

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت

القطب الجامعي بالقليلة (تيبازة)



مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص مناجمت الموارد البشرية

أثر نزاعات العمل المهنية ذات الإمتدادات النفسية- الاجتماعية على أداء العاملين في
المؤسسة العمومية الاقتصادية
دراسة حالة : سوناطراك - قسم الإنتاج المديرية الجهوية غرد البائل حاسي مسعود,

تحت إشراف الدكتورة:

ليلى محمد الحاج.

من إعداد الطالب :

شويمت عبدالحق

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة
د.ليلى محمد الحاج	مشرقة	MCB
د.شفيفة لاراس	رئيسة	MCB
د.مزعاش اليزيد	ممتحنا	MCB

السنة الجامعية : 2023/2022



كلمات شكر

بعد بسم الله الرحمن الرحيم " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون وستردون إلى عالم الغيب و الشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون " سورة التوبة الآية (105), مصداقا لقول رسول الله صلى الله عليه و سلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

الحمد لله والصلاة والسلام على نبيه المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم خاتم الأنبياء والمرسلين وبعد نحمد الله حمدا كثيرا ونشكره على توفيقه لنا وتقديرنا على إتمام هذا العمل

أتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين, وإلى الصديق العاليي عبدالعالي دهيري الذي وقف معي وقفة الرجال و إلى كل من شرفنا بالعمل معه و تحمل معي عناء هذا العمل, إلى الدكتورة المحترمة " ليلي محمد الحاج " التي كانت لي نعم الموجه أشكرها على نصائحها وتوجيهاتها وصبرها علي, كما أتقدم بالشكر لكافة العاملين بالمديرية الجهوية غرد البائل حاسي مسعود ورقلة, كل باسمه ومقامه الذين ساعدوني من خلال تقديم جميع التسهيلات ومختلف التوضيحات والمعلومات المقدمة من طرفهم لإنجاز هذا البحث المتواضع .

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة .

الإهداء

الحمد لله فائق الأنوار، و جاعل الليل و النهار ثم الصلاة و السلام على النبي المختار.

إلى من أَرْضَعْتَنِي لبنَ الحنان، وسَقَّتَنِي ماءَ الحياة، إلى من تطيب أيامي بقربها و يسعد قلبي بهنائها، إلى أغلى كائن في الوجود أُمِّي.

إلى من كان لي سندا عظيما طوال الحياة، ولم يبخل علي بالنفس و النفيس والذي الكريم.

إلى من كانوا لي سندا لا يميل إخوتي الأعزاء, إلي الدكتور الوردي براجي الذي ساعدني كثيرا ولم يبخل علي بشيء, إلى الصديق الغالي عبد العالي دهيري الذي وقف معي وقفة الرجال .

إلى من أُنار لي الطريق في سبيل تحصيل العلم و لو بقدر بسيط من المعرفة أساتذتي الكرام، إلى رفقاء الدرب الذين كانوا بمثابة إخوة زملائي و أصدقائي الأعزاء

إلى كل هؤلاء و باسمي معاني الحب و الوفاء أهدي هذا العمل لكم وإلى الأجيال القادمة.

أخوكم و محبكم شويمت عبدالحق.

الملخص :

تهدف الدراسة إلى معرفة كيف تؤثر نزاعات العمل المهنية ذات الامتدادات النفسية- الاجتماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة، وكذا معرفة الأسباب التي تؤدي إلى حدوث نزاعات وكيفية التعامل معها، ويعد موضوع نزاعات العمل من الموضوعات التي تطرقت إليها مختلف العلوم بالبحث والدراسة حيث تمت تسوية الموضوع من عدة جوانب، كما تركز هذه الدراسة على معرفة تأثير نزاعات العمل المهنية ذات الامتدادات النفسية - الاجتماعية على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية بين العناصر البشرية (العمال و المستخدمين)، وغالبا ما تكون هذه النزاعات نتيجة المطالبة بتحسين الظروف الاجتماعية للعمال من حيث الأجر و الترقية وكذلك تحسين الأوضاع المهنية في المؤسسة، والتي تؤثر تأثيرا مباشرا أو غير مباشر على أداء العاملين فيها، ومن هنا تم طرح الإشكالية التالية : ما مدى تأثير نزاعات العمل المهنية ذات الامتدادات النفسية- الاجتماعية على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية ؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة، تم اعتماد المنهجية المتبعة في الدراسة حيث اعتمدنا على المنهج الكمي بأسلوب التحليل الوصفي، وعلى الاستبيان لجمع المعلومات، بعدها قمنا بتحليله بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، فتوصلنا إلى نتيجة انه يوجد أثر لنزاعات العمل المهنية ذات الامتدادات النفسية- الاجتماعية على أداء العاملين، فكلما يتم تحسين ظروف العمل يكون هناك أداء أفضل، وبالتالي نقول أن للمساواة و العدالة أثر إيجابي على أداء العاملين في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك، كذلك الاهتمام بالحمل و الأمومة يؤدي إلى تحسين أداء العاملين خاصة أداء العاملات منهم، وكذا توفير الأمن والصحة، رفع الأجور وترقية العمال كل هذا يعمل على تحسين أداء العاملين في المديرية.

الكلمات المفتاحية: نزاعات العمل المهنية ذات الامتدادات النفسية- الاجتماعية، أداء العاملين، المساواة والعدالة، المستخدمين، الظروف الاجتماعية.

Résumé :

L'objectif de cette étude est de comprendre comment les conflits professionnels ayant des implications psychosociales affectent la performance des employés au sein de l'organisation, ainsi que de comprendre les causes des conflits et comment y faire face. Les conflits professionnels sont un sujet abordé par différentes disciplines de recherche, et le sujet a été exploré sous plusieurs angles. Cette étude se concentre sur l'impact des conflits professionnels ayant des implications psychosociales sur la performance des employés au sein d'une entreprise économique algérienne, en particulier les acteurs humains tels que les travailleurs et les employés. Ces conflits sont souvent le résultat de demandes visant à améliorer les conditions sociales des travailleurs, telles que les salaires, les promotions et les conditions de travail, qui ont un impact direct ou indirect sur la performance des employés. Cela a conduit à la formulation de la problématique suivante : quel est l'impact des conflits professionnels ayant des implications psychosociales sur la performance des employés au sein de l'entreprise économique algérienne ? Pour répondre à cette problématique, nous avons adopté une méthodologie basée sur une approche quantitative avec une analyse descriptive, en utilisant des questionnaires pour collecter les informations. Ensuite, nous les avons analysées à l'aide d'un logiciel statistique pour les sciences sociales. Les résultats ont montré qu'il existe un effet des conflits professionnels ayant des implications psychosociales sur la performance des employés. Plus les conditions de travail sont améliorées, meilleur est le niveau de performance. Ainsi, nous pouvons dire que l'équité et la justice ont un impact positif sur la performance des employés de la direction régionale de Sonatrach. De plus, en accordant une attention à la charge de travail et à la maternité, on peut améliorer la performance des employés, en particulier des employées. De même, la sécurité et la santé, l'augmentation des salaires et les promotions des travailleurs contribuent tous à améliorer la performance des employés de la direction.

Mots clés : conflits professionnels ayant des implications psychosociales, performance des employés, équité et justice, employés, conditions sociales.

Abstract:

The aim of this study is to examine how professional conflicts with psychosocial dimensions impact the performance of employees within an organization. It also aims to identify the causes of these conflicts and explore strategies for dealing with them. The topic of workplace conflicts has been extensively studied by various disciplines, resulting in a comprehensive understanding from multiple perspectives. This study specifically focuses on understanding the impact of professional conflicts with psychosocial dimensions on the performance of employees in Algerian economic institutions, particularly with regard to the human factors involved (workers and employees). These conflicts often arise from demands for improved social conditions for workers, including salary increases, promotions, and better working conditions. Such factors directly or indirectly affect the performance of employees. Based on these considerations, the following research question was posed: To what extent do professional conflicts with psychosocial dimensions impact the performance of employees in Algerian economic institutions? To address this research question, a quantitative methodology was adopted, employing a descriptive analysis approach and utilizing questionnaires to gather information. The collected data were subsequently analyzed using statistical software for social sciences. The findings indicated a clear correlation between professional conflicts with psychosocial dimensions and employee performance. Improved working conditions were found to enhance performance levels. Consequently, it can be concluded that equality and fairness have a positive impact on the performance of employees within the regional directorate of Sonatrach. Additionally, paying attention to workload and maternity issues can lead to improved employee performance, particularly among female employees. Furthermore, providing a safe and healthy work environment, increasing wages, and offering promotions all contribute to enhancing the performance of employees within the directorate.

Keywords: professional conflicts with psychosocial dimensions, employee performance, equality and fairness, employees, social conditions.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	الشكر والعرفان
II	الاهداء
III	ملخص الدراسة
VI	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للنزاعات العمل المهنية ذات الامتدادات النفسية-الاجتماعية و أداء العاملين .
01	الدراسات السابقة
	المبحث الأول: الإطار النظري لنزاعات العمل المهنية
06	المطلب الأول: المفهوم و الإطار القانوني للنزاعات الاجتماعية
06	الفرع الأول : مفهوم نزاعات العمل الجماعية
11	الفرع الثاني : الإطار القانوني لنزاعات العمل الجماعية
13	المطلب الثاني: أسباب و آثار نزاعات العمل الجماعية
13	الفرع الأول : أسباب نزاعات العمل الجماعية
15	الفرع الثاني : آثار نزاعات العمل الجماعية
16	المطلب الثالث: طرق تسوية نزاعات العمل الجماعية
16	الفرع الأول : الطرق الوقائية لتسوية نزاعات العمل الجماعية
18	الفرع الثاني : الطرق العلاجية لتسوية نزاعات العمل الجماعية
19	الفرع الثالث : طرق الضغط لتسوية نزاعات العمل الجماعية
22	المبحث الثاني: الإطار النظري لأداء العاملين
22	المطلب الأول: مفهوم أداء العاملين
22	الفرع الأول : تعريف أداء العاملين
23	الفرع الثاني : محددات أداء العاملين
24	الفرع الثالث : أنواع أداء العاملين
24	المطلب الثاني:تطور مفهوم الأداء و العوامل المؤثرة فيه
25	الفرع الأول :تطور مفهوم أداء العاملين من النظرية التقليدية إلى النظرية الحديثة
25	الفرع الثاني :العوامل المؤثرة في مفهوم أداء العاملين

26	المطلب الثالث: الجوانب المتدخلة في مفهوم الأداء و معايير قياسه
26	الفرع الأول : الجوانب المتدخلة في مفهوم أداء العاملين
27	الفرع الثاني : معايير قياس أداء العاملين
28	خلاصة الفصل:
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي و المنهجي للدراسة الميدانية
30	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
30	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن شركة سوناطراك وأهميتها وأهدافها وهيكلها التنظيمي
30	الفرع الأول : النشأة والتطور
32	الفرع الثاني : مهمة سوناطراك
32	الفرع الثالث : أهداف سوناطراك الإستراتيجية
34	الفرع الرابع : الهيكل التنظيمي للشركة الأم سوناطراك
35	المطلب الثاني: لمحة تاريخية عن المديرية الجهوية غرد الباقل ونشأتها وتطورها وهيكلها التنظيمي
35	الفرع الأول : تعريف المؤسسة محل الدراسة
36	الفرع الثاني : مراحل نشأة وتطور المديرية الجهوية غرد الباقل
38	الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية
39	المبحث الثاني: الخطوات المتهجية المتبعة
39	المطلب الأول: المنهج العلمي المتبع في الدراسة
40	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
40	الفرع الأول : مجتمع الدراسة
40	الفرع الثاني : عينة الدراسة
40	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات
49	المطلب الرابع: الأساليب الإحصائية المستعملة
50	خلاصة الفصل:
	الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.
52	المبحث الأول: الوصف الإحصائي و تحليل محاور الدراسة
52	المطلب الأول: الوصف الإحصائي وفق المتغيرات الشخصية
58	المطلب الثاني: تحليل محاور الدراسة
71	المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية لأثر أبعاد نزاعات العمل على أداء العاملين
71	المطلب الأول: الدراسة الإحصائية لأثر محور نزاعات العمل مع محور أداء العاملين
78	المبحث الثالث: مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات
78	المطلب الأول: مناقشة النتائج
80	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
83	خلاصة الفصل:

84	الخاتمة
87	قائمة المراجع
92	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح درجات وحدود فئات مقياس ليكارت الخماسي.	42
جداول توضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور نزاعات العمل الجماعية.		
02	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات ظروف العمل.	43
03	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأجور .	43
04	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الترقيات.	44
05	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأمن و الصحة.	44
06	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات المساواة و العدالة.	45
07	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الحمل و الأمومة.	45
جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء العاملين.		
08	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات ظروف العمل.	45
09	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأجور .	46
10	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الترقيات.	46
11	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأمن و الصحة.	47
12	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات المساواة و العدالة.	47
13	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات الحمل و الأمومة.	47
14	جدول يوضح معامل الارتباط بيرسون لمحاوَر الإستبيان معا.	48
15	جدول يوضح معاملات ألفا كرومباخ.	48
16	جدول يوضح اختبار كولمجروف – سمرنوف.	49
17	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	52
18	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية.	53
19	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	54
20	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	55
21	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	56
22	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية.	57
جداول توضح نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمحور نزاعات العمل الجماعية.		
23	جدول يوضح تحليل فقرات ظروف العمل.	58
24	جدول يوضح تحليل فقرات الأجور.	58
25	جدول يوضح تحليل فقرات الترقيات.	59
26	جدول يوضح تحليل فقرات الأمن و الصحة.	60

27	جدول يوضح تحليل فقرات المساواة و العدالة.	61
28	جدول يوضح تحليل فقرات الحمل و الأمومة.	62
29	جدول يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على محور نزاعات العمل الجماعية.	63
جداول توضح نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمحور أداء العاملين.		
30	جدول يوضح تحليل فقرات ظروف العمل.	64
31	جدول يوضح تحليل فقرات الأجور.	65
32	جدول يوضح تحليل فقرات الترقيات.	66
33	جدول يوضح تحليل فقرات الأمن والصحة.	67
34	جدول يوضح تحليل فقرات المساواة و العدالة.	68
35	جدول يوضح تحليل فقرات الحمل و الأمومة.	69
36	جدول يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على محور أداء العاملين.	70
37	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية.	71
38	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى.	72
39	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية.	73
40	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.	74
41	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة.	75
42	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة.	76
43	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السادسة.	77

قائمة الأشكال

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
34	الهيكل التنظيمي لشركة سوناپراك الأم	01
39	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية غرد البائل حاسي مسعود	02
52	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
53	توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية	04
54	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
55	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	06
56	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	07
57	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية	08

مقدمة

توطئة :

إن نزاعات العمل الجماعية تعتبر من المسائل الجوهرية التي تستحق الاهتمام بالدراسة والبحث، لكونها إحدى الإفرازات أو النواتج الطبيعية لعلاقات العمل الجماعية بحكم المصالح المتناقضة بين أطرافها، وبحكم التغيرات التي تحدث في بيئة العمل فتؤثر في المعطيات التي تتحكم في هذه العلاقات، وأيضاً المصالح الخاصة بهم، فتؤدي إلى إخلال التوازن بين هذه المصالح وما ينجم عن ذلك من حسابات وتنازلات من أحد أطراف هذه العلاقات أو من كلاهما، وذلك في إطار ما يسمى بالاتفاقيات الجماعية التي تعد المرجع الحقيقي والوقائي من نزاعات العمل . ونظراً لما تمثله هذه النزاعات العمالية من أهمية في التأثير في سير العلاقات المهنية، وما قد ينتج عنها من أضرار وأضرار اقتصادية واجتماعية للطرفين معاً، ومن هذا المنطلق فإن دراسة نزاعات العمل الجماعية باعتبارها تشكل بعداً تنظيمياً، فقد حظيت باهتمام العديد والكثير من الباحثين في مختلف تخصصات العلوم الاقتصادية و العلوم الاجتماعية ، إضافة إلى المهتمين بمجال الصناعة والإنتاج وغيرهم من أهل العلم و الباحثين .

إن عدم الانسجام بين الأرقام الهائلة من الموارد البشرية التي تحتضنها المؤسسة واختلاف الرؤى و الثقافات والمصالح بين العمال وأصحاب العمل، وعدم تلبية وتوفير احتياجات العمال المتكررة والمتجددة، كل هذا يؤدي إلى ظهور نزاعات عمل جماعية داخل المؤسسة .

تعد المؤسسة الاقتصادية بيئة تجمع فيها عدة أطراف تتفاعل و تحتك فيما بينها مما يؤدي لظهور لظهور نزاعات العمل الجماعية، إضافة إلى كونها قطبا للحياة الاجتماعية الحيوية، فهي التي تخلق و توفر الوظائف، كما تعد مصدراً للدخل وهي بذلك تستعمل عنصرين أساسيين هما: رأس المال، والمورد البشري.

وبتلاحم هذين العنصرين فإن النزاعات والصراعات يلزم أن هذا التقارب، وفي وجود هذه النزاعات داخل المؤسسة ستكون له تبعات أو آثار على أداء العاملين من جهة سواء كانت هذه التبعات و الآثار سلبية أو ايجابية وعلى العلاقات الاجتماعية من جهة أخرى.

إشكالية الدراسة :

- ما مدى تأثير نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في شركة سوناطراك/ المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود، ورقلة؟

التساؤلات الفرعية :

- هل لنزاعات العمل المهنية ذات الامتداد الاجتماعي أثر على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

- هل تؤثر ظروف العمل على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

- هل لنظام الأجور تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

- هل نظام الترقيات يلعب دور كبير في تحسين أداء العاملين في شركة سوناطراك.

- هل عدم الأمن والصحة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

- هل العدالة و المساواة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.
- هل الاهتمام بالحمل و الأمومة يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في شركة سوناطراك.

فرضيات الدراسة :

- لنزاعات العمل المهنية ذات الامتداد الاجتماعي أثر على أداء العاملين في شركة سوناطراك.
- تؤثر ظروف العمل على أداء العاملين في شركة سوناطراك.
- لنظام الأجور تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.
- نظام الترقيات يلعب دور كبير في تحسين أداء العاملين في شركة سوناطراك.
- عدم الأمن والصحة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.
- العدالة و المساواة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.
- الاهتمام بالحمل و الأمومة يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في شركة سوناطراك.

أهمية موضوع الدراسة :

تعتبر نزاعات العمل الجماعية من المواضيع الهامة التي تستحق البحث والدراسة لأنها إحدى الإفرازات الطبيعية لعلاقة العمل الجماعية بحكم المصالح المتناقضة لكل من العمال وأرباب العمل من جهة، وبحكم التغيرات التي قد تحدث في المعطيات التي تتحكم في هذه العلاقة، من جهة أخرى .

تمثل نزاعات العمل الجماعية أهمية كبيرة في سير العلاقات المهنية، وما قد ينتج عنها من أضرار وأضرار اقتصادية واجتماعية على مصالح الطرفين، فقد أحيطت بعناية كبيرة من قبل التشريعات العمالية، والاتفاقيات الجماعية على السواء، حيث خصصت لها عدة أحكام وقواعد قصد الوقاية منها من جهة، وقصد علاجها من جهة أخرى، وذلك بغية تفادي بلوغها درجة التعقيد التي قد تتسبب في اللجوء إلى الطرق غير السلمية لفرض تسويتها، أي اللجوء إلى الإضراب أو الغلق .

كما تعد هذه النزاعات العمالية ظاهرة تثير النقاش الحاد في مختلف الدوائر العلمية والعملية، وذلك لأهميتها وارتباطها بالجانب التنظيمي، وكذلك ارتباطها بالفرد و المجتمع على حد السواء، ومن هنا تبرز أهمية الدراسة .

أسباب اختيار الموضوع:

تشكل نزاعات العمل الجماعية نقطة تقاطع بين العديد من العلوم، منها تخصص علوم التسيير وتحديد فرع إدارة الموارد البشرية، وهذا ما دفعني إلى البحث في الموضوع والوقوف على أبعاده، لما له من تأثيرات على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية .

أيضا رغبتني الذاتية في معرفة جوانب الموضوع و الاطلاع عليها وإيجاد حلول لها.

أهداف الدراسة :

- التعرف على واقع نزاعات العمل الجماعية في شركة سوناطراك المديرية الجهوية غرد الباغيل حاسي مسعود، ورقلة .

- التعرف على مستوى أداء العاملين لدى العاملين في الشركة سالفه الذكر .
- التعرف على مدى تأثير نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في الشركة .
- معرفة أسباب النزاعات الجماعية ثم طرق وإجراءات حل أو تسوية هذه النزاعات .
- تسليط الضوء على موضوع نزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين.
- توفير مادة نظرية وتطبيقية حول هذا الموضوع.
- إثراء مكتبة المدرسة ببحث جديد وباللغة العربية يكون دعماً للبحث العلمي.

صعوبات الدراسة :

كانت أهم الصعوبات التي واجهتني في دراستي :

- صعوبات تخص الاتفاقية المبرمة بين المدرسة و الشركة محل الدراسة, حيث تم إجباري على تحرير تعهد بتحمل كافة الخسائر التي أكون أنا هو السبب فيها وهذا ما أثر علي سلباً و هز ثقتي بالمدرسة التي أنتمي إليها.
- صعوبات تخص الدراسة الميدانية، ويمكن حصرها في عدم قدرة المسؤولين بإمدادي بالمعلومات الكافية التي تحتاجها دراستي نظراً لقصر وقت التربص.
- صعوبات تخص المراجع, حيث أن المكتبة تفتقر إلى المراجع باللغة العربية وكذا نقصي أنا في اللغة الأجنبية.
- صعوبات تخص وقت إجراء التربص, حيث كان في النصف الأخير من رمضان و هذا ما استنزف مني مجهود مضاعف.
- صعوبة استعمال برنامج (spss).

حدود الدراسة :

وتمثل مجال الدراسة فيما يلي :

- المجال المكاني :سوناطراك / قسم الإنتاج – المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود, ورقلة.
- المجال الزمني: دامت الدراسة قرابة أربعة (04) أشهر ابتداء من شهر فيفري 2023 إلى شهر ماي من نفس السنة.

- المجال البشري: عاملين من مختلف الفئات المهنية بالمديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود, ورقلة .

المنهج المتبع :

لا يمكن لأي بحث علمي أن يصل للنتائج المنشودة منه ما لم يتم ذلك وفق منهج واضح، يتم من خلاله دراسة المشكلة محل البحث و الدراسة .

ولدراسة أثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي، وهو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة .

هيكلية الدراسة :

لإنجاز هذا البحث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث فصول تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لموضوع نزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والذي تضمن الدراسات السابقة ومبحثين, تناولت في المبحث الأول الإطار النظري لنزاعات العمل الجماعية وفي المبحث الثاني تناولت الإطار النظري للأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, أما الفصل الثاني تطرقت فيه إلى الجانب التطبيقي والمنهجي للدراسة, حيث قسم إلى مبحثين, في المبحث الأول تقديم المؤسسة محل الدراسة ثم المبحث الثاني تضمن الخطوات المنهجية المتبعة لهذه الدراسة.

أما الفصل الثالث فقد تضمن عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية التي قسمت بدورها إلى مبحثين, تناولت في المبحث الأول الوصف الإحصائي وتحليل محاور الدراسة والمبحث الثاني الدراسة الإحصائية لأثر أبعاد نزاعات العمل على محور أداء العاملين, أما المبحث الثالث فقد تناولت فيه مناقشة واختبار فرضيات الدراسة.

**الفصل الأول :الإطار المفاهيمي لنزاعات
العمل المهنية ذات الامتدادات النفسية-
الاجتماعية و أداء العاملين في المؤسسة
الاقتصادية الجزائرية**

الدراسات السابقة :

لقد فاتنا الكثير من الباحثين في الحديث على موضوع نزاعات العمل الجماعية و أثرها على أداء العاملين في المؤسسة وكيفية التعامل معها من أجل تقليل النزاعات والخلافات و خلق ظروف عمل ملائمة بغية الاستمرارية وتحقيق الأرباح ومن بين هذه الدراسات نذكر ما يلي :

الدراسات المتعلقة بنزاعات العمل الجماعية .

- الدراسة الأولى :

مذكرة ماجستير (زهية، 2007)

تمحورت هذه الدراسة حول أسباب نزاعات العمل الجماعية في المؤسسة الصناعية الجزائرية حيث كان هدف هذه الدراسة هو معرفة الحقيقة الفعلية لهذه الظاهرة وربطها بالمتغيرات, وكذا التعرف على أنواع النزاعات و العقوبات التي يتلقاها العمال أثناء تأديتهم لمهامهم داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية كما تم الاستعانة بالمنهج الوصفي، تم من خلاله ترجمة المتغيرات إلى دراسة تطبيقية لعينة مكونة من 40 عامل لدى محطة توليد الكهرباء بالطاهير جيجل، و تم استخدام جملة من الأدوات لتفادي القصور ومن بين هذه الأدوات : الملاحظة, المقابلة, الاستمارة, السجلات و الوثائق لغرض تحقيق أهداف البحث.

خلصت الدراسة من خلاله إلى جملة من النتائج مرتبطة بالفرضية العامة و التي مفادها "إن النزاعات الاقتصادية هي الأكثر انتشارا و هي المسببة لنزاعات العمل" حيث وجد أن نسبة 77.5 بالمائة غير موافقة عن الأجر و 72.5 بالمائة صرحت بوجود نزاع حول الترقية و نسبة 20 بالمائة غير راضية على ظروف العمل داخل هذه المؤسسة .

أما دراستي فتناولت فيها أثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, بهدف معرفة كيف تؤثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء داخل المؤسسة, وكذا معرفة الأسباب التي تؤدي إلى حدوث نزاعات وكيفية التعامل معها, مستعملا أدوات البحث العلمي كالاستبيان و برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية متبعا المنهج الوصفي التحليلي .

- الدراسة الثانية :

مقال(الحنيطي، 2015)

قام في هذه الدراسة بتناول الصراع التنظيمي من حيث أسبابه و طرق إدارته في المؤسسات العمومية و كذا الخاصة في دولة الأردن, هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أسباب الصراع التنظيمي و محاولة إيجاد طرق أخرى لإدارتها وأيضا معرفة تصورات و تطلعات المبحوثين فيما يتعلق بالصراع من حيث أنه ايجابي أو سلبي, تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

تم التوصل من خلاله إلى أن أسباب الصراعات في كل من القطاع العام والخاص ترجع إلى تعارض المصالح, وأن العمال في تعاملهم مع الصراع التنظيمي يختارون طريق المنافسة الشريفة و التنازلات المتبادلة.

و في هذه الدراسة تطرقت إلى موضوع آخر وهو أثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, بهدف معرفة كيف تأثر هذه النزاعات العمل على الأداء داخل المؤسسة, و معرفة الأسباب التي تؤدي إلى حدوثها وكيفية التعامل معها, مستعملا أدوات البحث العلمي والمنهج الوصفي التحليلي .

- الدراسة الثالثة :

مقال (سليمان، 2014)

جاء في هذا المقال دراسة الآليات المهنية الاتفاقية لتسوية نزاعات العمال الجماعية بين الإطار القانوني و الواقع العملي حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الجوانب التنظيمية و الآليات المتعلقة بطرق و وسائل وأساليب التسوية السلمية للنزاعات حيث تم استخدام أدوات البحث العلمي لجمع المعلومات وإتباع طريقة المنهج الوصفي التحليلي.

حيث تم التوصل من خلال الباحث أهمية سليمان إلى أن القانون الجزائري قد مشى في وضع هذه الآليات بسرعة كبيرة لم تستطع المؤسسات والنقابات اللحاق بها وهذا ما أدى إلى عدم تكيف هذه الإجراءات و الآليات مع الواقع العملي التي تنسم بعم المبادرة وبنوع من الجمود بحكم عيش أغلب المؤسسات لفترة طويلة تحت نظام التسيير الإداري لشتى جوانب الحياة الاجتماعية و الاقتصادية, هذا ما شهدت عليه مضامين جل الاتفاقيات الجماعية في مختلف كبرى المؤسسات والمتوسطة منها, أيضا جل الآليات التي أقرها المشرع الجزائري للمؤسسات المتعلقة بتسوية النزاعات المطروحة و خاصة التحكيم وذلك للأسباب التي سبق ذكرها وهذا يفضي إلى ندرة اللجوء إليه.

و الدراسة الحالية تناولت موضوع أثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, من أجل معرفة كيف تؤثر النزاعات الجماعية للعمل على الأداء في المؤسسة, وأيضا معرفة الأسباب التي تؤدي

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

إلى حدوث نزاعات وطريقة التعامل معها, على عكس الدراسة السابقة التي تناولت الآليات المهنية الاتفاقية لتسوية نزاعات العمال الجماعية بين الإطار القانوني و الواقع العملي مستعملا الاستبيان و برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية مستخدما المنهج الوصفي التحليلي .

- الدراسة الرابعة :

مقال (نادية، 2021)

تم التطرق في هذا المقال إلى التنظيم الاتفاقي لنزاعات العمل الجماعية في المؤسسة, حيث كان هدف هذه الدراسة معرفة أهم الوسائل و الآليات المستعملة لحل هذه النزاعات داخل المؤسسة وكذا معرفة الأسباب التي تؤدي بالعمال إلى خلق نزاعات وإيجاد حلول لها قبل تفاقمها, تم هذا باستعمال مختلف أدوات البحث العلمي وأيضا المنهج الوصفي التحليلي.

انتهت هذه الدراسة من خلاله إلى أن الاتفاقيات الجماعية كتنظيم اتفاقي, لها دور هام في تسوية نزاعات العمل الجماعية والتي هي موضوع الدراسة ومنه تستنتج مدى نجاح التنظيم الاتفاقي في تنظيم علاقات لعمال, وأيضا العمل على جمع الآليات الوقائية و العلاجية السلمية في تسوية نزاعات العمل في قواعد خاصة وكذا العمل على تطويرها بحسب تطور الوعي.

موضوع أثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية كان محور دراستي الحالية, حيث تميزت هذه الدراسة في كون الدراسة السابقة تناولت التنظيم الاتفاقي لنزاعات العمل الجماعية في المؤسسة أما دراستي فتناولت الأثر وذلك بهدف معرفة كيف تؤثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء داخل المؤسسة, وكذا معرفة الأسباب التي تؤدي إلى حدوث نزاعات وكيفية التعامل معها, مستعملا أدوات البحث العلمي كالاستبيان و spss متبعا المنهج الوصفي التحليلي .

الدراسات المتعلقة بالأداء :

الدراسة الأولى:

مقال (مزهودة، 2010).

تمحور هذه المقال حول دراسة الأداء بين الكفاءة و الفاعلية, مفهوم وتقييم حيث كان هدف الدراسة تناول مصطلح الأداء من مختلف زوايا ووجهات النظر بالاطافة إلى طرح المفهوم و صعوبات قياسه, وكان ذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

كما خلصت الدراسة من خلال الباحث إلى أن الضامن الرئيسي لاستمرارية المؤسسة هو تحسين الأداء في ظل مسؤوليات المؤسسة من خلال التحكم وكذا التكيف مع مختلف العوامل المحيطة والمؤثرة على أدائها.

أما دراستي الحالية فتناولت فيها أثر نزاعات العمل الجماعية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، بغية الإطلاع على تأثير نزاعات العمل الجماعية على الأداء داخل المؤسسة، هل يزيد أم ينقص أم... وكذا معرفة الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى حدوث نزاعات وكيف يتم التعامل معها، مستعملا أدوات البحث العلمي والمنهج الوصفي التحليلي .

الدراسة الثانية:

مقال(نورالدين، 2018).

تناولت هذه الدراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية دراسة ميدانية في مستشفى الزهراوي _ المسيلة _ حيث هدفت الدراسة إلى دراسة الاندماج الوظيفي عند العمال و أثره على أدائهم في المؤسسات الإستشفائية وتوضيح علاقة الارتباط بينهما، شملت عينة الدراسة (96) مبحوث و مبحوثة من مستشفى الزهراوي المسيلة.

توصلت الدراسة من خلاله إلى أن مستوى الاندماج الوظيفي لأفراد العينة عال كما أن مستوى أدائهم متوسط أيضا وجود علاقة ارتباط طردية بن الاندماج الوظيفي و أداء العمال أي أن 22.1 بالمائة من تغيرات الأداء تفسرها تغيرات الاندماج الوظيفي ويخضع الباقي لعوامل أخرى.

الدراسة الثالثة:

مقال(شيلي، 2019).

تتناول هذا المقال دراسة نظام تقييم الأداء الوظيفي و أثره على أداء العامل في ديوان الموظف العام الفلسطيني سنة 2019 تمحور هدف الدراسة حول عرض تجربة وخبرة ديوان الموظفين العام في تحسين نظام تقييم الأداء الوظيفي و أثره على أداء العمال فيه، تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي و أخذ عينة للدراسة (88) من الديوان و أيضا استعمال الاستبيان كأداة للدراسة و قام بتحليلها ببرنامج (spss) .

وصلت الدراسة من خلال الباحث إلى أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية على الدرجة الإجمالية لحقيقة نظام تقييم الأداء الوظيفي داخل الديوان كما أوصت الدراسة على ضرورة قيام الديوان بمعالجة النقائص في بعض أحكام قانون الخدمة المدنية و المتعلقة بتنظيم علانية تقييم الأداء و تحديد نجاحات العمال من خلال مؤشرات يتم

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تضمنها في الإطار القانوني المنضم لعملية التقييم وكذا وضع آلية جديدة لعملية التقييم و أن يكون نظام التقييم شاملا لرأي متلقي الخدمة.

الدراسة الرابعة:

مقال(جاسم، 2021).

تناول أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية الجامعة المستنصرية _ العراق _ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لما لها من أهمية بالغة على القطاع المالي و الاقتصادي و آثارها على القطاعات الأخرى في ظل وسط متغير و أمام تحديات وعقبات اقتصادية عالمية. تحتوي عينة الدراسة على (115) مبحوث في ظل ذلك تم جمع البيانات و اختبار الفرضيات باستخدام برنامج (spss).

من خلال الباحث توصلت الدراسة إلى أن عدم وتوفر مقاييس ومعايير دقيقة لتقييم أداء العمال في المصارف الأهلية وكذا عدم ملائمة طبيعة الوظيفة أو المهمة الموكلة للموظف و متطلباتها مع المستقبل المهني الذي يسعى كل موظف إلى الوصول إليه.

الدراسة الخامسة :

مقال (الحضرمي، 2021)

يندرج ضمن هذا المقال ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه في سلطنة عمان، تهدف الدراسة إلى البحث عن مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه في سلطنة عمان، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استعمل الباحثان أدوات المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ببرنامج (spss).

تم التوصل من خلاله إلى صعود مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه في سلطنة عمان، حيث بينت النتائج المتحصل عليها أن المستوى الإجمالي للعينة قد سجل متوسط حسابي 3.83 وهو مستوى عالٍ، في حين مستوى استجابات أفراد العينة على الفقرات الثلاثين للإستبانة ما بين 3.14 و 4.23 وهي نسب متوسطات بين عالية وعالية جداً، مما يبين صعود مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية لدى عينة الدراسة.

- المبحث الأول : الإطار النظري لنزاعات العمل الجماعية

من أبرز المواضيع التي لقيت اهتمام الكثير من التشريعات العمالية و المقارنة هي النزاعات الجماعية في العمل, فهي نتيجة لعلاقة العمل الجماعية بالرجوع إلى المصالح المتناقضة لكل من العمال و أرباب العمل (نادية، جامعة بومرداس (الجزائر)، 2021).

المطلب الأول :المفهوم و الإطار القانوني لنزاعات العمل الجماعية

يتمثل مفهوم نزاعات العمل الجماعية في ما يلي :

الفرع الأول :مفهوم نزاعات العمل الجماعية

بداية من الاهتمام الدولي بنزاعات العمل الجماعية التي تعبر عن الاعتراف بوجود تناقض واختلاف وتعارض بين مصالح طرفي علاقة العمل وموقع العمال الضعيف في العلاقة .

فغالبا ما تثور نزاعات عمل بين العمال وبين صاحب العمل من جهة أو بين هذا الأخير والنقابة من جهة أخرى، وذلك نتيجة لعدم تنفيذ أحد الطرفين لالتزاماته التعاقدية أو الإخلال بها أو بعدم تطبيق نص قانوني أو تنظيمي أو اتفاق ينجم

عنه إلحاق الضرر للطرف الثاني(واضح، علاقات العمل .، 2005)وبسبب ظروف العمل وشروطه (رمضان، الوسيط في شرح قانون العمل، 2010) .

ومن خلال هذه العلاقة يمكن ملاحظة الارتباط العميق بين نزاعات العمل الجماعية والعمل المشترك للعمال في مواجهة رب العمل وتسويتها بحل جماعي ومن ثم فإن الكفاح العمالي المستمر و بروز ممثلي العمال باعتبارها مصدر قوة للعمال من أجل الدفاع على حقوقهم، كان هذا سببا قويا لمختلف التشريعات العمالية للاعتراف بنزاعات العمل الجماعية و كذا وضع سبل تسويتها للمحافظة على توازن و استقرار العلاقات العمالية والوصول إلى تحقيق الأمن والسلم الاجتماعي (هدهي، الوجيز في شرح قانون العمل، 2006).

✓ تعريف نزاعات العمل الجماعية و شروطها

- تعريف نزاعات العمل الجماعية

لم يقتصر الفقه وحده على اقتراح تعريف لنزاعات العمل الجماعية و إن كان هذا من اختصاصه بل شاركته الهيئة التشريعية في ذلك، حيث اجتمع الفقهاء على تعريف منازعة العمل الجماعية على أنها "ذاك الخلاف القائم بين العمال أو مجموعة منهم وبين رب العمل أو مجموعة أرباب العمل على تطبيق نص قانوني أو تفسيره أو

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تنظيم اتفاق بينهم حول الظروف الاجتماعية للعمل أو المهنية منها" (الجيلالي، الوجيز في قانون العمل و الحماية الاجتماعية، 2005).

لم يتناول هذا التعريف إمكانية تسوية النزاع و اهتم بمحل النزاع و أطرافه.

تعرف نزاعات العمل الجماعية أيضا بأنها "مجموعة الخلافات التي تثور بين مجموعة من العمال، أو التنظيم النقابي الممثل لهم و رب العمل أو أرباب العمل، أو ممثلهم النقابي" (سليمان، أليات تسوية منازعات العمل و الضمان الاجتماعي في القانون الجزائري، 2005).

وكذلك عرف المشرع الجزائري نزاع العمل الجماعي حيث نصت عليه المادة 2 من القانون 02/90 على أنه " يعد نزاعا في العمل كل خلاف يتعلق بالعلاقات الاجتماعية و المهنية في علاقات العمل و الشروط العامة للعمل، ولم يجد تسوية بين العمال و المستخدم باعتبارهم طرفين في النزاع " (المشرع، الوقاية من نزاعات العمل الجماعية وتسويتها، 1990).

تم نقد هذا التعريف لأنه قصر النزاع الجماعي على الخلاف الذي لم يتم حله في حين أسقط صفة الخلاف على النزاع الذي تم حله، دون تبرير ذلك غير أنه من المنطقي إعطاء صفة الخلاف على النزاع الذي تم حله وعلى النزاع الذي لم يتم حله، أي في الحالتين معا.

من خلال هذه التعاريف يتبين لنا أن نزاع العمل الجماعي هو كل خلاف ينشئ داخل المؤسسة بين العمال أو ممثلهم النقابي، و صاحب العمل أو ممثله النقابي، سواء تم حله أو لم يتم حله بين العمال والمستخدم حول موضوع ذو مصلحة عامة.

– شروط نزاعات العمل الجماعية

تنشئ نزاعات العمل في الأماكن الخاصة، لما لها من مسببات مباشرة متعلقة ومتصلة بظروف العمل و شروطه و لا تستطيع أن تقوم هذه النزاعات إلا إذا استوفت الشروط اللازمة (الشهاوي، 2003) والمتمثلة في :

– أن يكون النزاع جماعيا : بحيث يشمل النزاع جميع العمال أو مجموعة منهم داخل المؤسسة، سواء كانت هذه المجموعة منتسبة للنقابة أو لعدة نقابات أو غير منتسبة أصلا، كما قد يكون الطرف الآخر في النزاع رب عمل واحد أو عدة، لا يسري نضام التحكيم على نزاعات العمل إذا كانت غير جماعية (حسن علي، 2001).

– أن يكون موضوع النزاع جماعيا : بحيث يكون سبب النزاع متعلق بمصلحة عامة ومشتركة بين العمال جميعا أو تمس عدد كبير منهم (مصطفى أحمد، 2005)، وتكون على العموم تشمل المطالبة بتطبيق القانون في صالح

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

العمال أو العمل على تحسين ظروف العمل أو الزيادة في الأجور و غيرها من مواضيع النزاعات العمالية الجماعية الكثيرة و المتجددة و التي ترتبط أغلبها بالظروف المادية و الاجتماعية و التقنية .

و قد أوجب المشرع الجزائري في هذا الصياغ على أرباب العمل و ممثلو العمال النقابيون، إقامة اجتماعات دورية لبحث سبل وضعية العلاقات الاجتماعية و المهنية حرصا منه على تفادي و إنقاص نزاعات العمل الجماعية، وإزالة الأسباب التي من شأنها زيادة حدة التوتر بين العمال .

عموما فإن هذا الشرط يعكس وحدة وتضامن العمال فيما بينهم، وتحقيق المصلحة العامة و المشتركة للعمال، سواء تعلقت بتطبيق نص قانوني معين أو تعديله أو مراجعته و التي صارت تعتمد على الحوار و التفاوض كأداة مثلى لتحقيق الغايات المشتركة (بشير، 2006).

✓ أنواع نزاعات العمل

ويوجد نوعين من نزاعات العمل و هما :

- **نزاعات العمل الفردية :** تشير علاقات العمل الفردية عدة إشكالات عملية أثناء تنفيذها و سريانها، تقضي إلى تأزم العلاقات بين العامل و رب العمل بعيدا عن النظر في طبيعة و زمن شكل الوسيلة القانونية أو التعاقدية التي تقوم عليها علاقات العمل، و ذلك نتيجة أسباب متنوعة و مختلفة، الأمر الذي جعل التشريعات الحديثة إلى أن تهتم بها ووضع طرق محددة لتسويته(سليمان، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، 2005).

يقصد بالمنازعة الفردية في العمل كل خلاف بين العامل أو المتدرب و رب العمل أو ممثله بسبب تنفيذ علاقة العمل أو الإخلال بالالتزامات التعاقدية أو لحرقة أو لعدم تنفيذه لنص قانوني أو تنظيمي أو نقابي بما يضر بالجهة الأخرى (سليمان، اليات تسوية منازعات العمل و الضمان الاجتماعي في القانون الجزائري، 2005).

أو كما قال عنها المشرع الجزائري في المادة 2 من القانون 03/90 المتعلق بالوقاية من نزاعات العمل الجماعية وتسويتها بأنها " كل خلاف في العمل قائم بين عامل أو أجير وصاحب العمل، بشأن تنفيذ علاقة العمل التي تربط الطرفين، إذا لم يتم تسويتها في إطار عمليات تسوية داخل الهيئة المستخدمة " (المشرع، المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل، 1990).

وتتنوع أسباب نزاعات العمل الفردية من نزاع لآخر إلا أنها تتعلق كلها بالإخلاف بالالتزامات أو التقصير في تطبيق نصوص القانون أو التنظيم أو الاتفاق، وهو ما يميز أساس و سبب هذا النوع من نزاعات العمل الفردية عن نزاعات العمل الجماعية، و التي تسعى أغلبها إلى تعديل أو تغيير قانون أو نظام الحالي وتغييره بقانون أو نظام أو اتفاق حديث، الأمر الذي أفضى بمختلف التشريعات العمالية إلى وضع قوانين وطرق تسوية متنوعة تتناسب مع كل نوع من النزاعات.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

و النظر إلى طبيعة نزاعات العمل الفردية و ما قد ينجر عنها من آثار و إخلال باستقرار علاقات العمل الفردية, يؤدي هذا إلى الإخلال بالحقوق و الالتزامات المقررة للجهتين, فإن تشريعات العمل قد أولتها اهتماما بالغا وأقرت لها طرق و إجراءات تسوية متميزة, القصد منها تسهيل إجراءات حلها و تسويتها بما يرضي الطرفين في أي مرحلة كانت, والتشريع الجزائري كغيره من التشريعات الأخرى أولى عناية كبيرة لهذا النوع من المنازعات, بحيث يتجلى هذا الاهتمام في كون ثاني نص قانوني وطني في مجال قانون العمل والذي تمحور حول إقامة نظام خاص بتسوية نزاعات العمل الفردية و المتمثل في قانون العدالة في العمل الذي يهتم بالطبيعة الخاصة لهذه النزاعات وأيضا ليستكمل التنظيم القضائي العمالي نهائيا بعد المحاولات الجزائية التي أجريت من قبل, وذلك لتكييف النصوص القانونية وما يتلاءم مع طبيعة النزاعات وما أتت به من أنظمة و إجراءات (سليمان, التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، 2005).

وفي دراستنا هذه سوف نركز على النوع الثاني من أنواع نزاعات العمل لأنه الجانب الذي يهتما في دراستنا.

- نزاعات العمل الجماعية

ما تمثله نزاعات العمل الجماعية من أهمية بالغة في تسيير العلاقات العمالية, وما قد ينجر عنها من أضرار اجتماعية واقتصادية في مصالح الجهتين, فقد أحيطت بعناية كبيرة من قبل التشريعات العمالية و الاتفاقيات الجماعية على حد سواء, بحيث خصصت لها عدة قواعد القصد منها الوقاية تارة و العلاج تارة أخرى, و هذا بغية تفادي وصولها درجة من التعقيد الذي قد يتسبب في اللجوء إلى طرق علاجية عنيفة مثل الإضراب.

فنزاعات العمل الجماعية ظاهرة نجدها في مختلف دول العالم بغض النظر على النظام الاجتماعي والسياسي و الاقتصادي السائد فيها (راشد, شرح علاقات العمل في القانون الجزائري، 1991)

و تعرف نزاعات العمل الجماعية بأنها تلك الخلافات التي تثور بين العمال و المستخدم من أجل الشروط العامة للعمل و العلاقات العمالية و الاجتماعية من حيث تطبيق نص قانوني أو تفسيره أو التنظيم الذي يؤدي إلى جهود مشتركة للتسوية (الجيلالي, الوجيز في قانون العمل والحماية الاجتماعية) (النظرية العامة للقانون الاجتماعي في الجزائر، 2005).

وأيضا نزاعات العمل الجماعية هي كل الخلافات القائمة بين العمال أو التنظيم النقابي الممثل لهم من طرف و المستخدم أو التنظيم النقابي الممثل لهم من طرف آخر (سليمان, آليات تسوية منازعات العمل و الضمان الاجتماعي في القانون الجزائري، 2005).

منازعات العمل الجماعية في العمل تنقسم إلى نزاعات موضوعها تطبيق نص قانوني وأخرى موضوعها تعديل نص قانوني والأخيرة موضوعها تفسير اتفاقيات أو اتفاقات جماعية.

- منازعات موضوعها تطبيق نص قانوني

من بين الأسباب التي تقضي إلى نشوء منازعات بين العمال وأصحاب العمل هو عدم تطبيق قانون معين أو لحدوث خطأ في تفسيره، فقد يدعي العمال أن صاحب العمل قد خرق نص من نصوص الاتفاقية المنعقدة بينهما فيما يتصل بالتصنيف المهني لمجموعة أو مجموعات من العمال مثلا، بحيث يتم ترتيبهم مثلا في مستوى أقل من الرتبة المقررة قانونا، أو بوجود نزاع بشأن تفسير بند تنظيمي تدعي من كل جهة بحقها في تفسير البند أو حكم قانوني متعلق بعلاقة العمل والشروط العامة للعمل، وهو ما جاء به نص المادة 131 من قانون علاقات العمل. (المشرع، قانون علاقات العمل، 1990)

- منازعات موضوعها تعديل نص قانوني

بالرجوع إلى طبيعة الحياة العمالية في دائما ما تحتاج إلى التطور، إضافة إلى أن جهتي علاقة العمل من حقهم المطالبة بتعديل أو مراجعة نص قانوني أو اتفاقية جماعية بغية الوصول إلى رفع الأجور والاستفادة من بعض الامتيازات الاجتماعية التي يستفيد منها العمال، وهذا نتيجة لمتغيرات اللاحقة للأوضاع الاقتصادية والاجتماعية و بروز معطيات جديدة تفرض مراجعة نصوص القانون أو الاتفاقية، وهو ما جاء به نص المادة 62 من القانون 11/90 المتضمن علاقات العمل القائلة أنه : " يعدل عقد العمل إذا كان القانون أو التنظيم أو الاتفاقيات أو الاتفاقيات الجماعية تملئ قواعد أكثر نفعا للعمال من تلك التي تنص على عقد العمل " .

من خلال المادة 62 من القانون 11/90 يتضح أن تعديل عقد العمل يكون بناء على تعديل قانون أو اتفاقية، فمثلا العمال يطالبون بزيادة في الامتيازات الجماعية لان ذلك يصب في مصلحتهم ككل، وتوجد حالات أخرى يستوجب فيها القانون و الاتفاقية الجماعية للعمل تعديل عقد العمل، دون انتظار جهتي علاقة العمل أو أحدهما إظهار الرغبة في التعديل. (قدوري، اليات تسوية منازعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري، 2018/2019)

- منازعات موضوعها تفسير اتفاقيات أو اتفاقات جماعية

يلتزم جهتي (العمال و المستخدم) علاقة العمل الجماعية بما جاءت به الاتفاقيات أو الاتفاقات الجماعية للعمل وذلك بالتطبيق و التنفيذ، وهنا يجب أن تكيف عقود العمل الفردية المبرمة قبل التوقيع على الاتفاقية أو الاتفاق الجماعي مع النصوص الواردة فيها بما يتلاءم ليكون أصلح و أفضل بالنسبة للعامل، غير انه قد يحدث سوء تفسير لنص أو شرط تحتويه الاتفاقية الجماعية بما يضر بالعمل أو العمال. (قدوري، اليات تسوية منازعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري، 2018/2019)

ومنه يمكن أن يكون النزاع فرديا إذا تعلق بعامل واحد، أو جماعيا إذا تعلق بمجموعة من العمال أو قطاعا محددا بسبب عدم التفسير الجيد أو سوء تطبيق اتفاقية جماعية، لاسيما إذا تمسكت الجهة الأخرى أي المنظمة المستخدمة بقرارها مما يبيح لجهة المتضررة باللجوء إلى رفع النزاع إلى الهيئات المعنية و المختصة بغية تسويته من أجل

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تجنب تأزم الأوضاع وعرقلة العمل، خاصة عندما يتعلق الأمر بالقيام بتقليص عدد العمال، أو تسريح جماعي لهم لأسباب اقتصادية، كما يوجد مجموعة من الإجراءات التي يجب على صاحب العمل القيام بها قبل البدء في إجراءات التسريح، وإلا يعتبر خرقا لتفسير نصوص واردة في اتفاقية جماعية.

الفرع الثاني: الإطار القانوني لنزاعات العمل الجماعية

أخذ المشرع الجزائري بنزاعات العمل من خلال جملة من القوانين التي تهتم وتنظم مثل هذه النزاعات العمالية.

- تضمن القانون 02/90 المتعلق بنزاعات العمل الجماعية و ممارسة حق الإضراب، طريقة داخلية لإحياء التشاور و الحوار البناء و النقاش الجماعي عن طريق الاجتماعات الدورية و الثنائية، بين ممثلي العمال وممثلي المستخدم لبحث سبل ووسائل حل وتسوية كل النزاعات العمالية الاجتماعية، بحيث تسعى هذه الاجتماعات الدورية المنصوص عليها بنص المادة 4 من القانون 02/90 إلى دراسة الطبيعة الاجتماعية للعلاقات و ظروف العمل في المؤسسة، و طرق ووسائل الاجتماعات الدورية (المشرع، الوقاية من نزاعات العمل الجماعية وتسويتها، 1990).

وللأجهزة المساهمة و المشاركة وليدة القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل، لإجراءات التفاوض الجماعي دور في وضع قواعد التشاور و الحوار و طرح اهتمامات العمال الجماعية، وصولا إلى إيجاد حلول للنزاعات التي قد تعرقل سير العمل أو تمس الأوضاع العامة للعمال، وكذا مصالحهم الجماعية المادية والمعنوية في سياق منظم، في كنف التفاوض بعيدا عن المواجهة واللجوء إلى القوة (بن عزوز، 2010). و الابتعاد عن اللجوء إلى الإضراب و تحديد ممارسته و سن ممنوعات على بعض الفئات، هو في الواقع تكريس المشرع لمبدأ الوقاية كأصل في العلاقات الجماعية و الإضراب و الانقطاع الجماعي كاستثناء وتحت طائلة القانون و التنظيم المعمول بهما(المشرع، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 11/90 المتعلق بعلاقات العمل ، 1990).

إن الهيكلة الداخلية للمؤسسة التي يلجئ المشرع إلى إحيائها و إعطائها دورا هاما، ليس فقط بعد التغيرات الاقتصادية الواقعة في الدولة بعد سنة 1990، و كذلك في ظل كل المراحل التي مر بها الاقتصاد الوطني باعتبار أن ظاهرة نزاعات العمل الجماعية، ظاهرة عمالية مهنية مألوفة في جميع دول العالم .

و بالتالي فالمشرع الجزائري وضع مبدأ الاجتماعات الدورية و التفاوض في جميع التشريعات الخاصة بالعمال، وهذا ما يستشف من الأمر 31/75 المؤرخ في 1975/04/29 المتعلق بالشروط العامة للعمل بالنسبة للقطاع الخاص و القانون 05/82 المؤرخ في 1982/02/27 المتضمن اتقاء الخلافات الجماعية في العمل، غير أن ظاهرة التشنج الاجتماعي و ظهور الحركة العمالية التي تدافع عن حقها و موجة الإضراب في مطلع سنة 1988 من خلال إحصائيات المفتشية العامة للعمل و التي تبين أنه خلال هذا العام فقط عرفت الجزائر حدوث ما يزيد

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

عن 1933 إضراب من مجموع 2479 إضراب خلال الفترة المعنية بالإصلاحات (خليفي، الوجيز في منازعات العمل والضمان الاجتماعي، 2008).

ظهر القانون 02/90 لتنظيم هذه الحالة تنظيما يتناسب و التطورات الواقعة على جميع الأصعدة السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية، فعلى الصعيد السياسي انتهجت الجزائر بعد ظهور دستور 1989 نهجا يعتمد على الديمقراطية و يركز على التعددية السياسية .

و فيما يخص الصعيد الاقتصادي و ما يميزه من انفتاح و بصدور نصوص قانونية تتعلق باستغلالية المؤسسات، صارت المؤسسة العمومية تقف على مبدأ المتاجرة و استهداف الفائدة و الوفرة الربحية و في الحالة العكسية إمكانية تصفيتها و حلها و ما ينتج عن ذلك من نزاعات اقتصادية و اجتماعية .

أما على الصعيد الاجتماعي إنقاصا من حدة و قوة الآثار الناتجة عن التغيرات الاقتصادية اعتمد المشرع نصوص القوانين الاجتماعية التي تتماشى مع النهج الاقتصادي الجديد (خليفي، الوجيز في منازعات العمل و الضمان الاجتماعي، 2008).

وفي ما يتصل بالعمل فقد تم تخصيص الحقوق العامة الدستورية كالحق في الإضراب و ممارسة الحق النقابي، بحيث نظم من طرف المشرع الجزائري من خلال القانون 14/90 المتعلق بممارسة الحق النقابي، حيث نصت المادة 40 منه على أنه يمكن لأي نقابة ممثلة للعمال حسب مفهوم المادتين 34 و 35 من نفس القانون أن تنشئ هيكلًا نقابيا وفق ما ينص عليه قانونها الأساسي من أجل ضمان المصالح المادية و المعنوية لأعضائها في أي مؤسسة عمومية (المشرع، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية القانون رقم 14/90 المتعلق بكيفيات ممارسة الحق النقابي العدد 23، 1990).

إن الهدف من إنشاء المنظمات النقابية هو حفظ حقوق العمال المادية و المعنوية و الدفاع عنها و من أجل تحقيق هذا يجب توفر تلك المنظمات في مواقع العمل لأنها المكان الأصل بحيث يتواجد العمال فيه العمال و المستخدم، أي وجود مصالح متضاربة بحيث يريد دائما المستخدم تغليب مصلحته على مصلحة العمال، أدى بالمؤسسة العمومية عند إرساء التعددية النقابية الملازمة للتعددية السياسية إلى الاصطدام بعدة ظواهر غير مألوفة من قبل، فظاهرة الإضراب عن العمل و الاضطرابات و ظاهرة التشاجر النقابي و التنافس و ظاهرة التسريح عن العمل الجماعية و غلق المؤسسات هو كما أدى إلى ظهور عدة نصوص.

إن هذه التغيرات السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية و بروز و استفحال ظاهرة النزاعات الجماعية في العمل و لأسباب متنوعة أوجبت تفعيل الطرق القانونية للرجوع على الخطأ وذلك من خلال تفعيل التنافس الجماعي بين الجهتين و عدم تدخل السلطة العامة إلا عندما تقتضي الضرورة أو في حالة طلب الأطراف المتنازعة

ذلك(المشرع، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية القانون رقم 14/90 المتعلق بكيفيات ممارسة الحق النقابي، 1990).

المطلب الثاني: أسباب و آثار نزاعات العمل الجماعية

من الطبيعي وجود نزاعات عمل، فهي وليدة من الشعور بوجود تعارض في المصالح أو القيم أو الغايات، و هذا ما يظهر اختلاف الأسباب التي تؤدي نزاعات العمل الجماعية.

الفرع الأول: أسباب نزاعات العمل الجماعية

توجد عدة أسباب مختلفة تتمثل في ما يلي (أمال، <http://www.droit-dz.com/forum/showthread.php?t=7764>):

عدم قدرة الإدارة في تفادي مواجهة هذه المنازعات وعدم حسنها وتباين المواقف، أي عندما لا تتخذ الإدارة قرارات حاسمة و صائبة اتجاه الخروج عن أسلوب النقاش المقبول، فان المنازعات تتحول إلى مؤامرة و شجار بين العمال، وعندما لا يكون هناك عدل فان النزاعات تزيد بشكل رهيب و يؤدي إلى عواقب وخيمة.

إن غموض نظام العمل يؤدي إلى الكثير من نزاعات العمل الجماعية، حول المسؤولية الخاصة بكل عامل وطريقة تأدية العمل، ينتشر عدم الوضوح في تأدية التزام العلاقة التعاقدية، أيضا اختلاف الشخصيات والطباع يفضي بالجماعة أو الفرد بالضيق من الجهة الأخرى، وهذا يحدث عندما يعمل شخص منظم مع شخص فوضوي أو شخص هادئ مع شخص انفعالي.

عدم وجود اتصالات فعالة، وعدم تنوع و اختلاف وسائل أو أدوات الاتصال بالتالي فان الاتصال المباشر يزيد من سرعة الفهم و الإدراك و يقلل سوء الفهم الذي قد يحدث (richard, 2003).

عدم اتخاذ مواقف حاسمة تجاه السلوكيات غير المرغوب فيها في النزاعات، ينشر الجو عدم الثقة، والذي ينتج عنه الاحتقان والكبت في بيئة و مكان العمل (هادي عبدالحسين، ادارة الصراع في المنظمات دراسة نظرية لاسباب و مراحل الصراعات ، 2014).

تنشأ بعض نزاعات العمل الجماعية بسبب عدم تحديد المسؤوليات لكل عامل.

عدم استخدام المواد و الموارد بشكل منظم يعد من أسباب نزاعات العمل الجماعية والتنازع على مواد العمل مثل الآلات والمعدات وأدوات ووسائل النقل وكل الخدمات العامة، وضع نظام لاستعمال هذه المواد ينقص من النزاعات العمالية الجماعية (هادي عبدالحسين، إدارة الصراع في المنظمات دراسة نظرية لأسباب و مراحل الصراعات، 2014).

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

الترقيات : تعد الترقية واحد من الأسباب التي تؤدي إلى نزاعات عمل داخل المؤسسة، فقد يكون قيام نظام الترقية على بعض الطرق الملتوية أي ترقية شخص على حساب شخص الآخر يستحق الترقية (زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، 2006/2007).

الأجور: من بين أحد الأسباب المفضية إلى حدوث أو نشوء نزاعات بالعمل هي الأجور، وهذا عائد إلى غلاء الحياة المعيشية وزيادة احتياجات العمال، وهذا ما يستلزم زيادة الأجور .

ظروف العمل داخل المؤسسة : هي كذلك من الأسباب التي تؤدي إلى وجود نزاع بالمؤسسة خاصة إذا كانت المؤسسة بأمكان معزولة أو نائية لأنها تحتاج إلى مواصلات لنقل مثل مناطق الجنوب، لأنها تستلزم توفر إمكانيات تلائم ظروف العمل تتلاءم مع جهود العمال الجماعية (زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، 2007).

عدم تنظيم لقاءات اجتماعية تتمثل في المسابقات الثقافية والرحلات الترفيهية.

و بالإضافة إلى هذه الأسباب توجد أسباب أخرى وهي، التسريح لبعض العمال، هذا ما يجعل العمال الآخرين يرفضون هذا التصرف التي يمس بحقوق زملائهم في العمل، بالتالي يخلق نوع من النزاع، يتم التعبير عنه بالقيام بتصرفات عدوانية مثل الإضراب، بالإضافة إلى التسريح الجماعي للعمال، و يكون سببه المستخدم ولكن العمال يرفضون ذلك ويعبرون عنه بالإضراب الجماعي (أمال، أثر نزاعات العمل الجماعية على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، 2013).

نزاعات عمل تتعلق بتطبيق نص قانوني، تنشأ بين العمال وصاحب العمل جراء سوء تطبيق نص قانوني أو تنظيمي أو نقابي.

نزاعات عمل تتعلق بتعديل نص القانوني، و تتعلق بمطالبة أحد الطرفين لا سيما العمال بحقوقهم في طلب تعديل و مراجعة نص قانوني أو اتفاقية جماعية (كالمطالبة بتحسين الأجور، و الحصول على بعض الامتيازات،...

نزاعات تتعلق بتفسير اتفاقيات أو اتفاقيات جماعية: تتعلق بسوء فهم و تطبيق لشرط من شروط الاتفاقية أو الاتفاقية الجماعية، ما قد يؤثر على مصلحة العمال الجماعية حيث يفترض أن يتضمن عقد العمل شروطاً أفضل من الشروط التي تتضمنها الاتفاقية الجماعية، هذه الحالات تشير إلى الأسباب العامة دون التفصيل فيها.

ومنه يمكن تصنيف أسباب نزاعات العمل الجماعية إلى ثلاثة محاور أساسية وهي:

أسباب متصلة بطموح الجهات المختلفة في العمل وإمكانية إشباع أو تحقيق الحاجيات الأساسية لكل طرف بنسبة للعمل، مثلاً يتمثل الطموح في زيادة الأجر والترقية، المكافآت، وتحسين مستوى الخدمات.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

أسباب تتصل بطبيعة تنظيم العمل : كظروف العمل، ساعات العمل، أسلوب الرقابة، درجة الحرية في ممارسة الحق النقابي وفي طريقة الاتصال .

أسباب تتعلق بالتوزيع السلطة مثل نمط السلطة وتوزيعها أو تركيزها في نقطة واحدة، مدى مساهمة العمال في المراتب المختلفة في عملية اتخاذ القرارات، مدى مراقبة العمال وكذا التأثير المتبادل بين العمال، وآليات التمييز بكل المراتب في صيرورة الإنتاج، يخلق نزاعات لها قيمة كبيرة ولا يستهان بها على حسن سير المؤسسة.

الفرع الثاني: آثار نزاعات العمل الجماعية

يؤدي نشوب نزاعات العمل الجماعية إلى المساس باستقرار الحياة العمالية الجماعية، لذلك تسعى التشريعات العمالية على إيجاد آليات ووسائل للوقاية من هذه النزاعات وتسويتها للحيلولة دون تفاقمها وتأثيراتها السلبية على الحياة الاقتصادية للعمال من أجل عدم ظهور الاضطرابات التي تعيق حرية العمل في القطاعات المعنية.

فخطورة النزاعات الجماعية هي عند حدوث مواجهة بين العمال أو ممثلهم النقابي والمستخدم قد تصل إلى التوقف الجماعي عن العمل و يكون ذلك عن طريق الإضراب أو غلق محل العمل و هذا في حالة غياب حلول سريعة، مما يعرض مصالح الطرفين إلى أضرار و مخاطر (سليمان، اليات تسوية منازعات العمل و الضمان الاجتماعي، 2005).

وفي هذا السياق يعد الإضراب أهم وسيلة للتعبير عن انشغالات العمال الجماعية وشكاويهم (رمضان، الوسيط في شرح قانون العمل و قانون الضمان، 2014)، لذلك تفتنت التشريعات العمالية الجماعية و الاتفاقيات الجماعية على توخي الحذر من بلوغه درجة عالية من التعقيد والتي قد ينجر عنها اللجوء إلى الطرق غير السلمية التي تتجلى في الإضراب (سليمان، اليات تسوية منازعات العمل و الضمان الاجتماعي في القانون الجزائري، 2005).
و للنزاع نوعين من الآثار الأولى إيجابية والثانية سلبية (إسحاق، 2013):

✓ الآثار الإيجابية لنزاعات العمل الجماعية

أصحاب الفكر الإداري الجديد يعرفون الأثر الإيجابي لنزاعات العمل الجماعية في المؤسسة عندما يقولون أن النزاع لا يمكن تفاديه وهو وليد ظروف وأوضاع في المنظمة، ويعتبر عنصرا ذو أهمية في التغيير، وعليه فالنزاع يفيد المؤسسة على تشجيع المبادرة الخلاقة وتطوير الأفكار الجديدة و الابتكار والذي من شأنه أن يجعل المؤسسة متطورة ومتكيفة مع المتغيرات من حولها فهو يولد (إسحاق، 2013) :

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- ينجم عن النزاع طاقة لدى العمال ويبرز القدرات والاستعدادات المخفية والتي لا تبرز في ظل الظروف العادية .
- يضمن النزاع عادة البحث عن حلول للمشكلات التي تحدث أثناء العمل، ومن خلال هذه الحلول يتم الكشف عن التغيرات الضرورية للنظام القائم .

- النزاع هو نوع من أنواع الاتصال، وعند حل النزاع تفتح سبل جديدة ودائمة للاتصال .

- ساعدت النزاعات على إشباع الحاجيات الضرورية للعمال وخاصة ذوي الاتجاهات العدوانية .

✓ الآثار السلبية لنزاعات العمل الجماعية

يرى أصحاب المدرسة التقليدية أنه من الضروري تفادي نزاعات العمل الجماعية، وتحدث نتيجة لمشاحنات شخصية بين العمال وينجم عنه ردود فعل غير مرضية، فالنزاع مهما كان مصدره له أثر سلبي غير محدود ويمثل اختلالا عمليا في عمل المنظمة ومن الآثار السلبية لنزاعات العمل الجماعية ما يلي (إسحاق، 2013):

- قد تدفع كل جهة من جهات النزاع إلى التطرق في تقدير المصلحة الخاصة على حساب المصلحة العامة .

- يحطم معنويات كل من يدخل فيه ويهدر الوقت والجهد والمال، مما يقلل من مستوى الفعالية و الكفاءة .

- يفسد العمل و يذهب التعاون بين العمال .

- انخفاض الإنتاجية وجمود الأداء .

- عدم وجود مهارات قيادية بالمؤسسة التي تكثر فيها النزاعات العمالية الجماعية (مترك القحطاني، 2007).

ومنه فإن النزاعات العمالية التي تحدث داخل المؤسسات حقيقة واقعية في كل الأنظمة، ولكن ليس من الضروري فهمه على أنه مصطلح سلبي دائما بل إن له أحيانا قيمة ايجابية للمؤسسة، و النزاع كالسيف له حدين يمكن أن يكون نافعا كما يمكن أن يكون ضارا، وهذا متوقف على البدائل الخاصة بالعمل، والطريقة التي يتم إدارته بها

المطلب الثالث: طرق تسوية نزاعات العمل الجماعية

في غالب الأحيان يكون اللجوء إلى الطرق السلمية كأحسن طريق يمكن للجهات المتنازعة أن تسلكه فهو يعبر عن وعيها بالإلزامية فض النزاع القائم في أقرب وقت ممكن، وبدون أضرار قد تكون محتملة الوقوع.

الفرع الأول: الطرق الوقائية لتسوية نزاعات العمل الجماعية

الطرق الوقائية لتسوية نزاعات العمل الجماعية تعتر من أهم المسائل التي تشغل بال كل من العمال والمستخدمين، حيث لا نكاد نجد اتفاقية جماعية بين جهتين، إلا وتضمنت عدة احتياطات لتفادي الوقوع في أي

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

نزاع جماعي، خاصة بعد أن أصبحت التنظيمات النقابية تتمتع بالشخصية القانونية التي تمكنها أو تسمح لها بالتسيير، والتفاوض مع أرباب العمل، من أجل وضع نظم وقواعد منظمة لعلاقات العمل الجماعية (سليمان، اليات تسوية منازعات العمل و الضمان الاجتماعي في القانون الجزائري، 2005).

- التفاوض الجماعي المباشر :

جاء في المادة 4 من القانون المتعلق بتسوية النزاعات الجماعية و ممارسة حق الإضراب بأن : "يعقد المستخدمون وممثلو العمال اجتماعات دورية ويدرسون فيها وضعية العلاقات الاجتماعية والمهنية" على أن "تحدد دورية الاجتماعات في الاتفاقيات أو العقود التي تبرم بين المستخدمين وممثلي العمال" هذه القاعدة التي عملت على تطبيقها العديد من الاتفاقيات الجماعية المنعقدة في المؤسسات الوطنية تجسيدا لهذا القانون، حيث تجد هناك عناية ظاهرة لهذا الموضوع (جريدة يومية، 2016).

من ذلك ما جاءت به المادة 90 من الاتفاقيات الجماعية للعمال التعاضدية الفلاحية مثلا، والتي تتحدث عن "من أجل تفادي أي نزاع في العمل. ينظم صاحب العمل، وممثلي العمال اجتماعات دورية كل ثلاثة أشهر من أجل الدراسة والتقييم المشترك لوضعية علاقات العمل المهنية والاجتماعية وظروف العمل العامة".

وأیضا نص المادة 288 من الاتفاقية الجماعية لمؤسسة الأشغال البترولية الكبرى، وكذا المادة 61 من الاتفاقيات الجماعية لمؤسسة البناء الجاهز الخفيف والألمنيوم .

وتتجلى أهمية هذه اللقاءات الدورية في كونها تبقي علاقة الاتصال مباشرة بين العمال و المستخدم، وتوفر فرص التعاون والتشاور و الحوار بين الجهات، من أجل إحباط أي نزاع قد يؤدي إلى تدهور العلاقات المهنية (سليمان، قانون علاقات العمل الجماعية في التشريع الجزائري المقارن، 2013).

كما تؤدي هذه الاجتماعات الدورية، جهات العلاقة المهنية من طرح التصورات والتحليل الخاصة بالأوضاع المهنية والاجتماعية، و عرض الحلول المقترحة لها (عبدالرحمن، 2014)، وكذا حدود التنازلات التي قد يقتضي الأمر إبدائها من كل جهة قصد تفادي تأزم النزاع أو زيادة التوتر بين الجهتين، وبالتالي خروج سبب النزاع من البيئة التي يمكن السيطرة عليه فيها، ليتحول إلى مشاكل تستلزم البحث عن حلول لها، عبر طرق وسائل وإجراءات أخرى، تلزم تدخل أشخاص أجنبية عن المؤسسة.

اللجان المشتركة:

كثيرا ما يرجع أمر الوقاية من نزاعات العمل الجماعية، أو تفادي تأزم بعض النزاعات التي قد تنثور من حين لآخر إلى لجان متساوية الأعضاء مختلطة دائمة أو مؤقتة، تنشأ لغرض التصدي لمثل هذه المنازعات في مراحلها البدائية، حيث تفوض التشريعات العمالية أطراف الاتفاقيات الجماعية حرية وصلاحيات إنشاء مثل هذه

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

اللجان، التي تحدد طرق متابعة النزاع ودراسته و إيجاد الحلول المناسبة له(سليمان، قانون علاقات العمل الجماعية في التشريع الجزائري المقارن، 2005).

ومن الاتفاقيات التي مشت بهذه الطريقة من الإجراءات الوقائية، نجد مثلا الاتفاقية الجماعية لقطاع البنوك والمؤسسات المالية التي تنص جاء فيها "في حالة نشوب خلاف بين المستخدم، و ممثلي العمال، لسبب يتعلق بالمجال المهني والاجتماعي وكذلك الأمر في حالة النزاعات المفاجئة، يمكن إنشاء لجنة خاصة " تشكل من ممثلي العمال، و ممثلي المستخدمين، و المفوضين صراحة لهذا الغرض من قبل العمال و المستخدمين .
وتجتمع اللجنة وجوبا خلال 03 أيام الموالية لإنشائها، وتقوم هذه اللجنة بالمشاورات والمفاوضات اللازمة من أجل تسوية نزاعات العمل الجماعية خلال 15 يوم تسري ابتداء من تاريخ إنشائها، وتحرر محضرا وتكون نتائج عملها ملزمة لجهات النزاع، وفي حالة عدم نجاح هذه اللجنة في تسوية نزاعات العمل الجماعية، واستمرارها فإنه يجب اللجوء إلى الإجراءات القانونية أو الاتفاقية الاختيارية حسب المادة 69 من الاتفاقية الجماعية لقطاع البنوك و المؤسسات المالية لسنة 1991 .

هذه الطريقة قد لا تؤدي النتائج المرجوة منها، الأمر الذي يستدعي اللجوء إلى الوسائل والإجراءات العلاجية المختلفة التي سنتطرق إليها في الفرع الثاني .

الفرع الثاني: الطرق العلاجية لتسوية نزاعات العمل الجماعية

جاء المشرع الجزائري بوسائل وإجراءات سلمية لتسوية نزاعات العمل الجماعية وهي المصالحة، الوساطة و التحكيم .

- المصالحة :

لمفتش العمل دور مهم في التقريب بين وجهات النظر للجهات ولها في ذلك صلاحية واستقلالية واسعة حيث جاء في المادة 2 من القانون 90/11 على أنه: « تقوم مفتشية العمل المختصة إقليميا التي يرفع لها الخلاف الجماعي في العمل وجوبا، بمحاولة المصالحة بين صاحب العمل وممثل العمال.»
ولهذا الشأن يستدعي مفتش العمل جهتي النزاع الجماعي في المؤسسة إلى جلسة أولى للمصالحة. خلال 8 أيام الموالية للإخطار، بغرض تسجيل موقف كل واحد منهم في كل مسألة من المسائل المتنازع عليها، مما يبين أن مفتشية العمل لها دور إيجابي في السعي وراء تقريب وجهات النظر بين جهات النزاع وهذا من خلال بثها .
وحرصها على توفير مناخ اجتماعي سلمي يبعث على الطمأنينة وكذا التفاهم بين الإدارة والعمال ومن يمثلهم(منية، 2003/2002).

وعند نفاذ مدة إجراء المصالحة، يحرر مفتش العمل محضرا توقعه الجهتان يبينون فيه المسائل محل الاتفاق، والمسائل التي لم يتم الاتفاق عليها، لكن في حالة فشل إجراء المصالحة على كل النزاعات الجماعية للعمل أو على

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

بعضها، يحزر مفتش العمل محضرا بعدم المصالحة، وفي هذه الحالة تلجأ الجهتان إلى إجراءات و آليات أخرى ألا وهي الوساطة والتحكيم (سليمان، اليات تسوية منازعات العمل و الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، 2005).

- الوساطة:

تعد صورة من صور التوفيق بين جهتي النزاع، كما أنها تعتبر إجراء تتفق بموجبه الجهتين على إسناد مهمة التسوية إلى جهة ثالثة تقف على نفس المسافة بينهما، أو شخص آخر يدعى الوسيط، الذي يقوم بإقتراح حلول لتسوية النزاع القائم، يشتركان في تعيينه الجهتين معا، حيث يتلقى الوسيط جميع المعلومات للقيام بمهمة الوساطة ويتعين عليه أن يتقيد بالسر المهني في كل المعلومات التي علم بها، كما يمكنه أن يستعين بمفتشية العمل في عمله بحسب المواد 10 و 11 و 12 من القانون 11/90 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل و تسويتها وممارسة حق الإضراب.

- التحكيم:

تبعا لما تتمتع به المؤسسة من استقلالية وما يسود نشاطها من متاجرة، فإن لجهتي النزاع الحق في اللجوء إلى طريقة غير الوساطة ألا وهي التحكيم طبقا لنصوص قانون الإجراءات المدنية من 442 إلى 454، التي تنص بأنه يجوز لكل شخص أن يطالب بالتحكيم في حقوق له حرية التصرف فيها. كما يصدر قرار التحكيم خلال 30 يوم الموالية لتعيين المحكمين، وهذا القرار يفرض نفسه على الجهتين اللتين هما ملزمتان بتنفيذه.

الفرع الثالث: طرق الضغط لتسوية نزاعات العمل الجماعية

غالبا ما تقضي الطرق والوسائل السلمية لتسوية نزاعات العمل الجماعية إلى طريق مسدود، أو إلى نتائج دون النتائج التي كان يطمح إليها جهات النزاع، وذلك لعدم الاقتناع بالحلول المقترحة، أو لعدم تنفيذها الوفاء بالوعود والاتفاقات التي يمكن التوصل إليها، سواء عن طريق المصالحة، الوساطة أو التحكيم وغيرها من الوسائل العلاجية، مما يؤدي إلى اللجوء إلى وسائل الضغط سواء من جهة العمال، والمعروفة بالإضراب أو من جهة صاحب العمل والمتمثلة في غلق محل العمل، وهذا ما سنتطرق له في الأسطر التالية.

- الإضراب :

تاريخيا و عبر العصور عرف الإضراب تطورات وتغيرات حسب الأحقاب الزمنية التي مرت بها البشرية، غير أنه لم يكن شرعيا إلا ابتداء من وسط القرن 20، كما عرف الإضراب من حيث شكله أنواع مختلفة، تؤثر كلها تأثيرا أكبر على المستخدم لحمله على الرضوخ و القبول بمطالب العمال(ذيب، 2003).

إن تعريف الإضراب بالمفهوم الاصطلاحي يستلزم منا القول أن هذا المصطلح لم يستخدم إلا بصدر القانون

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

90/02 المؤرخ في 06/02/1990 والمعدل والمتمم بالقانون 91/27 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل، وتسويتها وممارسة حق الإضراب حسب المادة 02 من القانون 02/90، لأنه قبل بروز هذا القانون كان يمنع اللجوء للإضراب للمطالبة بالحقوق في القطاع العام، طبقا لأحكام دستور 1976، لا سيما المادة 61 منه ولم تكن هناك إمكانية قانونية لممارسة هذا الحق إلا في القطاع غير العمومي (خليفة، الوجيز في منازعات العمل والضمان الاجتماعي، 2008).

فالإضراب ظاهرة عالمية في عالم العمل، وهو وليد نضالات عمالية قادها العمال والنقابيون منذ ظهور دور الحركة العمالية في تنظيم عالم العمل، يمارسه العمال بهدف حمل المستخدمين أو المؤسسات على تلبية مطالب معينة، واعتناق وجهة نظر معينة في المنازعات القائمة لتنظيم العمل داخل المؤسسة، أو من أجل الرجوع عن قرارات محددة، بغية حمل الطرف الآخر على الدخول في مفاوضات بغرض إيجاد حلول لهذه النزاعات العمالية القائمة (واضح، مريدي فعالية طرق التسوية السلمية لمنازعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري، 2007). الإضراب مرتبط بممارسة الحقوق الدستورية، وهو بذلك فعل جماعي يسعى من خلاله العمال لممارسة الضغط على المستخدم لتلبية مطالبهم والدفاع عن مصالحهم و حقوقهم، لأن صفة الجماعية هي التي تعطي الإضراب وزنه و هيئته وبعده، والإضراب لا يقوم فقط من أجل تحقيق مطالب مهنية بل قد يقوم للتعبير عن الاحتجاج تجاه قضية من القضايا السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، لذا عرف الإضراب بأنه عدم القيام بالعمل لمدة محددة مع تمسك المضربين، بالوظيفة بغرض إحداث الضغط والتأثير (حامد، 2004). كما يعرف في معجم العلوم الاجتماعية أن الإضراب لغة يعني الإعراض والامتناع عن فعل شيء ما، ويعرفه جان دانيال ريو بأنه «توقف عن العمل متفق عليه مسبقا ومدعم بمطالب.»

- موقف المشرع الجزائري من الإضراب :

مر عبر مراحل بدايتها كانت دستور 1976 حيث اقتصر حق الإضراب على القطاع الخاص، وهو ما أكدته المادة 61 منه، وهذا ما قلل من وجود نزاعات في الميادين والأنشطة التابعة للقطاع العام بسبب إزالة الاختلافات الاجتماعية.

وبصدور دستور 1989 وذلك خلال التعديلات السياسية والاقتصادية والتعددية الحزبية تم الاعتراف بحق الإضراب في المادة 54 منه، ليمارس بعد ذلك في القطاعين العام والخاص، ليأتي بعده دستور 1996 ويعترف هو الآخر بمشروعية الإضراب و اعتبره حقا دستوريا من خلال المادة 57 كل ذلك يعكس وجود الحق في اللجوء إلى الإضراب وفق شروط و ضوابط نظمها المشرع في الدستور وكذلك من خلال القوانين والاتفاقيات الجماعية .

- الغلق :

تعنت جهتي علاقة العمل وتشددت في تمسكهما بمواقفهما طوال مراحل التسوية للنزاع يعيق كل المحاولات بينهما، مما قد يدخل أرباب العمل في إضراب، و الذي إذا استمر قد يؤدي بالمستخدم إلى غلق مؤسسة كحل نهائي.

معنى الغلق عموما هو القفل المؤقت الكلي أو الجزئي لأبواب المنظمة، من طرف المستخدم، بغية إجبار العمال على الرضوخ لمطالبه والوصول إلى حل للنزاعات القائمة، وقد عرفت العادة 29 من الأمر المتعلق بالشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص (هدهي، الوجيز في شرح قانون العمل، 2009)، الصادر عام 1975 المشار إليه أنفا و الملغى بنصها هو كل قرار يتخذ من جانب المستخدم وحده لإغلاق منظمته...

فالغلق إذا هو قرار يتخذه المستخدم بقفل أبواب مؤسسته بسبب نزاع مع العمال المضربين، ينتج عنه رفض وضع وسائل بالإضافة إلى هذا فان قرار الغلق للمؤسسة أو الورشة درئ لقوة قاهرة كالإضراب مثلا لا يعتبر في حد ذاته عملا إجراميا يمس بمبدأ حرية العمل، لأنه من ناحية ينذر بأن تصاحب الغلق أعمال عنف وشغب و اعتداء و من ناحية أخرى تلاحظ انعدام نص أو حكم قانوني أو قضائي يمنع هذا الإجراء، زيادة على ما نصت عليه بعض القوانين من اعتراف ضمني به حين فرضت إجراء المصالحة قبل أي إضراب أو غلق(واضح، منازعات العمل الفردية و الجماعية ، 2005).

وزيادتنا على اعتباره مظهرا ذو فاعلية من مظاهر سلطة صاحب العمل في المحافظة على النظام والإدارة في المنظمة لدرئ الإضراب .

- موقف المشرع الجزائري من الغلق :

إذا كان الإضراب قد حظي بالحماية الدستورية والقانونية في كل دساتير و تشريعات خاصة بالعمل بعد مرحلة الاستقلال فإن الغلق لم يحظى بهذه الحماية، إذ أن دستور 1976 وبعده دستور 1989 ثم دستور 1996 عندما تم فيها الاعتراف بمشروعية حق الإضراب، لم يقرر مثل هذا الإجراء بالنسبة للغلق(واضح، منازعات العمل الفردية و الجماعية، 2005).

وبالرجوع إلى نص المادة 30 من أمر الشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص التي نصت على الغلق، واعتبره إجراء غير مسموح به إذا كان الغرض منه المساس و الانتقام من الإجراء الذي يوجد محل النزاع الجماعي في العمل و المعروض على المصالحة أمام مفتش العمل، كما يعد إجراء ممنوع و غير مشروع إذا كان الغلق أثناء قيام إضراب مشروع إلا أن الخروج عن نطاق ماء في أحكام هذه المادة، أي في غير الحالتين المنصوص عليهما فيها، وحتى قبل عرض النزاع الجماعي على مفتش العمل لاتخاذ إغلاق وقائي من إضراب جد محتمل وقوعه بناء على التهديدات المسبقة والمنذرة بتأكيد حدوثه فعلا، أو يتقرر الغلق للمؤسسة ردا على الإضراب غير المشروع(راشد، شرح علاقات العمل الفردية و الجماعية في ضوء التشريع الجزائري ، 2001)، أو القانوني فيكون تصرف المستخدم في هذه الحالة مشروعا ضد الإضراب غير المشروع، وفي كلتا الحالتين يخرج الحكم المقرر في المادة 30 المذكورة أعلاه، و يرفع الحظر عن كل غلق لا يدخل في نطاقه و في

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

مضمونه، مما يستلزم اتخاذ المستخدمين كافة التدابير اللازمة والاحتياطات الضرورية وبكثير من التوحيد و الحذر في اتخاذ قرار الغلق حتى لا تفرض عليهم تعويضات على الأضرار و الخسائر التي قد تكون نتيجة لهذا التصرف العشوائي و الارتجالي و غير المسؤول، لتوقف علاقات العمل طيلة زمن الغلق، وتعلق إلى غاية رفع السبب الذي أوصل إليه وتسترجع سرياتها بانتهاؤها، يتجنب فيها المستخدم اتخاذ أي إجراء تأديبي أو أي فسخ إنفرادي لعقد العمل حتى لا يعتبر تصرفا تعسفيا تتبعه تعويضات عن الأضرار اللاحقة بالعمال المتضررين .

المبحث الثاني :الإطار النظري لأداء العاملين

يعتبر أداء العاملين من المفاهيم التي لاقى اهتماما كبيرا في البحوث والدراسات باعتبارها تتعلق بالموارد البشرية والمؤسسة، وهذا يعود إلى أن أداء العاملين مؤشر رئيسي للحكم على فعالية أصحاب العمل في المؤسسة .

المطلب الأول : مفهوم أداء العاملين

عندما تسعى المؤسسة إلى تحقيق ميزة تنافسية عن طريق العمال فإنها لابد أن تدير سلوكيات ونتائج الأعمال التي يقوم بها العمال، وذلك بأدائهم الذي يعتبر حجر الأساس بالنسبة لنجاح المؤسسة وفعاليتها.

الفرع الأول :تعريف أداء العاملين

-هي قدرة الموظف على تبديل المسؤوليات، المهام،...من خلال التفاعل مع الممارسة الداخلية بما في ذلك الخبرات والمهارات والمعارف والقدرات لتحقيق المخرجات، والتي تتكون من الإنجاز الفعال لأهداف المؤسسة بكفاءة عالية(chaib, 2019) .

- الأداء هو مستوى تحقيق وإكمال المهام الموكلة للفرد العامل عند قيامه بعمله في الزمن المستغرق منه لإنجاز العمل، ومدى تحقيق الأهداف التنظيمية، مهما كانت طبيعة هذه الأهداف واختلافها. (belghanami، 2017)

-الأداء هو نتيجة جهد مبذول من شخص أو عدة أشخاص للقيام بعمل أو عدة أعمال وظيفية محددة وقتيا ومدى مطابقة ما هو موجود فعلا بما طلب والخاضع للمواصفات النوعية والكمية (saulquin، 2000)

-انطلاقا من التعريفات سألغة الذكر يمكن القول أن الأداء هو استطاعة العامل على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال وظيفته التي يشغلها وتنفيذ أعماله ومسؤولياته التي كلف بها.

-يمكن تعريفه أيضا بأنه مستوى الإنجاز المحقق، وإن الأداء هو كفاءة العامل لعمله ومدى صلاحيته في الخوض بأعباء عمله وتحملهم مسؤولياته في فترة زمنية معينة .

الفرع الثاني: محددات أداء العاملين

إن رفع أداء العاملين هو الأثر الحقيقي لجهود العامل التي تبدأ مهارته مع دافعيته ومع إدراكه لدوره ومكانته في المؤسسة. والشكل التالي يبين معادلة الأداء التي تتكون من ثلاث محددات أساسية وهي:

الرغبة في العمل (الدافعية) .

القدرة على العمل وإدراك الدور الوظيفي .

الأداء هو نتيجة المزج بين المحددات الثلاثة وتفاعلها في المعادلة التالية: (ماهر، 1997)

-معادلة الأداء :

$$= \text{القدرات والمهارات} \times \text{الدافعية} \times \text{إدراك الدور والمكانة}.$$

المصدر: (حنيفي، 2020) .

- **القدرات والمهارات:** هي عبارة عن الخبرات الحالية للعامل وتنقسم بدورها إلى أنواع وهي (ماهر، 1997):

-**القدرات العقلية :** ويقصد بها نسبة ذكاء العامل والتي تنقسم إلى نوعين حسب ما وصلت إليه البحوث العلمية التي تكلم عنها علماء النفس، وهي نتائج سلوكية للعقل ذات تكوين متكامل يعبر عن العمليات الذهنية والنفسية أما النوع الثاني من الذكاء فيسمى بالذكاء الخاص وذلك لأنه يشير إلى الأداء الذهني والنفسي في حقل محدد .

-**القدرات الميكانيكية:** ويرى العلماء أن القدرات الميكانيكية لها علاقة وطيدة بالقدرات العقلية وهي جزء منها بحيث تشير إلى المعرفة التطبيقية وتميل إلى فهم العلاقات الميكانيكية، وأيضا القدرة على تخيل الحاجات في بعدين أو ثلاثة أبعاد والقصد بذلك قدرة العامل العقلية على فهم الأبعاد الطبيعية والرياضية والهندسية مثل فهم العمل على آلية محددة (بعد طبيعي)، وتصور العلاقة بين أجزائها (بعد رياضي)، وتصور عملية تأثير على كل باقي مناصب العمل وحركات الأجزاء الباقية (بعد هندسي) .

-**القدرات الحركية:** تعني مجموعة المهارات و القدرات التي يمتلكها العامل، منها مهارة الأصابع والعضلات، وتوازن السرعة في التنسيق، ويسعى الباحثون إلى معرفة هذه الأنواع من المهارات و القدرات عند العامل حسب ما تطلبه وظيفته لتحسين مستوى أدائه في العمل .

-**المهارات:** وهي القدرة على الأداء المنظم والمتكامل للأعمال الحركية والعقلية المعقدة بدقة وبكل سهولة، واستخدام وتطبيق القواعد والمبادئ التي تحكم عمل الفرد وتنظيمه(صقر، 1998).

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- **الدافعية:** هي حالة انفعالية داخلية جسمية أو نفسية لدى المعامل والتي تحركه نحو القيام بعمل ما، والاستقرار حتى يتم الوصول إلى الهدف الرجوع و المنشود وتحقيق الغرض من ذلك النشاط .

- **الإدراك:** هو معرفة مجموعة الحقوق والواجبات المتعلقة بالمنصب، كما أنه مجموعة تصورات الفرد وانطباعه عن السلوك والأنشطة والأحداث التي يتكون منها عمله و الكيفية التي يتكون منها وعن الطبيعة التي ينبغي أن يمارس بها الدور في المؤسسة، والدور هو أيضا الاتجاه الذي يعتقد عمله، الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم أهمية الأنشطة والسلوك التي يعتمد عليها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور الذي يهدف إلى تحقيق مستوى مرضي من الأداء ولا بد من وجود حد أدنى للإتقان في مكونات الأداء.

الفرع الثالث :أنواع أداء العاملين

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتصلة بالظواهر الاقتصادية، اختيار المعيار العملي و الدقيق في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، بما أن الأداء في مفهومه يرتبط بالحد البعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المأخوذة بعين الاعتبار في تصنيف هذه الأخيرة واستخدامها في تصنيف الأداء كمعايير الشمولية الذي قسما إلى كلية و جزئية.

يقسم الأداء إلى (مزهودة، الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، 2012):

✓ الأداء الكلي :

وهو الذي يتجسد بالنتائج التي ساهمت جميع الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسات في تحقيقها، و في سياق هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كيفية بلوغ المؤسسات أهدافها الكاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.

✓ الأداء الجزئي :

وهو الذي يتحقق على مستوى فروع المؤسسات وينقسم إلى عدة أنواع تختلف بتنوع المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة.

نشير إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أدائها أنظمتها الفرعية .

المطلب الثاني :تطور مفهوم أداء العاملين و العوامل المؤثرة فيه

يعتبر الأداء من بين المفاهيم التي تتسم بالديناميكية وعدم السكون في مضمونها المعرفي، حيث شهد تطورا منذ بداية استخداماته الأولى إلى يومنا هذا، وهذا جعل التطورات الاقتصادية و غيرها التي تميزت بها الحركية البشرية، و التي كانت بدورها سببا قويا لظهور إسهامات الباحثين في هذا المجال من المعرفة .

الفرع الأول: تطور مفهوم أداء العاملين من النظرية التقليدية إلى النظرية الحديثة

أولا يرجع أصل مصطلح الأداء إلى منتصف القرن التاسع عشر في اللغة الفرنسية. إذ ترجع جذوره الأصلية إلى اللغة الفرنسية (Performance) ، وعرف آنذاك على أنه النتيجة المتحصل عليها من قبل رياضة سباق الأحصنة، والنجاح الذي يحقق في السباق، ثم أشار بعد ذلك إلى النتائج والإنجاز الرياضي لسباق العدو للرجال. ليتطور معناها خلال القرن العشرين ويصير مؤشرا رقميا لاستطاعة الآلة القصوى للإنتاج (MEBTOUL، 2014).

وتبرز النظرة التقليدية للمفكرين في هذا المجال ومن بينهم المهندس تايلور رائد مدرسة الإدارة العلمية في محاولة إعطاء مفهوم دقيق للأداء و الاهتمام بقياسه، من خلال الدراسة الدقيقة للحركة التي كان يقوم بها العمال و توفيق كل منها بغية الوصول للآلة و إيقافها، أي في مجال ما يعرف بدراسة الحركة و الزمن. (الداوي، 2010)

في بداية القرن العشرين تغير اهتمام المؤسسات من إستراتيجية التركيز على الكميات التي يمكن إنتاجها إلى إستراتيجية التركيز على الكميات التي يمكن بيعها وتمثل الأداء حينها في التحكم في أسعار المنتجات أو الخدمات عن طريق التحكم في التكاليف الداخلية، و مع مرور الوقت عرف مفهوم الأداء تطورا في محتواه، فبدلا من الاعتماد فقط على الوقت المستغرق للعمال و المعدات لتحديد معدلات الأداء و التحكم في الأسعار كإلية لتحديد مفهوم الأداء و وسائل قياسه، تم التحول إلى الأخذ في الحسبان التطورات التي تشهدها ظروف المؤسسات عند تحديد مفهوم الأداء ،و تتمثل أهم هذه التطورات كعلم وفن ، و برز الفكر الاستراتيجي في الإدارة و الاتجاه المرتفع لتطبيق الاستراتيجيات المتنوعة في التسيير لاسيما إستراتيجية التمايز كل هذه الأحداث و غيرها أثرت بشكل ظاهر في طرق الإدارة و التسيير (الداوي، 2010) .

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في مفهوم أداء العاملين

تتعدد العوامل المؤثرة بالأداء في المؤسسات الاقتصادية جعل مهمة تحديدها بدقة و الاتفاق عليها أمرا صعبا للغاية، هناك عدة تصنيفات للعوامل المؤثرة في الأداء المتمثلة في المعرفة، التعلم، الخبرات، التدريب، المهارات، القدرة الشخصية، التكوين النفسي، ظروف العمل، حاجيات و رغبات الموارد البشرية .

و توجد عوامل موضوعية و تمثل العوامل الاجتماعية و العوامل الفنية أو مجموعة العوامل الذاتية المتمثلة في العوامل التنظيمية، و إن العوامل الرئيسية المؤثرة في الأداء هي التحفيز، المهارات، مستوى التأهيل و الممارسات، وعوامل غير خاضعة لتحكم المؤسسة و المتمثلة في متغيرات المحيط الخارجي للمؤسسة (عشي، 2002/2001).

المطلب الثالث: الجوانب المتدخلة في مفهوم أداء العاملين و معايير قياسه

إن الجوانب المتصلة بمفهوم الأداء الإلهام بالعمل يعتبر معرفة العامل بالعمل الذي يقوم به و مدى فهمه لدوره و اختصاصاته و إدراكه للتوقعات المطلوبة منه، و مدى إتباعه لمنهج العمل الذي تحدده له المؤسسة، و كذا ناتج العمل أي مستوى النتائج التي يحققها العامل و سلوكه في أداء مهامه، و مدى تعاون العامل مع زملائه و رؤسائه و مروضيه، و كذا فعالية أدائه في سبيل التحسين و التقدم باكتساب المهارات و المعلومات التي يمكن تعلمها و اكتسابها من برنامج التكوين (سهامبلخيري، 2012/2011).

الفرع الأول: الجوانب المتدخلة في مفهوم أداء العاملين

حتى يأتي أداء الفرد على النتائج المطلوبة يتوجب القيام بما يسمى بدراسة مكونات الأداء، تهدف دراسته عادة إلى تحديد و حصر الأنشطة التي يحتويها العمل، حيث توجد مجموعة من العناصر العامة التي تكون في مجموعة ما يعرف بالأداء و هي (عاشور، 1986) :

- المعرفة بمتطلبات العمل :

ما يتصل بواجبات و مسؤوليات ،تشمل المهارات و المعارف الفنية و الخلقية العامة عن الوظيفة و المجالاتالمتصلة بها أي ما يمتلكه العامل من خبرات عن العمل الذي يقوم به .

-كمية العمل المنجز :

المقصود به هو مقدار العمل الذي يستطيع العامل أن يقوم به في الظروف العادية للعمل، أي أنها تعبر عن الطاقة العقلية و الجسمية و النفسية التي يبذلها العامل في منصب عمله.

-نوعية العمل :

تشمل الدقة، النظام، الإتقان، وتنفيذ العمل على أكمل وجه .

-المثابرة :

تتدخل فيها الجدية في العمل و القدرة على تحمل مسؤولية العمل و انجاز المهام و الوظائف في مواعيد محددة على أتم وجه .

إن الهدف الرئيسي لجميع المؤسسات هو الحصول على الأرباحوتطويرها و الاستمرارية التي لا تتحقق إلا من خلال تحقيق الأداء الأفضل لأصحاب العمل، وهذا الأخير يمكن تحديده من خلال ثلاثة عوامل رئيسية تتمثل في(راوية، 2006):

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تفاعل جهد العامل الناتج عند رغبته مع قدراته و كذلك مع وعيه للدور الموكل إليه.

-الجهد :

و هو الجهد الناتج عن حصول العامل على التدعيم أي الحافز بالإضافة إلى الطاقات الجسمية و العقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته بشكل جيد.

-القدرات :

تعني الخصائص الشخصية التي يتمتع بها العامل لأداء الوظيفة التي يشغلها .

- إدراك الدور أو المهمة:

تعني الاتجاه الذي يعتقد العامل انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، و تقوم الأنشطة و السلوك الذي يعتقد العامل بأهميتها في أدائها لمهامه بتعريف إدراك الدور .

الفرع الثاني : معايير قياس أداء العاملين

يتم قياس أداء العامل في المؤسسة باستخدام معايير محددة، يقارن بها أدائهم الفعلي و المعايير نوعان هما: العناصر و معدلات الأداء.

✓ العناصر

تشمل الصفات و الميزات التي يجب أن تتوفر في العامل و التي يجب أن يتحلى بها في عمله و سلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح و كفاءة. و من أمثلتها : الإخلاص في العمل، التعاون، الأمانة، المواظبة على العمل...الخ و العناصر نوعان هما(شاويش، 2005):

- **العناصر الملموسة :** و هي التي يمكن قياسها بسهولة لدى العامل، مثل المواظبة على العمل و الدقة فيه، إذ من خلال عدد مرات الغياب و مدى احترام العامل لمواعيد العمل الرسمية، يمكن الحكم على مدى مواظبته على عمله كما انه يمكن قياس الدقة بمراجعة المعاملات المقدمة من قبل العامل لرئيسه بعد تنظيمها، وبهذه المراجعة مثلا يمكن اكتشاف الأخطاء التي وقع فيها و بالتالي الحكم على مدى الدقة في عمله بشكل صحيح.

- **العناصر غير الملموسة:** و تتضمن الصفات غير الملموسة و التي يجد صاحب العمل صعوبة في قياسها، نظرا لأنها تتكون من الصفات الشخصية لدى العامل، و هذه تتطلب ملاحظة مستمرة لكي يتمكن من ملاحظتها و من الأمثلة على هذه الصفات الأمانة، الذكاء، الشخصية...إلخ.

✓ معدلات أداء العاملين:

هي عبارة عن ميزان يمكن بواسطته أن يزن صاحب العمل إنتاجية العامل لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة و الكمية خلال فترة زمنية محددة، و يتم ذلك بمقارنة العمل المنجز للعامل مع المعدل المحدد للتوصل أخيرا إلى تحديد مستوى إنتاجه من حيث الكمية أو الجودة (شاويش، 2005) .

و معدلات الأداء أنواع ثلاثة يمكن أيضا ذكرها بإيجاز فيما يلي (عقيلي، 2005):

- **المعدلات الكمية:** يتم تحديد كمية محددة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية معينة، أي أنها تدل على العلاقة بين حجم العمل المنتج و الوقت المرتبط بهذا الأداء، و مثال ذلك إنتاج مائة و خمسين (150) وحدة من منتج محدد خلال ثمان (08) ساعات و هي ساعات العمل الرسمية في اليوم، يسمى هذا النوع بالمعدل الزمني للإنتاج.

- **المعدلات النوعية:** و تعني وجوب وصول إنتاج العامل إلى مستوى محدد من الجودة و الدقة و الإتقان، و غالبا ما تعين نسبة محددة للأخطاء أو الإنتاج المعيب يجب ألا يتجاوزها العامل، و يسمى هذا النوع بالمعدل النوعي للأداء.

- **المعدلات الكمية و النوعية:** و هذا المعدل هو خلط أو مزيج بين النوعين السابقين إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج العامل إلى عدد محدد من كمية الإنتاج خلال فترة زمنية معينة و بمستوى محدد من الجودة و الإتقان .

خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى موضوع نزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين، حيث حاولنا الإحاطة بالموضوعين من مختلف الجوانب، في المبحث الأول تطرقنا لموضوع نزاعات العمل الجماعية بدءا من مفهومها و الإطار القانوني لها ثم أسبابها و آثارها وأخيرا طرق تسويتها .

أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى أداء العاملين وحاولنا الإحاطة به من كل جوانبه بداية من مفهومه وتطوره و العوامل المؤثرة فيه مرورا إلى الجوانب المتدخلة فيه و معايير قياسه .

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي و المنهجي لدراسة الميدانية

تمهيد:

بالرغم من أن الدراسة النظرية للموضوع توضح الكثير من الحقائق و المفاهيم حوله، إلا أن الدراسة التطبيقية تبقى ضرورية ومكملة لأي بحث علمي ، ومن هذا المنطق وبعد معالجتنا الأبعاد النظرية لدراستنا المتمثلة في نزاعات العمل الجماعية و أداء العاملين ، حاولنا إسقاط تلك الأبعاد على الجانب التطبيقي و ذلك من خلال معرفة أثر نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في المؤسسة سوناطراك/ قسم الإنتاج - المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود ولاية ورقلة وذلك بغية اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى النتائج التي تعالج إشكالية الدراسة، تطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين، قمنا بتقديم المؤسسة محل الدراسة (المؤسسة الأم و المديرية الجهوية غرد الباقل) في المبحث الأول، ثم في المبحث الثاني تطرقنا إلى الخطوات المنهجية للدراسة.

المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة

حتى تحقق الجزائر سيادتها الاقتصادية وخاصة في مجال المناجم قامت بإنشاء الشركة الوطنية سوناطراك لاستغلال الحقول البترولية التي كانت محتكرة من قبل الشركات الأجنبية وخاصة الفرنسية منها، ولهذا سنتطرق لدراسة هذه الشركة من مختلف جوانبها التاريخية والهيكلية ومراحل تطورها .

المطلب الأول : لمحة تاريخية عن شركة سوناطراك وأهميتها و أهدافها وهيكلها التنظيمي

الفرع الأول :النشأة والتطور

كان ظهور الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات (سوناطراك) بعد صدور المرسوم الرئاسي رقم 63/491 المؤرخ في ديسمبر 1963 بعد خرق اتفاقية أفيان بالنسبة لفرنسا بإنشاء و تشغيل أنبوب النقل الذي يربط بين أرزيو وحوض الحمراء البالغ 805 كلم طولا .

كان القانون النفطي الصحراوي المعدل قبل جويلية 1962 يسمح للشركة الفرنسية باحتكار معتبر في استغلال بترول الجزائر، زيادة على ذلك تهريب ما يقدر 60 % من عائدات الصادرات البترولية الإجمالية للجزائر، بالإضافة للامتيازات الجنائية التي يتمتع بها على حساب الخزينة الجزائرية بذلك جاء القانون تأميم المحروقات الصادر في 24/04/1971 ليكسب السيادة والسيطرة الكاملة لشركة سوناطراك على الثروات النفطية وتجسدت هذه القرارات على أرض الواقع بتوقيع مرسوم يوم 12 أفريل 1972 لإصدار القانون الأساسي للمحروقات .

مرت الشركة بثلاث مراحل أساسية التي تبرز تطورها عبر الزمن حيث امتدت المرحلة الأولى من - 1995 1992 وتخصصت فيها في الميادين القاعدية باعتبارها مجمع بترولي وصناعي عمومي جزائري ومن بين هذه الميادين : التنقيب، الإنتاج، التميع، تحويل الغاز الطبيعي، والتسويق لتليها المرحلة الثانية الممتدة من 1995- 2000 فيها حولت سوناطراك لمجمع بترولي وصناعي جزائري – دولي يتكفل بكل فروع الطاقة، الكيمياء والخدمات أما التطور الدولي فيتركز على عمليات التجارة، الخدمات البترولية والاستثمار ما بعد

2000 كانت التكملة للنشاطات في قطاع المحروقات، الكيمياء عن طريق اتفاقيات أخرى كالخدمات والمناجم وهي المرحلة الثالثة.

انبثقت على الشركة 17 مؤسسة وطنية بعد إعادة هيكلتها في 1981 حيث اقتصر نشاطها على ميادين البحث، الإنتاج والنقل وبالإضافة إلى ميداني الغاز وتسويق المحروقات، حيث أصبحت بذلك ذات استغلال ذاتي في 1986 لتنظيم سنة من بعد أي 1969 لمنظمة الدول المصدرة للنفط . إدراكا منها بأهمية الدور الذي تلعبه المحروقات في بناء الاقتصاد الوطني، تقرررت الجزائر، قبل الاستقلال أن تأخذ هذا القطاع بمأخذ الجد واهتمام ومن هذا المنطلق، وعلى اثر اتفاقيات إيفيان 18 مارس 1962، تمت الموافقة على إنشاء تنظيم صحراوي مهمته الأساسية هي اقتراح الحلول لمسائل النفطية بالجزائر، وكذا السير على تطوير البنى التحتية الصحراوية.

غير أن القانون النفطي الصحراوي المعدل قبل جويلية 1962، كاف يمنح احتكارا معتبرا للشركات الفرنسية في استغلال البترول الجزائري، بالإضافة إلى تهريبها ما نسبته 60 % من عائدات الصادرات البترولية الإجمالية للجزائر، إلى جانب تمتعها بامتيازات جبائية جد هامة على حساب الخزينة الجزائرية... الخ. رغم أن الدولة الجزائرية نصبت منذ البداية مديرية الطاقة والوقود، بهدف تأمين المراقبة والتحكم في سير قطاع المحروقات، وبإعطائه العناصر الأساسية لتوضيح سياستها البترولية، ظهرت مؤشرات تعبر عن تطور لا يتناسب مع مستقبل قطاع المحروقات من بينها: تواطؤ في أعمال البحث والتنقيب، وتقهر المجال المنجمي، والنقل... الخ بالنسبة للجزائر التي خرجت من حرب دامت أعواما، فإن وضعية كهذه لا تلائم إطلاقا إستراتيجياتها لتطوير قطاع المحروقات وبالتالي تقرررت وضع حد لهذه الحالة، عازمة على أنها قادرة على المراقبة الفعلية لمواردها البترولية.

تجهزت بعدها الجزائر بأداة تسمح بتنفيذ سياستها الطاقوية، وذلك عن طريق إنشاء يوم 31 ديسمبر 1963 بموجب المرسوم رقم 63-491 المؤسسة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات " سوناطراك " " Sonatrach " برأس مال تقدره 40 مليون دينار جزائري (ملك للدولة) .

ومع إنشاء وتشغيل أنبوب الرابط بين " أرزيو وحوض الحمرة " بطول قدره 805 كلم تكون " سوناطراك " قد قامت بالتجربة الأولى من نوعها في بلد سائر في طريق النمو، مؤكدة بهذا الانجاز شهادة ميلادها، والذي اعتبر من قبل الأوساط الفرنسية بمثابة خرق لاتفاقيات " إيفيان " .

مما أدى بالطرفين في مطلع 1964 إلى الجلوس على مائدة المفاوضات، والتي خرجت يوم 29 جويلية 1965 باتفاق جزائري فرنسي يقتضي تسوية المسائل المتعمقة بالمحروقات والتطور الصناعي بالجزائر.

صناعية ناجحة قابلة للتطور في محيط تنافسي ومواجهة التحديات خاصة بعد فتح الاقتصاد الوطني على السوق الخارجي إلى اقتصاد السوق .

الفرع الثاني : مهمة سوناطراك

تتمثل مهمة " سوناطراك " في البحث على إحدى الثروات التي يزخر بها الوطن (الذهب الأسود)، ومعالجتها، تقييمها، ثم وضعها في متناول المستهلك سواء على مستوى السوق الوطني أو الدولي. من خلال هذا الدور، والفائض الذي تحرره، تساهم الشركة أولا بتطوير البلد، بضمان أكثر من 97% من احتياجاته من العملة الصعبة، مع تزويده بالطاقة اللازمة التي يحتاجها تسيير الاقتصاد. كذلك عليها أن تساهم في وضع أفضل الاستراتيجيات والتقنيات التسييرية.

خلال العشرية الأخيرة، تميزت " سوناطراك " بنشاط واسع في الاستكشاف وتنمية هياكل ووسائل الإنتاج، ومنشآت التكرير ومصانع التميع، ومنشآت أخرى و تجهيزات الصنع. أما مهامها الحالية فتتركز حول البحث والإنتاج و النقل ومعالجة تميع الغاز الطبيعي وتصفيته وتمويل السوق المحلي، وتسويق المحروقات السائلة والغازية في السوق الدولية. بالإضافة إلى المهام السابقة، سنعرض مهام أخرى سطرتها "سوناطراك " لنفسها لتقويم مواردها من المحروقات -إنماء مختلف أشكال الأعمال المشتركة في الجزائر أو خارج الجزائر، مع شركات جزائرية أو أجنبية. - اكتساب وحيازة كل حقيبة أسهم .

- الاشتراك في رأس المال وفي كل القيم المنقولة الأخرى في شركة موجودة أو سيتم إنشاؤها في الجزائر أو في الخارج.

-تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشر بصناعة المحروقات وكل عملية يمكن أن تترتب عن هفائدة لسوناطراك، وبصفة عامة كل عملية مهما تكن طبيعتها ترتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة بهدف الشركة وذلك باستغلال كل الوسائل المتاحة.

الفرع الثالث : أهداف سوناطراك الإستراتيجية

لكل مؤسسة أو شركة أهداف و لسوناطراك أهدافها وهي :

- أهدافها على المستوى الوطني نذكر منها
- التحكم والتنوع في نشاطها مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لصورتها.
- تلبية الحاجيات الوطنية المتزايدة في الجزائر.
- تفضيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية.
- المشاركة في الإنجازات الصناعية، التجارية في الخارج حتى تكون أكثر تقربا من الزبون النهائي.
- تنويع منتجاتها .

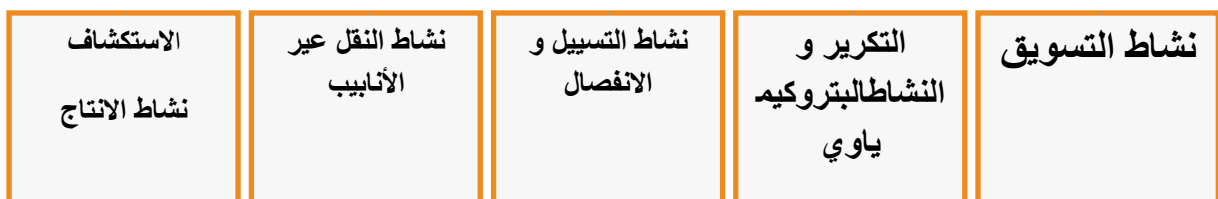
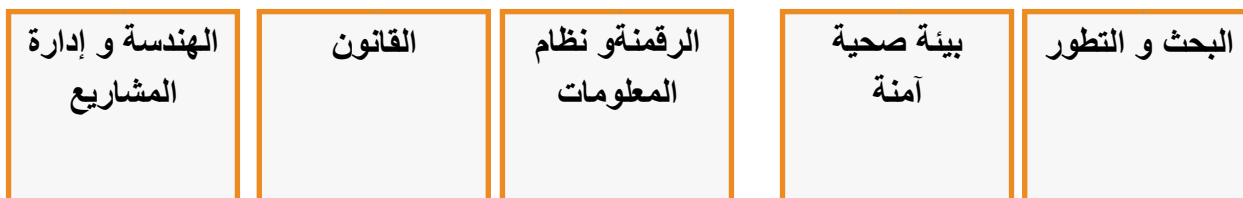
-أهدافها على المستوى الدولي نذكر منها

- أن تكون القائد في ميدان الغاز الطبيعي المميع .

- أن تكون القائد في ميدان الغاز الطبيعي، لاسيما عن طريق أنابيب الغاز.
- أن تكون القائد في ميدان التكامل النشاطات الصناعية على مستوى الاقتصاد الوطني وفي المغرب العربي .
- الحصول على حصة في السوق العالمي لكل منتج على حدة، على مستوى مختلف البلدانالمستهلكة (أوروبا – أمريكا – اليابان) .

الفرع الرابع : الهيكل التنظيمي للشركة الأم سوناطراك

الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي للشركة الأم سوناطراك الحصيلة السنوية لسوناطراك



المطلب الثاني :لمحة تاريخية عن المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود, ورقلة ونشأتها وتطورها وهيكلها التنظيمي

من خلال هذه اللوحة سنتطرق إلى تعرف للمؤسسة و أيضا نشأتها و تطورها وكذا هيكلها التنظيمي .

الفرع الأول : تعريف المديرية الجهوية غرد الباقل

يقع حقلغرد الباقلعلى بعد 90 كم جنوب شرق حاسي مسعود, و1000 كم من الجزائر العاصمة في الجزء الشمالي الشرقي من الصحراء الجزائرية.

غرد الباقل جزء من بلدية البرمة التي تبعد عنه ب 245 كلم و 255كلم عن الحدود التونسية, دائرة حاسي مسعود ولاية ورقلة.

غرد الباقل تقع في الجنوب الغربي و الشمال الشرقي على طول 11.2 كلم و عرض 7 كلم, ويحتوي على احتياط حقل البترول 461 مليون/متر مكعب,و حاليا يحتوي حقل البترول على 53 بئر بترول إنتاج و 12 بئر بترول حقن, كما وصل إنتاجها اليومي حوالي 20 ألف برميل.

صورة 01: للموقع الجغرافي لحقل غرد الباقل حاسي مسعود, ورقلة .



صورة 01 :الموقع الجغرافي لحقل غرد الباقلمأخوذة من موقع خرائط.

الفرع الثاني :مراحل نشأة و تطور المديرية الجهوية للإنتاج غرد الباقل حاسي مسعود, ورقلة

تم اكتشاف حقل غرد الباقل سنة 1959 من طرف الشركة الأمريكية SINCLAIR OIL و في سنة 1962 بدأ هذا الحقل في الإنتاج بطريقة بدائية بحيث تم حفر خمسة آبار منتجة و هي: RB1 – RB2 – RB3 – RB4 – RB5 و كذا بئر مائي RB101 للاستعمالات المختلفة و قاعدة للحياة و كذا مكاتب إدارية و مخازن و مشاغل (ATELIERS) و تم إنجاز كذلك وحدة للعزل (Unité de séparation) الغرض منها عزل الماء و الغاز عن النفط بحيث يحرق الغاز في المدخنات و يرمى الماء في المستنقع.

و وحدة لإنتاج الكهرباء و كذا 3 خزانات مؤقتة بسعة 800 م³ لتخزين البترول.

كان الإنتاج يتم بالطريقة الطبيعية (Déplétion naturelle) بحيث كان الضغط في الآبار المنتجة قويا لا حاجة لامتناعه من المنبع بالمضخات كما كان يحدث عادة، و كان المنتج من النفط ينقل إلى حاسي مسعود عبر صهاريج محمولة فوق الشاحنات.

قدر احتياطي البترول في حقل غرد الباقل آنذاك بـ 460 مليون م³ أي 2.9 مليار برميل في حين استهلكت لحد الآن 25% من الاحتياط مازال في باطن الأرض.

و في سنة 1968 بلغ الإنتاج أوجه 18330 م³ / ي أي 109000 برميل يوميا (البرميل = 159 لتر) و لهذا اعتبر حقل غرد الباقل آنذاك ثاني أكبر حقل بعد حاسي مسعود، و استباقا لذلك أنجزت الشركة الأمريكية Sinclair oil ثلاث خزانات R3 – R2 – R1 للبترول سعة كل واحد 20000 م³ لاحتواء هذه الكمية الهائلة من الإنتاج و تم مد أنبوب أرضي (Pipeline) طوله 125 كلم و سمكه 14 يصل إلى المركز الرئيسي للتخزين بحوض الحمراء HEH بحاسي مسعود، و تم كذلك بناء قاعة للمراقبة Salle de contrôle و كذلك مركز صغير للتحاليل الكيميائية لتحليل مكونات الغاز و البترول من أملاح و مواد أخرى.

لكن في سنة 1970 غادرت الشركة الحقل نهائيا قبل تأميم المحروقات من طرف الرئيس هواري بومدين 1971 و من ذلك التاريخ بدأت قوة الضغط داخل آبار الإنتاج تضعف مما جعل كثير من الآبار غير منتجة و هذا ما جعل سوناطراك تقوم بحفر آبار جديدة التي عرفت لاحقا نفس المصير لكون البترول في باطن الأرض أصبح يترسخ في الطبقة الأرضية التي تسمى Cambrien دون إمكانية تجميعه و استخراجها ما عدا بعض الآبار التي حافظت على قوة الضغط الطبيعي مما جعل الإنتاج يتقلص إلى 35000 برميل يوميا فقط و للحفاظ على هذه

الكمية المنتجة أو رفعها لجأت سوناطراك سنة 1979 إلى تكنولوجيا حقن بعض الآبار بالماء بقوة ضغط عالية عبر أنابيب موصلة بهذه الآبار المختارة لهذه العملية (Injection d'eau) و هي RB31 – RB30 – RB18.

و لهذا الغرض قامت الشركة الفرنسية Lummus بإنجاز لصالح سوناطراك وحدة خاصة مكونة من مضخات عملاقة تحركها تربينات و ضواغط (Compresseurs) بعدما يتم تصفية المياه من الرمال بعدة مصفات (Filtres) يتم حقن الآبار المختارة بالماء الذي يدخل في عمق البئر إلى غاية طبقة Cambrien و ذلك لتجميع البترول و دفعه نحو الآبار المنتجة (Puits producteurs).

و لكن هذه العملية لم تدم طويلا لكون المياه التي تم حقنها غير معالجة لما تحتويه من أملاح كونت طبقات سدت أنابيب الآبار المنتجة و الأنابيب الموصلة و هذا ما دفع سوناطراك لحفر آبار إضافية كلفت ملايين الدولارات. بالموازاة مع ذلك قامت نفس الشركة بإنجاز محطة عملاقة مكونة من عدة وحدات هي:

- وحدة معالجة الغاز Unité de traitement de gaz : الغرض منها معالجة الغاز المرافق الذي يحتويه البترول Gaz Associé. بحيث يتم عزل مادة Condensat التي يحتويها الغاز المعالج ثم يتم خلطها مع النفط الخام حتى يصبح قابلا للتسويق هذا ما يسمح لسوناطراك بتصدير الغاز المعالج إلى حاسي مسعود لتجفيفه بعدما كان يحرق في المدخات Les torches و بالتالي كسب ملايين الدولارات.

- وحدة إنتاج الهواء المضغوط Unité de compression d'air : الغرض منه تمويل الآلات التي تشتغل بالهواء Les instruments pneumatique.

- وحدة لتسخين الزيت الصناعي Unité de l'huile chaude : الغرض منها ترسيخ النفط ليصبح خام Stabilisation du brut. - وحدة إنتاج الكهرباء .

تم انجاز خزان مائي سعته 9500 م³ لتبريد الأنابيب في حالة الحريق و كذا بنايات إدارية و مخازن و معامل Ateliers.

تنصيب أنظمة الكشف عن تسربات الغاز و كذا الحرائق و تم اقتناء وسائل الإطفاء متعددة يدوية محمولة و أوتوماتكية.

بقي الإنتاج في انخفاض مستمر حيث وصل في نهاية الثمانينات إلى 23000 برميل يوميا. و هذا راجع لكون معظم الآبار المنتجة فقدت قوة الضغط نسبيا نظرا لانخفاض ضغط المنبع من 345 بار إلى 117 بار مما استدعى اللجوء إلى الخبرة الإيطالية من أجل انجاز وحدة خاصة بضغط غاز الحقل المعالج الغير الجاف ليتم حقن هذه الآبار لدفع النفط و حمله على الصعود و تسمى هذه التقنية بـ Gaz lift. لكن بعد ثلاثين سنة أوقفت

سوناظراك العمل بهذه التقنية نظرا لخطورتها على المنبع Gisement لكون الغاز المضغوط المستعمل في هذه التقنية غير جاف مما دفع الدولة سنة 1991 إلى الاستئجار بالخبرة الأجنبية و بالشركات المتعددة الجنسيات الرائدة في مجال النفط لأجل رفع الإنتاج و التي طبعا فرضت شروطها التي تمس نوعا ما بالسيادة و التأمين و ذلك نظرا لعلمها بالصعوبات المالية التي كانت تعيشها بلادنا و حاجاتها الماسة للعملة الصعبة.

و لهذا لجأت الحكومة إلى إصدار قانون القرض و النقص الذي يسمح للشركات الأجنبية بالاستثمار في المحروقات و تقاسم الإنتاج لمدة 25 سنة قابلة للتجديد.

الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية قسم الإنتاج غرد الباقل حاسي مسعود ورقلة

قبل التطرق إلى شرح الهيكل التنظيمي للوكالة لابد من معرفة نوع وأصل الهيكل التنظيمي الذي تتبناه المؤسسة ونوضح ذلك فيما يلي:

✓ مكونات التنظيم حسب هنري منتسبرغ:

لقد ميز منتسبرغ أجزاء قاعدية للتنظيم وهي: (Mintzberg, 1991)

-القمة الإستراتيجية (الإدارة العليا): حيث تتمثل في أعلى مستوى لاتخاذ القرارات .

-خط التسلسل (الإدارة الوسطى): وهو تسلسل السلطة ويتكون من إطارات تعمل على تنشيط فرق العمل، كما تقوم بالتنسيق بين القمة والقاعدة .

-الجانب التقني: يضم الاختصاصيين أو المهنيين الخبراء الذين يقومون بوضع أسس تنسيق الأعمال .

-الجهاز المساند: تتمثل وظيفته في الدعم وتوفير بعض المساعدات التي تحتاجها الوحدات التنظيمية الأخرى مثل العلاقات العامة

✓ أنواع الهيكل التنظيمي حسب مينتسبرغ:

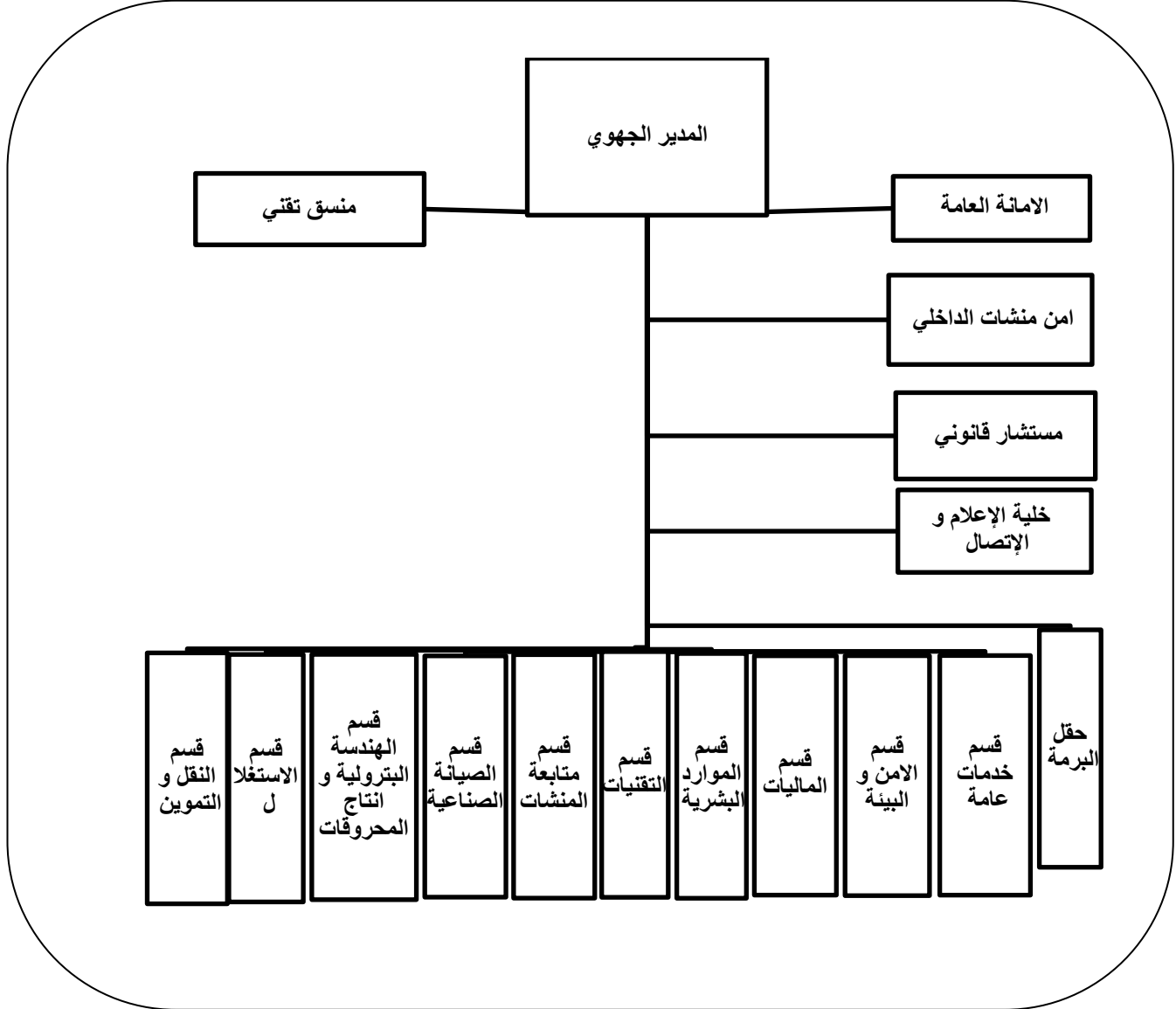
أكد مينتسبرغ على أن هيكل التنظيم يتوقف على المحيط والأهداف الإستراتيجية التي حددها المديرون، حيث ميز 05 أنواع من الهياكل التنظيمية وذكر من بينها الهيكل التنظيمي البيروقراطي الذي يعمل به في المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود، ورقلة .

-الهيكل التنظيمي البيروقراطي:

يحتوي هذا الهيكل على طبقات عديدة من الإدارات وتتوالى من كبار المسؤولين التنفيذيين إلى أقل مستوى بالتدرج في السلم الهرمي، كما أن مركز السلطة في الأعلى وتتدفق المعلومات من الأعلى للأسفل، الأمر الذي

يشجع على خلق ثقافة عمل تركز على القواعد والمعايير، وإنجاز المهام وفق أفضل الممارسات. (Mintzberg, 1991)

الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية قسم الإنتاج غرد الباقل حاسي مسعود, ورقلة.



المبحث الثاني :الخطوات المنهجية المتبعة

اتبعنا في هذه الدراسة مجموعة من الخطوات المنهجية وهي كالتالي :

المطلب الأول :المنهج العلمي المتبع في الدراسة

نقوم باتباع المنهج الذي يساعدنا في الوصول للأهداف المنشودة، لهذا تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي الذي يفسر الظاهرة المدروسة، كما انه يساعدنا في تحديد وضبط الدراسة وفق الفرضيات المحتملة مسبقا وفق خطة بحث معينة من خلال تجميع البيانات ومن ثم الوصول إلى النتائج.

- أيضا هو طريقة منهجية مناسبة يقوم فيها الباحث بدراسة الموضوع بهيئته الطبيعية، ويدعمه في ذلك بجمع الكم الذي يراه مناسباً من البيانات والمعلومات المناسبة، ثم يوضح بعدها العلاقة بين متغيرات الدراسة في صورة أسئلة أو فرضيات، بعد ذلك استخدام الأدوات الإحصائية التي تناسب طبيعة البيانات المجمعة ثم الوصول إلى النتائج، ثم ينتهي الباحث بتقديم اقتراحات التي يراها مناسبة من وجهة نظره.

المطلب الثاني :مجتمع و عينة الدراسة

كل دراسة لها مجتمع دراسة و عينة دراسة خاصة بها تنفرد بها عن باقي مجتمعات و عينات الدراسات الأخرى

الفرع الأول :مجتمع الدراسة

المقصود بها الأفراد الذين نريد أن نختار منهم العينة، ومن ثم نقوم بتعميم الدراسة عليهم ككل، في هذه الدراسة يتمثل المجتمع في عدد العاملين بالمؤسسة البالغ عددهم 768 عامل وعاملة بمختلف رتبهم.

الفرع الثاني :عينة الدراسة

هي جزء من مجتمع الدراسة الذي نريد دراسته يتم تحديدها بطريقة منهجية أو عشوائية وذلك على حسب الدراسة ثم نقوم بعدها بتفسير وتحليل النتائج التي وصلنا إليها ثم تعميما على المجتمع كله.

أيضا اعتمدنا في دراستنا على أسلوب العينة كطريقة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة التطبيقية، لسبب كبر حجم مجتمع الدراسة حيث يقدر العدد الكلي للعاملين بالمؤسسة 768 عامل وعاملة، اخترنا كمياً عينة مكونة من 77 عامل وعاملة بالمؤسسة وذلك من أجل تعميم النتائج فيما بعد على المجتمع كله .

المطلب الثالث :أدوات جمع البيانات

✓ الاستبيان :

بغية الحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية تم استخدام الاستبيان الذي يعتبر أداة للدراسة الميدانية، و هو أداة من أدوات البحث الرئيسية والأساسية شائعة الاستعمال وهي الوسيلة العلمية التي تساعد الباحث على جمع المعلومات من المبحوث، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، فبدون الاعتماد على الاستبيان لا يستطيع الباحث جمع المادة العلمية أي المعلومات والتقيد

بالمواضيع الرئيسية لبحثه، فهي تسهل عملية التواصل بعدد كبير من المبحوثين والحصول على البيانات في مدة زمنية قصيرة وبأقل تكلفة.

تم الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات الدراسة التطبيقية، وهو يشمل ما يلي:

القسم الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة و المتمثلة في:

الجنس، الفئات العمرية، المؤهلات العلمية، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، الرتبة الوظيفية .

- **القسم الثاني:** يتعلق بمحورين هما:

المحور الأول : يشمل متغير نزاعات العمل الجماعية، والذي يشمل ستة معايير وهي:

- **المعيار الأول :** المتعلق بظروف العمل، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04.

- **المعيار الثاني :** المتعلق بنظام الأجور، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار الثالث :** المتعلق بالترقيات، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار الرابع :** المتعلق بالصحة و الأمن، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار الخامس :** المتعلق بالمساواة والعدالة، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار السادس :** المتعلق بالحمل و الأمومة و المرقمة عباراته من 01 إلى 04.

المحور الثاني : يشمل متغير أداء العاملين ، والذي يحتوي على ستة معايير وهي :

- **المعيار الأول :** المتعلق بظروف العمل، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار الثاني :** المتعلق بنظام الأجور، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار الثالث :** المتعلق بالترقيات، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار الرابع :** المتعلق بالصحة و الأمن، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار الخامس :** المتعلق بالمساواة والعدالة، و المرقمة عباراته من 01 إلى 04 .

- **المعيار السادس :** المتعلق بالحمل و الأمومة و المرقمة عباراته من 01 إلى 04.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي و المنهجي للدراسة الميدانية

استخدام اختبار كولمجروف – سمرنوف Kolmogorov – Smirnov (K – S): يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

تحليل الانحدار البسيط لمعرفة طبيعة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

ولقد تم استخدام سلم ليكرث الخماسي الذي تتدرج خياراته وأوزانه من لا أوافق بشدة (5)، إلى موافق بشدة (1).

الوزن المرجح لمقياس ليكرث: لتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5 – 1 = 4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4 = 0.80)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم(01): درجات وحدود فئات مقياس ليكرث الخماسي

الدرجة	حدود الفئة		التقييم	مجال الموافقة
	من	إلى		
1	1	1.80	منخفض جدا	لا أوافق بشدة
2	1.81	2.60	منخفض	لا أوافق
3	2.61	3.40	متوسط	محايد
4	3.41	4.20	مرتفع	موافق
5	4.21	5	مرتفع جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

✓ الوثائق :

إن أهمية الوثائق تكمن في كونها توفر على الباحث الكثير من الوقت والجهد، فالمعلومات التي تتوفر في وثائق المؤسسة تعتبر بيانات جاهزة، يمكن للباحث إعادة توجيهها وعرضها، بالأسلوب الذي يرغب فيه، وأيضا الكشف على بعض القضايا التي يصعب ملاحظتها، والكشف عنها عن طريق الاستمارة أو المقابلة، وقد تمثلت هذه البيانات فيما يلي :

- بيانات تدور حول الجانب التاريخي للمؤسسة محل الدراسة .

- بيانات عن الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة محل البحث.

- بيانات عن سير العمل بها والنظام الداخلي.

✓ صدق وثبات أداة الدراسة

- صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من ذلك كالتالي:

- الصدق الظاهري

وهذا بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، بغرض تدقيقها والتأكد من مناسبة الفقرات وصحتها، حيث أبدوا تعديلات وملاحظات ساهمت في إخراج بصورته النهائية.

- صدق الاتساق الداخلي

ويقصد به اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وهذا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال نفسه، وفيما يلي توضيح ذلك:

- قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات نزاعات العمل الجماعية:

- ظروف العمل :

الجدول رقم (02): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات ظروف العمل

ظروف العمل					
العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.925**	0.000	3	0.950**	0.000
2	0.926**	0.000	4	0.938**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات ظروف العمل تراوحت ما بين 0.925 و 0.950 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- نظام الأجور :

الجدول رقم (03): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات نظام الأجور

نظام الأجور					
العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.821**	0.000	3	0.901**	0.000
2	0.885**	0.000	4	0.861**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات نظام الأجور تراوحت ما بين 0.821 و 0.901 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- الترقّيات :

الجدول رقم (04): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الترقّيات

الترقيّات						
العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	
1	0.868**	0.000	3	0.942**	0.000	
2	0.747**	0.000	4	0.822**	0.000	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات الترقّيات تراوحت ما بين 0.747 و 0.942 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- الأمن والصحة :

الجدول رقم (05): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأمن والصحة

الأمن والصحة						
العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	
1	0.944**	0.000	3	0.675**	0.000	
2	0.931**	0.000	4	0.900**	0.000	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات الأمن والصحة تراوحت ما بين 0.675 و 0.944 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- المساواة والعدالة :

الجدول رقم (06): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المساواة والعدالة

المساواة والعدالة						
-------------------	--	--	--	--	--	--

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي و المنهجي للدراسة الميدانية

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.912**	0.000	3	0.884**	0.000
2	0.903**	0.000	4	0.937**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات المساواة والعدالة تراوحت ما بين 0.884 و 0.937 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- الحمل والأمومة :

الجدول رقم (07): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الحمل والأمومة

الحمل والأمومة					
العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.812**	0.000	3	0.906**	0.000
2	0.928**	0.000	4	0.903**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات الحمل والأمومة تراوحت ما بين 0.812 و 0.928 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات أداء العاملين :

- ظروف العمل :

الجدول رقم (08): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات ظروف العمل

ظروف العمل					
العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.895**	0.000	3	0.833**	0.000
2	0.951**	0.000	4	0.927**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات ظروف العمل تراوحت ما بين 0.833 و 0.951 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 ، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- نظام الأجور :

الجدول رقم (09): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات نظام الأجور

نظام الأجور					
العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.789**	0.000	3	0.969**	0.000
2	0.967**	0.000	4	0.939**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات نظام الأجور تراوحت ما بين 0.789 و 0.969 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- الترقيات :

الجدول رقم (10): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الترقيات

الترقيات					
العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.816**	0.000	3	0.899**	0.000
2	0.897**	0.000	4	0.905**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات الترقيات تراوحت ما بين 0.816 و 0.905 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- الأمن والصحة :

الجدول رقم (11): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأمن والصحة

الأمن والصحة					
--------------	--	--	--	--	--

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي و المنهجي للدراسة الميدانية

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.848**	0.000	3	0.824**	0.000
2	0.918**	0.000	4	0.973**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات الأمن والصحة تراوحت ما بين 0.824 و 0.973 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- المساواة والعدالة :

الجدول رقم (12): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المساواة والعدالة

المساواة والعدالة					
العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.932**	0.000	3	0.955**	0.000
2	0.888**	0.000	4	0.951**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات المساواة والعدالة تراوحت ما بين 0.888 و 0.955 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- الحمل والأمومة :

الجدول رقم (13): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الحمل والأمومة

الحمل والأمومة					
العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.915**	0.000	3	0.929**	0.000
2	0.929**	0.000	4	0.913**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي و المنهجي للدراسة الميدانية

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لعبارات الحمل والأمومة تراوحت ما بين 0.913 و 0.929 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

- قياس صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان :

الجدول رقم (14): معامل الارتباط بيرسون لمحاور الإستبيان

المحاور	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
نزاعات العمل الجماعية	0.993**	0.000	دال إحصائياً
أداء العاملين	0.995**	0.000	دال إحصائياً
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط لمحاور الاستبيان تراوحت ما بين 0.993 و 0.995 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فالعبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ ثبات أداة الدراسة :

تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال قياس معامل ألفا كرونباخ، حيث تنص القاعدة الإحصائية لهذا الاختبار على أن النسبة المقبولة لثبات الاستبانة هي 60% أو ما يزيد، والنسبة المقبولة لصدقها هي 70% أو ما يزيد ويحسب بالجدر التربيعي لمعامل الثبات وفيما يلي توضيح ذلك:

الجدول رقم (15): معاملات ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ(α)	صدق المحك (الصدق = $\sqrt{\alpha}$)
ظروف العمل	4 – 1	0.939	0.969
نظام الأجور	4 – 1	0.878	0.937
الترقيات	4 – 1	0.819	0.904
الأمن والصحة	4 – 1	0.875	0.935
المساواة والعدالة	4 – 1	0.922	0.960
الحمل والأمومة	4 – 1	0.883	0.939
نزاعات العمل الجماعية	24 – 1	0.981	0.990
أداء العاملين	24 – 1	0.981	0.990
الإجمالي	48 – 1	0.990	0.994

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات الإجمالي عال بلغ 0.990، وجميع المحاور ذات درجة مرتفعة من الثبات، وهذا يتضح من خلال معامل الصدق الإجمالي الذي بلغ 0.994 وهو أيضا معامل عال، وهو ما يدل على ثبات وصدق أداة الدراسة.

- اختبار التوزيع الطبيعي

لكي تكون التحليلات والتفسيرات أكثر مصداقية يجب التأكد من أن المجتمع خاضع للتوزيع الطبيعي. وللتأكد من ذلك نقوم باختبار كولمجروف - سمرنوف كالتالي:

الجدول رقم (16): اختبار كولمجروف - سمرنوف

المحاور	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية sig)	نتيجة الاختبار
نزعات العمل الجماعية	0.844	0.475	التوزيع طبيعي
أداء العاملين	0.974	0.299	التوزيع طبيعي
المجموع	0.569	0.902	التوزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

بما أن قيمة (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المحاور، فالبيانات تتبع توزيع طبيعي.

المطلب الرابع : الأساليب الإحصائية المستعملة

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الأداة الرئيسية لجمعها وذلك بعد فحص الاستبانات المسترجعة وترميزها من أجل تسهيل عملية إدخال هذه البيانات في الحاسوب، حيث تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " Statistical Package for Social Sciences " و الذي يرمز له اختصارا (spss)، حيث أن هذا البرنامج يتضمن مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استعمال مجموعة من هذه الأساليب نذكر منها مايلي:

- التكرارات والنسب المئوية: حيث سهلت التكرارات والنسب المئوية علينا عملية تحليل أفراد العينة على أساس الجنس والعمر والمؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، و الموطن الأصلي، الخبرة والرتبة في الوظيفة.

-معامل الثبات ألفا كرونباخ: وهو من أبرز المعاملات المستعملة لقياس ثبات عبارات الاستبيان، حيث تتراوح قيمته بين 0 و 1، كما انه كلما كانت قيمته قريبة من 1 كلما كان هناك ثبات في عبارات الاستبيان .

- المتوسط الحسابي: يعتبر المتوسط الحسابي من مقاييس النزعة المركزية والذي يستعمل لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة، كما أنه يسمح بترتيب العبارات من حيث درجة الموافقة حسب أعلى متوسط حسابي.

- الانحراف المعياري: يستعمل للتعرف على درجة انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة عن متوسطها الحسابي، ويعتبر الانحراف المعياري من مقاييس التشتت، حيث أنه كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الإجابات وانخفض تشتتها والعكس صحيح في حالة كانت قيمته أكبر أو مساوية للواحد الصحيح.

-معامل الارتباط بيرسون: هو عبارة عن مؤشر إحصائي يستعمل لقياس قوة العلاقة الارتباطية الخطية بين الظاهرتين المدروستين (x, y) فهذا المعامل يعطي فكرة عن العلاقة الارتباطية بينهما فيما إذا كانت عكسية أو طردية، من خلال إشارة المعامل حيث الإشارة الموجبة تعبر عن العلاقة الطردية أما السالبة عن العلاقة العكسية، حيث كلما اقترب من 1 كلما كانت العلاقة قوية والعكس كلما ابتعدنا عن 1 كلما ضعفت العلاقة.

خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار التطبيقي و المنهجي للدراسة الميدانية، حيث حاولنا الإحاطة بالموضوع من مختلف الجوانب، حيث في المبحث الأول تطرقنا إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة من خلال لمحة تاريخية عن شركة سوناطراك وأهميتها وأهدافها وهيكلها التنظيمي، وأيضا لمحة تاريخية عن المديرية الجهوية ونشأتها وتطورها وهيكلها التنظيمي، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى الخطوات المنهجية المتبعة وحاولنا الإحاطة بها من كل جوانبها بداية من المنهج العلمي المتبع مرورا إلى الأساليب الإحصائية المستعملة .

الفصل الثالث:

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

من خلال هذا الفصل إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا معرفة مدى إدراكهم بمتغيرات الدراسة، ومن أجل الوصول إلى ذلك ينبغي تفريغ وتحليل إجابات أفراد العينة حول العبارات الاستبيان واختبار صحة فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الوصف الإحصائي و تحليل محاور الدراسة :

توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة على النحو التالي :

المطلب الأول: الوصف الإحصائي وفق المتغيرات الشخصية :

الجدول التالية توضح توزيع عينة الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية حسب البيانات الشخصية:
- الجنس :

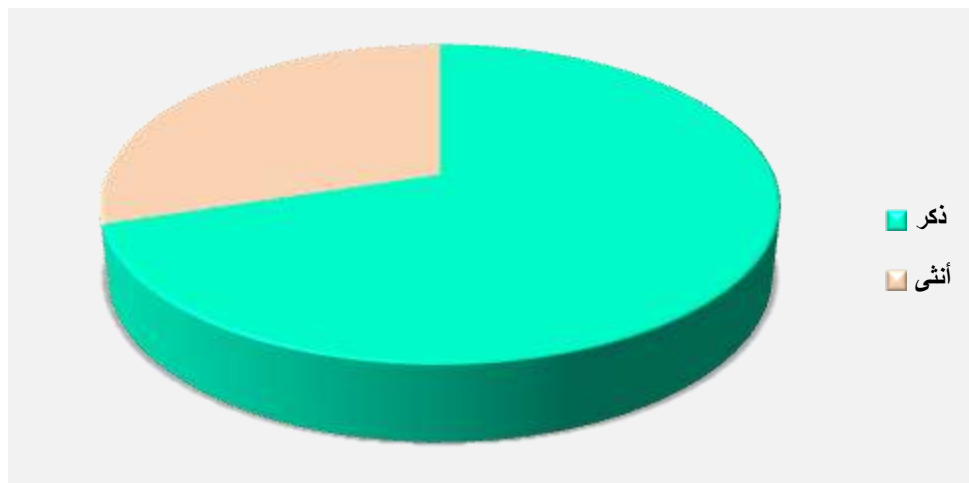
الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	54	70.1
	أنثى	23	29.9
المجموع		77	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتبين من خلال الجدول أن نسبة الذكور هي الغالبة حيث تبلغ 70.1%، في حين أن نسبة الإناث تمثل 29.9%، وهذا في الغالب راجع لطبيعة عمل المؤسسة، ومكان تواجدها. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

- الفئات العمرية :

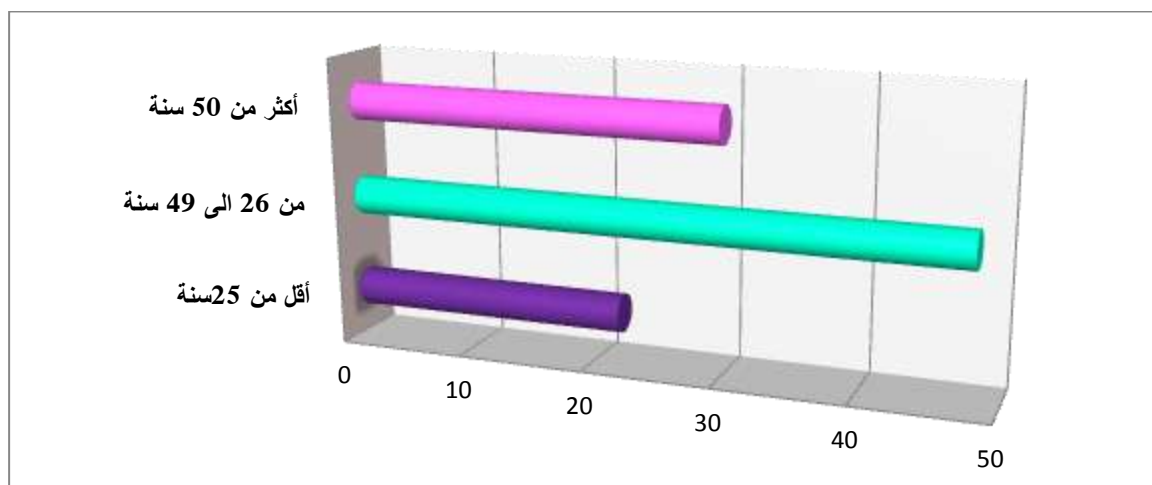
الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الفئات العمرية	أقل من 25 سنة	17	22.1
	من 26 الى 49 سنة	37	48.1
	أكثر من 50 سنة	23	29.9
المجموع		77	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 48.1% تمثل الفئة العمرية من 26 الى 49 سنة، في حين أن نسبة 29.1% و 22.1% تمثل الفئة العمرية أكثر من 50 سنة وأقل من 25 سنة على التوالي. وهذا ما يبين أن أفراد العينة من الفئة الشابة النشيطة القادرة على صنع الفارق في المؤسسة. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

- المستوى التعليمي :

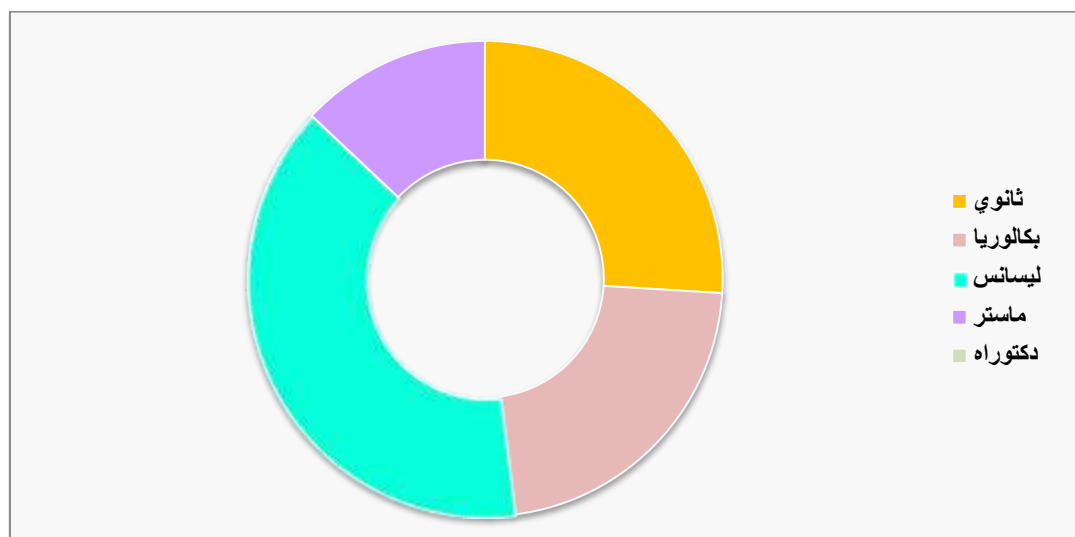
الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ثانوي	20	26
	بكالوريا	17	22.1
	ليسانس	30	39
	ماستر	10	13
	دكتوراه	00	00
المجموع		77	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 39% تمثل أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي ليسانس، في حين أن نسبة 26% تمثل مستوى الثانوي، ثم جاءت نسبة 22.1% و 13% لمستوى البكالوريا والماستر، وفي الأخير جاءت النسبة المعدومة 00% لمستوى الدكتوراه، ما يبين أن أفراد العينة فئة مثقفة بامتياز، كما يعكس مدى اهتمام المؤسسة بالمستوى التعليمي لأفرادها. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

- الحالة الاجتماعية :

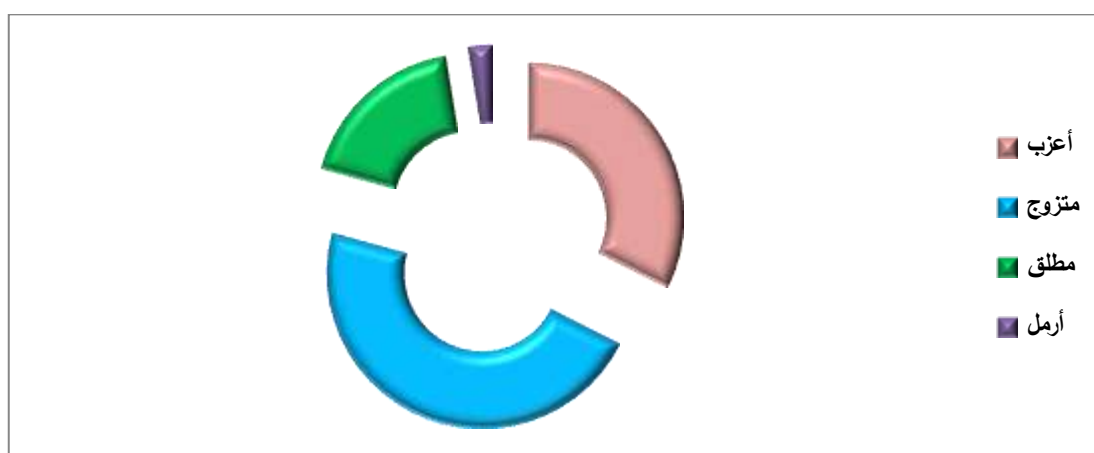
الجدول رقم (20): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية	أعزب	25	32.5
	متزوج	36	46.8
	مطلق	14	18.2
	أرمل	2	2.6
المجموع		77	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 46.8% تمثل أفراد العينة المتزوجين، في حين أن نسبة 32.5% تمثل الأفراد العزاب، وفي الأخير تأتي النسبة الإجمالية 20.8% لتمثل أفراد العينة المطلقين والأرامل على التوالي. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

- الخبرة المهنية :

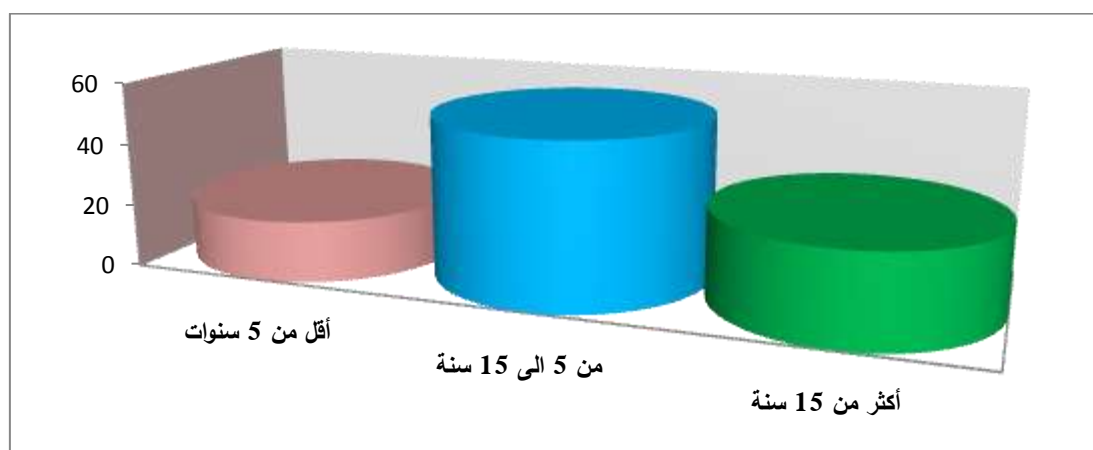
الجدول رقم (21): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	15	19.5
	من 5 الى 15 سنة	40	51.9
	أكثر من 15 سنة	22	28.6
المجموع		77	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 51.9% تمثل الخبرة المهنية لأفراد العينة من 5 الى 15 سنة، في حين أن نسبة 19.5% و 28.6% تمثل خبرة لأكثر من 15 سنة وأقل من 5 سنوات على التوالي، وهذا ما يبين أن أفراد العينة في المؤسسة يملكون خبرة معتبرة في ميدان عملهم. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

- الرتبة المهنية :

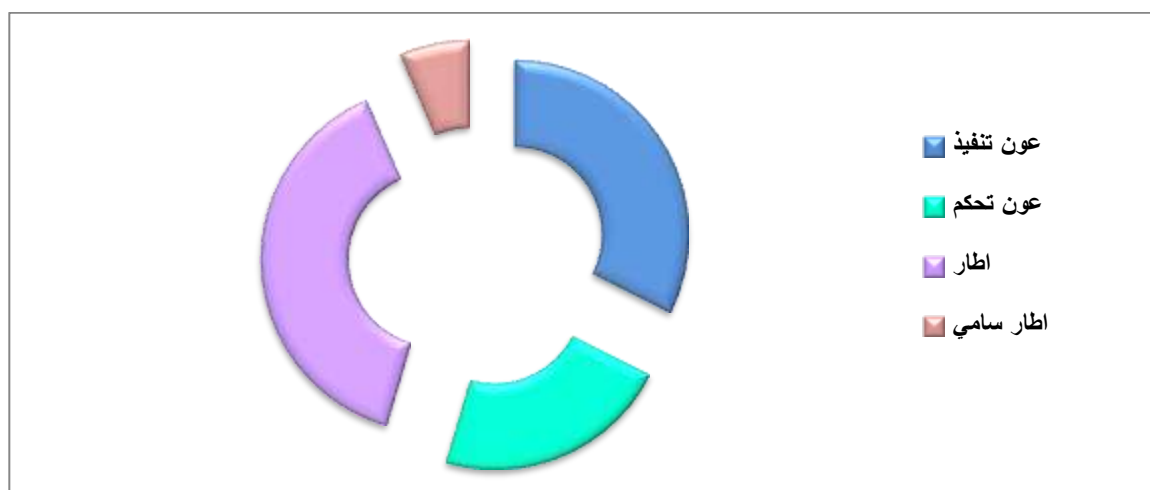
الجدول رقم (22): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الرتبة المهنية	عون تنفيذ	25	32.5
	عون تحكم	17	22.1
	إطار	30	39
	إطار سامي	5	6.5
المجموع		77	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 39% من أفراد العينة إطار، في حين أن نسبة 32.5% تمثل أعوان التنفيذ، ثم جاءت نسبة 22.1% لتمثل أعوان التحكم، وفي الأخير 6.5% للإطارات السامية، وهذا ما يعكس تعدد الرتب المهنية في المؤسسة. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

المطلب الثاني :تحليل محاور الدراسة :

-نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمحور نزاعات العمل الجماعية :

ظروف العمل :

الجدول رقم (23): تحليل فقرات ظروف العمل

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- ظروف العمل ملائمة داخل الشركة	3.59	1.150	3	موافق
2- سبق وأن وقعت نزاعات داخل الشركة	2.11	0.742	4	لا أوافق
3- نظام الحرارة والبرودة ملائم في الشركة	3.92	1.010	2	موافق
4- أستطيع الانضمام الى نقابات العمال	4.20	0.766	1	موافق
ظروف العمل	3.46	0.857	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار ظروف العمل من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والموافق والتي تراوحت بين (2.11- 4.20)، حيث حصلت الفقرة " أستطيع الانضمام إلى نقابات العمال " على أعلى درجة حيث بلغت (4.20) بانحراف معياري (0.766)، بينما حصلت الفقرة " سبق وأن وقعت نزاعات داخل الشركة " على أدنى متوسط (2.11) بانحراف معياري (0.742)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " ظروف العمل " فقد كان بمستوى موافق قدره (3.46) وبانحراف معياري قدره (0.857).

نظام الأجور :

الجدول رقم (24): تحليل فقرات نظام الأجور

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- أنا أحصل على 70000 دج كحد أدنى شهريا	3.94	0.705	2	موافق
2- يوجد في الشركة نظام أجور ملائم لا يسبب نزاعات	3.46	1.033	3	موافق
3- أتقاضى أجري بشكل شهري وأنا راض عن ذلك	3.98	1.044	1	موافق
4- عدم كفاية الأجر الذي أتقاضاه بسبب النزاعات	2.09	1.237	4	لا

الفصل الثالث : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

أوافق				
محايد	/	0.875	3.37	نظام الأجور

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار نظام الأجور من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والمحايد والموافق والتي تراوحت بين (2.09-3.98)، حيث حصلت الفقرة " أتقاضى أجري بشكل شهري وأنا راض عن ذلك " على أعلى درجة حيث بلغت (3.98) بانحراف معياري (1.044)، بينما حصلت الفقرة " عدم كفاية الأجر الذي أتقاضاه بسبب النزاعات " على أدنى متوسط (2.09) بانحراف معياري (1.237)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " نظام الأجور " فقد كان بمستوى محايد قدره (3.37) وبانحراف معياري قدره (0.875).

الترقيات :

الجدول رقم (25): تحليل فقرات الترقيات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- تحدث حساسية ثم نزاعات بين العمال والإدارة بسبب ترقية عامل وترك عامل آخر	4.61	0.860	2	موافق بشدة
2- سبق لي وأن شاركت في إضراب رفقة زملائي بسبب نظام الترقيات	2.87	1.139	4	محايد
3- عدم الحصول على الترقية خلال المسار المهني يعتبر سببا في النزاعات الجماعية	3.81	1.084	3	موافق
4- ترقيتي في منصبي يجعلني راض عن العمل في الشركة	4.77	0.417	1	موافق بشدة
الترقيات	4.01	0.740	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الترقيات من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين المحايد والموافق و الموافق بشدة والتي تراوحت بين (2.87-4.77)، حيث حصلت الفقرة " ترقيتي في منصبي يجعلني راض عن العمل في الشركة " على أعلى درجة حيث بلغت (4.77) بانحراف معياري (0.417)، بينما حصلت الفقرة " سبق لي وأن شاركت في إضراب

الفصل الثالث : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

رفقة زملائي بسبب نظام الترقيات " على أدنى متوسط (2.87) بانحراف معياري (1.139)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " الترقيات " فقد كان بمستوى موافق قدره (4.01) وبانحراف معياري قدره (0.740).

الأمن والصحة :

الجدول رقم (26): تحليل فقرات الأمن والصحة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- عدم توفير معدات الوقاية الفردية يؤدي الى نشوب نزاعات	2.31	0.815	3	لا أوافق
2- عدم سعي الشركة الى التعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية يعتبر سبب النزاعات	2.81	1.060	1	محايد
3- نقص التكوين في مجال الصحة والسلامة يؤدي إلى نشوب نزاعات	1.92	0.480	4	لا أوافق
4- لا تسعى الشركة إلى التعويض عن العطل المرضية	2.35	1.132	2	لا أوافق
الأمن والصحة	2.35	0.775	/	لا أوافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الأمن والصحة من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والمحايد والتي تراوحت بين (1.92 – 2.81)، حيث حصلت الفقرة " عدم سعي الشركة الى التعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية يعتبر سبب النزاعات " على أعلى درجة حيث بلغت (2.81) بانحراف معياري (1.060)، بينما حصلت الفقرة " نقص التكوين في مجال الصحة والسلامة يؤدي إلى نشوب نزاعات " على أدنى متوسط (1.92) بانحراف معياري (0.480)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " الأمن والصحة " فقد كان بمستوى لا أوافق قدره (2.35) وبانحراف معياري قدره (0.775).

المساواة والعدالة :

الجدول رقم (27): تحليل فقرات المساواة والعدالة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- عدم المساواة في الأجر للأعمال المتماثلة وهذا ما يفضي الى حدوث نزاعات	2.20	0.922	3	لا أوافق
2- عدم الحماية من التحرش الجنسي يؤدي الى حدوث النزاعات	1.72	0.788	4	لا أوافق بشدة
3- عدم المساواة والعدالة في فرص العمل (تعيين، ترقية، نقل، تدريب،...) يؤدي الى حدوث نزاعات عمل	4.11	0.687	1	موافق
4- التمييز الجنسي للمرأة في العمل يؤدي الى حدوث نزاعات العمل	2.35	1.073	2	لا أوافق
المساواة والعدالة	2.60	0.791	/	لا أوافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار المساواة والعدالة من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق بشدة ولا أوافق والموافق والتي تراوحت بين (1.72-4.11)، حيث حصلت الفقرة " عدم المساواة والعدالة في فرص العمل (تعيين، ترقية، نقل، تدريب،...) يؤدي الى حدوث نزاعات عمل " على أعلى درجة حيث بلغت (4.11) بانحراف معياري (0.687)، بينما حصلت الفقرة " عدم الحماية من التحرش الجنسي يؤدي الى حدوث النزاعات " على أدنى متوسط (1.72) بانحراف معياري (0.788)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " المساواة والعدالة " فقد كان بمستوى لا أوافق قدره (2.60) وبانحراف معياري قدره (0.791).

الحمل والأمومة :

الجدول رقم (28): تحليل فقرات الحمل والأمومة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- عدم الحصول على الرعاية اللازمة بعد وقبل الولادة يؤدي إلى حدوث نزاعات	2.96	0.471	1	محايد
2- تحدث نزاعات بسبب عدم الإعفاء من الأعمال الخطرة والليالية أثناء فترة الحمل	2.09	0.861	3	لا أوافق
3- تحدث نزاعات بسبب عدم استمرار إجازة الولادة في الوقت القانوني	1.31	0.633	4	لا أوافق بشدة
4- أثناء فترة إجازة الولادة يتأخر صب الراتب وهذا ما يؤدي إلى نشوب نزاعات	2.88	1.050	2	محايد
الحمل والأمومة	2.31	0.676	/	لا أوافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الحمل والأمومة من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق بشدة ولا أوافق والمحايد والتي تراوحت بين (1.31-2.96)، حيث حصلت الفقرة " عدم الحصول على الرعاية اللازمة بعد وقبل الولادة يؤدي إلى حدوث نزاعات " على أعلى درجة حيث بلغت (2.96) بانحراف معياري (0.471)، بينما حصلت الفقرة " تحدث نزاعات بسبب عدم استمرار إجازة الولادة في الوقت القانوني " على أدنى متوسط (1.31) بانحراف معياري (0.633)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " الحمل والأمومة " فقد كان بمستوى لا أوافق قدره (2.31) وبانحراف معياري قدره (0.676).

نزاعات العمل الجماعية:

الجدول رقم (29): نتائج إجابات أفراد العينة على محور نزاعات العمل الجماعية

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
ظروف العمل	3.46	0.857	2	موافق
نظام الأجور	3.37	0.875	3	محايد
الترقيات	4.01	0.740	1	موافق
الأمن والصحة	2.35	0.775	5	لا أوافق
المساواة والعدالة	2.60	0.791	4	لا أوافق
الحمل والأمومة	2.31	0.676	6	لا أوافق
نزاعات العمل الجماعية	3.01	0.758	/	محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية المحاور المعبرة عن نزاعات العمل الجماعية من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والمحايد والموافق والتي تراوحت بين (2.31-4.01)، حيث حصل معيار " الترقيات " على أعلى درجة حيث بلغت (4.01) بانحراف معياري (0.740)، بينما حصل معيار " الحمل والأمومة " على أدنى متوسط (2.31) بانحراف معياري (0.676)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه محور " نزاعات العمل الجماعية " فقد كان بمستوى محايد قدره (3.01) وبانحراف معياري قدره (0.758).

-نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمحور أداء العاملين:

ظروف العمل:

الجدول رقم (30): تحليل فقرات ظروف العمل

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- أنا وزملائي في العمل قادرين على الدفاع عن مصالحنا الاجتماعية والاقتصادية من خلال الإضراب من دون أي خوف من التمييز أو الانتقام	2.53	1.456	4	لا أوافق
2- نظام الإضاءة في الشركة ملائم	4.27	0.868	2	موافق بشدة
3- وجود نزاعات يؤثر سلبا على القيام بعملك	4.59	0.633	1	موافق بشدة
4- في حالة وجود نزاعات باب الإدارة مفتوح	4.20	1.055	3	موافق
ظروف العمل	3.90	0.908	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار ظروف العمل من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والموافق و الموافق بشدة والتي تراوحت بين (2.53-4.59)، حيث حصلت الفقرة " وجود نزاعات يؤثر سلبا على القيام بعملك " على أعلى درجة حيث بلغت (4.59) بانحراف معياري (0.633)، بينما حصلت الفقرة " أنا وزملائي في العمل قادرين على الدفاع عن مصالحنا الاجتماعية والاقتصادية من خلال الإضراب من دون أي خوف من التمييز أو الانتقام " على أدنى متوسط (2.53) بانحراف معياري (1.456)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " ظروف العمل " فقد كان بمستوى موافق قدره (3.90) وبانحراف معياري قدره (0.908).

نظام الأجور :

الجدول رقم (31): تحليل فقرات نظام الأجور

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- سبب النزاعات التي تحدث غالبا هو عدم الزيادة في الأجور	1.92	0.790	4	لا أوافق
2- أجري يعكس الجهود والأداء الذي أقوم به في العمل	4.07	0.942	1	موافق
3- الاقتراع من الأجر في حالة التأخر أو الغياب ينجر عنه نزاعات في العمل	3.72	1.242	3	موافق
4- الأجر الذي أتقاضاه غير متناسب مع الجهد الذي أبذله	4.07	1.189	2	موافق
نظام الأجور	3.45	0.964	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار نظام الأجور من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والموافق والتي تراوحت بين (1.92 – 4.07)، حيث حصلت الفقرة " أجري يعكس الجهود والأداء الذي أقوم به في العمل " على أعلى درجة حيث بلغت (4.07) بانحراف معياري (0.942)، بينما حصلت الفقرة " سبب النزاعات التي تحدث غالبا هو عدم الزيادة في الأجور " على أدنى متوسط (1.92) بانحراف معياري (0.790)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " نظام الأجور " فقد كان بمستوى موافق قدره (3.45) وبانحراف معياري قدره (0.964).

الترقيات :

الجدول رقم (32): تحليل فقرات الترقيات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- يوجد نظام ترقيات عادل وملائم في الشركة	1.76	1.011	4	لا أوافق بشدة
2- إهمال الترقية للعامل يؤدي الى خفض وتيرة أدائه في العمل	4.46	0.736	1	موافق بشدة
3- تحدث نزاعات في الشركة بسبب الترقيات في المناصب	3.66	1.020	3	موافق
4- الترقية تؤدي الى تحسين الأداء والوقاية من النزاعات	4.27	0.868	2	موافق بشدة
الترقيات	3.54	0.797	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الترقيات من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق بشدة والموافق و الموافق بشدة والتي تراوحت بين (1.76 – 4.46)، حيث حصلت الفقرة " إهمال الترقية للعامل يؤدي إلى خفض وتيرة أدائه في العمل " على أعلى درجة حيث بلغت (4.46) بانحراف معياري (0.736)، بينما حصلت الفقرة " يوجد نظام ترقيات عادل وملائم في الشركة " على أدنى متوسط (1.76) بانحراف معياري (1.011)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " الترقيات " فقد كان بمستوى موافق قدره (3.54) وبانحراف معياري قدره (0.797).

الأمن والصحة :

الجدول رقم (33): تحليل فقرات الأمن والصحة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- عندما أكون بصحة جيدة وفي مأمن أعمل بشكل جيد	4.40	0.633	1	لا أوافق بشدة
2- يكون أدائي ضعيف خلال فترة المرض وخلال إصابة العمل	3.98	1.371	2	موافق
3- لا توفر الشركة معدات الوقاية الفردية في العمل مثل الملابس الواقية	1.72	0.868	4	لا أوافق بشدة
4- تحدث نزاعات بسبب عدم الحصول على تعويضات كافية في حالة وقوع حادث مهني أو مرض تسببه المهنة	3.25	1.427	3	محايد
الأمن والصحة	3.34	0.975	/	محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الأمن والصحة من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق بشدة والمحايد والموافق و الموافق بشدة والتي تراوحت بين (1.72 – 4.40)، حيث حصلت الفقرة " عندما أكون بصحة جيدة وفي مأمن أعمل بشكل جيد " على أعلى درجة حيث بلغت (4.40) بانحراف معياري (0.633)، بينما حصلت الفقرة " لا توفر الشركة معدات الوقاية الفردية في العمل مثل الملابس الواقية " على أدنى متوسط (1.72) بانحراف معياري (0.868)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " الأمن والصحة " فقد كان بمستوى محايد قدره (3.34) وبانحراف معياري قدره (0.975).

المساواة والعدالة :

الجدول رقم (34): تحليل فقرات المساواة والعدالة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- في حالة وجود التمييز بين الجنسين يكون الأداء غير مرض	2.66	1.252	3	محايد
2- يوجد تمييز جنسي في التعامل بين العاملات والعمال	2.31	1.183	4	لا أوافق
3- عدم العدالة والمساواة تؤدي الى حدوث نزاعات في العمل وتؤثر على الأداء	3.20	1.426	2	محايد
4- استثناء العاملات من بعض المهام ينجم عنه نزاعات في العمل	3.25	1.229	1	محايد
المساواة والعدالة	2.86	1.187	/	محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار المساواة والعدالة من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والمحايد والتي تراوحت بين (2.31-3.25)، حيث حصلت الفقرة " استثناء العاملات من بعض المهام ينجم عنه نزاعات في العمل " على أعلى درجة حيث بلغت (3.25) بانحراف معياري (1.229)، بينما حصلت الفقرة " يوجد تمييز جنسي في التعامل بين العاملات والعمال " على أدنى متوسط (2.31) بانحراف معياري (1.183)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " المساواة والعدالة " فقد كان بمستوى محايد قدره (2.86) وبانحراف معياري قدره (1.187).

الحمل والأمومة :

الجدول رقم (35): تحليل فقرات الحمل والأمومة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1- خلال فترة الحمل للمرأة العاملة يكون أداؤها بطيء جدا	4.33	0.718	1	موافق
2- العاملة محمية من عقوبة الفصل النهائي خلال فترة الحمل	4.32	0.637	2	موافق بشدة
3- عند عودة العاملات من فترة الولادة إلى منصب العمل يكون الأداء ضعيفا في البداية	3.83	1.043	3	موافق
4- فترات الرضاعة وإطعام الطفل أثناء العمل تؤدي إلى إضعاف وتيرة الأداء	2.24	1.160	4	لا أوافق
الحمل والأمومة	3.68	0.819	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الحمل والأمومة من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين لا أوافق والموافق و الموافق بشدة والتي تراوحت بين (2.24 – 4.33)، حيث حصلت الفقرة " خلال فترة الحمل للمرأة العاملة يكون أداؤها بطيء جدا " على أعلى درجة حيث بلغت (4.33) بانحراف معياري (0.718)، بينما حصلت الفقرة " فترات الرضاعة وإطعام الطفل أثناء العمل تؤدي إلى إضعاف وتيرة الأداء " على أدنى متوسط (2.24) بانحراف معياري (1.160)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه معيار " الحمل والأمومة " فقد كان بمستوى موافق قدره (3.68) وبانحراف معياري قدره (0.819).

أداء العاملين:

الجدول رقم (36): نتائج إجابات أفراد العينة على محور أداء العاملين

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
ظروف العمل	3.90	0.908	1	موافق
نظام الأجور	3.45	0.964	4	موافق
الترقّيات	3.54	0.797	3	موافق
الأمن والصحة	3.34	0.975	5	محايد
المساواة والعدالة	2.86	1.187	6	محايد
الحمل والأمومة	3.68	0.819	2	موافق
أداء العاملين	3.46	0.916	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

تظهر نتائج الجدول أن غالبية المحاور المعبرة عن أداء العاملين من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في شركة سوناطراك قد حصلت على درجات بين المحايد والموافق والتي تراوحت بين (2.86–3.90)، حيث حصل معيار " ظروف العمل " على أعلى درجة حيث بلغت (3.90) بانحراف معياري (0.908)، بينما حصل معيار " المساواة والعدالة " على أدنى متوسط (2.86) بانحراف معياري (1.187)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه محور " أداء العاملين " فقد كان بمستوى موافق قدره (3.46) وبانحراف معياري قدره (0.916).

المبحث الثاني : الدراسة الإحصائية لأثر أبعاد نزاعات العمل على أداء العاملين

في هذه الدراسة يتم دراسة كل فرضية على حدى كما يلي :

المطلب الأول : الدراسة الإحصائية لأثر محور نزاعات العمل مع محور أداء العاملين

✓ الدراسة الإحصائية للأثر الكلي لمحور نزاعات العمل مع محور أداء العاملين

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الجدول رقم (37): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية

أداء العاملين								نزاعات العمل الجماعية
نتيجة اختبار فرضية الدراسة	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R^2	R	
H_1	0.094	1.179	1453.585	0.000	38.126	0.951	0.975	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتضح أن هناك أثر لنزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 95.1%، كما أن معامل الارتباط بلغ 97.5% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 1453.585 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.179 وقيمة B 0.094، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في شركة سوناطراك "، وعليه يمكن التعبير على ذلك بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 1.179 x + 0.094$$

✓ الدراسة الإحصائية لأثر ظروف العمل على أداء العاملين

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الجدول رقم (38): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية

أداء العاملين								ظروف العمل
نتيجة اختبار فرضية الدراسة	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R^2	R	
H_1	0.064	1.020	763.881	0.000	27.638	0.911	0.954	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتضح أن هناك أثر لظروف العمل على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 91.1%، كما أن معامل الارتباط بلغ 95.4% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 763.881 عند مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.020 وقيمة B 0.064، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على أداء العاملين في شركة سوناطراك"، وعليه يمكن التعبير على ذلك بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 1.020 x + 0.064$$

✓ الدراسة الإحصائية لأثر تدني الأجور على أداء العاملين

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتدني الأجور على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتدني الأجور على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الجدول رقم (39): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية

أداء العاملين								الأجور
نتيجة اختبار فرضية الدراسة	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R^2	R	
H_1	0.06	1.00	973.32	0.000	31.19	0.928	0.96	
	1	9	5		8		4	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتضح أن هناك أثر لتدني الأجور على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 92.8%، كما أن معامل الارتباط بلغ 96.4% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 973.325 عند مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.009 وقيمة B 0.009، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتدني الأجور على أداء العاملين في شركة سوناطراك "، وعليه يمكن التعبير على ذلك بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 1.009 x + 0.061$$

✓ الدراسة الإحصائية لأثر نظام الترقيات على أداء العاملين

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظام الترقيات على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الفصل الثالث : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظام الترقيات على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الجدول رقم (40): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية

أداء العاملين								الترقيات
نتيجة اختبار فرضية الدراسة	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R^2	R	
H_1	1.289	1.183	801.981	0.000	28.319	0.914	0.956	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتضح أن هناك تأثير لنظام الترقيات على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 91.4%، كما أن معامل الارتباط بلغ 95.6% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 801.981 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.183 وقيمة B 1.289، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظام الترقيات على أداء العاملين في شركة سوناطراك"، وعليه يمكن التعبير على ذلك بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 1.183 x + 1.289$$

✓ الدراسة الإحصائية لأثر الأمن و الصحة على أداء العاملين

الفرضية العدمية H_0 : عدم الأمن والصحة ليس له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الفرضية البديلة H_1 : عدم الأمن والصحة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الجدول رقم (41): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية

أداء العاملين								الأمّن والصحة
نتيجة اختبار فرضية الدراسة	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R ²	R	
H ₁	0.79	1.13	871.63	0.000	29.52	0.921	0.96	
	8	4	9		4		0	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتضح أن هناك تأثير للأمّن والصحة على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R² الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 92.1%، كما أن معامل الارتباط بلغ 96% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 871.639 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.134 وقيمة B 0.798، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " عدم الأمّن والصحة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك "، وعليه يمكن التعبير على ذلك بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 1.134 x + 0.798$$

✓ الدراسة الإحصائية لأثر المساواة والعدالة على أداء العاملين

الفرضية العدمية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعدم المساواة والعدالة على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعدم المساواة والعدالة على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الجدول رقم (42): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية

أداء العاملين								المساواة والعدالة
نتيجة اختبار فرضية الدراسة	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R ²	R	
H ₁	0.710	1.059	386.931	0.000	19.671	0.838	0.915	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتضح أن هناك أثر لعدم المساواة والعدالة على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R² الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 83.8%، كما أن معامل الارتباط بلغ 91.5% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 386.931 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.059 وقيمة B 0.710، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعدم المساواة والعدالة على أداء العاملين في شركة سوناطراك"، وعليه يمكن التعبير على ذلك بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 1.059 x + 0.710$$

✓ الدراسة الإحصائية لأثر الحمل و الأمومة على أداء العاملين

الفرضية العدمية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للحمل والأمومة على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للحمل والأمومة على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

الجدول رقم (43): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية

أداء العاملين								الحمل والأمومة
نتيجة اختبار فرضية الدراسة	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R ²	R	
H ₁	0.70	1.19	264.22	0.000	16.25	0.779	0.88	
	1	5	6		5		3	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتضح أن هناك أثر للحمل والأمومة على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R² الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 77.9%، كما أن معامل الارتباط بلغ 88.3% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 264.226 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.195 وقيمة B 0.701، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للحمل والأمومة على أداء العاملين في شركة سوناطراك"، وعليه يمكن التعبير على ذلك بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 1.195 x + 0.701$$

المبحث الثالث :مناقشة واختبار فرضيات الدراسة

من خلال الدراسة التطبيقية يمكن مناقشة النتائج كما يلي:

المطلب الأول : مناقشة النتائج

توصلت الدراسة إلى نتائج هامة تلخص تأثير نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك, إليكم ملخصا لأبرز النتائج :

- **تأثير ظروف العمل على الأداء**: أظهرت الدراسة أن ظروف العمل تلعب دورا هاما في رفع أو خفض مستوى أداء العاملين في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك, لأن له تأثير واضح, فتوفر ظروف عمل مناسبة وملائمة يحسن من أداء العاملين.

- **تأثير نظام الأجور على الأداء**: أظهرت الدراسة أن نظام الأجور له تأثير كبير على أداء العاملين سواءا برفع أو خفض مستواه في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك, عند وجود نظام أجور ملائم يستند إلى معايير محددة يكون هناك أداء جيد للعاملين في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك.

- **تأثير نظام الترقيات على الأداء**: أظهرت الدراسة أن أداء العاملين في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك يتأثر بنظام الترقيات, حيث ترقية عامل على حساب عامل آخر يؤدي إلى حدوث نزاعات داخل المديرية.

- **تأثير الأمن والصحة على الأداء**: أظهرت الدراسة أن عدم الأمن و الصحة له أثر جلي وواضح على أداء العاملين في المديرية الجهوية, فوجود الأمن و الصحة للعامل يحسن من مستوى أدائه ويدفع لتقديم الأفضل في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك.

- **تأثير المساواة والعدالة على الأداء**: أظهرت الدراسة أن المساواة و العدالة لها تأثير على أداء العاملين, فهي تلعب دورا كبير في زيادة أداء العامل داخل المديرية الجهوية, كما أنها تساهم في تجنب التمييز وضمان معاملة عادلة لعمال القطاع وهذا ما يثر فيهم ويدفعهم للأحسن والتطور المستمر في الأداء.

- **تأثير الحمل والأمومة على الأداء**: أظهرت الدراسة أن للحمل و الأمومة تأثير على أداء العاملات في المديرية الجهوية, فلا يعقل للمرأة الحامل أن تعمل بنفس جهد المرأة غير الحامل وهذا ما ينقص من أدائها, أيضا العاملة الأم من خلال أخذ وقت لإرضاع ولدها فهي تعطل أدائها لعملها على عكس العاملة العادية التي تؤدي عملها في وقته دون أي تأخير.

-تأثير نزاعات العمل الجماعية على الأداء : أظهرت الدراسة أن لنزاعات العمل الجماعية تأثير واضح على أداء العاملين في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك, فعند وجود نزاعات في مكان العمل تكون ظروف العمل غير ملائمة و هذا ما يؤثر سلبا على أداء العمال و فلا يمكن له أن يقوم بأداء عمله في الوقت المحدد و دون أي ضغط. وبالتالي تقدم هذه الدراسة مساهمات قيمة لفهم تأثير نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في المديرية الجهوية لشركة سوناطراك .

✓ مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة تأثير نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, بهدف معرفة كيف تؤثر نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة, وكذا معرفة الأسباب التي تؤدي إلى حدوث نزاعات وكيفية التعامل معها, مستعملا أدوات البحث العلمي كالاستبيان و برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) متبعا المنهج الوصفي التحليلي.

فبعد استعراض أهم نتائج الدراسات السابقة, استنتجنا ما يلي :

- تميزت هذه الدراسة بتفوقها عن الدراسات السابقة, حيث لا توجد دراسة مطابقة لها تماما و بشكل كلي, فقد اقتصر أغلب الدراسات السابقة على موضوع نزاعات العمل الجماعية أو موضوع أداء العاملين بشكل منفصل, وكذلك أيضا دراسات نظرية فقط تتعلق بنزاعات العمل الجماعية, وبالتالي لم نجد أي دراسة تجمع بين هاتين المتغيرين معا, على عكس هذه الدراسة التي تجمع بين الموضوعين وتناولت الأثر, بالإضافة للجانب النظري اعتمدت هذه الدراسة على الجانب التطبيقي للوصول إلى نتائج حقيقية.

- تميزت هذه الدراسة بتناول موضوع حساس جدا, وهو موضوع أثر نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, يتسم هذا الموضوع بأهمية كبيرة وحساسية عالية نظرا لارتباطه المباشر بقطاع العمل و العمال, والذي يعتبر أحد ركائز الدولة.

- اعتمدت الدراسات السابقة على الجانب النظري, من خلال دراسة نزاعات العمل الجماعية من المنظور النظري القانوني و التنظيمي فقط.

المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة

- **الفرضية 01:** التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين داخل شركة سوناطراك.

وبعد اختبار الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (37) يتضح أن هناك أثر لنزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 95.1%، كما أن معامل الارتباط بلغ 97.5% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 1453.585 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.179 وقيمة B 0.094، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في شركة سوناطراك ".

- **الفرضية 02:** التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على أداء العاملين داخل شركة سوناطراك.

وبعد اختبار الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (38) يتضح أن هناك أثر لظروف العمل على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 91.1%، كما أن معامل الارتباط بلغ 95.4% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 763.881 عند مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.020 وقيمة B 0.064، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على أداء العاملين في شركة سوناطراك ".

- **الفرضية 03:** التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتدني الأجور على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

وبعد اختبار الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (39) يتضح أن هناك أثر لتدني الأجور على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 92.8%، كما أن معامل الارتباط بلغ 96.4% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 973.325 عند مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.009 وقيمة B 0.009، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية

البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتدني الأجور على أداء العاملين في شركة سوناطراك ".

- **الفرضية 04:** التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظام الترقيات على أداء العاملين داخل شركة سوناطراك.

وبعد اختبار الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (40) يتضح أن هناك تأثير لنظام الترقيات على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 91.4%، كما أن معامل الارتباط بلغ 95.6% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 801.981 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.183 وقيمة 1.289B، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظام الترقيات على أداء العاملين في شركة سوناطراك ".

- **الفرضية 05:** التي نصت على عدم وجود الأمن والصحة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

وبعد اختبار الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (41) يتضح أن هناك تأثير للأمن والصحة على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 92.1%، كما أن معامل الارتباط بلغ 96% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 871.639 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.134 وقيمة 0.798 B، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " عدم الأمن والصحة له تأثير على أداء العاملين في شركة سوناطراك ".

- **الفرضية 06:** التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعدم المساواة والعدالة على أداء العاملين في شركة سوناطراك.

وبعد اختبار الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (42) يتضح أن هناك أثر لعدم المساواة والعدالة على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 83.8%، كما أن معامل الارتباط بلغ 91.5% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 386.931 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.059 وقيمة 0.710 B، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعدم المساواة والعدالة على أداء العاملين في شركة سوناطراك ".

- **الفرضية 07:** التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للحمل و الأمومة على أداء العاملين في الشركة سوناطراك.

وبعد اختبار الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (43) يتضح أن هناك أثر للحمل والأمومة على أداء العاملين عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 77.9%، كما أن معامل الارتباط بلغ 88.3% وهذا يدل على وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والتي بلغت 264.226 مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبلغت قيمة معامل الانحدار 1.195 وقيمة B 0.701، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للحمل والأمومة على أداء العاملين في شركة سوناطراك ".

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض و تحليل و مناقشة الدراسة الميدانية حيث قسمت إلى ثلاث مباحث تناولنا في المبحث الأول الوصف الإحصائي و تحليل محاور الدراسة وفي المبحث الثاني تناولنا الدراسة التطبيقية الدراسة الإحصائية لأثر أبعاد نزاعات العمل على أداء العاملين, أما المبحث الثالث و الأخير فتناولنا فيه مناقشة واختبار فرضيات الدراسة كما تم اعتماد المنهجية المتبعة في الدراسة حيث اعتمدنا على الاستبيان لجمع المعلومات وقمنا بتقسيمها إلى قسمين في القسم الأول تباحثنا فيه البيانات الشخصية للمبحوثين وفي القسم الثاني خصصنا لكل متغير محور خاص به بعدها قمنا بتحليله بواسطة برنامج SPSS فتوصلنا إلى نتيجة انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نزاعات العمل الجماعية وأداء العاملين في شركة سوناطراك.

الخاتمة

من خلال الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة نجد أن موضوع نزاعات العمل الجماعية قد تمت دراسته و البحث فيه وكذا موضوع أداء العاملين تم البحث فيه أيضا، كذلك تناولت دراستي الحالية موضوع نزاعات العمل الجماعية وأثرها على أداء العاملين، حيث تطرقنا إلى الموضوع نظريا وميدانيا. ينتج عن علاقة العمل الجماعية خلافات ونزاعات بحكم المصالح المتناقضة لكل من العمال والمستخدمين وبحكم التغيرات التي قد تحدث في المعطيات التي تتحكم في هذه العلاقة و التي كثيرا ما تؤدي إلى اختلال التوازن بين هذه المصالح .

والنزاعات الجماعية تعني تلك الخلافات التي تثور بين مجموعة العمال أو ممثلهم النقابي من جهة والمستخدمين أو ممثلهم النقابي من جهة أخرى، بمعنى أن النزاع يتعلق بالعلاقات الاجتماعية والمهنية في علاقة العمل، وذلك يكون وفق شروط .

نضم المشرع الجزائي علاقة العمل بمجموعة من النصوص القانونية التي يجأ إليها العمال وأرباب العمل .

تقوم منازعات العمل الجماعية بين العمال والمستخدمين بسبب امتناع صاحب العمل عن تلبية مطالب العمال المهنية المعينة، وتتمثل أسباب نزاعات العمل الجماعية غالبا في الترقيات، رفع الأجور، تحسين ظروف العمل، أو لعدم تنفيذ رب العمل التزاماته الواردة في الاتفاقية الجماعية أو في حالة تسريح فردي أو جماعي للعمال أو الدفاع عن مناصب العمل بصفة عامة .

ونظرا لما تمثله من أهمية في سير العلاقات المهنية، وما قد ينجر عنها من أضرار وأضرار اقتصادية واجتماعية فقد أحيطت بعناية كبيرة من قبل التشريعات العمالية أو الاتفاقيات الجماعية حيث خصصت لها أحكام وقواعد بغية الوقاية منها ثم علاجها وتمثلت في اجتماعات دورية، المصالحة، الوساطة، التحكيم، وقبل أن تصل إلى الإضراب و الغلق كحل أخيرة .

تظهر الحياة العملية في المؤسسة خلافات ونزاعات جماعية تقوم بين مجموعة من العمال وأرباب العمل .

كما أن مشاكل العمال في المؤسسات الجزائرية كثيرة خاصة المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي و الحد منها أو تسويتها يقف على مدى قدرة كل مؤسسة على حل تلك النزاعات .

تبرز خطورة نزاعات العمل الجماعية في كونها قد تقضي إلى مواجهة بين العمال أو النقابات الممثلة لهم وأرباب العمل أو النقابات الممثلين لهم، وقد تصل إلى التوقف الجماعي عن العمل أي الإضراب إذا لم يتم تسوية تلك النزاعات، وهذه الوضعية تعرض جهتي النزاع لا محال إلى أضرار ومخاطر جسيمة قد تمس حتى بالاقتصاد الوطني خاصة إذا كان العمل قطاع حساس مثل القطاع الاقتصادي (سوناطراك) .

كما أظهرت الدراسة الميدانية للمديرية الجهوية لشركة سوناطراك، أن المديرية تقوم بعقد اجتماعات دورية لمناقشة المواضيع المتعلقة بالعمل والعمال، من أجل سد الثغرات التي يمكن أن تفضي إلى حدوث نزاعات عمل، وبالتالي القضاء على مسببات نزاعات العمل، أيضا من خلال الدراسة تبين أن المديرية لا تعاني بشكل دائم من نزاعات العمل، وهذا ما يدل على اهتمامها بمحاولة تقليصها وكذا الحد منها .

كما يتبين أن نزاعات العمل تعتبر من الموضوعات المتغيرة و المتطورة باستمرار والتي يصعب تحديدها تحديدا دقيقا وفق نمط معين وبالتالي تبقى هذه الظاهرة دوما تحتاج إلى التقصي والبحث المستمر .

ومن أجل اختبار ما تم التطرق إليه في الجانب النظري تم تطبيق ذلك على عينة من العاملين بالمديرية الجهوية غرد الباقل، وبعد تحليل نتائج الاستبيان خلصت الدراسة بأن نزاعات العمل الجماعية لها تأثير على أداء العاملين في المديرية والتي بينت لنا بأن تسوية هذه النزاعات يساهم في رفع أداء العاملين.

إن الوقاية من نزاعات العمل الجماعية تقتضي الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية :

- لا بد من لفت انتباه أرباب العمل بأن أساليب المشاركة والنقاش وعدم اللجوء دائما إلى العقاب واللوائح والقوانين هي الطريقة المؤدية إلى وضع حلول لنزاعات .
- استخدام الأساليب الحديثة في نظام الترقيات والمكافآت والحوافز يؤدي إلى التقليل من بروز نزاعات وذلك من خلال وضع نشرات وكتيبات توضح للعمال الأساليب المتبعة في تخصيص المكافآت والحوافز وكذا الترقيات بالإضافة إلى اتباع طرق العدالة والمساواة التي تضمن أمن وسلامة المؤسسة من حدوث صدمات ونزاعات قد تؤدي بها إلى عواقب وخيمة .
- إتاحة الفرص للعمال الذين لهم أفكار و مقترحات علمية في مجال الإدارة و تطبيقها في بيئة العمل .

قائمة المصادر و المراجع

- قائمة المصادر و المراجع

المراجع باللغة العربية:

أ- القوانين

1 -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 11/90 المتعلق بعلاقات العمل، (الجريدة الرسمية، العدد (17) ، 21 / 04 /1990).

2 -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، القانون رقم 14/90، المتعلق بكيفيات ممارسة الحق النقابي، (الجريدة الرسمية ، العدد (23) ، 06 / 06 /1990).

3 -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 02/90 المتضمن الوقاية من نزاعات العمل الجماعية وتسويتها، (الجريدة الرسمية، العدد(6) ، 07 / 02 / 1990).

4 -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 01/90 المتعلق بالوقاية من نزاعات العمل الفردية
ب -الكتب:

1 -أحمية، سليمان ، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ،2005.

2 -أحمية، سليمان ، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الاجتماعي في القانون الجزائري .الجزائر:

ديوان المطبوعات الجامعية ، ط3 ، 2005.

3- أبو عمر مصطفى أحمد، علاقات العمل الجماعية، النقابات العمالية، اتفاقيات العمل الجماعية، منازعات العمل الجماعية 2005.

- 4 - أحمد صقر, إدارة القوى العاملة والأسس السلوكية 1998.
- 5 - أحمد ماهر, الاختبارات واستخدامها في إدارة القوى العاملة السلوكية و أدوات البحث التطبيقي 1986.
- 6 - الشهاوي, قدري عبد الفتاح, موسوعة قانون العمل الإسكندرية : دار المعارف ، 2003.
- 7 - الشهاوي, قدري عبد الفتاح, الوجيز في قانون العمل و الحماية الاجتماعية 2003.
- 8-بشير، هدي، الوجيز في شرح قانون العمل .الجزائر: دار الجسور ، ط2 ، 2006 .
- 9-بشير، هدي، الوجيز في شرح قانون العمل .الجزائر: دار الجسور ، ط3، 2009.
- 10-بن صابر، بن عزوز، الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري. الجزائر: دار الخلدونية، 2010.
- 11-خليفة، عبد الرحمان، الوجيز في منازعات العمل والضمان الاجتماعي. الجزائر : دار العلوم، 2008.
- 12-خليفة، عبد الرحمان، الوجيز في منازعات العمل والضمان الاجتماعي. الجزائر : دار العلوم، 2014.
- 13-ديب، عبد السلام، قانون العمل الجزائري والتحويلات الاقتصادية، الجزائر: دار القصة، 2003.
- 14-راشد، راشد، شرح علاقات العمل الفردية والجماعية في ضوء التشريع الجزائري، الجزائر: ديوان المطبوعات 1991.
- 15-سيد محمود، رمضان ، الوسيط في شرح قانون العمل . الأردن : دار الثقافة ، 2010 .
- 16-سيد محمود، رمضان ، الوجيز في شرح قانون العمل والضمان الاجتماعي. الأردن : دار الثقافة ، 2014
- 17-عسلينور الدين, أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية 2018.
- 18-غريب منية, مفتشية العمل (الأدوار, الإجراءات, الصعوبات) 2003.
- 19-عوض حسن علي, مختصر وجيز في شرح قانون العمل 2001.
- 20-عمر وصيفي عقيلي, إدارة الموارد البشرية المعاصرة 2003.
- 21-عجة، الجيلالي، الوجيز في قانون العمل والحماية الاجتماعية.الجزائر: دار الخلدونية، 2005.
- 22-علي عوض، حسن ، مختصر وجيز في شرح قانون العمل . الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2001.
- 23-واضح رشيد ، علاقات العمل. الجزائر: دار هومة، 2005 .
- 24- واضح رشيد ،فعالية طرق التسوية السلمية لنزاعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري 2007.

- 25- واضح رشيد, منازعات العمل الفردية والجماعية 2005.
- 26- عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار بن مترك القحطاني, علم النفس الإداري و التنظيمي 2007.
- 27- عادل عشي, الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم 2002.
- 28- رحمانى إسحاق, النزاعات العمالية وأثرها على علاقة العمل 2013.
- 29- محمد حسن راوية, إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية .
- 30 – محمد سليمان حنيفي, الأداء البشري بين التقييم والأسس 2020.
- 31 – محمد صالح الحنيطي, الصراع التنظيمي من حيث أسبابه وطرق إدارته 2015.
- 32 – مصطفى نجيب شاويش, إدارة الموارد البشرية 2005.
- 33 – مطر هاوي عبدالحسين, إدارة الصراع في المنظمات, دراسة نظرية لأسباب ومراحل الصراعات 2014.
- ج -المقالات:**
- 1- أحمية سليمان, الآليات المهنية الاتفاقية لتسوية نزاعات العمل الجماعية بين الإطار القانوني والإطار العلمي 2014.
- 2 - الشمبري انتصار أحمد جاسم, أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية 2021.
- 3 - الشيخ الداوي, تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء 2010.
- 4 - خالد حامد, منازعات العمل دراسة سوسيولوجية 2004.
- 5- سويطي شبلي, تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء العامل , ديوان الموظف العام الفلسطيني 2019.
- 6 – عبد المالك مزهودة, الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم 2012.
- 7 – عبد المالك مزهودة, الأداء بين الكفاءة و الفعالية 2010.
- 8- عسلي نور الدين, أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية 2018.
- 9- ليلي بنت سويد بن سعيد العبرية وأحمد بن سعيد بن ناصر, ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في
- 10 -يحياوي نادية, التنظيم الاتفاقي لنزاعات العمل الجماعية جامعة بومرداس الجزائر 2021.

د - الأطروحات والمذكرات:

- 1 -بن سلامة، زهية ،أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية، (مذكرة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة)، 2006-2007.
- 2 -أمال الشايب, أثر نزاعات العمل الجماعية على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية 2013.
- 3 -حنان عشيط, سهام بالخيري , أثر الرضي الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية 2012.
- 4 - محمد مبروكي, محمد قدوري, آليات تسوية منازعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري 2019.

هـ -المواقع الالكترونية

- 1 -تقليل نزاعات العمل "على الرابط . يوم 2023/03/24 على الساعة 30:19

<http://www.droit-dz.com/forum/showthread.php?t=7764>

- SNDL .

- Scholar Vox.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1 - Belghanami, W. N. (2017, 06 04). Les compétences et la performance. l'université de Béchar , 04(01), pp. 50-60.
- 2 - Chaib, W. (2019, 03 30). The Impact Of The Cimix Information System On Employees' Performance Maintenance .Faculty of Economic sciences, Commercial and Management sciences, 02(01), pp. 168-184.
- 3 -Saulquin , j. (2000). Gestion des Rh et performance des services. le cas des établissements sociaux sanitaires. paris: ESKA.
- 4 - Mintzberg, H. (1991). structure et dynamique des organisation. paris: les editions d'organisation.

5 - KAHOUA, N., & MEBTOUL, A. (2014, 03 17). La GRH à travers les compétences pour améliorer la performance de l'entreprise (Mémoire de Magister en Management). ORAN, Faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales: UNIVERSITE D'ORAN p 67.

6 -richard, D. Management. (2003) édition (06) p(631).

الملاحق

الملاحق

صدق الاتساق الداخلي للمحاور

* نزاعات العمل الجماعية

Corrélations

نظام الأجور	
b1	Corrélation de Pearson
	Sig. (bilatérale)
	N
b2	Corrélation de Pearson
	Sig. (bilatérale)
	N

b3	Corrélation de	,901**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
b4	Corrélation de	,861**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
bt	Corrélation de	1
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	
	N	77

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الترقيات
c1	Corrélation de	,868**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
c2	Corrélation de	,747**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
c3	Corrélation de	,942**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000

	N	77
	Corrélation de	,822**
	Pearson	
c4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
	Corrélation de	1
	Pearson	
ct	Sig. (bilatérale)	
	N	77

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	الأمن والصحة
	Corrélation de ,944
	Pearson
d1	Sig. (bilatérale) ,000
	N 77
	Corrélation de ,931
	Pearson
d2	Sig. (bilatérale) ,000
	N 77
	Corrélation de ,675
	Pearson
d3	Sig. (bilatérale) ,000
	N 77
	Corrélation de ,900
d4	Pearson

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
Corrélation de		1
dt Pearson		
	N	77

Corrélations

	المساواة والعدالة
Corrélation de	,912 ^{**}
Pearson	
e1 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,903 ^{**}
Pearson	
e2 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,884 ^{**}
Pearson	
e3 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,937 ^{**}
Pearson	
e4 Sig. (bilatérale)	,000
N	77

Corrélation de	1
Pearson	
Et Sig. (bilatérale)	
N	77

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	الحمل والأمومة
Corrélation de	,812**
Pearson	
f1 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,928**
Pearson	
f2 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,906**
Pearson	
f3 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,903**
Pearson	
f4 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	1
ft Pearson	

Sig. (bilatérale)	
N	77

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* أداء العاملين

Corrélations

	ظروف العمل
Corrélation de	,895**
Pearson	
aa1	
Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,951**
Pearson	
aa2	
Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,833**
Pearson	
aa3	
Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	,927**
Pearson	
aa4	
Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de	1
Pearson	
aat	
Sig. (bilatérale)	

N	77
---	----

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	نظام الأجور
Corrélation de Pearson	,789**
bb1 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de Pearson	,967**
bb2 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de Pearson	,969**
bb3 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de Pearson	,939**
bb4 Sig. (bilatérale)	,000
N	77
Corrélation de Pearson	1
bbt Sig. (bilatérale)	
N	77

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	الترقيات
cc1	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,816** ,000 77
cc2	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,897** ,000 77
cc3	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,899** ,000 77
cc4	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,905** ,000 77
cct	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	1 77

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	الأمن والصحة
--	-----------------

dd1	Corrélation de	,848**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
dd2	Corrélation de	,918**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
dd3	Corrélation de	,824**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
dd4	Corrélation de	,973**
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
ddt	Corrélation de	1
	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	
	N	77

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	المساواة والعدالة
Corrélation de ee1 Pearson	,932**
Sig. (bilatérale)	,000

	N	77
	Corrélation de	,888**
ee2	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
	Corrélation de	,955**
ee3	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
	Corrélation de	,951**
ee4	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
	Corrélation de	1
eet	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	
	N	77

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	الحمل والأمومة
	Corrélation de
ff1	Pearson
	Sig. (bilatérale)
	N
	Corrélation de
ff2	Pearson

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
	Corrélation de	,929**
	Pearson	
ff3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
	Corrélation de	,913**
	Pearson	
ff4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	77
	Corrélation de	1
	Pearson	
fft	Sig. (bilatérale)	
	N	77

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	المحاور
	Corrélation de ,993**
	Pearson
tot1	Sig. (bilatérale) ,000
	N 77
	Corrélation de ,995**
	Pearson
tot2	Sig. (bilatérale) ,000
	N 77
total	Corrélation de 1
	Pearson

Sig. (bilatérale)	
N	77

**. La corrélation est significative au niveau 0.01
(bilatéral).

اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		نزاعات العمل الجماعية	الأداء	المجموع ع
	N	77	77	77
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,0195	3,46	3,241
			43	9
	Ecart-type	,75808	,916	,8319
			19	6
Différences les plus extrêmes	Absolue	,096	,111	,065
	Positive	,094	,065	,050
	Négative	-,096	-	-,065
			,111	
	Z de Kolmogorov-Smirnov	,844	,974	,569
Signification	asymptotique (bilatérale)	,475	,299	,902

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

ألفا كرونباخ

نظام الأجور

ظروف العمل

Statistiques de fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,878	4

الأمن والصحة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,875	4

الحمل والأمومة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	4

أداء العاملين

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,981	20

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,939	4

الترقيات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,819	4

المساواة والعدالة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,922	4

نزاعات العمل الجماعية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,981	24

الإجمالي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

44	,990
----	------

البيانات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	54	70,1	70,1	70,1
أنثى	23	29,9	29,9	100,0
Valid Total	77	100,0	100,0	

الفئات العمرية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 25 سنة	17	22,1	22,1	22,1
من 26 الى 49 سنة	37	48,1	48,1	70,1
أكثر من 50 سنة	23	29,9	29,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

ثانوي	20	26,0	26,0	26,0
بكالور	17	22,1	22,1	48,1
يا				
Valid ليسان	30	39,0	39,0	87,0
e س				
ماستر	10	13,0	13,0	100,0
Tota	77	100,0	100,0	
l				

الحالة الإجتماعية

	Effecti	Pourcenta	Pourcentag	Pourcentag
	fs	ge	e valide	e cumulé
أعزب	25	32,5	32,5	32,5
متزو	36	46,8	46,8	79,2
ج				
Valid مطلق	14	18,2	18,2	97,4
e أرمل	2	2,6	2,6	100,0
Tota	77	100,0	100,0	
l				

الخبرة المهنية

	Effecti	Pourcenta	Pourcentag	Pourcentag
	fs	ge	e valide	e cumulé
أقل من 5	15	19,5	19,5	19,5
Valid سنوات				
e من 5 الى 15	40	51,9	51,9	71,4
سنة				

أكثر من 15 سنة	22	28,6	28,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

الرتبة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid				
عون تنفيذ	25	32,5	32,5	32,5
عون تحكم	17	22,1	22,1	54,5
إطار	30	39,0	39,0	93,5
إطار سامي	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية

* نزاعات العمل الجماعية

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
a1	77	3,5974	1,15005	,13106
a2	77	2,1169	,74293	,08466
a3	77	3,9221	1,01003	,11510
a4	77	4,2078	,76670	,08737

ظروف العمل	77	3,4610	,85750	,09772
---------------	----	--------	--------	--------

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
b1	77	3,9481	,70517	,08036
b2	77	3,4675	1,03345	,11777
b3	77	3,9870	1,04496	,11908
b4	77	2,0909	1,23738	,14101
نظام الأجور	77	3,3734	,87512	,09973

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
c1	77	4,6104	,86078	,09810
c2	77	2,8701	1,13961	,12987
c3	77	3,8182	1,08491	,12364
c4	77	4,7792	,41749	,04758
الترقيات	77	4,0195	,74092	,08444

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
d1	77	2,3117	,81531	,09291
d2	77	2,8182	1,06038	,12084
d3	77	1,9221	,48030	,05474
d4	77	2,3506	1,13284	,12910
الأمن والصحة	77	2,3506	,77508	,08833

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
e1	77	2,2078	,92249	,10513
e2	77	1,7273	,78868	,08988
e3	77	4,1169	,68775	,07838
e4	77	2,3506	1,07319	,12230
المساواة والعدالة	77	2,6006	,79188	,09024

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
--	---	-------------	----------------	-------------------------------

f1	77	2,9610	,47132	,05371
f2	77	2,0909	,86118	,09814
f3	77	1,3117	,63370	,07222
f4	77	2,8831	1,05099	,11977
الحمل والأمومة	77	2,3117	,67638	,07708

Statistiquesur échantillon unique

	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
ظروف العمل	77	3,4610	,85750	,09772
نظام الأجور	77	3,3734	,87512	,09973
الترقيات	77	4,0195	,74092	,08444
الأمن والصحة	77	2,3506	,77508	,08833
المساواة والعدالة	77	2,6006	,79188	,09024
الحمل والأمومة	77	2,3117	,67638	,07708
نزاعات العمل الجماعية	77	3,0195	,75808	,08639

* أداء العاملين

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
aa1	77	2,5325	1,45624	,16595
aa2	77	4,2727	,86809	,09893
aa3	77	4,5974	,63370	,07222
aa4	77	4,2078	1,05553	,12029
ظروف العمل	77	3,9026	,90880	,10357

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
bb1	77	1,9221	,79084	,09012
bb2	77	4,0779	,94265	,10742
bb3	77	3,7273	1,24220	,14156
bb4	77	4,0779	1,18950	,13556
الأجور	77	3,4513	,96402	,10986

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
cc1	77	1,7662	1,01172	,11530
cc2	77	4,4675	,73600	,08387
cc3	77	3,6623	1,02097	,11635
cc4	77	4,2727	,86809	,09893
الترقيات	77	3,5422	,79720	,09085

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
dd1	77	4,4026	,63370	,07222
dd2	77	3,9870	1,37164	,15631
dd3	77	1,7273	,86809	,09893
dd4	77	3,2597	1,42720	,16264
الأمن والصحة	77	3,3442	,97505	,11112

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ee1	77	2,6623	1,25248	,14273
ee2	77	2,3117	1,18388	,13492
ee3	77	3,2078	1,42660	,16258

ee4	77	3,2597	1,22906	,14006
المساواة	77	2,8604	1,18758	,13534
والعدالة				

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ff1	77	4,3377	,71838	,08187
ff2	77	4,3247	,63746	,07265
ff3	77	3,8312	1,04381	,11895
ff4	77	2,2468	1,16026	,13222
الحمل والأمومة	77	3,6851	,81958	,09340

Statistique sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ظروف العمل	77	3,9026	,90880	,10357
نظام الأجور	77	3,4513	,96402	,10986
الترقيات	77	3,5422	,79720	,09085
الأمن والصحة	77	3,3442	,97505	,11112
المساواة والعدالة	77	2,8604	1,18758	,13534

الحمل	77	3,6851	,81958	,09340
والأمومة				
الأداء	77	3,4643	,91619	,10441

اختبار فرضيات الدراسة
- الفرضية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,954 ^a	,911	,909	,27577

a. Valeurs prédites : (constantes), at

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	58,091	1	58,091	763,881	,000 ^b
Résidu	5,704	75	,076		
Total	63,794	76			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), at

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.

	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	-,064	,131		-,490	,625
1	1,020	,037	,954	27,638	,000

a. Variable dépendante : tot2

- الفرضية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,964 ^a	,928	,928	,24668

a. Valeurs prédites : (constantes), bt

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	59,230	1	59,230	973,325	,000 ^b
Résidu	4,564	75	,061		
Total	63,794	76			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), bt

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,061	,113		,544	,588
1	1,009	,032	,964	31,198	,000

a. Variable dépendante : tot2

- الفرضية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,956 ^a	,914	,913	,26971

a. Valeurs prédites : (constantes), ct

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	58,338	1	58,338	801,981	,000 ^b
Résidu	5,456	75	,073		
Total	63,794	76			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), ct

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	-1,289	,171		-7,553	,000
1 ct	1,183	,042	,956	28,319	,000

a. Variable dépendante : tot2

- الفرضية الرابعة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,960 ^a	,921	,920	,25960

a. Valeurs prédites : (constantes), dt

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	58,740	1	58,740	871,639	,000 ^b
Résidu	5,054	75	,067		

Total	63,794	76			
-------	--------	----	--	--	--

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), dt

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,798	,095		8,398	,000
1 dt	1,134	,038	,960	29,524	,000

a. Variable dépendante : tot2

- الفرضية الخامسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,915 ^a	,838	,835	,37162

a. Valeurs prédites : (constantes), et

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
--------	------------------	-----	--------------------	---	------

Régression	53,436	1	53,436	386,93	,000 ^b
1 Résidu	10,358	75	,138	1	
Total	63,794	76			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), et

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,710	,146		4,858	,000
1 et	1,059	,054	,915	19,671	,000

a. Variable dépendante : tot2

- الفرضية السادسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,883 ^a	,779	,776	,43366

a. Valeurs prédites : (constantes), ft

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	49,690	1	49,690	264,226	,000 ^b
Résidu	14,104	75	,188		
Total	63,794	76			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), ft

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficient standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,701	,177		3,958	,000
ft	1,195	,074	,883	16,255	,000

a. Variable dépendante : tot2

- الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,975 ^a	,951	,950	,20429

a. Valeurs prédites : (constantes), tot1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	60,664	1	60,664	1453,585	,000 ^b
Résidu	3,130	75	,042		
Total	63,794	76			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), tot1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficient standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-,094	,096		-,980	,330
tot1	1,179	,031	,975	38,126	,000

a. Variable dépendante : tot2

استبيان لغرض إتمام مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجنت

القطب الجامعي بالقليلة (تيبازة)



قسم: المناجنت و المقاولاتية .

تخصص : مناجنت الموارد البشرية .

اسم الطالب :شويمت عبدالحق إشراف الدكتور : محمد الحاج ليلي

أخي الفاضل

أختي الفاضلة

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بها وذلك للحصول على درجة ماستر في مناجنت الموارد البشرية تحت عنوان " أثر نزاعات العمل الجماعية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " دراسة حالة فيشركة سوناطراك/ قسم الإنتاج - المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود, ورقة " .

نأمل منكم التكرم و الإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة حيث صحة النتائج معتمدة على صحة إجاباتكم .

كما نحيطكم علما أن جميع الإجابات سوف تستخدم في أغراض البحث العلمي وتحظى بالسرية التامة .

شاكرين لكم حسن تعاونكم وتقبلوا منا عبارات التقدير و الاحترام .

القسم الأول : يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية و الوظيفية لموظفي سوناطراك/
قسم الإنتاج - المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود, ورقة بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم
التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية بوضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة :

- البيانات الشخصية:

1- الجنس :

ذكر

☐

أنثى

☐

2 - الفئات العمرية :

أقل من 25 سنة .

☐

من 26 إلى 49.

☐

أكثر من 50 سنة .

☐

3 - المستوى التعليمي :

ثانوي .

☐

بكالوريا .

☐

ليسانس.

☐

ماستر .

☐

دكتوراه .

☐

4 - الحالة الاجتماعية :

أعزب .

☐

متزوج.

☐

مطلق .

☐☐

أرمل

5- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات .

من 5 إلى 15 سنة .

أكثر من 15 سنة .

6- الرتبة المهنية :

عون تنفيذ .

عون تحكم .

إطار .

إطار سامي.

المحاور الأساسية :

المحور الأول	واقع نزاعات العمل الجماعية في شركة سوناطراك/ قسم الإنتاج - المديرية الجهوية غرد البائل حاسي مسعود, ورقلة .	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المعيار 01	متعلق بظروف العمل					
01	ظروف العمل ملائمة داخل الشركة .					
02	سبق و أن وقعت نزاعات داخل الشركة .					
03	نظام الحرارة و البرودة ملائم في الشركة .					
04	أستطيع الانضمام إلى نقابات العمال .					
المعيار 02	متعلق بنظام الأجور					
01	أنا أحصل على 70000 دج كحد أدنى					

					شهريا .	
					يوجد في الشركة نظام أجور ملائم لا يسبب نزاعات .	02
					أتقاضى أجري بشكل شهري و أنا راض عن ذلك .	03
					عدم كفاية الأجر الذي أتقاضاه يسبب نزاعات .	04
					متعلق بالترقيات	المعيار 03
					تحدث حساسية ثم نزاعات بين العمال و الإدارة بسبب ترقية عامل و ترك عامل آخر .	01
					سبق لي و أن شاركت في إضراب رفقة زملائي بسبب نظام الترقيات .	02
					عدم الحصول على الترقية خلال المسار المهني يعتبر سببا في النزاعات الجماعية .	03
					ترقيتي في منصبي يجعلني راض عن العمل في الشركة .	04
					متعلق بالأمن و الصحة	المعيار 04
					عدم توفير معدات الوقاية الفردية يؤدي إلى نشوب نزاعات .	01
					عدم سعي الشركة إلى التعويض عن حوادث العمل و الأمراض المهنية يعتبر سبب النزاعات .	02
					نقص التكوين في مجال الصحة والسلامة يؤدي إلى نشوب نزاعات .	03
					لا تسعى الشركة إلى التعويض عن العطل المرضية .	04
					معيار متعلق بالمساواة و العدالة	المعيار 05
					عدم المساواة في الأجر للأعمال المتماثلة وهذا ما يفضي إلى حدوث نزاعات .	01
					عدم الحماية من التحرش الجنسي يؤدي إلى حدوث النزاعات .	02

					03	عدم المساواة و العدالة في فرص العمل (تعيين, ترقية, نقل, تدريب ...) يؤدي إلى حدوث نزاعات عمل .
					04	التمييز الجنسي للمرأة في العمل يؤدي إلى حدوث نزاعات العمل .
					المعيار 06	متعلق بالحمل و الأمومة
					01	عدم الحصول على الرعاية اللازمة بعد وقبل الولادة يؤدي إلى حدوث نزاعات .
					02	تحدث نزاعات بسبب عدم الإغفاء من الأعمال الخطرة و الليلية أثناء فترة الحمل .
					03	تحدث نزاعات بسبب عدم استمرار إجازة الولادة الوقت القانوني .
					04	أثناء فترة إجازة الولادة يتأخر صب الأجر وهذا ما يؤدي إلى نشوب نزاعات .
					المحور الثاني	متعلق بأداء العاملين في شركة سوناطراك/ قسم الإنتاج - المديرية الجهوية غرد الباقل حاسي مسعود, ورقلة .
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المعيار 01	متعلق بظروف العمل
					01	أنا وزملائي في العمل قادرين على الدفاع عن مصالحنا الاجتماعية والاقتصادية من خلال الإضراب من دون أي خوف من التمييز أو الانتقام .
					02	نظام الإضاءة في الشركة ملائم .
					03	وجود نزاعات في المؤسسة يؤثر سلبا أدائك .
					04	في حالة وجود نزاعات باب الإدارة مفتوح .
					المعيار 02	متعلق بنظام الأجور
					01	سبب النزاعات التي تحدث غالبا هو عدم الزيادة في الأجور .
					02	أجري يعكس الجهود و الأداء الذي أقوم

					به في العمل .	
					03	الاقتطاع من الأجر في حالة التأخر أو الغياب ينجر عنه نزاعات في العمل .
					04	الأجر الذي أتقاضاه غير متناسب مع الجهد الذي أبذله .
					المعيار 03	متعلق بالترقيات
					01	يوجد نظام ترقيات عادل و ملائم في الشركة .
					02	إهمال الترقية للعامل يؤدي إلى خفض وتيرة أدائه في العمل .
					03	تحدث نزاعات في الشركة بسبب الترقيات في المناصب .
					04	الترقية تؤدي إلى تحسين الأداء و الوقاية من النزاعات .
					المعيار 04	متعلق بالأمن و الصحة
					01	عندما أكون بصحة جيدة وفي مأمن أعمل بشكل جيد .
					02	يكون أدائي ضعيف خلال فترة المرض وخلال إصابة العمل .
					03	لا توفر الشركة معدات الوقاية الفردية في العمل مثل الملابس الواقية .
					04	تحدث نزاعات بسبب عدم الحصول على تعويضات كافية في حالة وقوع حادث مهني أو مرض تسببه المهنة .
					المعيار 05	متعلق بالمساواة والعدالة
					01	في حالة وجود التمييز بين الجنسين يكون الأداء غير مرض .
					02	يوجد تمييز جنسي في التعامل بين العاملات و العمال .
					03	عدم العدالة و المساواة تؤدي إلى حدوث نزاعات في العمل و تؤثر على الأداء .
					04	استثناء العاملات من بعض المهام ينجم عنه نزاعات في العمل .
					المعيار	متعلق بالحمل و الأمومة

						06
					خلال فترة الحمل للمرأة العاملة يكون أداءها بطيء جدا .	01
					العاملة محمية من عقوبة الفصل النهائي خلال فترة الحمل .	02
					عند العودة العاملات من فترة الولادة إلى منصب العمل يكون الأداء ضعيفا في البداية .	03
					فترات الرضاعة و إطعام الطفل أثناء العمل تؤدي إلى إضعاف وتيرة الأداء .	04