

العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها على الإنجاز في بيئة العمل

دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليتي التجارة و الدراسات الانسانية

دقهلية

إعداد

حنان أمين اسماعيل

الأستاذ المساعد بقسم الاجتماع بكلية الدراسات الانسانية – جامعة الأزهر

فاتن محمد السيد

المدرس بقسم الاجتماع بكلية الدراسات الانسانية – جامعة الأزهر

الملخص :

هدفت الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس داخل بيئة العمل (علاقات رسمية وغير رسمية) وتحديد اثر العلاقات الاجتماعية الايجابية على تحقيق الانجاز بما يحقق اهداف المؤسسة فضلا عن استكشاف العلاقة بين جودة التواصل الاجتماعي وتحقيق الانجاز في بيئة العمل . والتعرف على تأثير النزاعات أو العلاقات السلبية على انخفاض الانتاجية وتعطيل سير العمل .

واعتمدت الدراسة في منهجيتها على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقات بصورتها الواقعية ، إيجابية كانت أم سلبية ، والتي تهدف بشكل عام إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها ، ومن ثم إلقاء الضوء على مختلف جوانبها وذلك بإجراء دراسة تحليلية منهجية لمناقشة أبعاد مفهوم العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على تحقيق الانجاز في بيئة العمل . وصولاً إلى النتائج ، وإعتماداً على أدوات الدراسة بناء على ما توافر من بيانات معتمدة في تطبيق هذا المنهج على استمارة استبيان إلكترونيًا لعينة عمدية من أعضاء هيئة التدريس بكليتي التجارة والدراسات الانسانية بنات تفهنا الأشراف ، جامعة الأزهر ، قوامها ٥٠ مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

أن وجود علاقات اجتماعية إيجابية مع الزملاء يساهم في رفع معنوياتهم ويجعلهم أكثر تعاوناً ، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم وتحقيق الانجاز في بيئة العمل كما أشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن أعضاء هيئة التدريس من أفراد العينة يشعرون بأن وجود بيئة ودية يدعمهم نفسياً ويقلل من التوتر الناتج عن ضغوط العمل ، وأكدت النتائج أن العلاقات الاجتماعية الجيدة تُسهل عملية التعاون ، وتقلل من الصراعات بين الأعضاء ، وتدعم العمل بروح الفريق . وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها :

١- إنشاء آليات لرصد وقياس أثر العلاقات الاجتماعية على الأداء ، ولذلك يجب أن تعمل المؤسسات بدمج مؤشرات تقيس جودة العلاقات الاجتماعية ضمن أدوات التقييم الدوري للبيئة التنظيمية ، بهدف متابعة أثرها ومعالجة أية مشكلات محتملة في مراحلها المبكرة .

٢-ينبغي تعزيز ثقافة الاحترام والتقدير بين الأعضاء داخل بيئة العمل ، حيث يساهم ذلك في خلق بيئة مستقرة ومشجعة على الإبداع وتحقيق الإنجاز .

الكلمات المفتاحية : العلاقات الاجتماعية – بيئة العمل – الإنجاز – الإستقرار الاجتماعي والنفسي .

Summary:

The study aimed to analyse the nature of social relations between faculty members within the work environment (formal and informal relations) and to determine the impact of positive social relations on achieving achievement in a way that achieves the organization's goals, in addition to exploring the relationship between the quality of social communication and achieving achievement in the work environment.

Identify the impact of conflicts or negative relationships on decreased productivity and disruption of workflow.

The study relied in its methodology on the descriptive analytical approach to study relationships in their realistic form, whether positive or negative, which generally aims to describe and analyse the phenomenon under study, and then shed light on its various aspects by conducting a systematic analytical study to discuss the dimensions of the concept of social relationships and their impact on achieving achievement in the work environment. To reach the results, and based on the study tools based on the available data. In applying this approach, it relied on an electronic questionnaire form for an intentional sample of faculty members at the Faculties of Commerce and Human Studies for Girls, Tarhana Al-Ashraf, Al-Azhar University, consisting of 50 individuals, and the study reached a set of results, the most important of which are:

Having positive social relationships with colleagues contributes to raising their morale and making them more cooperative, which is positively reflected in their performance and achievement in the work environment. The results of the field study also indicated that the faculty members from the sample feel that having a friendly environment supports them psychologically and reduces the tension resulting from work pressures. The results confirmed that good social relationships facilitate the cooperation process, reduce conflicts between members, and support team work. The study concluded with a set of recommendations, the most important of which are:

1- Establishing mechanisms to monitor and measure the impact of social relations on performance. Therefore, institutions must work to integrate indicators that measure the quality of social relations into the tools for periodic evaluation of the organizational environment, with the aim of monitoring their impact and addressing any potential problems in their early stages.

2- A culture of respect and appreciation should be promoted among members within the work environment, as this contributes to creating a stable environment that encourages creativity and achievement.

Keywords: social relations – work environment – achievement – social and psychological stability.

مقدمة :

في عالم اليوم وفي ظل بيئة العمل شديدة التنافسية التي يشهدها القرن الواحد والعشرين أصبح الأفراد داخل بيئة العمل يحتاجون إلى تحفيزهم للعمل والانتاج عبر خلق بيئة عمل إيجابية تراعي الجوانب الاجتماعية والنفسية والقيمية للعاملين جنباً إلى جنب مع ظروف العمل والأجور مما ينعكس على حالة الاستقرار العام وحركة العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الأفراد داخل بيئة العمل .

ويشير وجود العلاقات الاجتماعية إلى شعور الفرد بالأمان والثقة مما ينعكس إيجاباً على أدائه وإنجازه . ويعتمد هذا الشعور على استقرار المؤسسة وقدرتها على البقاء والتكيف مع التغيرات التكنولوجية ، والدعم والتقدير الذي يتلقاه الفرد في بيئة العمل ..

إذ يُعد انشاء العلاقات الاجتماعية من الأهداف الأساسية التي يسعى الفرد لتحقيقه في مكان عمله ، حيث يضمن له تحقيق الاستقرار المالي والحفاظ على ثبات المسار الوظيفي وبلوغ التقدم المهني المرجو ، والحصول على العديد من المزايا على المستوى المهني والشخصي ، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على أدائه في العمل ومن ثم تحقيق الانجاز ، ومن المعايير الحاسمة والتي تخلق داخل الفرد شعوراً بالاستقرار الاجتماعي في عمله ، ما يتلقاه من المؤسسة من الدعم والاعتراف والتقدير المادي والمعنوي ، والذي يعزز من الانتماء الى بيئة العمل وتحقيق الانجاز ، حيث تُعد العلاقات الاجتماعية والاستقرار الاجتماعي و النفسي من أبرز العوامل الهامة لخلق بيئة عمل مستقرة للأفراد ، فعندما يتلقى الأفراد العاملين دعماً من قيادة المؤسسة ، يتعزز داخلهم شعورهم بالأمان ، ويتمثل هذا الدعم في تقديم تعليقات إيجابية بناءة والاعتراف بجهودهم وتقديرهم .

ومما لا شك فيه أن عمل الأفراد في بيئة إيجابية وآمنة قائمة على الدعم والتقدير والتعاون والعمل الجماعي يؤدي إلى خلق شعور بالاستقرار الاجتماعي والنفسي داخلهم ، إذ تحفز هذه البيئة الأفراد العاملين على تقديم أفضل ما لديهم ، وتجعلهم يشعرون بقدر كبير من الأمن الاجتماعي والنفسي .

إذ يُنظر إلى الفرد الذي يعمل بالمؤسسة على أنه جزءاً لا يتجزأ من الفريق والمؤسسة بالكامل عندما ينجح في إنشاء علاقات اجتماعية جيدة وفعالة مع زملائه والإدارة العليا في المؤسسة ، إذ تدل تلك العلاقات على امتلاكه مهارة التواصل الاجتماعي التي تزيد من سهولة العمل معه ، وهو ما يجعله أكثر قدرة على تحقيق استقراره الاجتماعي مما ينعكس على إنتاجيته وقدرته على تحقيق الإنجاز في بيئة العمل .

وقد تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة أقسام :-

أولاً- الاطار المنهجي للدراسة .

ثانياً – الاطار النظري للدراسة .

ثالثاً – عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية .

أولاً – الاطار المنهجي للدراسة :

(أ) إشكالية الدراسة :

تعتبر العلاقات الاجتماعية من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على حياتنا اليومية، سواء على الصعيد الشخصي أو المهني. إذ تُعد العلاقات الاجتماعية الصحيحة والفعّالة عنصراً حيوياً في تحقيق الاستقرار الاجتماعي والتوازن النفسي وتحقيق الانجاز في بيئات العمل. حيث تؤثر هذه العلاقات على رفاهية الأفراد وسعادتهم، وتساهم في بناء مجتمع عمل متماسك قادر على تحقيق أهدافه بنجاح. لا شك أن المناخ الاجتماعي الذي يسود في المؤسسات و تتوافر فيه درجات من الرسمية، وبعضاً من الجوانب الشخصية، يشعر فيه الأفراد بأن لهم نصيب في الملكية الجماعية، وإحساس بالتعاون فيما بينهم وشعور بحافز قوي على المشاركة البناءة في تحقيق أهداف المؤسسة ، وهذا من شأنه أن يخلق نوع من التفاعل بين الفرد بقدراته وإمكانياته مع البيئة المحيطة به سواء كانت داخلية أم خارجية وفي ذات السياق ذكر لنا ابن خلدون ان الانسان مدنى بالطبع أى لابد له من الاجتماع المؤدى الى التعاون ، وما لم يكن هذا التعاون فلا يحصل على ما يريد ولا تتم حياته لما ركبه الله تعالى عليه فإذن هذا الاجتماع ضروري للنوع الإنساني وإلا لم يكتمل وجودهم ^(١) .

وفي المؤسسات والتنظيمات الرسمية المختلفة يقاس إنجاز الفرد بمستوى أدائه الوظيفي، حيث تسعى بعض الدراسات للخوض في هذا المجال في محاولة لمعرفة العلاقة التي تربط بين مستوى الأداء وبعض المتغيرات الأخرى في بيئة العمل، وذلك بهدف التركيز على هذه المتغيرات ومعرفتها، من أجل الوصول إلى آليات ترفع من الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالمؤسسة ^(٢) .

و لعل أبرز هذه المتغيرات: العلاقات الاجتماعية . حيث يحدث في بيئة العمل بداخل المؤسسات الرسمية نوع من العلاقات الاجتماعية التي لا يغيب تأثيرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين بها ، وقد تنشأ هذه العلاقات الاجتماعية بين فردين أو أكثر من العاملين، وتنتج علاقات تتميز بالتآزر والتعاون، أو علاقات ترتبط بالتحدي والمنافسة وغيرها بما تحتويه بيئة العمل من جوانب مادية ومعنوية. حيث تعد العلاقات الاجتماعية من العناصر الأساسية في بيئة العمل ، إذ تؤثر بشكل مباشر او غير مباشر على أداء العاملين وسلوكهم المهني . وفي ذات السياق نجد أن العلاقات الاجتماعية السلبية داخل بيئة العمل لها تأثيراتها المباشرة وغير المباشرة أيضاً على الأفراد وعلى المؤسسة ككل قد تتمثل في العزلة الاجتماعية وشعور الفرد بالانفصال عن فريقه ، مما يؤدي إلى ضعف الدافعية للعمل والشعور بالضغط النفسي الناتج عن حدوث الخلافات والصراعات بين أعضاء الفريق هذا بالإضافة إلى ضعف التعاون بين الزملاء وإنعدام الثقة مما ينعكس على الإنجاز في بيئة العمل بالشكل السلبي .

ومن ثم تتبلور مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسي مؤداه :

ما مدى أهمية العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها إيجاباً وسلباً على تحقيق الانجاز في بيئة العمل .

(ب) أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية :

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تناقش مفهوم العلاقات الاجتماعية ومحاولة لتناول هذا المفهوم في بيئة العمل خاصةً فيما يتعلق برابط هذه العلاقات الاجتماعية بتحقيق الانجاز هذا إلى جانب تسليط الضوء على العلاقة المتبادلة بين البعد الإنساني (العلاقات الاجتماعية) والبعد الإنتاجي (الأداء والنتائج) مما قد يفتح المجال لتطوير نظريات إدارية تأخذ في الاعتبار الجوانب الاجتماعية داخل بيئة العمل ، وهو أمر غالباً ما تهمله الدراسات الكمية التقليدية ، فضلاً عن أن هذه الدراسة تقع عند تقاطع تخصصات متعددة : علم الاجتماع – الإدارة – علم النفس التنظيمي، ما يفتح آفاقاً لبحوث أخرى تستفيد من هذا التكامل النظري والمنهجي بدعم البحوث البينية (Interdisciplinary Research) .

الأهمية المجتمعية :

تتلخص في إهتمام هذه الدراسة بإلقاء الضوء على فهم دور العلاقات الاجتماعية كأداة غير مادية لتحفيز الأفراد في العمل ، حيث توفر نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستخدمها الإدارات لتحسين مناخ العمل الداخلي، من خلال تعزيز العلاقات الاجتماعية الإيجابية كالتعاون والدعم المتبادل والمشاركة بدلاً من التركيز فقط على الإنجاز الفردي ، مما ينعكس بشكل مباشر على تحقيق الانجاز، وتحسين جودة الأداء وتعزيز ثقافة التعاون والابتكار بين الأفراد عبر بناء شبكات تواصل داخلية فعالة ، مما يخلق داعماً للانجاز في بيئة العمل .

(ج) أهداف الدراسة :

- ١- تحليل طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الموظفين داخل بيئة العمل (علاقات رسمية وغير رسمية)
- ٢- تحديد اثر العلاقات الاجتماعية الإيجابية على تحقيق الانجاز بما يحقق اهداف المؤسسة .
- ٣- استكشاف العلاقة بين جودة التواصل الاجتماعي وتحقيق الانجاز في بيئة العمل .
- ٤- معرفة تأثير النزاعات أو العلاقات السلبية على انخفاض الانتاجية وتعطيل سير العمل .

(د) تساؤلات الدراسة :

- ١- ما مدى قوة العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس داخل المؤسسة ؟
- ٢- كيف تؤثر جودة العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس ورئيس المؤسسة ؟
- ٣- ما أنواع العلاقات الاجتماعية الأكثر شيوعاً في بيئة العمل ؟
- ٤- كيف تنعكس العلاقات الإيجابية على روح الفريق والعمل الجماعي ؟
- ٥- ما العلاقة بين ضعف العلاقات الاجتماعية وزيادة معدلات الغياب أو الاستقالة ؟
- ٦- هل تؤثر العلاقات الاجتماعية إيجابية كانت أم سلبية على رضا أعضاء هيئة التدريس وتحفيزهم للعمل ؟
- ٧- ما دور الأنشطة الاجتماعية والفعاليات الداخلية في تحسين العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة ؟
- ٨- كيف تختلف انعكاسات العلاقات الاجتماعية على تحقيق الانجاز باختلاف طبيعة العمل ؟
- ٩- ما هي افضل الممارسات الادارية لتعزيز العلاقات الاجتماعية البناءة في بيئة العمل ؟

(٥) – الأسلوب المنهجي للدراسة :

تم الإستعانة بالأسلوب الوصفي التحليلي والذي يعتمد على تحليل العلاقات بصورتها الواقعية ، إيجابية كانت أم سلبية ، والتي تهدف بشكل عام إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها ومن ثم إلقاء الضوء على مختلف جوانبها وذلك بإجراء دراسة تحليلية منهجية لمناقشة أبعاد مفهوم العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على تحقيق الانجاز في بيئة العمل . وصولاً إلى النتائج ، وإعتماداً على أدوات الدراسة بناء على ما توافر من بيانات .

(٥) – مجالات الدراسة :

المجال المكانى : كليتى التجارة و الدراسات الانسانية بنات – تفهنا الأشراف – جامعة الأزهر .

المجال البشرى : أعضاء هيئة التدريس .

المجال الزمنى : فترة العمل منذ بداية العمل الميدانى ٢٠٢٥/٣/١ حتى الإنتهاء منه ٢٠٢٥/٤/١

(٦) - عينة الدراسة ومبررات إختيارها :

تم إختيار عينة الدراسة بالطريقة العمدية ، حيث تمثل الإختيار لعينة ممثلة من أعضاء هيئة التدريس بالأقسام الحاصلة على شهادة الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد حيث تمثلت فى أقسام الاجتماع – علم النفس – التاريخ – اللغات والترجمة بكلية الدراسات الانسانية بنات تفهنا الأشراف بالإضافة إلى عينة ممثلة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة الذين يعملون على إنجاز معايير الجودة إستعداداً للتقديم للإعتماد الأكاديمي قوامها ٥٠ مفردة .

(ح) - أدوات الدراسة :

تمثلت أدوات الدراسة فى إستمارة إستبيان طُبقت إلكترونياً، وقد قامت الباحثة بتصميم الاستبيان من خلال الاطار النظرى ، ومن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة التى تناولت موضوعات وثيقة الصلة بموضوع الدراسة ، وذلك فى ضوء الأهداف والتساؤلات الخاصة بالدراسة ، وقد إستهدفت الباحثة من خلال إستمارة الإستبيان الحصول على بيانات متعلقة بموضوع الدراسة وفقاً لأهداف الدراسة الحالية وتساؤلاتها ، ثم قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين بقسم الاجتماع بكلية الدراسات الانسانية بنات جامعة الأزهر ، وفى ضوء ما أسفرت عنه من نتائج تم حذف بعض الأسئلة وإضافة أسئلة أخرى وغلق بعض الأسئلة التى كانت مفتوحة .

التوجهات النظرية :

تبنت الباحثة نظرية رأس المال الاجتماعي (Social Capital Theory) لبير بورديو، جيمس كولمان، وروبرت بوتنام حيث تشير هذه النظرية إلى أن العلاقات الاجتماعية تُعدّ نوعاً من "رأس المال" يمكن أن يُستخدم لتحقيق منافع مثل التعاون، وتبادل المعرفة، وتحقيق الأهداف الجماعية في بيئة العمل، ووجود شبكات اجتماعية قوية تؤدي إلى زيادة الثقة، وتحسين التعاون، مما يعزز الإنتاجية والأداء التنظيمي. (٣)

هذا بالإضافة الى نظرية التبادل الاجتماعى (Social Exchange Theory) للعالم جورج هومانز، وبيرت بلاف. حيث تنص على أن العلاقات الاجتماعية في جوهرها تقوم على مبدأ المقايضة وأن الأفراد يتفاعلون مع من يقدم لهم منفعة في بيئة العمل، والتفاعل الإيجابي بين الزملاء أو بين الموظف والمدير يمكن أن يؤدّي التزاماً

وتحفيزاً أعلى، مما ينعكس إيجابياً على تحقيق الإنجاز. ومن ثم تم الإستعانة بهاتين النظريتين حيث أنهما تمثلان مقاربة نظرية لتحليل كيفية مساهمة الروابط الاجتماعية في تبادل الخبرات ، ومعرفة تأثير الثقة والتعاون بين الزملاء على الأداء الفردي والجماعي ، وتقييم أثر العلاقات غير الرسمية – الصداقات- في تحفيز العاملين فضلاً عن ربط العلاقة بين الدعم الاجتماعي والإنتاجية وكيفية تأثير التفاعل الاجتماعي الإيجابي أو السلبي بين العاملين على الالتزام والآداء^(٤).

ثانياً – الاطار النظرى للدراسة :

(أ) - مفاهيم الدراسة :

العلاقات الاجتماعية في العمل:

تعريف مفهوم العلاقات الاجتماعية Social Relationship

هي نموذج التفاعل المتبادل الذى يستمر فترة معينة من الزمن تؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة كالعلاقة بين الزوج والزوجة والمحلل النفسى والمريض ، ويمكن أن يكون نموذج للتفاعل الاجتماعى بين شخصين أو أكثر، ويمثل هذا النموذج أبسط وحدة من وحدات التحليل السوسولوجى ، كما أنه ينطوى على الاتصال الهادف ، والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر وتعتبر علاقة طويلة الأجل . وقد تكون العلاقة الاجتماعية ذات أمد قصير.^(٥)

التعريف الاجرائى للعلاقات الاجتماعية وفقاً للدراسة الحالية :

التفاعلات الاجتماعية التي تربط الأفراد ببعضهم البعض، سواء داخل الفريق أو بين الأقسام أو مع الإدارة ، حيث يُطلق لفظ علاقات اجتماعية على التداخل الذي يتم بين الأفراد وهم في شكل مجموعات في بيئة العمل. والذي يهدف إلى التكامل بين الافراد في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل بإنتاجية وبالتعاون مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والتقنية والاجتماعية لتحقيق الإنجاز في بيئة العمل .

رأس المال الاجتماعي: Social Capital

يُعد من المفاهيم ذات الصلة بموضوع الدراسة ، ووفقاً لتعريف بيير بورديو Pierre Bourdieu لمفهوم رأس المال الاجتماعى هو مجموعة الموارد الممكنة التي تتوافر للشخص بفضل حيازة شبكة من العلاقات الاجتماعية مع أفراد المجتمع ، حيث تنطوى هذه العلاقات على منظومة من القيم تأتي في مقدمتها مشاعر الاحترام والامتنان والتعاون والثقة المتبادلة .

تعريف روبرت بوتنام Robert Putnam يقصد برأس المال الاجتماعى الارتباطات التي توجد بين الأشخاص كما ينظر إليه على أنه بمثابة مجموعة من الروابط الأفقية بين أفراد ذوى وضع اجتماعى Social Position متجانس، وتتشكل هذه الروابط عبر درجة معينة من تماثل الهوية الثقافية والمعايير المشتركة والشعور بالاندماج في جماعة وبدونه تنهار طريقة عمل المجتمع ككل موحد.^(٦)

التعريف الاجرائى لرأس المال الاجتماعى وفقاً للدراسة الحالية:

هو مجموع العلاقات الاجتماعية وشبكات الاتصال داخل المؤسسة، والتي تتيح للأفراد العمل معاً بشكل أكثر فعالية من خلال الثقة المتبادلة والمعايير المشتركة.

العمل يشير مفهوم العمل Labour بمعناه العام إلى أى نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين. وهو التعريف الذى تنبأه الدراسة الحالية .

البيئة هى كل ما يؤثر سلوك الفرد او الجماعة ، ويؤثر فيه وقد أكد علماء الاجتماع على دراسة الظروف أو الحوادث الخارجة عن الكائن العضوى سواء كانت فيزيقية أو اجتماعية أو ثقافية .
ويتمثل التعريف الاجرائى لبيئة العمل وفقاً للدراسة الحالية فى المؤسسة التى يعمل بها الأفراد حيث تتمثل فى المؤسسة التعليمية الجامعية والتى تضم أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون معاً تحت مظلة من الرسمية لإنجاز المهام الأكاديمية فضلاً عن العمل كفريق لتحقيق الإنجاز كالحصول على الإعتماد الأكاديمى لبعض البرامج الأكاديمية .

مفاهيم ذات صلة بالدراسة الحالية :

البيئة الاجتماعية Environment Social : جانب من البيئة الكلية حيث تتألف من أشخاص وجماعات متفاعلة ، وينطوى على التوقعات الاجتماعية ، ونماذج التنظيم الاجتماعى ، وجميع الظواهر الأخرى للمجتمع ، كما يشتمل على التوقعات الاجتماعية ذات الطبيعة الفردية الذاتية ، الأمر الذى يجعل لكل عضو فى المجتمع بيئته الاجتماعية الخاصة .

الانتاج Production جميع صور النشاط الاقتصادى المتدرجة تحت عملية خلق السلع والخدمات (٧)

(ب) – الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة :

حيث تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين على النحو التالى :

أولاً: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفى فى المؤسسات التعليمية .

١- دراسة مومية عزرى بعنوان (ظروف العمل والرضا المهنى للمعلم ٢٠٠٧) هدفت الدراسة إلى التعرف على ظروف العمل وعلاقتها بالرضا المهنى للمعلم ، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعى بالعينه فى حين اعتمدت الدراسة على السجلات والوثائق والملاحظة البسيطة بالمشاركة والمقابلة الحرة والمقننة والإستبيان كأدوات لجمع البيانات ، اما عن عينة الدراسة فتمثلت فى العينة العشوائية الطبقية المنتظمة قوامها ٣٧٠ مفردة موزعة على ٣٦ مدرسة تعليمية إبتدائية نظامية ، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة بين ظروف العمل المادية والاجتماعية والرضا المهنى للمعلم . (٨)

٢- دراسة ضرار العتيبي بعنوان (دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفى لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد ٢٠١٢) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفى لأعضاء هيئة التدريس فى جامعة الملك خالد ، ومحاولة التعرف على تحديد العوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفى لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام ، وتمثلت الاجراءات المنهجية فى عينة الدراسة من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد قوامها (٣٧٧) مفردة وإستخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الاحصائية تمثلت فى النسب والتكرارات ، والمتوسط لمناسبتها لطبيعة البيانات وفروض الدراسة مثل اختبار كا^٢ لترتيب العوامل ذات التأثير على مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس منها (الرضا عن علاقات العمل – إدارة الأقسام العلمية – الأمان الوظيفى لأعضاء هيئة التدريس – إدارة الكلية – نظام الترقية المعمول به بالجامعة – ظروف العمل

لأعضاء هيئة التدريس – الراتب الذي يتقاضاه أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أنه لا يوجد إتفاق بين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين (السعوديين) والمتقاعدين على ترتيب العوامل المحددة لدرجة الرضا الوظيفي أهمها الراتب .^(٩)

ثانياً : الدراسات التي تناولت العلاقات الانسانية في المؤسسات والمنشآت الصناعية .

٣- دراسة جميلة بن زاف بعنوان (العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة – دراسة ميدانية ٢٠١٣) تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر العلاقات الانسانية على أداء العامل داخل المنشآت الصناعية وتمثلت الاجراءات المنهجية في إستخدام منهج المسح الاجتماعي ، واعتمدت الدراسة على إستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم تطبيقها على عينة من العاملين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة بالجزائر قوامها ٢٠٠ مفردة ، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسة جزء لا يتجزأ من مجتمعاتنا ، فهي عبارة عن نسق اجتماعي يتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة قد تكون مباشرة وفقاً لمجموعة من القواعد والقوانين السائدة ضمن نطاق محدد من أجل بلوغ أهداف معينة ، ويعتبر الفرد فيها الركيزة الأساسية ، والمؤسسة تسعى من خلاله لتحقيق أهدافها بإعتباره المحرك الرئيسي لوسائل الإنتاج .^(١٠)

٤- دراسة صادرة عن البنك الدولي بعنوان Grand Study of social Adjustment ٢٠١٣ أجرتها جامعة هارفارد حيث تطرح الدراسة قضية "أثر العلاقات الاجتماعية في حياة الإنسان". وحياة الإنسان المطروحة في هذه الدراسة تبدأ لكل فرد من أفراد عينة الدراسة المستهدفة بسن الرشد، وتستمر حتى نهاية حياة كل شخص من أشخاص هذه العينة ، وقد بلغ مجمل عدد أشخاص العينة المختارة ٧٢٤ شخصاً، وبلغت المدة الزمنية للدراسة ٧٥ عاماً؛ أي أن من يبقى حياً من أشخاص عينة الدراسة، بعد هذه المدة، يكون قد تجاوز التسعين عاماً. وبالفعل بقي ٦٠ شخصاً وبدأت الدراسة عام ١٩٣٨ وانتهت ٢٠١٣. وتكونت عينة الدراسة من مجموعتين: مجموعة من خريجي الجامعة، ومجموعة من أولئك الأقل حظاً الذين لم تسمح لهم ظروفهم المادية بمواصلة التعليم، وكان أبرز أشخاص المجموعة الأولى الرئيس الأمريكي الأسبق جون كينيدي John Kennedy ، الذي تخرج في جامعة هارفارد عام ١٩٤٠، وأصبح رئيساً للولايات المتحدة عام ١٩٦٠، لكنه لم يكمل فترة رئاسته؛ بسبب اغتياله عام ١٩٦٣. وإستطاعت الدراسة عبر السنين تسليم راية الدراسة إلى أجيال متجددة من الباحثين يتابعون مسيرة كل فرد من أفراد عينة الدراسة بفحوص طبية، وإستمارات مسحية، ومقابلات ليس معه فقط، بل مع شخصيات من أهله وأصدقائه؛ للتعرف على دور العلاقات الاجتماعية الناجحة أو غير الناجحة في حياته ، وكان آخر رئيس لفريق البحث المسؤول عن الدراسة هو روبرت ولدينجر Robert Waldinger ، الأستاذ في هارفارد والمتخصص في الطب النفسي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج طويلة المدى، تتمثل في أن لعلاقات الإنسان الاجتماعية أثراً كبيراً في حياته على مدى العمر الذي يعيشه. فمن يتمتع بعلاقات اجتماعية إيجابية ينعم بصحة أفضل، ويعيش حياة أكثر سعادة، ومن لا يحظى بمثل هذه العلاقات، ويعيش حياة فردية مغلقة، يعاني سموماً غير منظورة تضر بصحته، ويعيش حياة تتسم بالكآبة. وتشمل العلاقات الاجتماعية هنا العلاقات الأسرية وعلاقات الصداقة والعلاقات المهنية وعلاقات الأعمال والعلاقات المختلفة مع الآخرين. ولا يعتمد تميز العلاقات الاجتماعية على التوافق الكامل والاتفاق في الرأي دون أي خلافات، بل يعتمد على المحبة والثقة المتبادلة. فقد

تكون هناك خلافات في أي علاقات ناجحة، لكن إدارة هذه الخلافات في "بيئة من المحبة والثقة" تذيب أي أثر سلبي لها. (11)

5-دراسة فطيمة حمو على بعنوان (ظروف العمل والاستقرار المهني للموظف في المؤسسة الجزائرية – دراسة ميدانية بمديرية الادارة المحلية لولاية ورقلة ٢٠١٦) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ظروف العمل والاستقرار المهني في مديرية الادارة المحلية للولاية ، بحيث تمحورت هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي : هل توجد علاقة بين ظروف العمل والاستقرار المهني للموظف بمديرية الإدارة المحلية بالولاية ؟ وتندرج تحته تساؤلات فرعية و تنقسم هذه الدراسة إلى جانب نظري ، وآخر تطبيقي تمت فيه الدراسة على موظفي مديرية الإدارة المحلية بالولاية ورقلة حيث تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية و المقابلة كأداة مساعدة مع الملاحظة ، وطبقت على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٦٥) موظفا بنسبة (١٥ %) من مجتمع الدراسة المكون من (٤٣٥) موظفا، حيث تم توزيع (٣٨) استبانة على أفراد عينة الدراسة، واستخدمت الدراسة منهج الوصفي ، في حين خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والاستقرار الوظيفي بمديرية الادارة المحلية ، كما أن ظروف العمل تلعب دوراً مهماً في ثبات الموظف في وظيفته فكلما كانت هذه الظروف جيدة وملائمة كلما زاد تمسك الموظف بهذه الوظيفة والعكس صحيح. (12)

٦-دراسة خالد جميل مفتاح بن والي بعنوان (العلاقات الانسانية واثرها على الأداء التنظيمي للعاملين ٢٠١٧) هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقات الانسانية داخل المنظمة والأداء الوظيفي للعاملين ، وعن الإجراءات المنهجية للدراسة فتمثلت في استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتلخص في ١- تركز العلاقات الانسانية على العنصر البشري من خلال تفهم الفرد والجماعة أكثر من تركيزها على الجوانب المادية . ٢- عندما تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين علاقة طيبة بوجود احترام متبادل يؤدي ذلك إلى إنتاج مثمر في العمل .وخلصت الدراسة إلى بعض التوصيات منها ١- ضرورة الاهتمام بمفهوم العلاقات الانسانية من قبل القيادات الادارية في المؤسسات الخاصة باعتبارها محركات وموجهات لسلوك العاملين والإداريين . ٢- بناء تنظيم اجتماعي للعمل على أساس جماعات العمل التي توكل لكل منها بمهام محدودة ويكون لها في الوقت نفسه مسؤوليات فيما يتعلق بأساليب أعماله ومستويات إنتاجها والتوزيع الداخلي لمهامها (13)

٧-دراسة محمد بن فاهد النوفل بعنوان (مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في معهد العلوم الاسلامية والعربية في اندونيسيا ٢٠٢١) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في معهد العلوم الاسلامية والعربية في اندونيسيا ، ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي ، كما تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات ، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في معهد العلوم الاسلامية والعربية في اندونيسيا والبالغ عددهم (١٩٠) ، منهم (٣٣) عضو هيئة تدريس ، و٠٧٢) معلماً ومعلمة ، (٨٥) من الإداريين . واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل ، حيث قام بتطبيق الدراسة على كامل المجتمع ، وبلغ

عدد الردود (١٧٤) مستجيب ، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أبرزها : أن مستوى الرضى الوظيفي جاء بدرجة مرتفعة ، كما أن مجتمع الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أبرز الصعوبات التي تحد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم ، وأن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على أهم المقترحات التي تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي .⁽¹⁴⁾

٨- دراسة ايمان بو درباله بعنوان (العلاقات الانسانية واثرها على الاداء الوظيفي للعمال – دراسة ميدانية بجامعة احمد دراية – ادرار ٢٠٢٢) هدفت الدراسة الى محاول الكشف عن أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعمال ، حيث أقيمت الدراسة بجامعة احمد دراية ادرار على العمال الإداريين ، عالجت الدراسة متغيرين هما : العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي ، وتكونت عينة الدراسة من ثمانين عامل اختريت بطريقة عشوائية بسيطة ، وتم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات حيث تكون من أربعة محاور ، المحور الأول عالج تناول البيانات الشخصية والمهنية لأفراد العينة ، أما المحور الثاني فتناول الفرضية الجزئية الاولى ، أما المحور الثالث فتناول الفرضية الجزئية الثانية ، أما المحور الرابع فتناول عنصر الأداء . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن العلاقات الانسانية لها تأثير إيجابياً على الأداء الوظيفي للعاملين .⁽¹⁵⁾

٩- دراسة أسماء محمد الشهري – ريم عوض أبو دامش وآخرون بعنوان (أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي – دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية ٢٠٢٣) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي على القطاع الصحي بمنطقة عسير ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، عن طريق جمع المعلومات والبيانات عنها وتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها بهدف الوصول إلى استنتاجات أو تعميمات تساعد في تطوير الواقع الذي تتم دراسته، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٤٠٠) موظفاً ممن ينتمون إلى مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها ارتفاع مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على أن هناك شعور بالإرهاك العاطفي بدرجة كبيرة، كما أكد أفراد العينة على أن الإنسانية داخل القطاع الصحي جاءت بدرجة ضعيفة، وتبين أن الإنجاز الشخصي كان بدرجة ضعيفة، وتبين أن الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير كان بدرجة متوسطة، وأخيراً أوضح أن هناك علاقة بين (الإنهاك العاطفي- الإنسانية- الإنجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي. وقد أفضت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها تحسين رواتب العاملين في القطاع الصحي، وتوظيف المزيد من الموظفين العاملين خاصة الممارسين، وتحفيز الموظفين مادياً ومعنوياً، وعمل لجنة خاصة تهتم بالعلاقات العامة بين العاملين، وتخفيف العبء العملي على العاملين وخاصة الممارسين، واتباع المرونة في العمل، بما لا يتعارض مع سير العمل .⁽¹⁶⁾

١٠- دراسة ربحانة ملح ، سعاد بن قسوم بعنوان (تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي – دراسة

ميدانية لمؤسسة الأسمت عين التوت بتقرب ٢٠٢٣)

تهدف هذه الدراسة إلى إستظهار العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي بمؤسسة الاسمنت عين التوتة " تقرت"، واستخدم الباحثان الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة عشوائية مكونة من ٣٥ عامل، حيث تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيان عن طريق استخدام البرمج الإحصائي للعلوم الاقتصادية (spss) لاعتماده على المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار والمعاملات، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة، وكما أن بُعد الهيكل التنظيمي وغموض الدور لهما أثر سلبي على الاستقرار الوظيفي ، وبينما قياس الأبعاد ليس لها أثر دال إحصائيا في ضغوط العمل، إضافة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي).⁽¹⁷⁾

تعليق عام على الدراسات السابقة :

أثبتت الدراسات الميدانية في مجال العلاقات الاجتماعية والانسانية أهمية النواحي الاجتماعية و النفسية فى تحديد كفاءة العنصر البشري بمعنى أن هناك ارتباطاً قوياً بين مستوى أداء العامل والعوامل الاجتماعية والنفسية، ومن ثم فإن الاهتمام بالنواحي الاجتماعية و النفسية و دراسة الاتجاهات لدى الأفراد بتكوين علاقات اجتماعية و توافر مناخ العمل الملائم له أثر قوي في رفع مستوى الكفاءة الانتاجية وتحقيق الإنجاز فى بيئة العمل ، كما أستفادت الدراسة الحالية من الأدبيات ذات الصلة فى الإطار النظرى حيث أمكن استخدام هذه الدراسات لتوسيع الفهم حول كيفية تأثير العلاقات الاجتماعية على الإنتاجية وتحقيق الإنجاز في بيئة العمل، سواء من منظور عالمي أو سياق عربي . بالإضافة إلى مقارنة السياقات من حيث تأثير العلاقات الاجتماعية في بيئات العمل المختلفة، مثل بيئات العمل الغربية والعربية، لفهم الفروق والتشابهات. فضلاً عن تطوير أهداف البحث وتسأولاته إستناداً إلى هذه الدراسات ، حول العلاقة بين توافر العلاقات الاجتماعية والتواصل الجيد الإيجابي بين الأفراد والإنجاز في بيئة العمل ، وأخيراً تصميم أدوات البحث واستعانة الدراسة الحالية باستخدام الأدوات والأساليب المستخدمة في هذه الدراسات ، مثل الاستبيانات ، لتصميم أدوات بحثية مناسبة .

العلاقات الاجتماعية فى بيئة العمل .

يمكن لنا إستعراض أهمية العلاقات الاجتماعية فى بيئة العمل على النحو التالى :

لا شك أن وجود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد فى بيئة العمل تساهم فى إنخفاض درجة مقاومة التغيير حيث يهتم القادة في المؤسسة بمعرفة إعتراضات الأفراد العاملين والمخاوف بالنسبة للتغيير الذي سوف يحدث، ومحاولة شعورهم بالاطمئنان وإعدادهم وتهيئتهم لكي يستقبلوا التغيير وأن يتعاملون معه، ومن هنا نجد أن مقاومة العاملين للتغيير بكل صوره وأشكاله وأنواعه تقل إذا أنتشر في المؤسسة جو من العلاقات الإنسانية الجيدة والفعالة.

وفى هذا الصدد نجد أن العلاقات الإنسانية الممتازة والفعّالة تعني دائماً الكفاية الإنتاجية العالية من جهة الأفراد العاملين بالمؤسسة ، وهذه الكفاية الإنتاجية العالية ترجع لرفع شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة وخوفهم على مصلحتها، وتعود أيضاً إلى شعور العاملين بقيمة ما ينفذونه من عمل وشعورهم بأن إدارة المؤسسة تعمل دائماً على حل المشكلات الشخصية لديهم ومشكلات العمل لرفع مستوى الإنتاج وتحقيق الجودة فى الأداء .

ومما لا شك فيه أن الشكوى بين صفوف العاملين بالمؤسسة فى جو العلاقات الإنسانية الجيدة قليلة، فقلة الشكوى تعتبر مظهر للعلاقات الإنسانية الجيدة الفعّالة داخل المؤسسة ، والشكوى قد تكون ناتجة عن بعض الموظفين بسبب أوضاع عامة فى المؤسسة يرغبون أن يحققوا من خلالها إصلاح، فقد تكون شكوى من قبل بعض العاملين بسبب مسائل أو مطالب خاصة بهم، وقلة ونقص الشكوى من قبل العاملين يعني أن إدارة المؤسسة تحاول معرفة مشاكل العاملين بها، وتسعى أن تجد الحلول الملائمة لها.

وهذا لا يتحقق إلا فى وجود علاقات اجتماعية إنسانية ومناخ عمل جيد ، و قيادة إدارية ديمقراطية واعية، إذا فُعلت الاتصالات بين العاملين والقادة الإداريين فى المؤسسة ما يُسمح لهؤلاء القادة من معرفة مشاكل العاملين ، كمدخل رئيسي لمحاولة الوصول إلى حلول ملائمة لها (18).

وفى ذات السياق لا يمكن للفرد أن يقوم بإتقان المهام إلا إذا كان مناخ العمل يمنحه الشعور بالأمن والأمان، وينتشر فى العمل العلاقات الاجتماعية الجيدة بينه وبين زملائه ورؤسائه ، فلا يمكن أن يهتم فى عمله ولا يمكن أن يصل لدرجة الإتقان للعمل إلا إذا كانت حاجاته الرئيسية قد أُشبعَت وأيضاً حاجات عائلته، فعلاقات العمل إذا إنتشرت فيها المناخ الذى يسوده التوتر والاضطرابات فإن هذا سوف يؤثر بشكل سلبي على الإنتاج بالكمية والطريقة.

فالعلاقات الاجتماعية الفعّالة والجيدة فى المؤسسة تشكل نوع من أنواع رأس المال الاجتماعى ، إذ تُحقّق التماسك بين العاملين داخل المؤسسة وتؤدى إلى ترابطهم فى الأوقات التى قد تتعرض فيها المؤسسة إلى أزمات، ولا شك أن هذه الأزمات التى قد تتعرض لها المؤسسة تعكس صورة إما سلبية أو إيجابية فى مواجهتها وفقاً للمناخ السائد وشكل العلاقات الاجتماعية فى بيئة العمل . وفى الغالب يقل تماسك العاملين فى مواجهة أي صعوبات أو أزمات قوية قد تتعرض لها المؤسسة إذا كانت العلاقات الاجتماعية تأخذ المنحنى السلبي. ويبدأ هنا العاملين فى الصراع والتفرق، لذلك فإنه يمكن القول أن تماسك العاملين يعتبر مظهر من مظاهر الروح المعنوية العالية لديهم ومظهر من مظاهر القيادة الديمقراطية الناجحة.

ففى العادة ما يرافق العلاقات الاجتماعية الإنسانية الجيدة والفعّالة فى المؤسسات قلة معدل دوران العمل، ويعود السبب فى هذا لتمسك العاملين بأعمالهم وعدم التنازل عنها إلى أعمال أخرى إلى الإشباع الملائم الذى يحصلون عليه من خلال العمل، وهذا الإشباع قد يكون مادي وقد يكون معنوي. أما المؤسسات التى لا يتوافر فيها العلاقات الاجتماعية والإنسانية الجيدة عادة ما تتصف بسرعة دوران العمل، فالعاملون فى هذه المؤسسة فى الغالب يتركون أعمالهم بالمؤسسة للعمل فى مؤسسات أخرى.

وفي جو العلاقات الإنسانية الجيدة والفعّالة لا يتواجد صور السلوك الشاذ الذي يصدر عن بعض العاملين؛ والتي قد تعمل المؤسسة على تقاديه بنشر علاقات اجتماعية وإنسانية جيدة وفعّالة ، ومن ثم تعمل المؤسسة على إشباع حاجات العاملين بها ورفع مستوى الانتماء لها ، وارتباطهم بالعمل بصورة أكبر مع التركيز بشكل دائم على تقديم صور الرعاية لهم، مما ينعكس على تقليل أو إنعدام شعورهم بالإحباط ، ولا شك أن الإحباط وزيادة مستواه يعتبر دافع أساسي لكل سلوك شاذ يصدر عن العاملين.

ممّا لا شكّ فيه أن قمة الأمل في المجتمعات المتطورة هو أن يتمتع الأفراد بمستوى عالي من الاستقرار الاجتماعي و الصحة النفسية، وقد إرتفعت أهمية هذه القضية بعد أن ثبت أن الجوانب المادية وحدها، وتحسين هذه الجوانب لا يحقّق دائماً السعادة للعاملين وإستقرارهم الاجتماعي وصحتهم النفسية وإحساسهم بالأمن والسعادة الإيجابية ورفع مستوى الأجر، فلم تعد وحدها قادرة على تحقيق السعادة لأفراد المؤسسة ومن ثم يبدأ الاهتمام بمحاولة إشباع حاجات العاملين الاجتماعية والنفسية والترويحية، حتى يتحقّق إستقرار الأفراد العاملين بالمؤسسة وتقريبهم من الاستقرار الاجتماعي و الصحة النفسية مما ينعكس على معد الأداء وتحقيق الانجاز في بيئة العمل ، وخاصةً بعد أن أصبح العاملين يقضون كثيراً من ساعات العمل في المؤسسة وأصبح للعمل تأثير كبير على سلوك الأفراد العاملين ، حتى في حياتهم الخاصة ، ومما لا شكّ فيه أن العلاقات الاجتماعية و الإنسانية الفعّالة هي التي تُقرب الأفراد من الاستقرار الاجتماعي والنفسي الذي أصبح هدف الفرد بعد أن باعدت الماديات بينه وبين الاستقرار والرضا والسعادة، ففي جو هذه العلاقات الاجتماعية والإنسانية الفعّالة ينتشر التفاهم والسلام بين المستويات الإدارية للعاملين حيث تجد المشاكل الحلول السريعة؛ حتى تقل الصراعات والمنازعات داخل العمل ويتفرغ الأفراد للعمل الذي يحقّق الإنجاز، فالعمل أصبح حياة الأفراد والجماعات في العصر الحالي وحُسن تكيف الفرد في عمله أصبح مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتكيف العام وإستقراره الاجتماعي والنفسي.

وممّا لا شكّ فيه أن مناخ العمل الذي يسوده العلاقات الاجتماعية الفعّالة يُمكن العاملين من إشباع حاجاتهم الاجتماعية و النفسية ؛ ممّا يحقق لهؤلاء الأفراد مستوى من الرضا والاستقرار الاجتماعي والنفسي ، وعندئذ لا يكون هناك جو مليء بالمنازعات داخل المؤسسة في بيئة عمل تتسم بالتعاون بين الأفراد مما ينعكس بشكل إيجابي على أداء الأفراد وتحقيق الإنجاز. ومن ثم يجب أن توفر المؤسسة للأفراد بيئة عمل إيجابية يشعرون فيها بالأمن الاجتماعي والنفسي من خلال تشجيع العمل الجماعي وتنمية روح الفريق حتى يتم تحقيق الانجاز المنشود (19).

مما سبق نخلص الى الآثار المترتبة ايجابياً على وجود العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل :

- شعور العاملين بثقتهم برئيس المؤسسة.
- الاستقرار الاجتماعي والارتياح النفسي والرضا الوظيفي الذي يجعل الأفراد يعملون بحيوية ونشاط.
- تقبل العاملين توجيهات رئيس المؤسسة بصدر رحب ولها صدى في نفوسهم.
- توفر العلاقات الاجتماعية المناخ الصحي الذي ينمو فيه العاملون مهنيًا واجتماعيًا ونفسيًا.

• يسعى كل فرد الى فهم مهامه والتفاني في مساعدة إدارة المؤسسة لتحقيق أهدافها وإنجاز كل ما يُسند اليه من أعمال.

• استخدام أسلوب التفاهم والشفافية لحل المشاكل بطريقة هادئة.

• شعور الأفراد بقيمتهم وثقتهم بزملائهم مما يعمل على توافر الشعور بالاستقرار الاجتماعي و النفسى.

• رفع الروح المعنوية للأفراد داخل المؤسسة.

• يسود المؤسسة مناخ تنظيمي يقوى عرى التماسك الاجتماعي والصلات الودية والتعاون بين العاملين.

• يقل عدد الايام التي يتغيبها العاملين عن المؤسسة أو تأخرهم.

• تقل مشاكل الأفراد العاملين وتظلماتهم.

وأيضا نخلص الى العوامل التى تؤثر سلبا على العلاقات الاجتماعية فى بيئة العمل :

• تصيد أخطاء الأفراد العاملين ومقابلتها بالنقد واللوم أمام زملائهم.

• التسلط وعدم إشراك العاملين فى شؤون المؤسسة.

• مجاملة بعض العاملين بالمؤسسة.

• عدم بث روح التعاون بين الأفراد داخل المؤسسة.

• ضعف التواصل والحوار بين رئيس المؤسسة والعاملين.

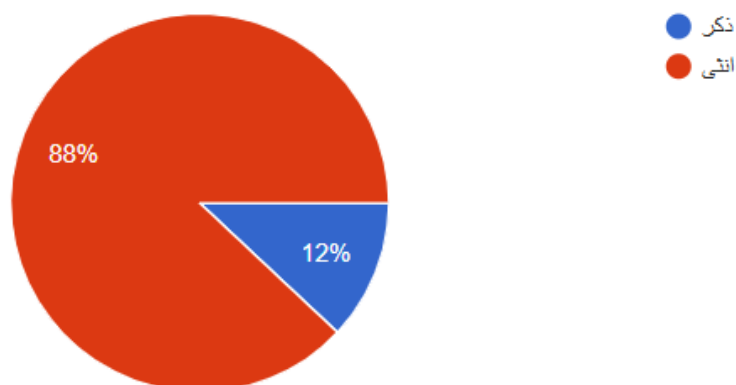
ثالثاً – الجانب التطبيقي – الدراسة الميدانية :

يتضمن هذا القسم من الدراسة إستعراضاً للدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة إعتماًداً على منهجية الدراسة الحالية ، وبالتطبييق على العينة المختارة ، فيما يتعلق بمفهوم العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها على الإنجاز فى بيئة العمل ، وهو ما تم إعتماًداً على ما أفادت به عينة الدراسة فى هذا الشأن .

شكل رقم (١)

الجنس

50 responses



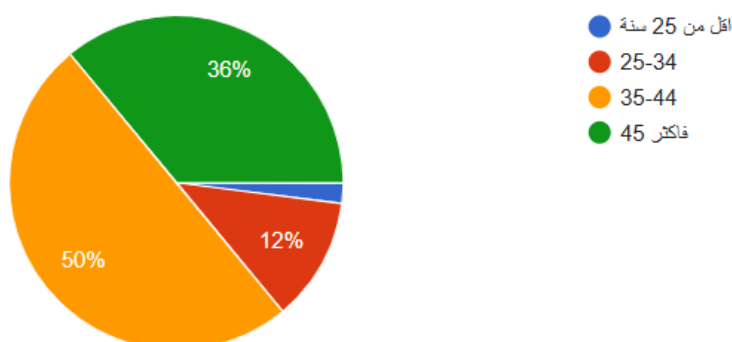
من

إستقراء البيانات الواردة في الجدول السابق يتبين لنا نسب عينة الدراسة من الذكور والإناث من أعضاء هيئة التدريس حيث بلغت في الإناث ٨٨% وفي الذكور ١٢% من إجمالي العينة وذلك نظراً لأن التطبيق تم على كليتي التجارة والدراسات الانسانية بتفهمنا الأشراف بنات حيث ترتفع نسبة أعضاء هيئة التدريس العاملين بالكليتين الإناث عن الذكور .

شكل رقم (٢)

الفئة العمرية

50 responses



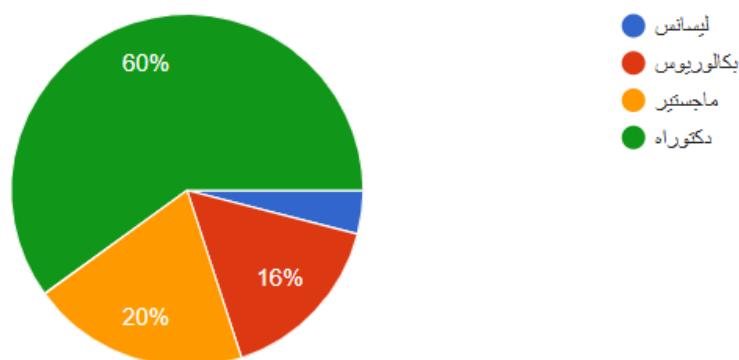
أوضحت البيانات الواردة في الشكل السابق أن أعلى نسبة من أفراد العينة تقع تحت الفئة العمرية ٣٥-٤٤ وتبلغ ٥٠% وذلك يرجع إلى سرعة إستجابة السادة أعضاء هيئة التدريس بكليتي التجارة والدراسات الانسانية بنات تفهمنا الأشراف بالإجابة على هذا الإستبيان مما يدل على أهمية الموضوع لديهم، إلا أنه كان هناك بعض النسب

الأخرى والتي تتمثل في الفئة العمرية من ٤٥ فأكثر بنسبة ٣٦% ويليها الفئة العمرية من أفراد العينة من ٢٥-٣٤ بنسبة ١٢%.

شكل رقم (٣)

المؤهل الدراسي

50 responses

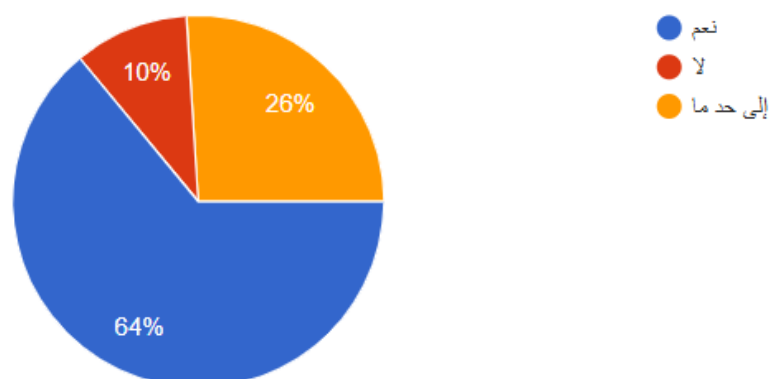


من إستقراء البيانات الواردة في الشكل السابق يتضح لنا أن أعلى نسبة من أفراد العينة حاصلين على درجة الدكتوراه بنسبة ٦٠% مما يدل على إهتمام السادة أعضاء هيئة التدريس بالبحث العلمي ومساعدة الباحثين حيث إنعكس هذا الاهتمام على حرصهم بالإجابة على التساؤلات المطروحة ، يليها أفراد العينة الحاصلين على الماجستير بنسبة ٢٠% ، وأخيراً أفراد العينة الحاصلين على بكالوريوس بنسبة ١٦% .

شكل رقم (٤)

هل تشعر أن هناك حالة من الاحترام المتبادل بين الزملاء في بيئة عملك

50 responses

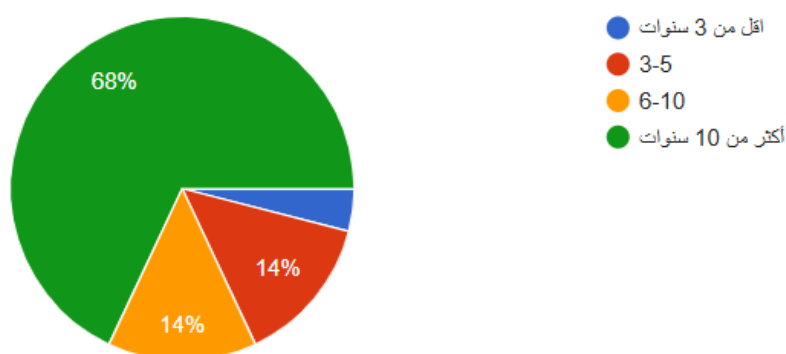


توضح البيانات الواردة في الشكل السابق أن أعلى نسبة من أفراد العينة ممن أقرروا بوجود حالة من الاحترام المتبادل بينهم وبين زملائهم في بيئة العمل حيث تمثلت نسبتهم في ٦٤% مما يدل على أن العلاقات داخل بيئة العمل – مجتمع الدراسة – تُبنى على الإحترام المتبادل بين الأعضاء مما يعزز الإنتاجية والأداء الجماعي وتبادل المعرفة وتحقيق الأهداف الجماعية في بيئة العمل وفقاً لما تناوله بيير بورديو في نظريته لرأس المال الاجتماعي ، بينما تأتي نسبة ٢٦% من أفراد العينة أقرروا أن هذه الحالة من الاحترام المتبادل بين الزملاء في بيئة العمل إلى حد ما موجودة ، وهذا يعكس لنا أن مجتمع الدراسة يسوده حالة من الإحترام المتبادل بين السادة أعضاء هيئة التدريس في حين جاءت أقل نسبة من أفراد العينة ممن أقرروا بعدم وجود هذه الحالة من الاحترام المتبادل بينهم وبين زملائهم في بيئة العمل حيث بلغت نسبتهم ١٠% فقط .

شكل رقم (٥)

سنوات الخبرة

50 responses

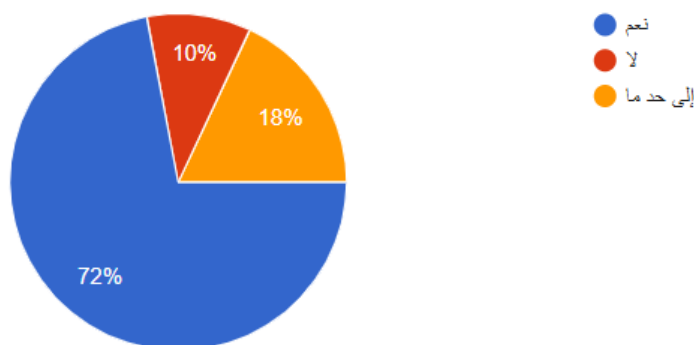


يتبين من تحليل البيانات الواردة في الشكل السابق أن نسبة ٦٨% من أفراد العينة ممن لديهم سنوات خبرة أكثر من ١٠ سنوات من السادة أعضاء هيئة التدريس حيث تتوافق هذه البيانات مع البيانات الواردة في الشكل رقم (٣) يليها نسبة أفراد العينة الذين لديهم خبرة من ٣-٥ سنوات و ٦-١٠ سنوات حيث بنسبة ١٤% ومن الملاحظ تساوى النسب بين الفئتين . وهذا يدل على التنوع والتعاون وتبادل المعرفة وفقاً للخبرات الأكاديمية للسادة أعضاء هيئة التدريس وأن العلاقات الاجتماعية في جوهرها تقوم على التفاعل والمنفعة حيث يتفاعلون الأفراد مع من يقدم لهم منفعة في بيئة العمل ، والتفاعل الايجابي بينهم يُمكن أن يولد التزاماً وتحفيزاً أعلى مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الانجاز وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي للعالمان جورج هومانز وبيتر بلاف .

شكل رقم (٦)

هل تشعر بالانتماء الى الفريق الذى تعمل معه

50 responses

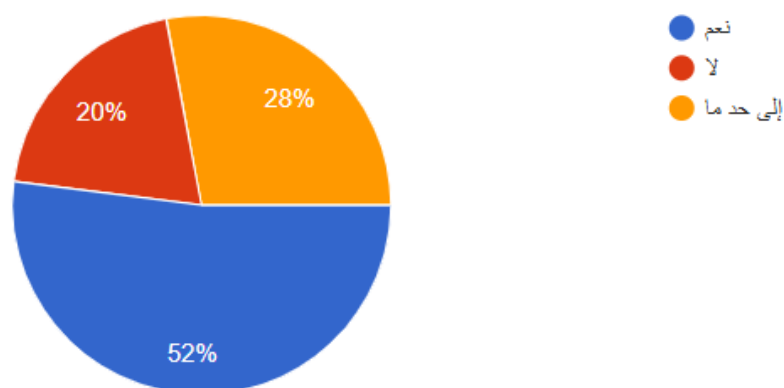


من تحليل البيانات الواردة فى الشكل السابق نلاحظ إرتفاع أفراد العينة ممن أقرروا بشعورهم بالانتماء إلى الفريق الذى يعمل معه حيث تمثلت نسبتهم فى ٧٢% مما يدل على شعور السادة أعضاء هيئة التدريس بإنتمائهم إلى زملائهم حيث يعملون بروح الفريق الواحد مما ينعكس على الأداء وتحقيق الإنجاز فى بيئة العمل ، وتأتى نسبة أفراد العينة ممن أقرروا بأنهم إلى حد ما يشعرون بالانتماء إلى الفريق الذى يعملون معه بنسبة ١٨% وإذا ما نظرنا إلى النسب السابقة نجد أن الشعور بالانتماء موجود لدى أفراد العينة سواء ممن أقرروا به والذين ينتابهم أحياناً هذا الشعور ولا شك أن هذا مؤشر جيد بتمتع أفراد العينة بهذا الانتماء إلى المؤسسة وفريق العمل مما ينعكس على الأداء الأفضل ، وتحقيق التقدم ورفعة المؤسسة التى يعملون بها بينما جاءت أقل نسبة من أفراد العينة ممن أقرروا بعدم شعورهم بالانتماء إلى الفريق الذى يعملون معه بنسبة ١٠% ومن الملاحظ توافق هذه النسب مع البيانات الواردة فى الشكل رقم (٤) .

شكل رقم (٧)

هل تستطيع التحدث مع زملائك بصراحة عند الحاجة اليهم

50 responses

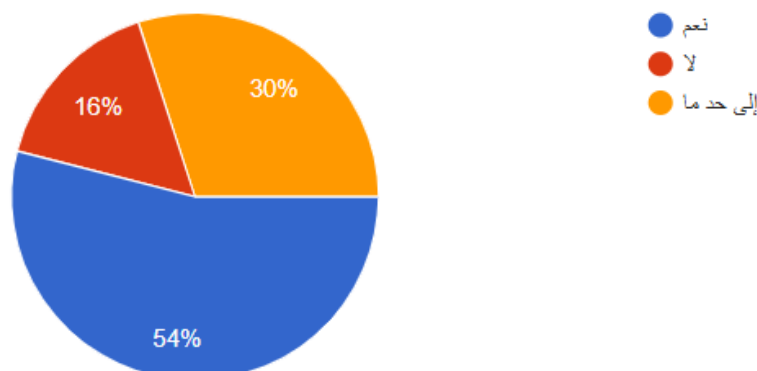


أوضحت البيانات الواردة في الشكل السابق إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أفروا بأنهم يستطيعون التحدث مع زملائهم بصراحة عندما يحتاجون إلى هذا الحديث بنسبة ٥٢% مما يدل على أن مجتمع الدراسة تسوده حالة من الحب والتعاون والتفاهم والإحتواء لبعضهم البعض حيث تتوافر العلاقات الاجتماعية ويتحقق الإستقرار النفسي بين الأعضاء مما ينعكس على الأداء وتحقيق الإنجاز في بيئة العمل وتأتي نسبة أفراد العينة ممن أكدوا بأنهم أحياناً يستطيعون التحدث مع زملائهم بصراحة عندما يحتاجون ذلك بنسبة ٢٨% ومن ثم نستطيع القول أن معظم أفراد العينة أكدوا على وجود حالة من الإستقرار الاجتماعي والنفسي في بيئة العمل تجعلهم يجدون المساحة الكافية للتواصل الاجتماعي مع زملائهم والوقوف بجانب بعضهم البعض إذا إقتضت الحاجة إلى ذلك مما يحقق لهم الاستقرار الاجتماعي والنفسي وتحقيق طموحاتهم الأكاديمية والعملية داخل المؤسسة بشكل عام وأخيراً تأتي نسبة أفراد العينة ممن أفروا بأنهم لا يستطيعون التحدث مع زملائهم بصراحة حيث كانت نسبتهم ٢٠% .

شكل رقم (٨)

هل تشارك زملائك في المناسبات الاجتماعية داخل وخارج العمل

50 responses

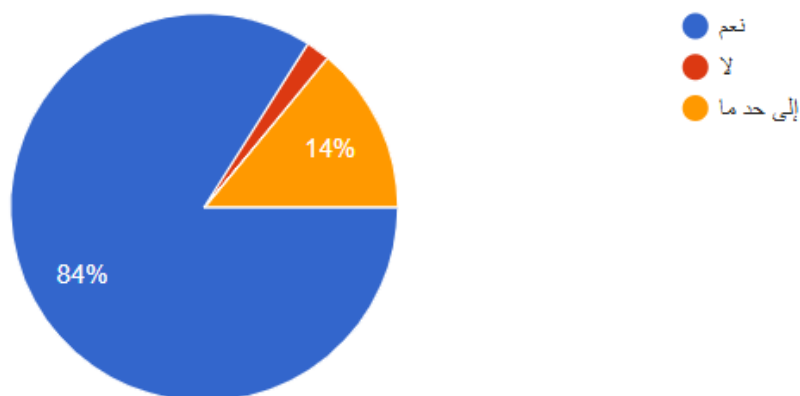


من إستقراء البيانات الواردة في الشكل السابق نلاحظ إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أكدوا على مشاركة زملائهم في المناسبات الاجتماعية داخل وخارج العمل حيث تمثلت نسبتهم في ٥٤% ، هذا بالإضافة إلى أفراد العينة ممن أقروا بأنهم قد يشاركون زملائهم في المناسبات الاجتماعية بشكل محدود بنسبة ٣٠% ، وهذه النسبة مع الأولى حتى وأن كانت مشاركة في بعض الأحيان إلا أنها تعد مشاركة إجتماعية أيضاً وهذا يعكس حرص أفراد العينة على التواصل الاجتماعي ، وحضور المناسبات الاجتماعية ومشاركتها مع زملائهم مما يعمل على توطيد العلاقات الاجتماعية وإيجاد مساحة من التواصل الاجتماعي تجعل الأفراد يشعرون بالإنتماء إلى بعضهم البعض مما يوطد أواصر العلاقات الاجتماعية بينهم ويكرس فكرة التضامن والتكيف الاجتماعي ومن ثم ينعكس هذا بالإيجاب على بيئة العمل مما يدفعهم إلى تحقيق معدلات أعلى في الأداء وتحقيق الإنجاز المنشود ، وأخيراً تأتي نسبة أفراد العينة ممن أقروا بعدم مشاركة زملائهم في المناسبات الاجتماعية بنسبة ١٦% .

شكل رقم (٩)

هل تشعر ان العلاقات الاجتماعية الجيدة فى العمل تزيد من راحتك واستقرارك الاجتماعى والنفسى

50 responses

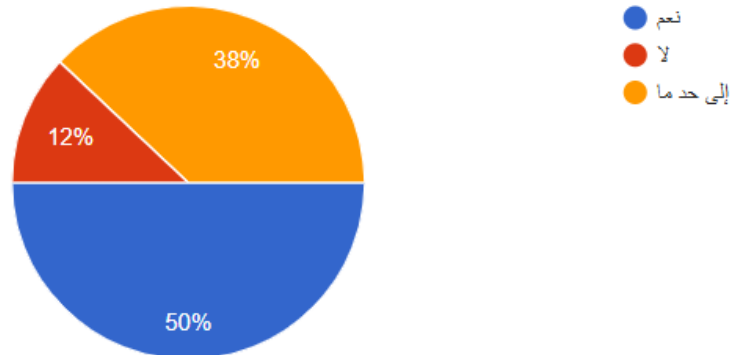


توضح البيانات الواردة فى الشكل السابق إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقرروا بأن العلاقات الاجتماعية الجيدة والإيجابية بين زملائهم فى بيئة العمل تحسن من الحالة المزاجية لديهم وتزيد من إستقرارهم الاجتماعى والنفسى حيث تمثلت نسبتهم فى ٨٤% ومما لاشك فيه أن العلاقات الاجتماعية الجيدة بين الأفراد فى بيئة العمل تحسن حالتهم ولا تنعكس على إستقرارهم الاجتماعى والنفسى فى العمل فقط بل تنعكس على حياتهم الشخصية من الإستقرار الأسرى بشكل عام ومن ثم يعود هذا الإستقرار على أداء الفرد لواجباته الأسرية والعملية حتى يستطيع تحقيق الإنجاز فى عمله ، ومن ناحية أخرى نجد نسبة ١٤% من أفراد العينة أكدوا بأنهم إلى حد ما يشعرون بأن العلاقات الجيدة فى بيئة العمل تزيد من راحتهم النفسية وإستقرارهم الاجتماعى والنفسى ولا شك أن هذا الشعور بوجوده حتى ولو كان فى بعض الأوقات إلا أنه موجود ، وهذا يعكس لنا مدى أهمية العلاقات الاجتماعية على حياة الأفراد بشكل عام وتأثيرها على الدفاعية نحو تحقيق الإنجاز .

شكل رقم (١٠)

هل يتم حل الخلافات بين أعضاء فريق العمل بشكل ودي وسريع

50 responses

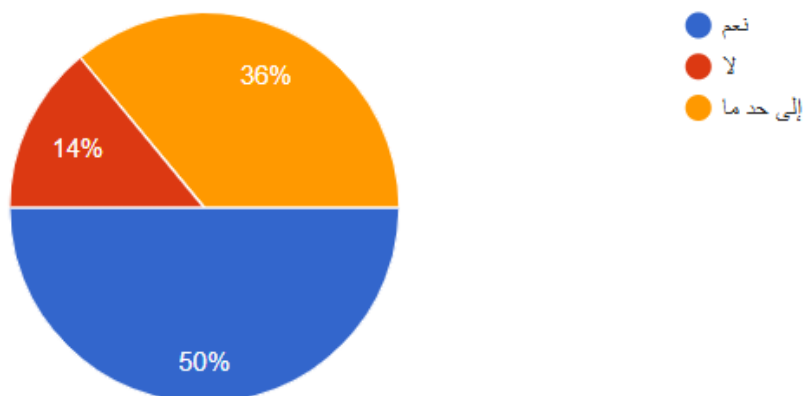


من تحليل البيانات الواردة في الشكل السابق يتبين لنا أن نسبة ٥٠% من أفراد العينة أكدوا على أنه يتم حل الخلافات بين أعضاء فريق العمل بشكل ودي وسريع ، وجاءت نسبة ٣٨% من أفراد العينة أقروا بأنه إلى حد ما يتم حل الخلافات بين أعضاء فريق العمل بشكل ودي وسريع ، وهذا يؤكد حرص أفراد العينة على حل الخلافات ويؤكد على وجود قيم التعاون والتفاهم والحوار والعمل على تذليل العقبات وتخطي الخلافات وحل اية مشكلات قد تنشأ بين فريق العمل وهذا يعكس متانة العلاقات الاجتماعية وإنعكاساتها على بيئة العمل مما يؤكد حرص الأفراد على تخطي العقبات والتحديات التي قد تعوق تحقيق الإنجاز في بيئة العمل ، واخيراً نسبة ١٢% من أفراد العينة ممن أقروا بعدم حل الخلافات إن وجدت بين أعضاء فريق العمل بشكل ودي وسريع .

شكل رقم (١١)

هل يتم تشجيع العمل الجماعي والتعاون داخل الفريق من جانب الأعضاء والرؤساء

50 responses

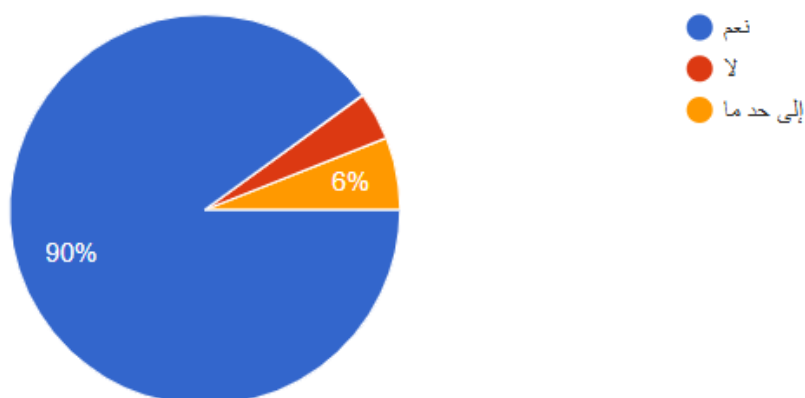


باستقراء البيانات الواردة في الشكل السابق نلاحظ ارتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقروا بتشجيع العمل الجماعي وتعاون الأفراد داخل الفريق من جانب الأعضاء والرؤساء حيث تمثلت نسبتهم في ٥٠% ، وعن أفراد العينة الذين ذكروا بأنه إلى حد ما يتم تشجيع العمل الجماعي والتعاون داخل الفريق من جانب الأعضاء والرؤساء حيث تمثلت نسبتهم في ٣٦% ، مما يؤكد على حرص القائمين على العمل من الرؤساء على تشجيع السادة أعضاء هيئة التدريس على العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد وتضافر الجهود مما يدفعهم إلى العمل أكثر وتحقيق الإنجاز في وقت قصير ثم تأتي نسبة ١٤% من أفراد العينة ممن أقروا بأنه لا يتم تشجيع العمل الجماعي والتعاون داخل الفريق من جانب الأعضاء والرؤساء ، ومن الملاحظ توافق البيانات الواردة في هذا الشكل مع البيانات الواردة في الشكل السابق .

شكل رقم (١٢)

هل العلاقات الاجتماعية الجيدة تساهم في تحسين أدائك الوظيفي

50 responses

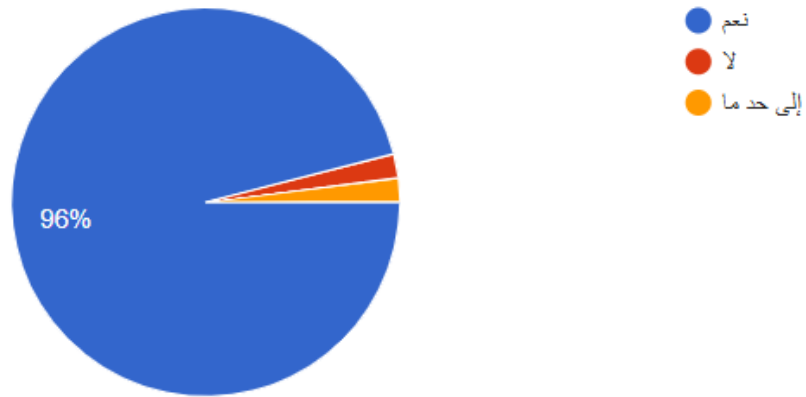


أوضحت البيانات الواردة في الشكل السابق إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقرّوا بأن العلاقات الاجتماعية الجيدة تساهم في تحسين أدائهم الوظيفي حيث تمثلت نسبتهم في ٩٠% وهذا يدل على أهمية توافر العلاقات الاجتماعية الجيدة والإيجابية بين الأفراد في بيئة العمل وما لها من تأثير على معدل الأداء الوظيفي وتحقيق معدلات أعلى من النمو في العمل وتحقيق الإنجاز ونلاحظ توافق البيانات الواردة في هذا الشكل مع البيانات الواردة في الشكل رقم (١٠، ١١) أيضاً جاءت نسبة ٦% من أفراد العينة ممن أقرّوا بأن العلاقات الاجتماعية إلى حد ما تساهم في تحسين أدائهم الوظيفي ، ومن ثم نجد أن جميع أفراد العينة أقرّوا بالدور الهام الذي قد تلعبه العلاقات الاجتماعية الجيدة في تحسين أدائهم الوظيفي مما ينعكس على النهوض بالمؤسسة وتحقيق معدلات أعلى من التنمية وتحقيق الإنجاز .

شكل رقم (١٣)

هل تشعر ان التقدير والدعم من الزملاء ورؤسائك في العمل يحفزك على الإنجاز

50 responses

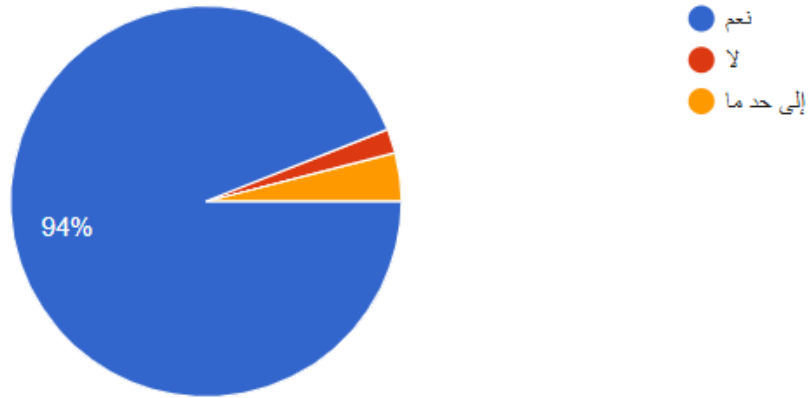


باستقراء البيانات الواردة في الشكل السابق نلاحظ إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقرروا بأن التقدير والدعم من زملائهم ورؤسائهم في العمل يحفزهم على الإنجاز حيث تمثلت نسبتهم في ٩٦% وهذا يعكس مدى أهمية هذا التقدير والدعم وما يمثله في نفوس الأفراد ، ومما لاشك فيه أن هذا الدعم والتقدير والتحفيز عندما يتلقاه الفرد نتيجة إنجاز عمل ما سواء كان في شكل مادي أو معنوي يجعله أكثر نشاطاً ويحسن طاقته الإيجابية مما يجعله يشعر بالإنتماء إلى المؤسسة التي يعمل بها ويجعله أكثر حرصاً على تحقيق الإنجاز، ومن ثم يؤكد على وجود العلاقات الاجتماعية الجيدة بين الزملاء والرؤساء .

شكل رقم (١٤)

من وجهة نظرك هل النزاعات المتكررة تؤثر سلباً على جودة العمل وتحقيق الانجاز

50 responses

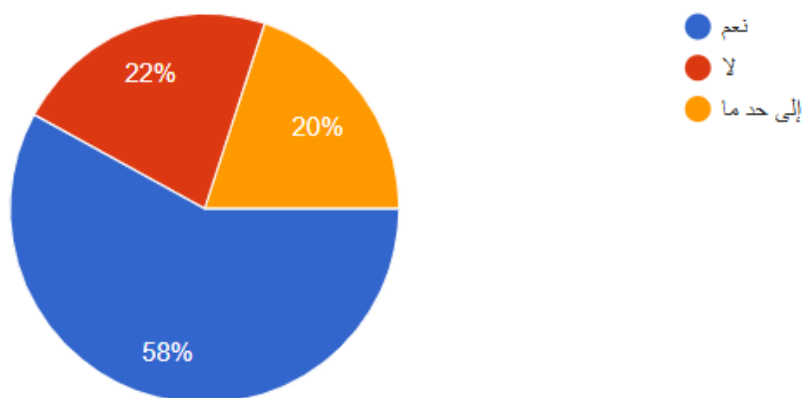


نلاحظ من البيانات الواردة في الشكل السابق إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقرروا بأن النزاعات المتكررة بين الأفراد في بيئة العمل تؤثر على تحقيق الانجاز حيث تمثلت نسبتهم في ٩٤% ، ولا شك أن إستجابة أفراد العينة لهذا التساؤل والوصول لهذه النسبة المرتفعة يؤكد على مدى وعي السادة أعضاء هيئة التدريس بأن كثرة النزاعات والخلافات تهدر الجهد والوقت ولا تؤدي إلا إلى الفشل وهذا يتوافق مع البيانات الواردة في الأشكال السابقة.

شكل رقم (١٥)

هل تؤثر الخلافات الشخصية على ادائك في العمل مما ينعكس على عدم قدرتك على تحقيق الإنجاز

50 responses

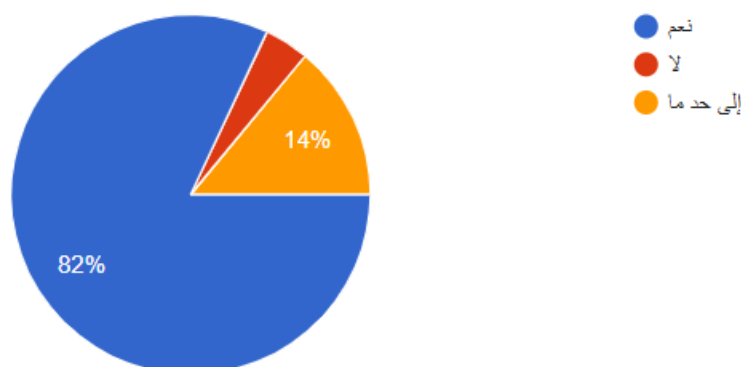


توضح البيانات الواردة في الشكل السابق إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقرروا بأن الخلافات الشخصية تؤثر على أدائهم في العمل مما ينعكس على عدم قدرتهم على تحقيق الإنجاز حيث تمثلت نسبتهم في ٥٨% هذا إلى جانب أفراد العينة ممن أقرروا بأن الخلافات الشخصية تؤثر إلى حد ما على أدائهم في العمل مما ينعكس على عدم قدرتهم على تحقيق الإنجاز حيث تمثلت نسبتهم في ٢٠% وهذا يدل على أن الخلافات الشخصية في حياة الأفراد مضيعة للوقت والجهد وتعوق الصفاء الذهني مما تجعل الفرد يفقد التركيز في المهام الموكلة إليه مما ينعكس بشكل سلبي على قدرته في تحقيق الإنجاز ، في حين تأتي نسبة ٢٢% من الأفراد ممن أقرروا بأن الخلافات الشخصية لا تؤثر على أدائهم في العمل .

شكل رقم (١٦)

هل تعتقد ان العلاقات الاجتماعية السيئة تعمل على خفض الانتاجية في بيئة العمل مما ينعكس سلباً على تحقيق الانجاز

50 responses

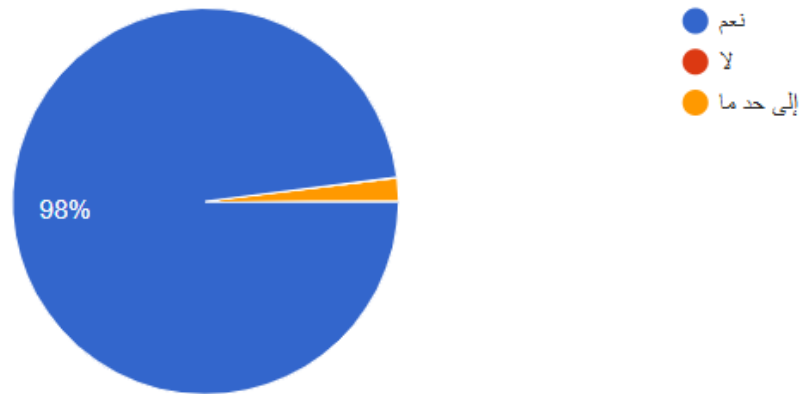


يتبين من تحليل البيانات الواردة في الشكل السابق إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقرّوا بأن العلاقات الاجتماعية السيئة تعمل على خفض الانتاجية في بيئة العمل مما ينعكس سلباً على تحقيق الانجاز حيث بلغت نسبتهم ٨٢% وفي ذات السياق نجد نسبة ١٤% من أفراد العينة ممن أقرّوا بأنهم إلى حد ما يعتقدون بأن العلاقات الاجتماعية السيئة تعمل على خفض الانتاجية في بيئة العمل مما ينعكس سلباً على تحقيق الانجاز وهذا يعكس مدى وعي أفراد العينة من السادة أعضاء هيئة التدريس بالعلاقات الاجتماعية وما تلعبه من دور بالغ الأهمية في حياة الأفراد ولها من التأثير الكبير الذي ينعكس على الإنتاج في العمل وتحقيق الإنجاز والتي إذا ما توافرت بشكل صحي وإيجابي لا شك أنها تؤثر على العمل إيجابياً والعكس صحيح .

شكل رقم (١٧)

هل تفضل بيئة العمل التي تتميز بالتواصل والاحترام المتبادل بين أعضائها

50 responses

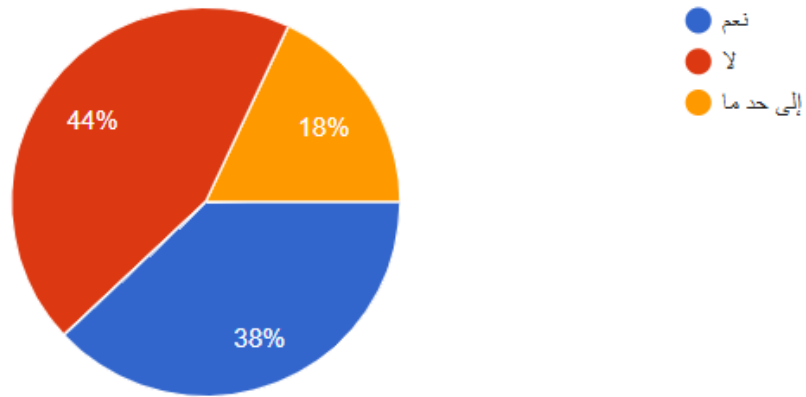


من البيانات الواردة في الشكل السابق يتضح لنا إرتفاع نسبة عينة الدراسة ممن أقرّوا بأنهم يفضلون بيئة العمل التي تتميز بالتواصل والاحترام المتبادل بين أعضائها حيث تمثلت نسبتهم في ٨٩% وهذا يؤكد لنا إهتمام أفراد العينة بالعمل في بيئة تتميز بالتواصل الاجتماعي والتعاون والاحترام المتبادل بين المنتسبين إليها ومما لا شك فيه أن بيئة العمل التي يتوافر بها العلاقات الاجتماعية الجيدة وتوفر لأعضائها الإستقرار الاجتماعي والتواصل والحوار الهادئ المتحضر والاحترام المتبادل بين أعضائها تنعم بالإستقرار وتحقق الإنجاز التي قد تطمح إليه من خلال أعضاء يتمتعون بالإستقرار الاجتماعي والنفسي حيث يتولد بداخلهم الشعور بالإنتماء إلى المؤسسة التي يعملون بها .

شكل رقم (١٨)

هل تفضل العمل بمفردك لإنجاز المهام خوفاً من إهدار الوقت من الآخرين

50 responses

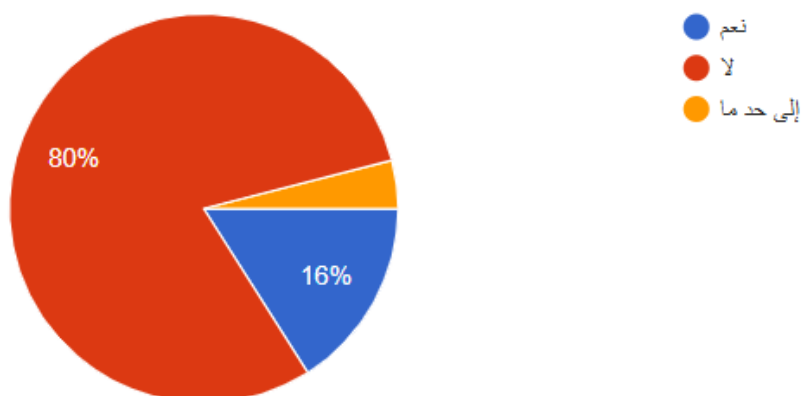


من إستقراء البيانات الواردة فى الشكل السابق نلاحظ تقارب النسب بين أفراد العينة ممن أقرروا بعدم تفضيلهم العمل بمفردهم لإنجاز المهام خوفاً من إهدار الوقت من الآخرين وبين من أقرروا بأفضليتهم العمل بمفردهم لإنجاز المهام خوفاً من إهدار الوقت من الآخرين حيث تمثلت الأولى بنسبة ٤٤% فى حين كانت الثانية بنسبة ٣٨% ، بينما جاءت نسبة ١٨% من أفراد العينة ممن أقرروا بأنهم إلى حد ما يفضلون العمل بمفردهم لإنجاز المهام خوفاً من إهدار الوقت من الآخرين وهنا نجد أن هذه النسبة الأخيرة تقرر بتفضيلهم العمل بمفردهم فى بعض الأحيان ومن ثم يمكن أن تضاف إلى النسبة التى تسبقها لتصبح ٥٦% يفضلون العمل بمفردهم إذا ما إستشعروا ضياع الوقت من جانب الآخرين ، ومن ثم نجدهم يحرصون على إنجاز المهام الموكلة اليهم .

شكل رقم (١٩)

هل ضعف علاقاتك الاجتماعية في بيئة العمل تدفعك الى الغياب او الاستقالة

50 responses

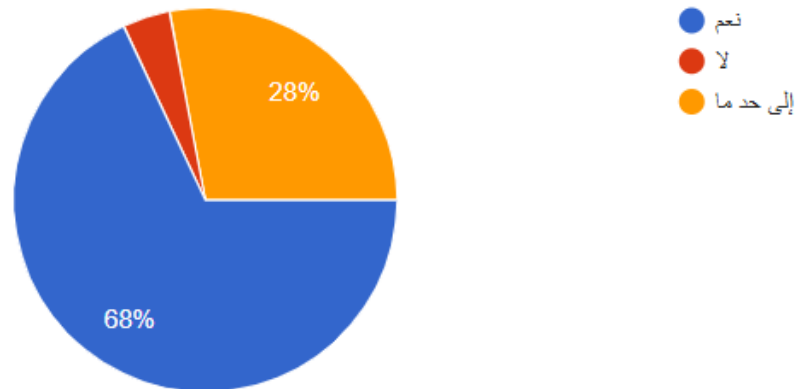


باستقراء البيانات الواردة في الشكل السابق نلاحظ ارتفاع أفراد العينة ممن أقرّوا بأن ضعف علاقاتهم الاجتماعية في بيئة العمل لا يدفعهم إلى الغياب أو الإستقالة حيث تمثلت نسبتهم في ٨٠% وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يعملون من منطلق مسؤولياتهم والتزامهم المهني تجاه عملهم وإذا ما كان هناك ضعف في العلاقات الاجتماعية برغم من أهميتها لا يدفعهم هذا الى غيابهم أو إستقالتهم ونلاحظ تتوافق البيانات الواردة في الشكل مع البيانات الواردة في الشكل السابق رقم (١٨) والذي يؤكد على أن أفراد العينة يهدفون إلى إنجاز مهام عملهم سواء مع الفريق أو بمفردهم ، في حين جاءت نسبة ١٦% من أفراد العينة ممن أقرّوا بأن ضعف العلاقات الاجتماعية تدفعهم إلى الغياب أو الإستقالة وهذا يعكس أن العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل يفضلها بعض الأفراد حتى وإن كانت بنسب منخفضة لما لها من تأثير بالغ الأهمية على الأفراد .

شكل رقم (٢٠)

هل مشاركتك في المناسبات والفعاليات تعمل على تحسين العلاقات الاجتماعية بينك وبين زملائك والرؤساء

50 responses

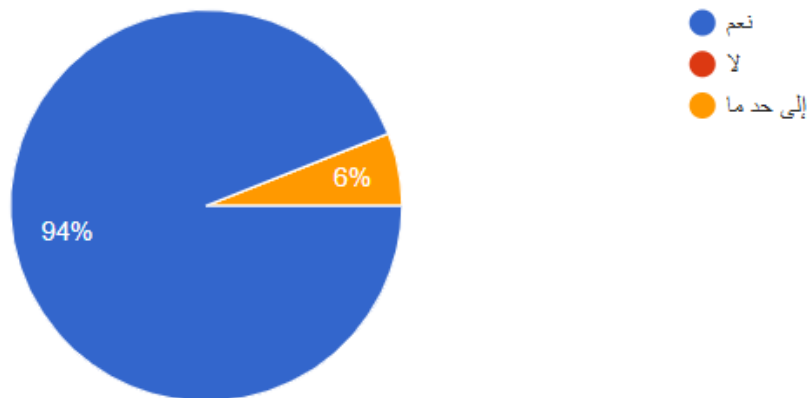


من البيانات الواردة في الشكل السابق يتبين لنا إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقرروا بأهمية مشاركتهم في المناسبات والفعاليات وبحضور هذه المناسبات تتحسن العلاقات الاجتماعية بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم حيث بلغت نسبتهم ٦٨% ، هذا إلى جانب أفراد العينة ممن أقرروا بأنهم إلى حد ما مشاركتهم تحسن العلاقات الاجتماعية بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم حيث تمثلت نسبتهم في ٢٨% وهذا يعكس لنا مدى أهمية مشاركة الأفراد بحضورهم المناسبات والفعاليات مما يحدث التقارب الاجتماعي في جو يملؤه الحب والود والاحترام حيث تعد هذه المناسبات والفاعليات بيئة خصبة لتكوين علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء وتعد فرصة لتوطيد قيم التضامن الاجتماعي والتكيف الاجتماعي بين الأفراد في بيئة العمل .

شكل رقم (٢١)

هل تعمل بكفاءة أكبر عندما تسود علاقات اجتماعية ايجابية في الفريق

50 responses

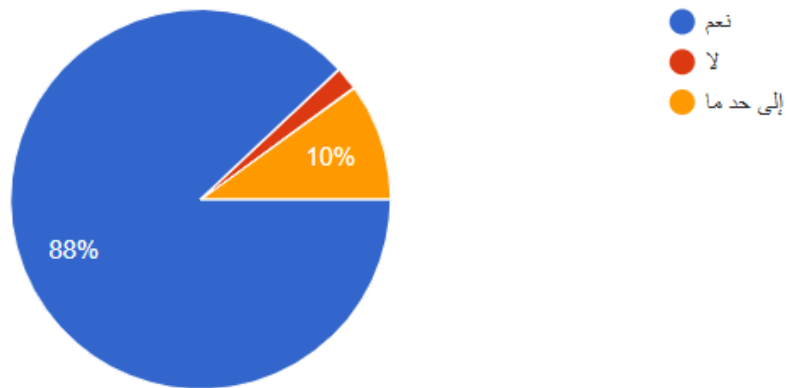


توضح البيانات الواردة في الشكل السابق إرتفاع نسبة أفراد العينة ممن أقروا بالعمل بكفاءة أكبر عندما تتوفر علاقات اجتماعية ايجابية في الفريق حيث بلغت نسبتهم ٩٤ % ، هذا إلى جانب أفراد العينة ممن أقروا بأنهم إلى حد ما يعملون بكفاءة أكبر عندما تسود علاقات اجتماعية ايجابية في فريق العمل بنسبة ٦% وهذا يدل على أهمية وجود العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الأفراد في بيئة العمل حيث يسود التعاون والعمل بروح الفريق مما ينعكس على تحقيق الإنجاز في بيئة العمل .

شكل رقم (٢٢)

هل ترى ان العلاقات الاجتماعية تعمل على تقليل الضغوط بين الأفراد في بيئة العمل

50 responses



باستقراء البيانات الواردة في الشكل السابق نلاحظ ارتفاع أفراد العينة ممن أقرّوا بأن العلاقات الاجتماعية تعمل على تقليل الضغوط بين الأفراد في بيئة العمل حيث تمثلت نسبتهم في ٨٨% ، هذا إلى جانب أفراد العينة ممن أقرّوا بأنه إلى حد ما العلاقات الاجتماعية تعمل على تقليل الضغوط بين الأفراد في بيئة العمل حيث بلغت نسبتهم ١٠% وهذا يدل على أن العلاقات الاجتماعية الجيدة تساعد الأفراد على إستقرارهم النفسي والاجتماعي وتعمل على تقليل الضغوط والخلافات التي قد تنشأ بين الأفراد مما يساعدهم على العمل وتحقيق الانجاز في بيئة العمل

النتائج العامة للدراسة :

- ١- توصلت الدراسة إلى أن وجود علاقات اجتماعية إيجابية مع الزملاء يساهم في رفع معنوياتهم ويجعلهم أكثر تعاوناً ، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم وتحقيق الانجاز في بيئة العمل . وفقاً لنظرية رأس المال الاجتماعي لبيير بوديو .
- ٢- أشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن أعضاء هيئة التدريس من أفراد العينة يشعرون بأن وجود بيئة ودية يدعمهم نفسياً ويقلل من التوتر الناتج عن ضغوط العمل .
- ٣- أكدت النتائج أن العلاقات الاجتماعية الجيدة تُسهل عملية التعاون ، وتقلل من الصراعات بين الأعضاء ، وتدعم العمل بروح الفريق .
- ٤- بينت النتائج أن الأفراد الذين يمتلكون علاقات اجتماعية قوية داخل بيئة العمل يشعرون بانتماء أكبر تجاه المؤسسة ، مما ينعكس على مستوى التزامهم بأهدافها وسعيهم لتحقيق نتائج أفضل .
- ٥- رغم النتائج الإيجابية ، فقد أشارت بعض أفراد العينة إلى أن وجود علاقات سلبية أو توتر بين الزملاء يؤدي إلى خلق بيئة غير مريحة ، ويؤثر سلباً على تركيزهم وكفاءتهم في أداء المهام الموكلة إليهم .
- ٦- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن الأفراد الذين يحظون بدعم اجتماعي من الزملاء والرؤساء قادرين على تكوين علاقات اجتماعية ايجابية ، مما يساعد في تحسين جودة العمل وتحقيق الانجاز . وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي للعالمان جورج هومانز وبيتر بلاف .

توصيات الدراسة :

- استناداً إلى نتائج الدراسة ، يمكن تقديم التوصيات التالية بهدف تعزيز العلاقات الاجتماعية الإيجابية داخل بيئة العمل ، لما لها من تأثير مباشر على رفع كفاءة الاداء وتحقيق الإنجاز .
- ١- تشجيع اللقاءات الاجتماعية والأنشطة غير الرسمية داخل بيئة العمل وخارجها ، والذي من شأنها أن تعزز روح الفريق وتقوى الروابط الاجتماعية بين الأعضاء .
 - ٢- إنشاء آليات لرصد أثر العلاقات الاجتماعية على الأداء ، ولذلك يجب أن تعمل المؤسسات بدمج مؤشرات تُقيس جودة العلاقات الاجتماعية ضمن أدوات التقييم الدوري للبيئة التنظيمية ، بهدف متابعة أثرها ومعالجة أية مشكلات محتملة في مراحلها المبكرة .
 - ٣- ينبغي تعزيز ثقافة الاحترام والتقدير بين الأعضاء داخل بيئة العمل ، حيث يساهم ذلك في خلق بيئة مستقرة ومشجعة على الإبداع وتحقيق الإنجاز .

الخاتمة :

يمكن القول ان العلاقات الاجتماعية في محيط العمل تعتبر وسيلة تتخذها الادارة من اجل الوصول الى جهود جماعية مثمرة ومشبعة، فهي تعمل على ايجاد التماسك بين افراد المؤسسة بطريقة تضمن تحريك دوافعهم كفريق واحد في صورة تعاونية ومحقة لاشباع حاجاتهم المادية، والاجتماعية والنفسية في سبيل الوصول الى الأهداف المشتركة بينهم وبين المؤسسة التي يعملون بها ، ومما لا شك فيه عندما نستثمر في علاقات محيط العمل ، نصبح أكثر من مجرد أفرا يعملون معاً، بل فريقاً متماسكاً يبني يدًا بيد وموحد الهدف والمغزى . وفي هذا الصدد نجد أن العلاقات الإنسانية والاجتماعية تعمل على التنسيق بين جهود الأفراد، والعمل على توفير مناخ اجتماعي وإداري يحفزهم على الأداء الجيد والتعاون في سبيل الحصول على نتائج أفضل للمؤسسة والأفراد فالمخزون الثقافي والاجتماعي لمجتمعاتنا ملئ بالمفاهيم والقيم التي تؤكد على أهمية العلاقات الاجتماعية، ليس بمفهومها الإداري وحسب بل بمفهومها ومدلولها الأخلاقي والانساني ، وفي ذات السياق نجد أن من دلالات نجاح أية مؤسسات حكومية أو تجارية أو خيرية نجاحها في بناء علاقات سليمة في كل أبعادها التنظيمية والإنتاجية والاجتماعية .

قائمة المراجع :

- ١- مقدمة ابن خلدون – مكتبة الثقافة الدينية ، القاهرة ، ص ٣٤ .
- ٢- هدى البكر ، الرضا الوظيفي نحو مراجعة علاقتنا بالعمل من أجل إستقرار مجتمعي مستدام ، مجلة أفاق اجتماعية ، العدد ٧ ، نوفمبر ٢٠٢٤ ، ص ٢١ .
- ٣- مى صالح فراش ، الاتجاهات النظرية لرأس المال الاجتماعي ، المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية ، مجلد ٨ العدد ٣١ ، ص ٤٠٥ . https://ajahs.journals.ekb.eg/article_350549.html
- ٤- (عطف صغير ، نظريات علم الاجتماع العام : نشوء علم الاجتماع التربوي ، مجالات اهتمامه وأهم نظرياته <https://www.new-educ.com/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%B9%D9%84%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85>
- ٥- نخبة من اساتذة قسم الاجتماع ، مصطلحات العلوم الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ص ٤٣٧
- ٦- على عبد الرازق جلي ، هانى خميس أحمد عبده ، علم اجتماع التنمية ، رؤى نظرية وتجارب انسانية ، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية ، ص ٩٥ ، ٥٦ .
- ٧- مرجع مصطلحات العلوم الاجتماعية ص ٢٦٥ ، ١٦٠ ، ٣٥٠ .
- ٨- مومية عزري ، ظروف العمل والرضا المهني للمعلم ، كلية العلوم الانسانية ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، ماجستير ٢٠٠٧ . ص ٩ .
- ٩- https://jsfc.journals.ekb.eg/article_26271_66203ec740680f01c011ae1398cd1c4d.pdf -- تم الاطلاع بتاريخ ٢٠٢٥/٦/٢ .
- ١٠- جميلة بن زاف ، العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة – دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، العدد ٢١ ، ديسمبر ٢٠١٥ ص ٥٩ .
- ١١- https://www.aleqt.com/2018/08/09/article_1434706.html تم الإطلاع بتاريخ ٢٠٢٥/٢/٥
- ١٢- <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/10083/1/S2105.pdf> --
- ١٣- https://www.aleqt.com/2018/08/09/article_1434706.html تم الإطلاع بتاريخ ٢٠٢٥/٢/٥
- ١٤- فطيمة حمو على ، ظروف العمل والاستقرار المهني للموظف في المؤسسة الجزائرية – دراسة ميدانية بمدرسة الادارة المحلية لولاية ورقلة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، ماجستير ٢٠١٦ ص ٣ .

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/10674/1/hamoali-fatima.pdf>

١٣-

<https://mahafouad.net/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87%D8%A7-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1>

١٤- https://journals.ekb.eg/article_286778.html

- ١٥- دراسة ايمان بو درباله بعنوان (العلاقات الانسانية واثرها على الاداء الوظيفي للعمال – دراسة ميدانية بجامعة احمد دراية – ادرار ٢٠٢٢) – كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والاسلامية – الجزائر ماجستير ٢٠٢٢ ص ١٢.
- ١٦- أسماء محمد الشهري ،ريم عوض أبو دامش وآخرون ، أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي – دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ٢٠٢٣ ، ص ٥٥ .

- ١٧- ربحانة ملوح ،سعاد بن قسوم ، تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي – دراسة ميدانية لمؤسسة الأسمنت عين التوت بتقرب كلية الاقتصاد وعلوم التيسير ، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة – الجزائر ماجستير ٢٠٢٣ ص ٦ .
- ١٨-

<https://www.fadiahmad.com/2023/04/importance-of-human-relationships-in.html#:~:text=%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%A6%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A8%D9%8A%D8%A6%D8%A9,%D9%8A%D8%B4%D8%B9%D8%B1%20%D9%81%D9%8A%D9%87%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D9%8A%D8%B9%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D8%A7%D9%86%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B9%D9%85>

١٩- <https://spskills.com/articles/>