق وعدم إدخال الذاتية في التسيير ونبذ الجهوية والعرقية تجعل العامل يعيش في وسط عائلي وأخوي يدفعه للعمل أكثر، أما التفرقة بين العمال فيؤدي إلى اغتراب العامل، ومثلما يقول ماركس فإن الاغتراب يؤدي إلى انتشار الوعي السلبي مما يؤدي إلى الصراع كضرورة لا مناص منها، وبالتالي من أجل إبعاد المؤسسة عن الصراع لابد من العدالة ومعاملة العامل على أساس دوره ومكانته، لا على أساس العرق أو اللون من الأمور التي تدمر العلاقات بين العمال.

الجدول رقم 30: يوضح دور الجودة في الإدارة و علاقته بالأداء.

النسبة المئوية	التكرار	تقييم جودة إدارة المؤسسة له علاقة بأدائك الوظيفي
51.1%	23	نعم
33.3%	15	لا
84.4%	38	المجموع
15.6%	7	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 82.2% و التي تمثل فئة العمال الذين قالوا أن إمكانيات المؤسسة محفزة، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 17.8% من المبحوثين الذين قالوا بأن إمكانيات المؤسسة غير محفزة.

نفسر هذه المعطيات على ضوء النتائج الواردة في الجدول أن المؤسسة تحتوي على الإمكانيات المادية سواء المتعلقة بالعمل كالوسائل و المعدات المتعلقة بالعمل أو سواء المتعلقة بالعامل كالسكن و التجهيزات الضرورية كالمبردات و وسائل التسخين و غيرها أو سواء تعلق بالنقل و الاتصال كالسيارات و الشاحنات و شبكة الانترنت و الفاكس و كل ما له علاقة بمرونة العملية الاتصالية.

جدول رقم 32: يوضح طبيعة المناخ و علاقته بالأداء الوظيفي .

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة قساوة المناخ (الحرارة و البرودة)تؤثر على الأداء الوظيفي
75.6%	34	نعم
24.4%	11	لا
100%	45	المجموع

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 75.6% من فئة العمال الذين قالوا بأن طبيعة المناخ تؤثر على الأداء الوظيفي بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 24.4% و تمثل فئة المبحوثين الذين قالوا بأن طبيعة المناخ لا تؤثر على الأداء الوظيفي. نفسر هذه المعطيات أن طبيعة و قسوة المناخ تأثر على الأداء الوظيفي للعامل لأن هذه المؤسسات التي أجريت بها الدراسة تقع في الصحراء و التي تعرف بقسوة مناخها خاصة في فصل الصيف و هذه المؤسسات جل أعمالها خارجة المؤسسة أي في المجال المفتوح الذي لا يمكن تكيفه و بالتالي قسوة الحرارة تأثر على أداء العامل, أما من ناحية توفير أجهزة التسخين و التبريد بالمؤسسة فكان إجماع العمال على أن المؤسسة توفر كل هذه الوسائل الضرورية وهذه الوسائل يمكن استعمالها داخل المؤسسة لا خارج المؤسسة لأن العمال الذين يعملون في المجال المفتوح يعانون من قسوة المناخ على عكس عمال الإدارة داخل المؤسسة .

جدول رقم 33: يوضح طبيعة موقع المؤسسة و علاقته بالأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة موقع المؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي
60%	27	نعم
37.8%	17	لا
97.8%	44	المجموع
2.2%	1	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 60% من فئة العمال الذين قالوا بأن طبيعة موقع المؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي , بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 37.8% من المبحوثين الذين قالوا بأن موقع المؤسسة لا يؤثر على الأداء الوظيفي. نفس هذه المعطيات بأن المبحوثين الذين قالوا بأن طبيعة موقع المؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي لأن كثير من العمال و على رأسهم مدير المؤسسة لهم جولات خارج المؤسسة من أجل تفقد العمال و المشاريع لذلك تكون هذه المخرجات و في فصل الصيف و حسب موقع المؤسسة الجغرافي فان هؤلاء العمال يعانون من قسوة المناخ , مما يشكل لديهم عائق في العمل و يؤثر على الأداء الوظيفي.

جدول رقم 34: يوضح طبيعة موقع المؤسسة و كيفية تأثيره على الأداء

طبيعة موقع المؤسسة و كيفية تأثيره على الأداء	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	18	40%
إيجابا	15	33.3%
المجموع	33	73.3%
القيم المفقودة	12	26.7%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا بأن أكبر نسبة تقدر بـ 40% من المبحوثين الذين قالوا بأن طبيعة موقع المؤسسة يؤثر سلبا على الأداء, بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر بـ 33.3% من فئة العمال الذين قالوا بأن طبيعة موقع المؤسسة تؤثر إيجابا على الأداء.

نفسر هذه النتائج المتقاربة و المتباينة أن العمال الذين قالوا بأن طبيعة موقع المؤسسة يؤثر سلبا فهذا من ناحية قسوة المناخ وانعزال المؤسسة عن المدينة و المرافق العمومية , أما بالنسبة للعمال الذين قالوا بأن موقع المؤسسة تؤثر سلبا على الأداء فذلك من ناحية المنافسة الاقتصادية باعتبار أن هذه المؤسسات تعمل في مجالين حساسين الأولى في مجال البناء و الثانية في مجال الغاز و المعروف أن هذين القطاعين يكون دوما مدخول العمال مرتفع مقارنة بالوظائف الأخرى بالإضافة إلى الامتيازات الممنوحة للعمال كالعطل و العلاوات.

جدول رقم 35: يوضح دور هيكل المؤسسة وتصميمها في التحفيز على الاداء

النسبة المئوية	التكرار	تصميم المؤسسة وهيكلها محفز على الأداء الوظيفي
75.6%	34	نعم
24.4%	11	لا
100%	45	المجموع

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا بأن أكبر نسبة تقدر بـ 75.6% من المبحوثين الذين قالوا بأن تصميم المؤسسة و هيكلها محفز على الأداء الوظيفي, بالمقابل نجد بأن 24.4% من العمال الذين قالوا بأن تصميم المؤسسة و هيكلها غير محفز على الأداء الوظيفي.

نفسر هذه المعطيات الوارد في الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يؤكدون أن تصميم المؤسسة و هيكلها محفز على الأداء الوظيفي و ذلك لأن مراعاة البيئة الخارجية و المحيط لها دور كبير في نجاح المؤسسة باعتبار أن البيئة لها دور كبير في تشكيل الدهنيات و تقويم السلوك وهذا ما أشار إليه ابن خلدون في دراسته المقدمة بحيث أعطى أهمية بالغة لدور البيئة في تحديد سلوكيات الفرد و قد أشار إلى أن المناطق الحارة يكون سكانها أكثر طيشا على عكس المناطق الباردة و من هنا تتأكد تصريحات المبحوثين بأن للمجال البيئي دور في الأداء الوظيفي , من جهة أخرى نجد أن هيكل المؤسسة و تصميمها له دور في التأثير على نفسيات الأشخاص بحيث أن المساحة و تصميم الهياكل له دور في نشاط الموظفين وهذا لطبيعة النشاط الممارس كما تلعب البيئة الخارجية دور كبير أيضا في إنشاء العلاقات بين العمال فيما بينهم و بين الأفراد خارج المؤسسة.

جدول رقم 36: يوضح مكان الإقامة بالنسبة للعمال المبحوثين.

مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
داخل المؤسسة	37	82.2%
خارج المؤسسة	7	15.6%
المجموع	44	97.8%
القيم المفقودة	1	2.2%
المجموع	45	100%

من خلال معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 82.2% من فئة العمال الذين قالوا أن مكان إقامتهم داخل المؤسسة، بالمقابل نجد بأن أصغر نسبة تقدر بـ 15.6% من المبحوثين الذين قالوا بأن مكان إقامتهم خارج المؤسسة.

نفس هذه المعطيات الوارد في الجدول أعلاه أن أغلب العمال المبحوثين يقيمون داخل المؤسسة و ذلك لأن طبيعة انتمائهم الغير جزائية تفرض عليهم الإقامة داخل المؤسسة لأن القانون لا يسمح لهؤلاء العمال الخروج من المؤسسة إلا برخصة من طرف الإدارة المسؤولة على ذلك، أما فيما يخص المبحوثين الذين يقيمون خارج المؤسسة فهم في عمل مرخص به من طرف الإدارة فأعمالهم المتنقلة تفرض عليهم المبيت في الفندق أو في ملحق الشركة لأن هذه الفئة من العمال تعمل وفق الأمر بمهمة المسند إليها من طرف الإدارة .

جدول رقم 37: يوضح نوع الإقامة بالمؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الإقامة بالمؤسسة
82.2%	37	فردى
84.4%	38	المجموع
17.77%	8	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول تبين لنا بأن كل المبحوثين الذين أجابوا على هذا السؤال قالوا بأن الإقامة بالمؤسسة فردية

بنسبة قدرت بـ 82.2% ، بالمقابل نجد نسبة 717.7% لم يجيبوا على هذا التساؤل .
 نفس هذه المعطيات بأن جل المبحوثين يقيمون في سكنات فردية و هذا وفق تصميم هيكل المؤسسة باعتبار أن الغرف فردية ، بحيث يساهم هذا العامل في المحافظة على الحرية الشخصية وهذا ما تبين لنا في جدول الخاص بممارسة الشعائر و الطقوس و يحافظ على الخصوصية الفردية و يعطي العامل حرية أكثر و دينامية في التصرف بتلقائية في حياته الشخصية و من جانب آخر يلغى احتمالية الصراع الممكن أن تكون عن طريق الاحتكاك .
 الجدول رقم 38: يوضح وسائل النقل المتوفرة بالمؤسسة والتي تحت تصرف العمال.

النسبة المئوية	التكرار	توفر المؤسسة على وسائل النقل تحت تصرفات العمال
57.8%	26	نعم
40%	18	لا
97.8%	44	المجموع
2.2%	1	القيم المفقودة
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول تبين لنا بأن أكبر نسبة قدرت بـ 57.8% من فئة العمال الذين قالوا بأن توفر المؤسسة لوسائل النقل تحت تصرفاتهم , بالمقابل نجد بأن أصغر نسبة قدرت بـ 40% من المبحوثين الذين قالوا عدم توفر المؤسسة وسائل النقل تحت تصرفاتهم.

الجدول رقم 39 : يوضح توفر وسائل النقل بالمؤسسة و علاقتها بالأداء.

عدم توفر المؤسسة لوسائل النقل يؤثر على أدائك الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	11.1%
لا	15	33.3%
المجموع	20	44.4%
القيم المفقودة	25	55.6%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 33.3% من المبحوثين الذين قالوا بأن عدم توفر المؤسسة لوسائل النقل لا يؤثر على الأداء الوظيفي, بالمقابل نجد أصغر نسبة قدرت بـ 11.1% من فئة العمال الذين قالوا بأن عدم توفر وسائل النقل بالمؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي.

نفسر هذه المعطيات على ما ورد في الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين قالوا وسائل النقل لا تؤثر على الأداء الوظيفي و هذا نتيجة أن المؤسسة لا تفتقد الى وسائل النقل باعتبار أنها ضمن استراتيجيات المؤسسة فوسائل النقل بالنسبة لمؤسسة معزولة على المدينة و في منطقة صحراوية لا يمكن أن تفتقد لهذه الاليات التي تعتبر ضرورية , أما من جهة أخرى فالعمال لا يحتاجون إلى التنقل اليومي لأن أغلب أعمالهم داخل المؤسسة .

الجدول رقم 40: يوضح واقع مكان العمل من ناحية الهدوء والفوضى.

مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
ضجيج	18	40%
هادئ	27	60%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات هذا الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة مقدر بـ 60% من المبحوثين الذين قالوا أن مكان العمل هادئ ، بالمقابل نجد بأن أصغر نسبة قدرت بـ 40% من فئة العمال الذين قالوا بأن مكان العمل به ضجيج.

نفسر هذه النتائج أن العمل الذي فيه آلات ووسائل دوماً فيه ضجيج لكن هذا الضجيج لا يؤثر على العامل لأنه يصير جزء من العمل، أما من ناحية الهدوء فكثير من العمال يعملون في مكاتب مغلقة ومكيفة، وبالتالي تقسيم العمل يساهم في وضع كل عامل حسب مؤهلاته ومنصبه، وكل عامل يعتاد على المحيط الذي يعمل فيه ويتعامل معه بشكل ايجابي.

الجدول رقم 41: يوضح أسباب الضجيج بالمؤسسة.

أسباب الضجيج	التكرار	النسبة المئوية
الآلات	6	13.3%
فوضى العمال	11	24.4%
3	1	2.2%
المجموع	18	40%
القيم المفقودة	27	60%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء معطيات الجدول تبين لنا بأن أكبر نسبة تقدر بـ 13.3% من المبحوثين الذين قالوا بأن الآلات تسبب الضجيج بالمؤسسة، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة قدرت بـ 24.4% من فئة العمال الذين قالوا بأن سبب الضجيج فوضى العمال. نفسر هذا القول بأن سبب الضجيج بالمؤسسة صادر من العمال والآلات، لأن صوت الآلات يجعل العامل يضطر لرفع صوته حتى يتسنى للعمال سماعه، وهذا طبيعي بالنسبة للمؤسسات الصناعية.

الجدول رقم 42: يبين أثر الضجيج على الأداء الوظيفي.

أثر الضجيج على الأداء الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	22.2%
لا	14	31.1%
المجموع	24	53.3%
القيم المفقودة	21	46.7%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات هذا الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 31.24% ويمثلها المبحوثين الذين قالوا بأن الضجيج لا يؤثر على الأداء الوظيفي، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 22.2% ويمثلها المبحوثين الذين قالوا بأن الضجيج يؤثر على الأداء الوظيفي فواقع المؤسسات التي أجريت بها الدراسة أن أغلب عملها خارج محيط المؤسسة وهذا ما يجعل المؤسسة بعيد عن الضجيج، ولو كان هناك ضجيج للآلات والمعدات وأصوات الحفر وغيرها فإن العمال قالوا بأن هذا الأخير لا يؤثر على الأداء، لأن المداومة على العمل في جو معين يجعل الفرد يتأقلم معه دون أن يتأثر، كذلك التعبئة النفسية التي تكون لدى العامل في مكان يكثر فيه الضجيج ليست النفسية للعمل الذي يعمل في مكان هادئ، بذلك التحضير النفسي للعامل يساهم في تأقلمه مع العمل ولا يؤثر على الأداء.

جدول رقم 43 : يوضح وجود آليات الحماية بالمؤسسة.

وجود لآليات للحماية بالمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	88.9%
لا	5	11.1%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات هذا الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر بـ 88.9 ويمثلها المبحوثين الذين قالوا بأن المؤسسة توجد بها آليات الحماية، بالمقابل نجد أن أصغر نسبة تقدر بـ 11.1 وتمثل المبحوثين الذين قالوا بأن المؤسسة لا تتوفر بها آليات الحماية نفس ما ورد في الجدول بأن العمال صرحوا بأن المؤسسة تتوفر على آليات الحماية، لأن القانون في المؤسسة يحدد كيفية توفير الحماية للعمال انطلاقاً من الوقاية بتوفير اللباس الواقي من الأحداث ، أيضاً من خلال التحسيس والتوعية، وذلك من خلال اللافتات والرمزية التي توعي بتوخي الحذر وكيفية استعمال البسة الوقاية من جهة ثانية فإن العمال مؤمنون اجتماعياً، وهذا إحدى الطرق التي تسعى المؤسسة ممن خلالها إلى حماية عمالها من أي حدث قد يعيق العمل بالمؤسسة، وهذه الآليات حسب تصريح العمال فهي عادية لا تساهم على التحفيز في العمل، وهذا ربما لطبيعة النشاط لبعض العمال الذي يكون بعيد كل البعد عن الخطورة، لكن الوسائل مفروضة على العامل الالتزام بها وقاية واحتياطاً

الجدول رقم 44: يوضح تقييم المبحوث للمحيط العام للمؤسسة من حيث الجو والضغط

تقييم	التكرار	النسبة المئوية
محفة على الأداء	26	57.8%
غير محفة	19	42.2%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات هذا الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة مقدرة بـ 57.8 وهي تمثل المبحوثين الذين صرحوا بأن المحيط العام للمؤسسة محفز على العمل، بالمقابل مجد أصغر نسيه نقدر بـ 42.2 ويمثلها المبحوثين الذين صرحوا بأن محيط المؤسسة غير محفز على العمل

نفسر هذه النسب على ما ورد من الواقع أن محيط المؤسسة ملائم للعمل، لأن المؤسسة نسعى للتنافس والتفوق، وهي تعمل وفق إستراتيجية تسعى دوما للبحث عن الأفضل، ومن أجل إنجاز المؤسسة وفق الدراسات الحديثة على غرار دراسة النوم مايو، بن العوامل الفيزيكية لها دور كبير في استقرار العمل، بالإضافة إلى ذلك فإن الارتكاز على رأس المال البشري وتنمية قدراته وتوفير متطلباته هي إحدى المداخل الرئيسية في الرضا الوظيفي الذي يساهم بشكل مباشر في تحسن الأداء

الجدول رقم 45 : يوضح حالة الإنارة بالمؤسسة.

الإضاءة في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	41	91.1%
حسنة	3	6.7%
المجموع	44	97.8%
القيم المفقودة	1	2.2%
المجموع	45	100%

من خلال استقراء نتائج هذا الجدول تبين لما أن أكبر نسبة تقدر ب 91.1 يمثلها المبحوثين الذين قالوا بأن الإنارة جيدة في المؤسسة، بالمقابل مجد أصغر نسبة تقدر ب 6.7 يمثلها المبحوثين الذين قالوا بأن الإنارة حسنة، في حين نجد نسبة 2.2 من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة

نفسر هذه النتائج أن تقريبا كل المبحوثين قالوا بأن الإنارة متوفرة وبشكل دائم، وهذا ما تبين من خلال المبحوثين بحيث ولا أحد صرح بأن الإنارة سيئة أو غير متوفرة، لأن المؤسسة بطبيعتها توفر الإنارة الجيدة وبشكل دائم لما لها من دور في الأداء ، بالإضافة إلى ما تحققه من توفير الجو المناسب للعمل سواء في تشغيل الوسائل والمعدات والآلات، او من ماحية تحقيق الراحة النفسية من خلال ما تهيئه محيط العمل، بالإضافة إلى ذلك فالإنارة تساهم في تحقيق الأمن والحراسة.

جدول رقم 46: يوضح التباين المادي بين العامل المحلي والعامل الأجنبي بالمؤسسة.

تباين الامتيازات المادية (السكن،المبردات الإضاءة النقل) بينك وبين العامل المحلي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	11.1%
لا	34	75.6%
5	1	2.2%
المجموع	40	88.9%
القيم المفقودة	5	11.1%
المجموع	45	100%

من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 75.6 وتمثل فئة المبحوثين الذين قالوا لا توجد تباينات مادية بينهم وبين العامل المحلي، بالمقابل نجد أصغر نسبة تقدر ب 11.1 من فئة العمال الذين قالوا توجد تباينات مادية بينهم وبين العمال المحليين.

نفسر هذه المعطيات بأن أغلب العمال المبحوثين قالوا بعدم وجود فروقات مادية بين العامل الأجنبي والعامل الجزائري وهذا راجع لطبيعة قوانين الاستثمار التي تحدد العمل وطبيعة النشاط والمحددات المالية والامتيازات والعطل، إضافة إلى ذلك فهذه الشركة أجنبية بمعنى التسيير الإداري قائم على محددات أجنبية ، ففي غالب الأحيان نجد أن العامل الأجنبي له امتيازات أفضل من العامل المحلي خاصة على الصعيد المادي، أما من ناحية الإمكانيات المادية فالشركة لها تصميم واحد وهيكل متشابهة لا توجي بوجود تفرقة في المسكن والإضاءة والمبردات وغيرها.

الاستنتاج العام للدراسة:

خلصت الدراسة الميدانية المبينة على الفرضيات التالية:

- التعدد الثقافي لدى العامل الأجنبي يؤثر على أداءه الوظيفي.
- نمط القائد السائد بالمؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي عند العامل الأجنبي.
- الظروف الفيزيائية تؤثر على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي.

وكانت النتائج كالتالي:

25 يتميز العمال الأجانب التي أجريت عليهم الدراسة بأنهم كلهم ذكور ويتراوح سنهم من سنة إلى 46 سنة، وكلهم لهم مستوى تعليمي جامعي، وتتباين جنسياتهم بين عربية وغير عربية، لكن الغير العرب كانوا يشكلون الأغلبية ومن بلدان أوربية كاسبانيا وإيطاليا والسويد والبرتغال، ومن دول أسيوية كالفلبين، أما العمال العرب فكانوا من مصر وفلسطين ولبنان، وأغلب هؤلاء العمال لهم أقدميه في العمل أكثر من خمس سنوات عمل بالمؤسسة، وتتنوع مهامهم بين أداري وتقني، وكانت لغة التواصل حسب الجنسية إلا انه يوجد من العمال من يتقن أكثر من لغة، كما أن أغلب هؤلاء المبحوثين متزوجين.

-طريقة التواصل بين العمال ايجابية ومؤثرة على الأداء الوظيفي وهذا حسب نتائج الجدول 9 و8، كما أنه توجد حرية في ممارسة الشعائر الدينية وبدون أي حرج، كما أن المؤسسة تتوفر على أماكن للعبادة، وحتى في انعدامها لا تؤثر على الأداء وهذا حسب تصريح المبحوثين، أما من ناحية التمسك بالقيم الثقافية الخاصة بالعامل فهو حر في ذلك ولا يوجد مانع من طرف العمال أو الإدارة ويتضح ذلك في الحفلات الدينية وغيرها، لكن من ناحية تناول المشروبات الكحولية فهي غير معلنة وإنما في أماكن خاصة، كما أكد المبحوثين أن العلاقات فيما بينهم في العمل جيدة جدا وتساهم بشكل كبير في التعايش الثقافي وتساهم في جودة الأداء حسب الجدول رقم 16 و17.

-مسؤولي المؤسسة التي أجريت بها الدراسة كلهم أجنبي، ومختارون للقيادة على أساس الكفاءة حسب الجدول رقم 19، وهذه الطريقة تساعد العمال في الأداء لأن نمط القيادة ديمقراطي قائم على النزاهة في اختيار القائد، بذلك هذا النمط أثر إيجاباً على الأداء حسب الجدول رقم 20.21.22، كما أن العمل في المؤسسة فيه صرامة بحيث أن العامل لا بد له

من الانضباط ويحاسب على كل تقصير ، كما أن نمط العلاقة بين العمال الأجانب والجزائريين قائم على مبدأ الإنسانية، كما أن نمط القيادة قائم على استعمال المحفزات المادية والمعنوية كجزء من إستراتيجية الهدف وهي تساهم في الرضا الوظيفي والأداء، كما أن الإدارة عادلة في تعاملها مع العمال وهذا ما أدى إلى الرضي وزيادة الأداء حسب المبحوثين في الجدول 26.27.28.29.

-المؤسسة تمتلك إمكانيات مادية ومحفزة للعمل، كما أن الجو السائد بالمؤسسة وطبيعة المناخ والموقع لهم تأثير سلبي على الأداء في حالة انعدام الإمكانيات اللازمة وهذا حسب الجدول 33 ،كما أن تصميم المؤسسة وهيكلها لهم دور في الأداء كما أن المؤسسة توفر غرف فردية للعمال كما توفر لهم النقل والوسائل الضرورية والتي تساهم بشكل كبير في الأداء حسب الجداول 36.37.38،مكان العمل هادئ نظرا لطبيعة عمل المبحوثين، فقط بعض الفوضى الناتجة من أصوات العمال والآلات حسب طبيعة نشاط المؤسسة،كما أن هذا الضجيج لا يؤثر على الأداء حسب العمال المبحوثين في الجدول 40،كما أن المؤسسة توفر وسائل الحماية للعمال وبصورة عامة الجو السائد والمحيط العام للمؤسسة والإمكانيات المتاحة وجودة الإنارة وغياب العنصرية في توفير هذه الإمكانيات للعمال كالسكن وجهاز التبريد والتسخين وكل الوسائل الضرورية يكن بصورة عادلة حسب الجدول 45، وهذا يساهم في الرضا الوظيفي وفي تحسن الأداء حسب رأى المبحوثين.

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة :

من خلال ما توصلنا إليه حسب نتائج دراستنا الظروف السوسيو مهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي، مقارنة بالدراسات السابقة، تبين أنه هناك اتفاق على أنه رغم اختلاف الثقافات و القيم إلا أنه بقي محافظ على ثقافته و قيمه، وأن العمال الأجانب كلهم لديهم مستوى جامعي، و مستوى عالي من المرونة واليونة لتعامل في التعامل وتقبل الثقافات المختلفة، وكفاءة اليد العاملة الأجنبية تطور التكنولوجي التي جعلت الدول الاعتماد عليها. وفيما يخص نقاط الاختلاف فدراستنا ركزت على الظروف الاجتماعية و المهنية و مدى تأثير العامل الأجنبي بهذه الظروف على الأداء الوظيفي، على عكس الدراسات السابقة التي ركزت على اختلاف القيم و ظروف المعيشة غير أن لم تدرس تأثيرها على أداء الوظيفي للعامل الأجنبي.

خاتمة:

تعتبر اليد العاملة من الانجازات التي سعت الدول لتوجيهها في إطار الاستثمار الناتج من النظام الرأسمالي، فأصبحت الشركات تبحث عن استثمارها في طور عديدة ومن طرف شركات كبرى، كما أن الدول وخاصة النامية لا يمكن لها أن تساهم في تطوير اقتصاد بلادها بعيدة عن هذا الانفتاح، لذلك أصبحت الشركات الأجنبية تعرف ديناميكية كبيرة ، والعامل الأجنبي له خصائص نفسية وثقافية تختلف عن البلدان الأخرى خاصة في الجزائر، وباعتبار أن الجزائر تستقطب الشركات الأوروبية بشكل كبير وهنا يظهر الاختلاف في التركيبة الثقافية بين الدول، فسعت وفق تنظيمات قانونية لفرض نمط من التعايش من خلال احترام الآخرين واحترام عاداتهم وتقاليدهم، أيضا من الجانب المادي هيئت كل الظروف والإمكانيات اللازمة لاستقرار العامل، وهذا ما وضحتة الدراسة من خلال نتائجها أن العامل الأجنبي يعيش في المؤسسة المتواجدة في الجزائر بشكل عادي وحر في حياته الشخصية، ومتوفر لديه كل ما من شأنه يكبح تحقيق الأداء المهني، بذلك تكون الجزائر قد قطعت شوطا كبيرا في تنظيم الاستثمار ودمج هذه المؤسسات في المجتمع من خلال مبدأ التعايش الثقافي واحترام الطرف الآخر مهما كان اختلاف معتقده أو دينه أو عاداته، فالمؤسسة تسعى لتحقيق هدف وحيد ومشارك وهو نجاح المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

معاجم و القواميس :

1. ابن منظور ، لسان العرب ، ج 1 ، ط 3 ، دار إحياء التراث العربي ، مؤسسة التاريخ العربي ، بيروت ، لبنان ، 1999.
2. جون سكوت ، علم الاجتماع المفاهيم الأساسية ، ترجمة: محمد عثمان ، ط 1 ، الشبكة العربية للأبحاث والنشر ، بيروت ، لبنان ، 2009.
3. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، معجم مصطلحات عصر العولمة ، ط 1 ، دار الهدى الإسكندرية ، 2001

الكتب :

4. قانون العمل، نصوص تشريعية وتنظيمية ، ط5 متممة ومعدلة ، المعهد الوطني للعمل
5. فريد راغب النجار ، العمالة الأجنبية في الوطن العربي ودور الموارد البشرية ، د ط، الدر الجامعية للنشر، الإسكندرية ، 2009-2010،
6. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإستراتيجية، د ط ، دار البازودي للنشر ، الإسكندرية، 1998
7. موسى خليل، الإدارة المعاصرة ، المبادئ ، الوظائف الممارسة ، د ط ، مجد المؤسسة الجامعية للنشر و التوزيع ، بيروت ، 2005..
8. نينا جكوب ، إدارة المؤسسات المتعددة الجنسيات ، ترجمة علا أحمد صلاح ، ط 1 ، مجموعة النيل العربية للنشر ، 2008 ،
9. بوفلجة غياث ، مبادئ التسيير البشري ، دار النشر و التوزيع وهران ، ط2 ، 2004
10. أحمد بن عبد الرحمن الشميمري و آخرون، مبادئ إدارة الأعمال ، ط 1 ، الأساسيات و الاتجاهات الحديثة، مكتبة العكيان ، الرياض، 2004
11. كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي ، ط 2 ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، بيروت، 2000

12. ياسر أحمد عريبات ، المفاهيم الإدارية الحديثة ، ط 1 ، دار يافا العلمية للنشر و توزيع ، عمان ، 2008
13. أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، بدون طبعة ، دار الجامعة للطباعة و النشر و التوزيع ، مصر ، 2004.
14. صلاح الشنواني ، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، الإسكندرية ، 2004 ،
15. محمود عبد المولى ، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي ، الدار العربية للكتاب ، تونس ، 1984
16. جبر يمي سترانكس ، الصحة و السلامة في العمل ، ترجمة بهاء شهين ، مجموعة النيل العربية
17. فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع ، الاسكندرية ، 1986
18. حسن محمد عبد الرحمان ، علم النفس الصناعي ، ط 1 ، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2009
19. عصام نعمة إسماعيل ، ترحيل الأجانب "دراسة تحليلية في ضوء القانون والاجتهاد اللبناني و الولي ، ط 1 ، 2003 .
20. د. صابر بن عزوز ، نشأة علاقة العمل الفردية في التشريع الجزائري و المقارن ، ط 1 ، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010.
21. بن عبيدة عبد الحفيظ ، الجنسية ومركز الأجانب في الفقه والتشريع الجزائري ، ط 2 ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2005
22. أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، د ط ، 2005
23. حسن إبراهيم بلوط ، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات ، ط 1 ، منشورات دار النهضة العربية ، بيروت ، 2005

24. كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، د ط ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، لبنان 1997
25. محمد راوية ، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية) ، د ط ، الدار الجامعية للطبع والنشر و التوزيع ، القاهرة.
26. مصطفى نجيب شاويش ، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط 1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011
27. خالد يوسف الخلف ، سعيد بش عمر ، الإنتاجية القياسية ، د ط ، دار المريخ للنشر و التوزيع ، الرياض ، 1984
28. فيصل حسونة ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008
29. سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية -مدخل استراتيجي- ، ط 1 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003.
30. موسى سلامة اللوزي ، التطور التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة- ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 1999.
31. سامية بن رمضان ، العمل و العامل في الصناعة بين التسريح و الإدماج في ظل النظام المؤسساتي في الجزائر ، مذكرة دكتوراه منشورة ، جامعة الحاج لخضر كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية ، 2011.
32. السيد عبد الفتاح، بحوث علم الاجتماع المعاصر، د ط ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1996 .

المجلات:

33. محمد المهدي بن عيسى ، "مقاربة سوسولوجية لتحليل أزمة العقلنة في التنظيم الصناعي الجزائري مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد 1 ديسمبر 1998،المركز الجامعي ورقلة

34. جابر بو كثير ، فعالية نظام تحفيز العاملين لدى الإدارة العمومية الجزائرية ، وفق نظرية ماسلو ، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية ، العدد 7 جامعة الوادي ، 2014 عبد الغفار حنفي ، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، 1993 .

35. بلكبير بومدين ، فؤاد بوفطيمة ، ثقافة المؤسسة كمخل إستراتيجي لتحقيق الأداء المتميز، مداخلة ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات يومي 09/08 مارس 2005 ، ورقة بالجزائر

الرسائل والمذكرات:

36. فاطمة الزهراء حمادي ، العمالة الأجنبية وأثرها على اليد العاملة الجزائرية ، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع 2016/2015 ورقة.

37. لعنان مسيكة، العمالة الوافدة إلى الجنوب الجزائري و أبعادها الاجتماعية و الإنسانية، دراسة ميدانية ب تمنراست و أدرار ، رسالة دكتوراه العلوم في تنمية وتسير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة 2011/2010.

38. كمال بوقرة ، المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية ، جامعة الحاج لخضرن باتنة 2008/2007

39. لعنان مسيكة ، العمالة الوافدة إلى الجنوب الجزائري و أبعادها الاجتماعية و الإنسانية، دراسة ميدانية ب تمنراست و أدرار ، رسالة دكتوراه العلوم في تنمية وتسير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة 2011/2010.

40. محمد مسلم، الجيل المغربي الثاني في فرنسا - الهوية في مواجهة الاندماج- ، رسالة دكتوراه دولة ، جامعة وهران بالاشتراك مع جامعة نيس ، 1996.

41. محمد المهدي بن عيسى، ثقافة المؤسسة ، رسالة لنيل شهادة دكتوراه علم الاجتماع ، قسم علم الاجتماع ، الجزائر ، سنة 2005/2004

42. باجية حميد ، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة البويرة ، 2014/2013
43. لطرش نبيلة ، نظام الحوافز كمدخل استراتيجي في تنمية الموارد البشرية ،مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، مدرسات الدراسات العليا التجارية، 2010/2009

القوانين و المراسيم التشريعية:

44. المادة 5 من القانون رقم 81-10، يتعلق بشروط تشغيل العمال الأجانب .
45. المادة 2، من القانون (81-10)، مؤرخ في 9 رمضان عام 1401 الموافق ل 11 يوليو سنة 1981،متعلق بشروط تشغيل الأجانب بالجزائر.
46. المادة 8، من المرسوم رقم 82-510 ، مؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1403 الموافق ل 25 ديسمبر سنة 1982.
47. المادة 17 ، من المرسوم 82-510، مؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1403 الموافق ل 25 ديسمبر سنة 1982.
48. المادة 19 ، من القانون (81-10)، مؤرخ في 9 رمضان عام 1401 الموافق ل 11 يوليو سنة 1981،متعلق بشروط تشغيل.
49. المادة 02 من القانون (90-03)المؤرخ في 06 فيفري 1990 ، المتعلق بمفتشيه العمل ، المعدل والمتمم رقم (96-11)مؤرخ في 10 جوان 1996.
50. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، القانون رقم 89/11 المتعلق بالجمعيات ذات الطابع السياسي ، الجريدة الرسمية ، العدد 27 ، الصادرة في 05جويلية1989.

المراجع الأجنبية:

51. Steven l Mc Shane and Mary Annvon Glinow ،Organizational behavior، Mc Graw Hill، USA ،2000.
52. Jean Pierre, Helfer et autres ,Ouvrage Précédent,

53. Jean Piere Citeau , Gestion des ressour humaines, 4 eme edition dalloz , Paris , 2002 .

المواقع الإلكترونية:

<https://ar.wikipedia.org/wiki/>

www.anem.dz

الملاحق

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة بحث

تحية طيبة

في إطار إنجاز مذكرة ماستر بعنوان الظروف السوسيو مهنية للعامل الأجنبي وتأثيرها على الأداء الوظيفي أرجو منكم التفضيل بمساعدتنا في ملأ الاستمارة وذلك بوضع (X) أمام الاقتراح المناسب لأجاباتكم والتعليق على الأسئلة المفتوحة ونعلمكم أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض علمية.

اشرف الدكتور

مسعد فتح الله

إعداد الطالبة

أولاد بن سعيد منال

الموسم الدراسي 2018/2017

المعلومات الشخصية :

- الجنس : ذكر أنثى

- السن : أقل من 25 من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45
أكثر من 46
- الجنسية :

-المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

- الاقدميه في العمل : أقل من 5 سنوات فوق 5 سنوات

- المستوى الوظيفي : إداري تقني

- اللغة : عربية أخرى

- الحالة المدنية : أعزب متزوج مطلق أرمل

المحور الأول : ثقافة المؤسسة تؤثر على الأداء الوظيفي للعمال :

1- هل تستطيع التواصل مع زملائك في العمل من خلال لغتك ؟ نعم لا

2- إذا كانت الإجابة ب "لا" هل هذا يؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا

3- هل تستطيع ممارسة شعائرك الدينية في المؤسسة بأريحية ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" لماذا ؟

4- هل المؤسسة توفر لكم أماكن للعبادة ؟ نعم لا

5- إذا كانت الإجابة ب "لا"، هل يؤثر ذلك في أدائك الوظيفي ؟ نعم لا

كيف ذلك؟

6- هل تتمتع بحرية في التمسك بقيمك و ثقافتك الخاصة داخل المؤسسة ؟ نعم لا

7- إذا كانت الإجابة ب "لا" هل هذا يؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا

8- هل تقومون بحفلات ؟ دينية غيرها

9- هل تتناول المشروبات الكحولية ؟ نعم لا

10- متى يكون ذلك ؟ في المؤسسة في الحفلات

11- إذا كانت الإجابة "بنعم" من يوفرها ؟ الأصدقاء المؤسسة

آخر حدد

12- كيف هي علاقتك الاجتماعية مع عمال المؤسسة الجزائريين و غيرهم ؟

جيدة حسنة سيئة

13- هل يوجد تعايش ثقافي في المؤسسة و تقبل الآخر ؟ نعم لا

14- إذا كانت الإجابة ب "لا" هل هذا راجع إلى: العنصرية العرقية الدين

آخر حدد

15- و هل هذا يؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا

كيف ذلك

المحور الثاني : النمط القيادي بالمؤسسة يآثر على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي :

16- هل رؤسائك في المؤسسة : جزائريين غير جزائريين

17- ما هي الطريقة التي تم بها اختياره بها ؟ على أساس الكفاءة على أساس

الجنسية

-أخرى حدد.....

18- هل هذا الاختيار يؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب "نعم" كيف ذلك ؟

19- ماهي طبيعة القيادة في المؤسسة ؟ ديموقراطية ديكتاتورية

20- و كيف تؤثر على أدائك الوظيفي ؟ سلبا إيجابيا

21- هل توجد صرامة و إنضباط في العمل ؟ نعم لا

22- هل تحاسب على الغياب و التأخر و التماطل ؟ نعم لا

23- هل العلاقة مع زملائك الجزائريين و غيرهم في العمل : جيدة غير ذلك

24- إذا كانت جيدة هل نابعة من : الإنسانية مفروض من المسؤول

- أخرى حدد

25- هل تتلقى تحفيز و تشجيع من طرف مسؤولي المؤسسة ؟ نعم لا

26- إذا كانت الإجابة ب "نعم" هل هذا جعلك ترضى بالوظيفة و واقع التسيير بالمؤسسة ؟

نعم لا

27- كيف تقيم جودة إدارة المؤسسة من حيث التعامل معك ومع العمال الجزائريين ؟

عادلة غير عادلة

28- هل هذا له علاقة بأدائك الوظيفي ؟ نعم لا

- كيف ذلك ؟

المحور الثالث : الظروف الفيزيائية تآثر على الأداء الوظيفي للعامل الأجنبي :

- 29- كيف تقيم الإمكانيات المادية للمؤسسة ؟ محفزة للعمل غير محفزة
- 30- طبيعة قساوة المناخ (الحرارة و البرودة) تؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا
- 31- هل المؤسسة توفر لكم المكيفات و أجهزة التسخين ؟ نعم لا
- 32- هل طبيعة موقع المؤسسة يؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا
- 33- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف يؤثر ؟ إيجابيا سلبا
- 34- هل تصميم المؤسسة و هيكلها محفز على الأداء الوظيفي ؟ نعم لا
- 35- هل مكان إقامتك ؟ داخل المؤسسة خارج المؤسسة
- 36- إذا كان داخل المؤسسة ؟ جماعي فردي
- 37- إذا كان مسكن جماعي ، هل يؤثر على راحتك وأدائك الوظيفي ؟ نعم لا
- 38- هل توفر المؤسسة وسائل نقل تحت تصرفاتك ؟ نعم لا
- 39- إذا كانت الإجابة بـ "لا" هل هذا يؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا
- 40- هل مكان العمل فيه ؟ ضجيج هادئ
- 41- إذا كان به ضجيج هل هو بسبب ؟ الآلات فوضى العمل أخرى حدد
- 42- و هل يؤثر على أدائك الوظيفي ؟ نعم لا
- 43- هل توجد آليات للحماية بالمؤسسة ؟ نعم لا
- 44- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" هل هي ؟ تحفز على الأداء عادية غير محفزة
- 45- كيف تقيم المحيط العام للمؤسسة من حيث الجو و الضغط ؟ محفز على الأداء غير محفز
- 46- كيف هي الإضاءة في العمل ؟ جيدة حسنة سيئة
- 47- هل تتباين الامتيازات المادية (السكن،المبردات،الإضاءة،النقل) بينك و بين عامل محلي ؟
نعم لا
- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا ؟.....

University of Ahmed Draia Adrar

Faculty of Human and social Sciences and Islamic Sciences

Department of Social Sciences

Specialty of Sociology Organize and Work

Search Form

Good grèetig :

Within the framework of the completion of a master memo entitled: **Socio-professional Conditions for Foreign Workers and Its Effect on Job Performance.**

Please kindly fill in the form by putting the Mark (X) in front of the appropriate suggestion, and comment on the open questions and we want to let you know that your answers will only be used for scientific purposes.

Done by:

✦ Oujad Bensaid Manal

Supervision of Dr:

✦ Mesaad Fathallah

University season: 2017/2018

Personal Information:

-Sex: Male Female

-Age: less than 25 25 to 35 36 to 45 more than 45

-Nationality:

-Religion: Muslim Non-Muslim

-Educational Level: Primary Secondary University

-Work Experience: less than 5 years more than 5 years

-Level of Employment:

-Language: Arabic Other

The First Axis: the culture of institution and their impact on the performance of workers.

- Can you communicate with your colleagues using your language?
- If the answer is "No" does this affect your work performance? Yes No
- Can you practice your religious beliefs in the institution with ease? Yes No
- If the answer was "No" Why?
- Does the institution provide you with places of worship? Yes No
- If the answer is "No" does this affect your work performance? Yes No
- How so?.....
- Do you enjoy the freedom to stick to your values and your own culture within the organization? Yes No
- If the answer is "YES" does this affect your work performance? Yes No
- Do you throw parties? Yes No
- Which kind of parties? Religious Other
- Do you drink alcohol? Yes No
- If "Yes": -Where do you drink it? Institution parties
- Who provide it for you? Friends institution other.....
- How is your social relationship with the other workers in the institution Algerians and others? Good Okay Bad
- Is there cultural coexistence and acceptance of the other in the institution?
Yes No
- If the answer is "No" is it because of: Ethnicism Racism
Religion Other.....
- And does this affect your work performance? Yes No
- How so?.....

The Second Axis: The institution's leadership style effects the functionality of the foreign worker.

- Your bosses in the institution? Algerians Not Algerians
- What are the bases of his (the boss) selection? Efficiency Nationality
Other:
- Does this selection affects your work performance? Yes No
- If the answer is "YES" How so.....
- What is the nature of leadership in the institution? Democratic
Dictatorship
- How does it affects your work performance? Positively Negatively
- Is there strictness and discipline at work? Yes No
- Are you liable for absence, delays and stall? Yes No
- How's your relationship with your colleagues Algerians and others?
Good Other
- If it is good, where does it emanate from? Humanity Imposed by the administrator Other:.....
- Do you receive encouragements from the institution's officials? Yes No
- Do you get the attention and care of the institution's officials? Yes No
- If the answer is "No" Does this makes you satisfied with the job and the management reality of the institution? Yes No
- How do you assess the quality of the institution's management in terms of dealing with you and Algerian workers? Fair Not fair
- Does this have anything to do with your job performance? Yes No
- How so.....

The Third Axis: Physical conditions effect the functionality of the foreign worker.

-How do you assess the material potential of the institution? Work stimulating
Not stimulating

-Does the institution provides you with air conditioners and heating devices?
Yes No

-Does the nature of the institution's site affects your work performance?
Yes No

-If the answer is "YES" How does it affect you? Positively Negatively

-Is the design of the institution and its structure a stimulator for work performance? Yes No

-Is your place of residence? Inside the institutions outside

-If it's inside the institution? Collective Individual

-If it's collective, does it affect your comfort and work performance?
Yes No

-Does your organization have transportation at your disposal?

- If the answer is "NO" ,does this affect your performance?

-Your work place is? Noisy Quiet

-If it's noisy, is it because of? Machines Work noise other.....

-Does this affect your work performance? Yes No

-Are there any protection mechanisms in the institution? Yes No

-If the answer is "YES" Does it Stimulate performance Normal
Not stimulating

-How do you assess the general environment of the institution in terms of the atmosphere and pressure? Stimulate performance not stimulating

-How is the lighting at work? Good Okay Bad

-Does the material privileges (housing, coolers and lighting) vary between you and the Algerian worker? Yes No

If the answer is "YES" Why?.....

-

-

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية_أدرار-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية



بعنوان:

الظروف السوسيو مهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل

الأجنبي

دراسة ميدانية بشركة البنانية للبناء CCC والشركة الاسبانية للغاز TR بواد الزين ادرار

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

- مسعد فتح الله

إعداد الطالب:

- أولاد بن سعيد منال

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة أدرار	الاستاذ الدكتور شوشات محمد الطاهر
مشرفا	جامعة أدرار	الدكتور مسعد فتح الله
مناقشا	جامعة أدرار	الاستاذ عبد المجيد بوقرة

السنة الجامعية 2017-2018